

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001:2015
Y LA ISO 45001:2018 DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS DE LA CÁMARA
DE COMERCIO DE PAMPLONA NORTE DE SANTANDER**

AUTOR

DIANA ESTEFANIA LUNA VILLAMIZAR

DIRECTOR

FERNANDO MORENO ARRIETA

INGENIERO INDUSTRIAL

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

PAMPLONA, 25 DE NOVIEMBRE DE 2019

Contenido

1	Resumen del Proyecto	7
1.1	Palabras claves:	7
2	Planteamiento del Problema	8
3	Objetivos.....	10
3.1	Objetivo General:	10
3.2	Objetivos Específicos.....	10
4	Metodología.....	11
4.2.1	Etapa 1: Diagnóstico General.	11
4.2.2	Etapa 2: Estructura Documental del SIG.....	11
4.2.3	Etapa 3: Socialización del Diseño del SIG.	12
5	Resultados.....	13
5.1	Etapa 1: Diagnóstico General.....	13
	Diagnóstico de ISO 9001 de Gestión de Calidad.	14
	Diagnóstico de ISO 45001 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	17
	Matriz De Correlación.	20
5.2	Etapa 2: Estructura Documental del SIG.	23
	Naturaleza Y Descripción General De La Organización.....	23
	Historia.	24
	Misión.....	24

Visión.....	25
Horarios De Trabajo.....	26
4. Contexto Y Organización Del SIG.....	26
5. Liderazgo Del SIG.....	29
6. Planificación Del SIG.....	32
7. Apoyo Del SIG.....	38
8. Operación Del SIG.....	46
9. Evaluación Del Desempeño Del SIG.....	53
10. Mejora Del SIG.....	58
5.3 Etapa 3: Socialización del Diseño del SIG.....	60
6 Conclusiones.....	70
7 Recomendaciones.....	71
8 Referencias Bibliográficas.....	72
9 Anexos.....	74

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Porcentaje De Cumplimiento del SIG por apartado	20
Ilustración 2. Porcentaje de cumplimiento del SIG Inicial	21
Ilustración 3 Mapa de Procesos	28
Ilustración 4 Organigrama de la Cámara de Comercio.....	31
Ilustración 5 análisis de encuesta inicial, pregunta 2	61
Ilustración 6 análisis de encuesta inicial, pregunta 3	61
Ilustración 7 análisis de encuesta final, pregunta 1	62
Ilustración 8 análisis de encuesta final, pregunta 2.....	63
Ilustración 9 análisis de encuesta inicial, pregunta 6	64
Ilustración 10 modelo de formato para cada trabajador.....	66
Ilustración 11 Socialización del organigrama del SIG en la Cámara de Comercio	67
Ilustración 12 entrega de la estructura orgánica a cada trabajador	67
Ilustración 13 modelo de portavasos con Directorio de Emergencia	68
Ilustración 14 imagen de portavasos implementado	69

Índice de tablas

Tabla 1 Apartado 4. Contexto Y Organización	14
Tabla 2 Apartado 5. Liderazgo	14
Tabla 3 Apartado 6. Planificación	15
Tabla 4 Apartado 7. Apoyo.....	15
Tabla 5 Apartado 8. Operación.....	16
Tabla 6 Apartado 9. Evaluación Del Desempeño.....	16
Tabla 7 Apartado 10. Mejora.....	17
Tabla 8 Apartado 4. Contexto Y Organización	17
Tabla 9 Apartado 5. Liderazgo	17
Tabla 10 Apartado 6. Planificación	18
Tabla 11 Apartado 7. APOYO.....	18
Tabla 12 Apartado 8. Operación.....	19
Tabla 13 Apartado 9. Evaluación Del Desempeño.....	19
Tabla 14 Apartado 10. Mejora.....	20
Tabla 15 valor de Cumplimiento	22
Tabla 16 Información de la Entidad.....	25
Tabla 17. CONTEXTO Y ORGANIZACIÓN DEL SIG.....	26
Tabla 18 LIDERAZGO DEL SIG	29
Tabla 19 PLANIFICACIÓN DEL SIG.....	32
Tabla 20 IDENTIFICACION DE PELIGROS VALORACION DE LOS RIESGOS.....	33
Tabla 21 Apoyo Del SIG	38
Tabla 22 OPERACIÓN DEL SIG	46

Tabla 23 Evaluación Del Desempeño Del SIG.....	53
Tabla 24 MEJORA DEL SIG	58
Tabla 25 análisis de encuesta final, pregunta 3.....	64
Tabla 26 análisis de encuesta final, pregunta 5.....	65
Tabla 27 análisis de encuesta final, pregunta 7.....	65

1 Resumen del Proyecto

Este proyecto tiene como objetivo principal el Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo de Las Normas ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 de los Procesos Estratégicos de la Cámara de Comercio de Pamplona.

Donde se desarrolló un diagnóstico inicial, con el fin de encontrar el estado de la Cámara de Comercio respecto a las normas, en el cual se encontró que cuenta con la certificación de la ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, pero que en la norma ISO 450001 de Seguridad y Salud en el Trabajo está en un bajo nivel de cumplimiento. Se desarrollo algunos documentos básicos necesarios para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de las Normas nombradas anteriormente, para así poder llegar a un 96% del cumplimiento de los requisitos del SIG y finalmente se realizó una socialización del Diseño del SIG de Calidad y SST con todo el personal de la organización, donde se dejó evidenciado la acogida de este SIG por parte de los trabajadores de la organización por medio de unas encuestas iniciales y finales del conocimiento de las normativas trabajadas y por ende del Sistema Integrado de Gestión de las NTC 9001:2015 E ISO 45001:2018.

1.1 Palabras claves:

Sistema Integrado de Gestión, calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cámara de Comercio de Pamplona, SIG.

2 Planteamiento del Problema

La cámara de comercio de Pamplona es una institución privada que brinda sus servicios de registro mercantil y demás, a los comerciantes de la ciudad de Pamplona Norte de Santander con un objetivo de depositar confianza a sus clientes y afiliados con miras a la mejora continua, certificada con la norma de ISO 9001:2015 de gestión de calidad.

Por defecto la cámara de comercio no cuenta con un enfoque integrado que incorpore todos sus procesos con un mismo objetivo hacia la calidad y el bienestar de sus trabajadores y demás interesados por ello surge la oportunidad de un diseño integrado de gestión (SIG)

2.1 Formulación del Problema

¿Como la cámara de comercio de Pamplona siendo certificada con la ISO 9001:2015 aún no ha implementado un diseño del sistema integrado de gestión de SST y Calidad?

2.2 Sistematización del Problema

¿Por qué la cámara de comercio no ha implementado un diseño del sistema de gestión integrado de las normas ISO 9001:2015 y la ISO 45001:2018?

: porque no había el interés suficiente por el tema de un sistema integrado de gestión en calidad y seguridad y salud en el trabajo

¿Por qué no había el debido interés por el sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la cámara de comercio?

: porque solo se enfocaron en la normativa de gestión de calidad ya que el sistema integrado de gestión no es de carácter obligatorio

¿Por qué es importante el diseño del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la cámara de comercio?

: porque al integrar las dos normas traerá beneficios a la cámara de comercio de Pamplona

¿Con que beneficios contaría la cámara de comercio?

: algunos de los beneficios al integrar las normas ISO 9001:2015 y la ISO 45001:2018 son la optimización de los procesos documentales y de gestión dentro de la empresa, la alineación de los objetivos, y las auditorias integradas

3 Objetivos

3.1 Objetivo General:

Diseñar el Sistema Integrado de Gestión de las Normas ISO 9001:2015 y la ISO 45001:2018 de los Procesos Estratégicos de la Cámara de Comercio de Pamplona Norte de Santander.

3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico general respecto a las normas de calidad y SST actualmente utilizadas en la Cámara de Comercio de Pamplona para encontrar el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos
- Establecer la gestión documental del Sistema Integrado de Gestión de la norma ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 de los Procesos Estratégicos de la Cámara de Comercio de Pamplona.
- Socializar el diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo de los Procesos Estratégicos de la Cámara de Comercio de Pamplona

4 Metodología

4.1 Tipo de Investigación

La metodología a trabajar es de tipo descriptiva con enfoque cualitativos la cual permite definir, clasificar, medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a evaluar para así poder realizar el diagnóstico de la situación actual de la Cámara de Comercio de Pamplona, respecto a los sistemas de gestión a desarrollar. Esta se aplicará definiendo la correlación de los numerales de las normas, clasificando y catalogando los datos definidos en tablas, matrices, entre otras.

Para el desarrollo de este trabajo es necesario acudir a información escrita en libros, documentos de la empresa, trabajos de grado anteriores relacionados con el tema, diccionarios, páginas Web y a las normas.

4.2 Metodología de la Propuesta

4.2.1 Etapa 1: Diagnóstico General.

En primera instancia es indispensable empezar con un diagnóstico en el cual se tengan en cuenta todos los numerales de cada una de las normas de SST y Gestión de Calidad para de este modo determinar lo que la empresa implementa y lo que le falta por implementar para cumplir con todos los requisitos exigidos por medio de una lista de chequeo de las normas ISO 9001:2015 - ISO 45001:2018. ((ICONTEC), 2015) (ISO, 2018)

4.2.2 Etapa 2: Estructura Documental del SIG.

Al recolectar la información necesaria y los resultados del diagnóstico anteriormente nombrados, se empezará a desarrollar los diferentes documentos, formatos faltantes o incompletos para el

desarrollo del sistema integrado de gestión (SIG).

4.2.3 Etapa 3: Socialización del Diseño del SIG.

Se realizará una socialización en la empresa por medio de una reunión con el Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Pamplona, donde se dará a conocer el Diseño del Sistema Integrado de Gestión de las Normas ISO 9001: 2015 de Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Procesos Estratégicos de la Cámara de Comercio de Pamplona, mostrando las falencias encontradas y los beneficios obtenidos durante el proceso.

5 Resultados

5.1 Etapa 1: Diagnóstico General

Este diagnóstico general se llevó a cabo a través de un diagnóstico de cada norma y cada requisito exigido por apartado, los cuales son establecido en una hoja de cálculo de Excel, donde posteriormente se realizó una matriz de correlación de las Normas ISO 90001:2015 E ISO 45001:2018 para saber el grado de cumplimiento por norma y así mismo el grado de cumplimiento del Sistema Integrado De Gestión de las Normativas evaluadas anteriormente de Calidad Y Seguridad Y Salud En El Trabajo

Al realizar este diagnóstico general en la Cámara De Comercio de Pamplona, se pudo conocer que esta organización cuenta con una Certificación en la Normativa de Gestión De Calidad ISO 90001:2015, sin embargo, existen dentro de la organización desconocimiento de la norma ISO 45001:2018, para ellos se realizaron encuestas iniciales, donde como restado se encontró que no tenían claro a que se refiere esta norma, ya que la Cámara de Comercio cuenta con la resolución anterior 1111 del 2017 en Seguridad y Salud en el trabajo

Este diagnóstico se realizó con una ponderación de:

- 10 “COMPLETO”: Donde quiere decir que cumple con el criterio del ítem a evaluar y posee las evidencias para su justificación.
- 5 “INCOMPLETO”: Donde quiere decir que da cumplimiento al ítem a evaluar, pero se encuentra desactualizado o no se hace seguimiento

- 0 “NO EXISTE”: Donde quiere decir que no cumple con el criterio de este ítem a la empresa

Donde se tomó en cuenta cada ítem de los diferentes apartados con una misma importancia (el mismo valor), sin desmeritar ningún ítem. Donde el 100% era el total de cumplimiento de cada apartado

Diagnóstico de ISO 9001 de Gestión de Calidad.

Se dará a conocer el grado de cumplimiento de cada apartado de la normativa de calidad en la Cámara De Comercio de Pamplona

Tabla 1 Apartado 4. Contexto Y Organización

APARTADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO Y ORGANIZACIÓN	100%

En el apartado numero 4 encontramos que la Cámara de Comercio de Pamplona está cumpliendo con un 100% de los requisitos de cada ítem de este apartado, teniendo claro cuáles son las partes interesadas del sistema, el alcance y los procesos del mismo.

Tabla 2 Apartado 5. Liderazgo

5. LIDERAZGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	100%

En este apartado se puede ver que es de gran importancia dentro de la norma de gestión de calidad donde sobre el que gira todo el Sistema, y por ello la alta dirección tiene que estar motivada, decidida y plantearse la implantación del SGC como un objetivo estratégico, lo cual la Cámara de Comercio de Pamplona cumple con una totalidad del 100% de sus requisitos.

Tabla 3 Apartado 6. Planificación

6. PLANIFICACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	100%

Dentro del ciclo PHVA vemos que la planificación es el punto de partida. Una mala planificación puede llevarnos a un fracaso seguro. La Cámara de Comercio de Pamplona tiene claro este proceso ya que cuenta con los requisitos de la norma, como la matriz de riesgos y oportunidades su objetivo de sistema de gestión de calidad, y sus cambios.

Tabla 4 Apartado 7. Apoyo

7. APOYO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	100%

La Cámara de Comercio de Pamplona cuenta con el apoyo debidamente organizado, con un porcentaje de cumplimiento del 100% de los ítems de este apartado, basándose en los 5 temas fundamentales: recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada. Esta entidad no aplica el ítem 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición ya que no

utiliza ni requiere equipos de medición para controlar sus servicios o el desempeño de los procesos.

Tabla 5 Apartado 8. Operación

8. OPERACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	89%

En este apartado está orientado a la planificación, implementación y control de los distintos procesos que son requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, aplicables en la Cámara de Comercio de Pamplona el cual arroja un cumplimiento del 89%, el ítem 8.3 Diseño y desarrollo, no aplica a la organización debido a que no se utilizan estos equipos en los servicios que se prestan y no se realiza diseño de la prestación de servicios.

Tabla 6 Apartado 9. Evaluación Del Desempeño

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	85%

En este apartado encontramos la forma de evaluación que aplica la Cámara De Comercio de Pamplona al sistema de gestión con seguimiento, medición y análisis, auditoria, pero aún falta más compromiso en el aspecto de revisión de entradas y salidas por la dirección para llegar a alcanzar el 100% de su cumplimiento ya que se encuentra en un 85%

Tabla 7 Apartado 10. Mejora

10. MEJORA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	100%

Este último apartado es de gran importancia y la cámara de comercio trabaja en ello, por lo cual está en un 100% de cumplimiento de la mejora continua.

Diagnóstico de ISO 45001 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

al momento de realizar el diagnostico respectivo a la norma de SG-SST por cada apartado encontramos que:

Tabla 8 Apartado 4. Contexto Y Organización

4. CONTEXTO Y ORGANIZACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	50%

En el apartado numero 4 encontramos que la Cámara de Comercio de Pamplona solo cumple con la mitad de los requisitos arrojando un 50% de los requisitos del apartado, teniendo claro solo la comprensión de la organización, su contexto y partes interesadas.

Tabla 9 Apartado 5. Liderazgo

5. LIDERAZGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	25%

En este apartado encontramos que la Cámara de Comercio de Pamplona solo cuenta con un 25% de los ítems exigidos en este apartado ya que es de gran importancia dentro de la norma, sobre el que gira todo el Sistema, pero la organización solo cuenta con la política y el organigrama.

Tabla 10 Apartado 6. Planificación

6. PLANIFICACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	42%

La Cámara de Comercio de Pamplona aún no tiene claro este proceso ya que solo cuenta con un 42% de cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma, como la matriz IPER (GTC 45) la cual esta desactualizada, la matriz de requisitos legales y los objetivos del SG-SST.

Tabla 11 Apartado 7. APOYO

7. APOYO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	33%

La Cámara de Comercio de Pamplona no cuenta con un buen desarrollo del apoyo, con un porcentaje de cumplimiento del 33% de los ítems de este apartado, ya que le faltan más de la mitad de los requisitos exigidos en el SG-SST de la organización, como son la competencia,

toma de conciencia, comunicación y demás formatos faltantes

Tabla 12 Apartado 8. Operación

8. OPERACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	60%

En este apartado está orientado a la planificación, eliminación de peligros y demás procesos que son requeridos por el SG-SST, aplicables en la Cámara de Comercio de Pamplona el cual arroja un cumplimiento del 60%. De los cuales cumple con procedimiento para compras, adquisiciones, contrataciones, plan de emergencia desactualizado y con muy poco conocimiento, plan anual de trabajo y gestión del cambio

Tabla 13 Apartado 9. Evaluación Del Desempeño

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	29%

En este apartado encontramos la forma de evaluación del desempeño del SG-SST que aplica la Cámara de Comercio de Pamplona, medición y análisis, auditoria, pero la organización solo cuenta con un 29% de cumplimiento lo que nos lleva a conocer que falta más compromiso en el este apartado, ya que solo cuenta con unos indicadores y un grado de conocimiento del procedimiento para realización de auditoría interna

Tabla 14 Apartado 10. Mejora

10. MEJORA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	17%

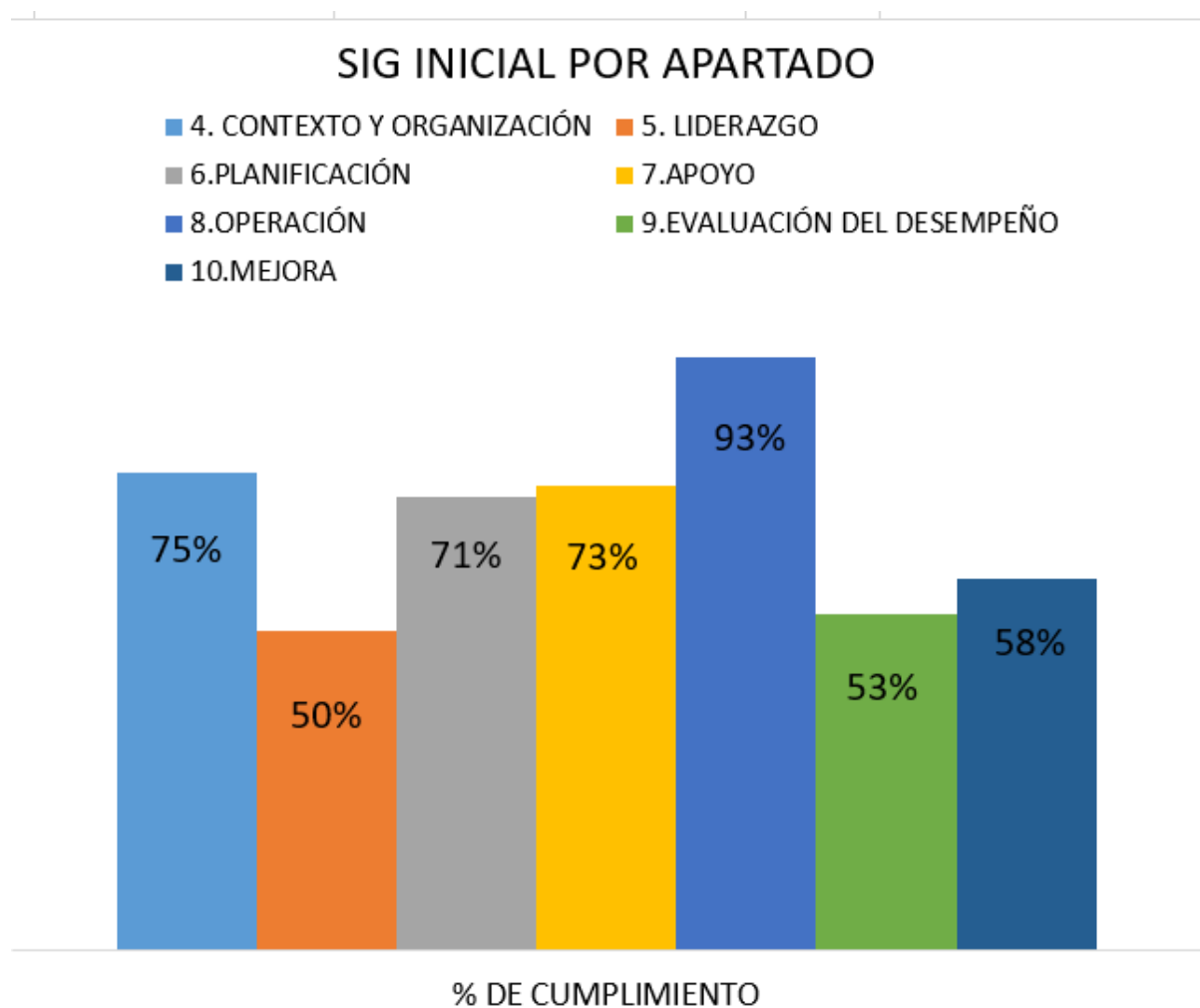
Este último apartado es de gran importancia, pero la Cámara de Comercio no está preparada ya que solo cuenta con un 17% lo cual no es muy significativo, donde se deben establecer oportunidades de mejora para la organización.

Matriz De Correlación.

Al realizar el diagnóstico de cada una de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 por separados, se realizó la matriz de correlación para ver el porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión actual en la Cámara de Comercio de Pamplona, (Gonzalez, s.f.), arrojando como resultado:

- El porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado De Gestión por apartado de las Normas ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 de los Procesos Estratégicos de la Cámara De Comercio De Pamplona

Ilustración 1 Porcentaje De Cumplimiento del SIG por apartado



- El porcentaje de cumplimiento del Sistema Integrado De Gestión de las Normas ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 de los Procesos Estratégicos de la Cámara De Comercio De Pamplona, obteniendo como resultado:

Ilustración 2. Porcentaje de cumplimiento del SIG Inicial

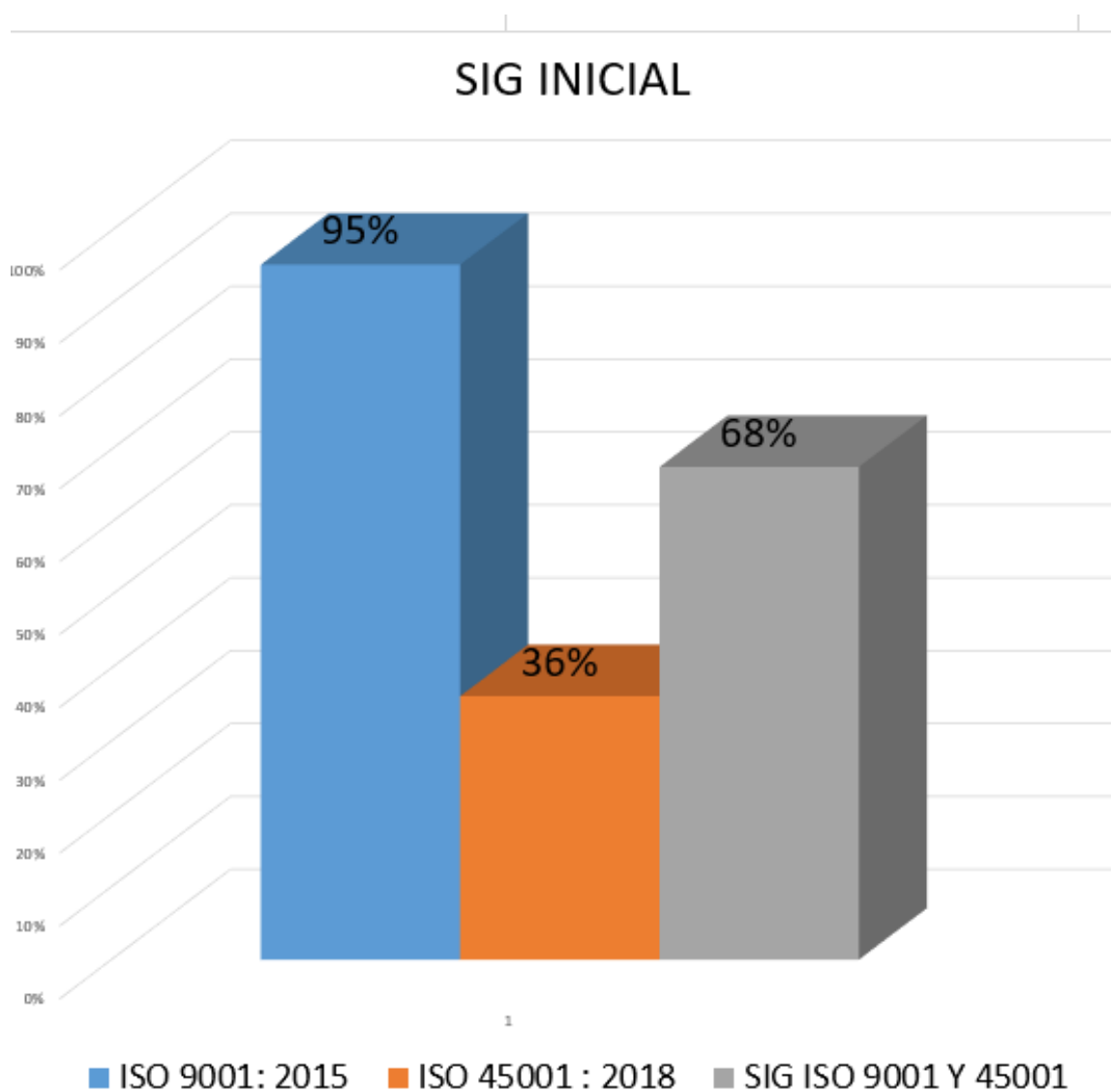


Tabla 15 valor de Cumplimiento

VALOR DE CUMPLIMIENTO	
ALTO	% CUMPLIMIENTO \geq 80
MEDIO	$60 \leq$ % CUMPLIMIENTO $<$ 80
BAJO	% CUMPLIMIENTO $<$ 60

En lo cual se puede ver que la Cámara de Comercio de Pamplona está en un alto porcentaje de

cumplimiento de la norma de Gestión de Calidad con un 95%, pero en la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización tiene un nivel bajo de cumplimiento 36%, el cual no cumple con muchos requisitos, ya que cuenta con la resolución 1111 del decreto anterior 1075 del 2015 (Trabajo, 2019), por ende el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de la Cámara de Comercio de Pamplona está en un 68% lo que equivale a un cumplimiento medio.

5.2 Etapa 2: Gestión Documental del SIG.

Naturaleza Y Descripción General De La Organización.

La Cámara de Comercio de Pamplona es una persona jurídica, de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los comerciantes matriculados en el Registro Mercantil (Industriales, Comerciantes, Agricultores, Ganaderos, entre otros), cuyo objetivo primordial es ser depositaria de la confianza pública correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios en forma que resulte factor eficaz y positivo de organización de la actividad mercantil.

- La Cámara de Comercio es una organización de servicio; al Estado, en sus distintos niveles; a la comunidad y sus miembros, en particular.
- Al Estado, mediante la presentación de programas, estudios, conceptos y su participación en todo aquello que pretenda por el desarrollo económico, regional y nacional.
- A la Comunidad, mediante campañas y actuaciones tendientes al mejoramiento de todas las actividades que incidan sobre el progreso socio-económico.
- Al Empresario, mediante servicios directos tales como asesorías, información y ayuda

permanente en sus labores en los campos administrativos, económicos y jurídicos.

Además de las anteriores funciones de servicios, la Cámara de Comercio de Pamplona promueve e impulsa el desarrollo económico de las regiones en donde actúa.

Historia.

Gracias a la Iniciativa de los Comerciantes y a la Gestión realizada por el empresario Carlos Eladio Mantilla, el 10 de marzo de 1943, mediante decreto No. 518, fue creada la Cámara de Comercio de Pamplona, en aquel entonces la Presidencia de la República bajo el mandato del doctor Alfonso López Pumarejo y el doctor Santiago Rivas Camacho, como ministro de la Economía Nacional. La Jurisdicción de la Cámara de Comercio de Pamplona, fue establecida por medio del decreto 74 de 1976, Artículo 27, la cual comprende los municipios de Pamplona, Bochalema, Chitagá, Cácola, Labateca, Mutiscua, Pamplonita, Silos y Toledo, en el Departamento Norte de Santander. Desde entonces y a lo largo de 70 años hemos sido líderes en la Región, con un alto compromiso y sentido de pertenencia contribuyendo al desarrollo del Sector comercial y empresarial a lo largo y ancho de nuestra Región. Conscientes de los constantes cambios, hemos enfocado todos nuestros esfuerzos, implementando procesos de mejoramiento continuo que nos permitan conocer e identificar las necesidades y expectativas de nuestros comerciantes, fortaleciendo nuestros nexos y permitiendo una proyección nacional e internacional. Por lo anterior en el Año 2008 bajo el Liderazgo de la Junta Directiva Presidida por el Sr. Rubén Darío Cañas Rojas y bajo la Dirección del Ing. Carlos Humberto Solano Espinosa se inauguró la Nueva Sede al Servicio del Sector Comercial de la Jurisdicción

Misión.

Somos una organización privada, gremial, Sin Ánimo de Lucro, depositaria de fe pública, dedicada a la prestación de servicios del Registro Único Empresarial y Social (RUES), la

ejecución de programas y proyectos en beneficio del sector productivo y la generación de espacios de conciliación; siendo dinamizadores del desarrollo integral de nuestra región.

Visión.

Para el año 2020 seremos reconocidos como la Organización gremial líder en el desarrollo integral de nuestra región, mediante el acompañamiento de proyectos que impacten al sector empresarial; enmarcados en una política de modernización de los servicios registrales, el mejoramiento continuo y una cultura organizacional de calidad.

Tabla 16 Información de la Entidad

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	
RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	Cámara de Comercio de Pamplona
NIT	890503097-2
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Registros públicos
CÓDIGO	9411
ARL	POSITIVA
CLASE DE RIESGO	y
REPRESENTANTE LEGAL	ING. Carlos Humberto Solano Espinosa
UBICACIÓN DE LA EMPRESA	Carrera 5 # 5-88 barrio Centro
TELÉFONO	5680993—56844696

(CALIDAD, 2019)

Horarios De Trabajo.

Lunes –viernes

Mañana 8:00am a 12:00 am

Tarde 2:00pm a 6:00pm

4. Contexto Y Organización Del SIG.

Tabla 17. CONTEXTO Y ORGANIZACIÓN DEL SIG

ISO 9001:2015	ISO 45001:2018
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4 Sistema de gestión de la SST

Apartado 4.1 Comprensión De La Organización Y De Su Contexto.

Apartado 4.2, Comprensión De Las Necesidades Y Expectativas De Los Trabajadores Y Otras Partes Interesadas.

Para empezar con el desarrollo del SIG de Calidad y SST de la cámara de comercio, se cuenta con el contexto de la empresas y partes interesadas, también cuenta con una matriz DOFA, la cual la cámara de comercio contaba con ella, se actualizo y se hizo los debidos arreglos y nuevas oportunidades que cuenta, esta es una herramienta simple que sirve de ayuda para diagnosticar el estado de una empresa, para consecuentemente tomar decisiones.

Anexo 1 CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS

Apartado 4.3 Alcance Del Sistema De Gestión Integrado.

La cámara de comercio ha definido para un sistema integrado de gestión el siguiente alcance:

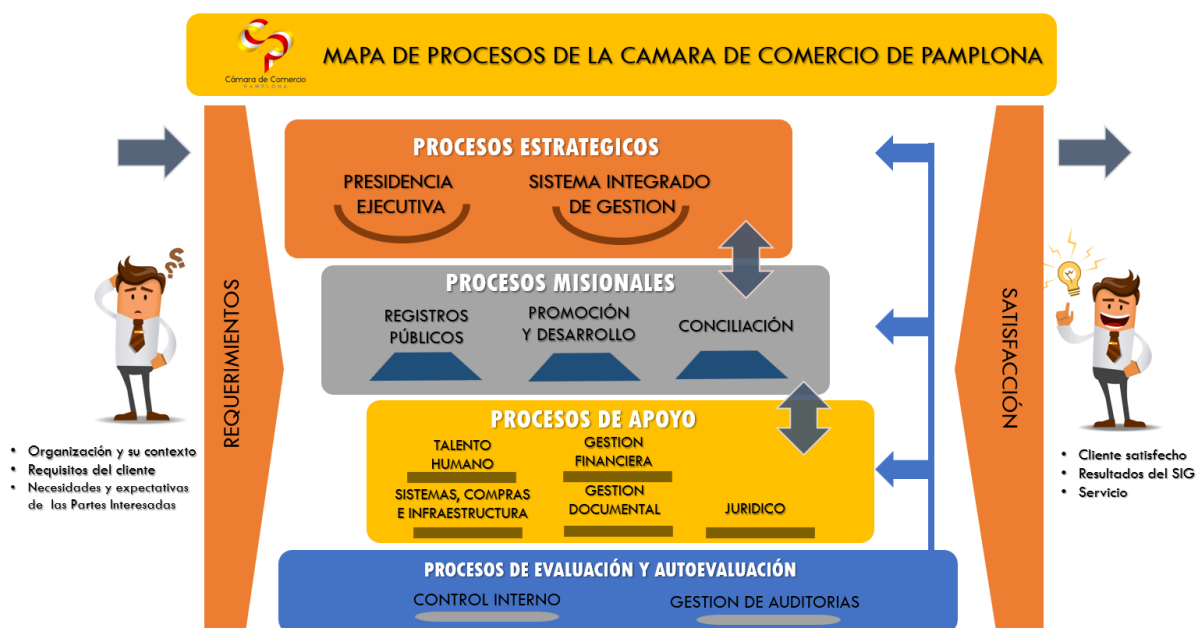
“El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo de la Cámara de Comercio de Pamplona aplica a todas las áreas y todo el personal que labora, dando cumplimiento con los requisitos de las partes interesadas internas-externas. Esta cuenta con actividades contenidas en: Artículo 86 de la cámara de comercio, Decreto Reglamentario 1520 de 1978, la ley 80 de 1993 y el artículo 04 del decreto 2042 de 2004 Dentro del manual de funciones y responsabilidades de la cámara de comercio se nombran los siguientes: Actuación como órganos consultivos, Elaboración de estudios, Registros públicos, Costumbre mercantil, Arbitraje y conciliación, Ferias y exposiciones, Estatutos, Capacitación, Desarrollo regional, Información comercial, Veeduría, Vinculación a diferentes actividades, Servicios para los afiliados, Manuales de procedimiento, Prestación tecnológica de los servicios, Publicación de la noticia mercantil, Aportes y contribuciones a programas, Participación en programas nacionales e internacionales, Consecución de recursos de cooperación y Entidades de certificación”

La organización declara no aplicable los requisitos 7.1.5.2 trazabilidad de la medición y 8.3 Diseño y desarrollo (SGC), debido a que no se utilizan estos equipos en los servicios que se prestan y no se realiza diseño de la prestación de servicios.”.

Apartado 4.4 Sistema Integrado De Gestión De Calidad Y SST Y Sus Procesos.

Se diseño un nuevo mapa de procesos teniendo en cuenta las entradas y salidas del sistema de la Cámara de Comercio, en el cual incluye el proceso estratégico del sistema integrado de gestión de la cámara de comercio de pamplona y procesos de apoyo como la gestión documental, y por último el proceso de gestión de auditorías, el cual es muy importante para el desarrollo adecuado del sistema integral en la evaluación y autoevaluación del mismo, el cual se grafica en su Mapa de Procesos siguiente:

Ilustración 3 Mapa de Procesos



También cuenta con las caracterizaciones de los procesos estratégicos de la cámara de comercio,

estos se ven evidenciados en el

Anexo 2 CARACTERIZACIONES

5. Liderazgo Del SIG.

Tabla 18 LIDERAZGO DEL SIG

ISO 9001:2015	ISO 45001:2018
5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el SGC	
5.1.2 Enfoque al Cliente	
5.2 Política	5.2 Política de la SST
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
	5.4 Consulta y participación de los trabajadores

Apartado 5.1 Liderazgo Y Compromiso.

La alta dirección de la Cámara de Comercio de Pamplona garantiza y evidencia el liderazgo y compromiso por medio de comunicados o formatos formales, en los cuales dan a conocer quiénes son sus responsables y de quien dependen en cada área para así acudir a cualquier inquietud, guardando la jerarquía de la organización y reuniones por parte de alta dirección, reporte de accidentes e incidentes de trabajo, buscando un enfoque al cliente con la mejor calidad y asegurando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. (45001.)

Anexo 3 LIDERAZGO Y COMPROMISO

Apartado 5.2 Política Del Sistema Integrado De Gestión De Calidad Y Seguridad Y Salud En El Trabajo.

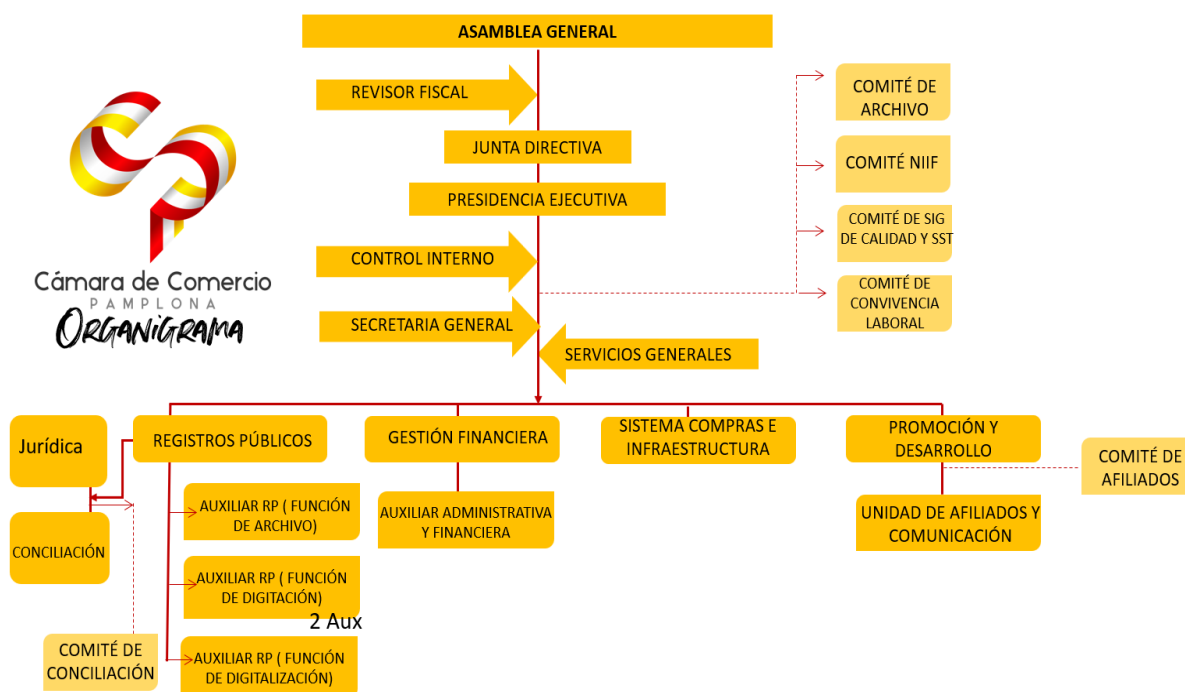
“La Cámara de Comercio de Pamplona como entidad depositaria de fe pública, dedicada a la prestación de servicios del Registro único empresarial y social (RUES), y la ejecución de programas y proyectos que benefician al sector productivo, generando espacios de conciliación, establece como compromiso brindar un servicio eficiente, eficaz ,oportuno y veraz para cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas; apoyados en: las competencias del personal , el mejoramiento de las capacidades tecnológicas e infraestructura adecuada a los servicios prestados, con un alto sentido de compromiso en la identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles para la prevención de las enfermedades y accidentes laborales, promocionando la calidad de vida y el compromiso por la responsabilidad social; previniendo el daño a la propiedad, desarrollando actividades de promoción en seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social a los grupos de interés; La cámara de comercio está comprometida con el mejoramiento continuo en todos sus procesos del Sistema integral de Gestión, para cumplir con los objetivos estratégicos y la optimización de recursos orientados a promover la cultura de la mejora continua, mitigando el impacto ambiental de las actividades derivadas del servicio, proporcionando un ambiente y condiciones de trabajo seguros y saludables, de conformidad con los requisitos legales”.

Apartado 5.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización.

Se cuenta con un manual de roles y responsabilidades donde se identifica el cargo, perfil profesional, habilidades, roles y demás.

Anexo 4 MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Ilustración 4 Organigrama de la Cámara de Comercio



Apartado 5.4 Consulta Y Participación De Los Trabajadores.

La Cámara de Comercio debe consultar a sus empleados, antes de tomar una decisión. Estas consultas buscan conocer la opinión de los trabajadores antes de decidir cuestiones relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo. De una manera similar a la Consulta, establece donde la organización debe enfatizar la participación de los empleados no directivos. En definitiva, que se impliquen en la toma de decisiones de determinadas cuestiones relacionadas con la Seguridad Laboral. (ISO WIN) Estos formatos los encontramos en el

Anexo 5 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

6. Planificación Del SIG.

Tabla 19 PLANIFICACIÓN DEL SIG

ISO 9001:2015	ISO 45001:2018
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.1.1 Generalidades
	6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades
	6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos
	6.1.4 Planificación de acciones
6.2 Objetivos del sistema de gestión y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
6.2.1 Objetivos de la calidad	6.2.1 Objetivos de la SST
6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad	6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos de la SST
6.3 Planificación de los cambios	

Apartado 6.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades

6.1.1 Generalidades.

La Cámara de Comercio establece una matriz para abordar las acciones identificando los riesgos y oportunidades que son necesarios tratar con el fin de poder alcanzar sus resultados previstos, Prevenir o reducir efectos indeseados, y lograr la mejora continua de la organización.

Anexo 6 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SIG DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

6.1.2 Identificación De Peligros Y Evaluación De Los Riesgos Y Oportunidades.

La Cámara de Comercio cuenta con la matriz GTC45 donde se identifican los peligros, ayudando a la organización a reconocer y comprender los peligros en el lugar de trabajo y los peligros para los trabajadores, para evaluar, priorizar y eliminar los peligros y establecer medidas de Intervención para reducir los riesgos.

Tabla 20 IDENTIFICACION DE PELIGROS VALORACION DE LOS RIESGOS

FACTORES DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
BIOLOGICOS			
Hongos			X
Virus		X	
Bacterias			X
Baños En Mal Estado			X
FISICOS			
Ruido			X
Iluminacion		X	

Vibraciones				X
Temperaturas Altas				X
Temperaturas Bajas	X			
Radiaciones No Ioniz				X
Infrarrojas				X
Ultra Violeta				X
Electromagnéticas				X
PSICOSOCIALES	ALTO	MEDIO	BAJO	
Alta Carga De Trabajo		X		
Estándares Altos		X		
Trabajo Monótono		X		
Trabajo De Gran Concentración		X		
Trabajo Repetitivo	X			
Falta Motivación		X		
Trabajo Aislado				X
Ordenes Contradictorias				X
BIOMECANICOS	ALTO	MEDIO	BAJO	
Trabajo De Pie Prolongado				X
Trabajo Sentado Prolongado	X			
Diseño Del Puesto		X		
Inclinac. Tronco Prolongado				
Sobrecargas Y Esfuerzos				X

Sobretiempos De Trabajo				X
Giros De Tronco Permanentes				X
Movimientos Repetitivos			X	
Flexión De Piernas Prolongada				X
CONDICIONES DE SEGURIDAD	ALTO	MEDIO	BAJO	
Pisos Peligrosos		X		
Escaleras Peligrosas				X
Orificios Sin Protección				X
Pasillos Obstaculizados				X
Temperaturas Extremas	X			
Sin Salidas De Emergencia	X			
Sin Señalización De Seguridad		X		
Eléctrico (Alta, Y Baja Tensión)				X
Tecnológico				X
Transito		X		
Publico		X		
Trabajo En Espacios Confinados				X
DE INCENDIO O EMERGENCIAS	ALTO	MEDIO	BAJO	
Extintores Ocultos				X
Extintores Descargados				X

Sin Extintores				X
Gabinetes Obstruidos				X
Mangueras En Mal Estado				X
Sin Camilla O Inapropiada				X
Botiquín Incompleto				X
Sin Directorio De Emergencias	X			
Escape De Gases Peligrosos				X
FENOMENOS NATURALES	ALTO	MEDIO	BAJO	
Sismo		X		
Terremoto				X
Vendaval		X		
Inundación		X		
Derrumbe				X
Precipitaciones		X		
Precipitaciones Lluvias		X		
Precipitaciones Granizadas		X		
Precipitaciones Heladas		X		

Anexo 7 GTC 45 CAMARA COMERCIO

6.1.3 Determinación De Los Requisitos Legales Y Otros Requisitos.

La Cámara de Comercio de Pamplona requiere de una o más fuentes de información como medio para identificar los requisitos legales relacionados con los servicios que brinda la organización.

El proceso permite a la organización anticiparse y prepararse para requisitos legales nuevos o modificados, de manera que pueda mantener la conformidad de su sistema integrado de gestión.

Anexo 8 FORMATO MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

6.1.4 Planificación De Acciones.

Se estableció un formato para plan de acción para la Cámara de Comercio de Pamplona, donde se cuenta con una lluvia de ideas, y el debido proceso para obtener los resultados esperados para abordar las acciones del sistema integrado de gestión.

Anexo 9 PLAN DE ACCION

Apartado 6.2 Objetivos Del Sistema Integrado De Gestión Y Planificación Para Lograrlos.

6.2.1 Objetivos Del Sistema Integrado De Gestión De Calidad Y SSST.

Se ha definido los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos del servicio y los trabajadores, para cada uno de los niveles y funciones de La Cámara de Comercio de Pamplona descritos en el Mapa de Procesos, los cuales se describen a continuación:

- Incrementar los niveles de satisfacción a los clientes, trabajadores y todas las partes interesadas de la organización.
- Mejorar las competencias del personal.
- Mantener las capacidades tecnológicas y de infraestructura con las mejores condiciones laborales.

- Reducir los niveles de impacto ambiental derivados del servicio.
- Aumentar la participación de capacitaciones para el bienestar de los trabajadores
- Disminuir los niveles de accidentalidad, enfermedades laborales y el ausentismo mediante la identificación y evaluación de peligros.
- Implementar programas que ayuden al control, mitigación e intervención de riesgos.
- Mejorar el nivel de desempeño del SIG.
- Garantizar el cumplimiento y seguimiento del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo mediante la mejora continua.

6.2.2 Planificación De Acciones Para Lograr Los Objetivos Del Sistema Integrado De Gestión De Calidad Y SST.

Se estableció un formato de planificación de las acciones a tomar para el logro de los objetivos del sistema integrado de gestión, donde se busca como, quien, donde se llevará a cabo estas acciones.

Anexo 10 PLAN DE ACCION PARA LOS OBJETIVOS DEL SIG

6.3 Planificación De Los Cambios.

La Cámara de Comercio está comprometido con la mejora continua en el SIG, de manera planificada a través de la Revisión por la Dirección determina la necesidad de realizar cambios en el SIG.

7. Apoyo Del SIG.

Tabla 21 Apoyo Del SIG

ISO 9001:2015	ISO 45001:2018
7.1 Recursos	7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades	
7.1.2 Personas	
7.1.3 Infraestructura	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	
(N/A)	
7.1.6 Conocimiento de la organización	
7.2 Competencia	7.2 Competencia
7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia
7.4 Comunicación	7.4 Comunicación
	7.4.1 Generalidades
	7.4.2 Comunicación interna
	7.4.3 Comunicación externa
7.5 Información documentada	7.5 Información documentada
7.5.1 Generalidades	7.5.1 Generalidades
7.5.2 Creación y actualización	7.5.2 Creación y actualización
7.5.3 Control de la información documentada	7.5.3 Control de la información documentada

Apartado 7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

La cámara de Comercio de Pamplona, determina y proporciona los recursos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y mejorarlo, para aumentar la satisfacción de los clientes y reduciendo los riesgos en seguridad y salud en el trabajo mediante el cumplimiento de sus requisitos; considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos y externos.
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos, estableciendo controles en la compra y/o adquisición de productos y servicios.

La presidencia ejecutiva de la cámara de Comercio de Pamplona, aprueba anualmente el presupuesto, en el que considera los recursos requeridos para desarrollar los procesos operativos y los de apoyo. Estos recursos están orientados a mantener el SIG, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

7.1.2 Personas.

La organización proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG y para la operación y control de sus procesos, siendo el área de Talento Humano quien lidera el proceso. Implementa acciones para mejorar la formación y profesionalización del personal por medio de capacitaciones con la finalidad de asegurar que sean competentes orientados a mantener el SIG.

7.1.3 Infraestructura.

La Cámara de Comercio de Pamplona posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de los servicios que proporciona y gestiona el correcto desempeño de sus actividades y servicio a los clientes

Tecnológicos:

- Programas de entrenamiento, capacitación y formación
- Exámenes Médicos de ingreso y retiro
- Adquisición de elementos para el manejo de Emergencias, brigadas y brigadistas.
- Implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Físicos:

- Portátiles
- Computadores de mesa
- Video BEAM
- Impresoras
- Espacios físicos
- Mesas
- Papelería

Financieros:

La empresa podrá incluir las inversiones que consideren necesarias para contribuir al buen desarrollo del sistema integrado de gestión de Calidad y SST.

7.1.4 Ambiente Para La Operación De Los Procesos.

La Cámara de Comercio determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para el buen desarrollo de sus actividades o procesos, velando por la protección del medio ambiente y prevención de accidentes e incidentes laborales. Para ello, pone a disposición de todos los trabajadores los medios e infraestructura necesarios.

- a) Factores sociales: Se evita todo acto discriminatorio, o conflictos que puedan afectar la tranquilidad de los colaboradores.
- b) Factores psicológicos: se trata en lo posible de evitar el estrés laboral, se realizan actividades por parte de los estudiantes de practica de los programas de fisioterapia y psicología de la universidad de Pamplona.
- c) Factores físicos: se dispone de ambientes limpios y adecuados para la realización de actividades físicas todos los martes y jueves de la semana, apoyados por la caja de compensación de la organización.

7.1.5 Recursos De Seguimiento Y Medición (No Aplica).

7.1.6 Conocimiento De La Organización.

La organización determina los conocimientos a través del área de talento Humanos y con el apoyo de los jefes de área; determinando los conocimientos necesarios para la operación de los procesos involucrados en el SIG y para lograr la conformidad de sus servicios, realizando reuniones internas para transmitir los conocimientos adquiridos por la experiencia, lecciones aprendidas, resultados de mejoras en los procesos, y otros que se crea conveniente.

Apartado 7.2 Competencia.

La Cámara de Comercio de Pamplona mediante el Perfil de cada puesto de trabajo ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, los trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SIG.

El área de Recursos Humanos:

- a) Asegura que el colaborador sea competente basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas, mediante el Perfil de Puesto establecido en el Manual de Roles y Responsabilidades

Anexo 11 MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

- b) Se realizan entrevistas para detectar necesidades de capacitación de acuerdo al procedimiento

Anexo 12 DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

- c) Cada año las distintas áreas de reciben el presupuesto necesario para brindar las capacitaciones necesarias al personal según sean necesarias.

Apartado 7.3 Toma De Conciencia.

La Cámara de Comercio de Pamplona, mediante la alta dirección y presidencia aseguran que el personal de la organización tome conciencia de:

- a) La política del Sistema Integrado de Gestión
- b) Los Objetivos del SIG pertinentes

- c) Su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño
- d) La importancia del SIG en la organización y otros aspectos relevantes del SIG.

Mediante las reuniones en la organización, auditorías internas, Seguimiento de indicadores, talleres de sensibilización, canales de comunicaciones o correo electrónico de la organización.

Apartado 7.4 Comunicación.

7.4.1 Generalidades.

7.4.2 Comunicación Interna.

7.4.2 Comunicación Externa.

Las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG, se ha determinado en el documento de Excel

Anexo 13 MATRIZ DE COMUNICACIONES

El cual que incluye:

- a) Qué comunicar
- b) Cuándo comunicar
- c) A quién comunicar
- d) Cómo comunicar
- e) Quién comunica

Además, las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye, el acceso a información de la empresa, atención a consultas,

Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas. Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: página web, sistema de Dropbox, Correo de Comunicaciones, Charlas de Inducción – Capacitación, notificaciones, y reuniones de difusión.

Apartado 7.5 Información Documentada.

7.5.1. Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión incluye la información documentada requerida por las Referencias Normativas que la empresa determina como necesaria para la eficacia del SIG. Para ello La Cámara de Comercio de Pamplona ha definido que los documentos mínimos a ser establecidos y mantenidos son:

- Política Integrada del Sistema de Gestión
- Objetivos Integrada del Sistema de Gestión.
- Descripción del alcance del Sistema Integrado de Gestión
- Requisitos Legales y otros requisitos.
- Plan de Respuesta a Emergencias y documentos asociados.
- Registros requeridos por las Normas Internacionales ISO 9001:2015 y 45001:2018
Procedimientos, formatos y registros determinados por la Cámara de Comercio, entre otros.

7.5.2 Creación Y Actualización.

En la Creación, Actualización de la Información Documentada del SIG para la Cámara de Comercio, asegura:

- Formatos y los medios de soporte.

Anexo 14 MANUAL DEL SIG DE CALIDAD Y SST

- La Revisión y Aprobación de la alta dirección

La organización aun no contaba con un formato de revisión de condiciones físicas de archivos, el cual es de suma importancia para tener un control del estado de los archivos de la Cámara de Comercio, ya que es un proceso muy importante. Este formato se llevó a cabo por medio de evaluación de observación (fotografías) teniendo en cuenta las condiciones físicas y ambientales del lugar donde se guardan los archivos de la organización, dando con este formato oportunidades de mejora al momento de encontrar una inconformidad o mala condición. Este se realizará semestralmente.

Anexo 15 FORMATO DE REVISION DE CONDICIONES FÍSICAS DE ARCHIVOS

7.5.3 Control De La Información Documentada

La Cámara de Comercio de Pamplona cuenta con un sistema, donde cada líder de área maneja su información y documentos en la nube y en Dropbox, pero solo el presidente general de la organización tiene el acceso a toda la información y cuenta con un sistema de recuperación de información en caso de un error.

8. Operación Del SIG

Tabla 22 OPERACIÓN DEL SIG

ISO 9001:2015	ISO 45001:2018
8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional
	8.1.1 Generalidades

	8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
8.2 Requisitos para los productos y servicios	N/A
8.2.1 Comunicación con el cliente	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.1.4 Compras
8.4.1 Generalidades	
8.4.2 Tipo y alcance del control	
8.4.3 Información para los proveedores externos	
8.5 Producción y provisión del servicio	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o**proveedores externos**

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.1.3 Gestión del cambio

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

8.2. Preparación y respuesta ante emergencias

Apartado 8.1 Planificación Y Control Operacional.***8.1.1 Generalidades.******8.1.2 Eliminar Peligros Y Reducir Riesgos Para La SST.***

La Cámara de Comercio establece los requisitos de calidad, y seguridad y salud en el trabajo pertinentes para el desarrollo del sistema integrado de gestión teniendo en los objetivos del SIG y las Acciones para Abordar los riesgos y Oportunidades, la prevención de riesgos laborales y análisis de la identificación, evaluación y control de los riesgos de calidad y SST. Esto lo encontramos en la matriz GTC45.

Anexo 16 GTC 45 CAMARA COMERCIO

Apartado 8.2 Requisitos Para Los Productos Y Servicios.

8.2.1 Comunicación Con El Cliente.

La organización ha determinado distintos medios de comunicación con el cliente externo, tales como volantes informativos de los temas de Registro Mercantil, Conciliación, Publicaciones Conexión Comercial de la Cámara de Comercio de Pamplona, Página Web, Carteleras Informativas, Venta de Información y actividades de Promoción y Desarrollo. De igual forma para la retroalimentación del cliente hemos diseñado el sistema de PQR'S, oficios personalizados y por la página WEB.

8.2.2 Determinación De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios

La Cámara ha determinado los requisitos relacionados con el servicio, basándose en la normatividad establecida en el Decreto 898/02 así como la circular única 010 emitida por la Superintendencia de industria y Comercio.

Adicional para aquellos servicios que la Cámara presta que no están cobijados por la anterior legislación, se definen todos los requisitos del servicio necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.

8.2.3 Revisión De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios.

Los requisitos relacionados con el servicio de trámite de registros públicos están regulados por el decreto 898 del 2002, así como, por la circular única 010 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicional para aquellos servicios que la cámara presta que no están cobijados por la anterior legislación, se revisan y definen todos los requisitos del servicio necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.

8.2.4 Cambios En Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios.

La organización se asegura de los cambios de requisitos, modificados.

Apartado 8.3 Diseño Y Desarrollo De Los Productos.

Este numeral de la NTC ISO 9001:2015 no se considera aplicable para las actividades de la Cámara en sus servicios debido a que en la normatividad que la rige, Decreto 898 /02, el Código de Comercio y la Circular 10 de la SIC, se establecen todos y cada uno de los aspectos relacionados con los registros delegados por el Estado.

Apartado 8.4 (Compras) Control De Los Procesos, Productos Y Servicios

Suministrados Externamente.

Los requisitos que deben cumplir los productos o servicios necesarios para asegurar la entrega de manera coherente al cliente, están establecidos en las condiciones que la empresa se rige a cumplir (requisitos legales, contratos del cliente o requisitos propios de la organización).

La Cámara de comercio de Pamplona, asegura de que los productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, de acuerdo al procedimiento de plan de compras y formato de requisición para tener un mejor proceso de compras.

Anexo 17 FORMATO PLAN DE COMPRAS

Anexo 18 FORMATO DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

8.4.2. Tipo Y Alcance Del Control.

La Cámara de Comercio de Pamplona establece el proceso de control interno para asegurarse que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Para los demás productos o servicios, el responsable del Área de sistemas de compras e infraestructura junto con el presidente ejecutivo (jefe de control interno temporal) verificación de los productos comprados.

8.4.3. Información Para Los Proveedores Externos

La información de las compras de la Cámara de Comercio describe el producto o servicio a adquirir, lo que incluye los requisitos para la aprobación del producto y se define mediante formatos

Anexo 19 FORMATO DE SELECCION DE PROVEEDORES

Anexo 20 FORMATO DE SOLICITUD DE COTIZACIONES

Apartado 8.5 Producción Y Provisión Del Servicio.

8.5.1 Control De La Producción Y De La Provisión Del Servicio.

La cámara de comercio cuenta con información definida sobre las características del servicio a controlar acorde a la ley, y se tienen los controles de calidad y de productos no conforme al procedimiento

Anexo 21 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

8.5.2 Identificación Y Trazabilidad.

Los Comerciantes inscritos y/o matriculados en la Cámara de Comercio, se identifican a través de la base de datos ingresada en el Sistema Integrado de Registros Públicos (SIREP). Así como en los expedientes físicos y virtuales generados para cada actividad que reposan en el área de archivo dispuesta únicamente para este fin.

8.5.3 Propiedad Perteneciente A Los Clientes O Proveedores Externos.

La cámara de comercio identifica, verifica y protege la información de los clientes o proveedores externos. adicional da aplicación a la ley protección de datos ley 1581 de 2012 (MINISTERIO DE COMERCIO, 2013)

8.5.4 Preservación

La Cámara de Comercio de Pamplona preserva, almacena y protege la información necesaria para el desarrollo de sus servicios.

8.5.5 Actividades Posteriores A La Entrega.

la organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, se cuenta con la aplicación de la ley general de archivo.

8.5.6 Control De Los Cambios.

La Cámara de Comercio de Pamplona, revisa y controla los cambios no planificados esenciales, para la prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados del SIG.

Anexo 22 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL

Anexo 23 FORMATO GESTION DEL CAMBIO

Apartado 8.6 Liberación De Los Productos Y Servicios.

La organización se asegura mediante las actividades de control que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Apartado 8.7 Control De Las Salidas No Conformes.

La Cámara de Comercio tiene la información definida sobre las características del servicio a

controlar acorde a la ley, y se tienen los controles de calidad y de productos no conforme al procedimiento.

Anexo 24 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Apartado 8.8. Preparación Y Respuesta Ante Emergencias.

La Cámara de Comercio de Pamplona cuenta con un manual de emergencia, donde se especifica con que cuenta y que falta ante una situación ante emergencia en la organización, también cuenta una matriz de vulnerabilidad, la cual nos ayuda a ver qué tan vulnerable esta la organización en diferentes aspectos y demás formatos como el perfil del brigadista. (45001:2018)

Anexo 25 MANUAL DE PLAN DE EMERG.

Anexo 26 ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

9. Evaluación Del Desempeño Del SIG.

Tabla 23 Evaluación Del Desempeño Del SIG

ISO 9001:2015	ISO 45001:2018
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
9.1.1 Generalidades	9.1.1 Generalidades
9.1.2 Satisfacción del cliente	9.1.2 Evaluación del Cumplimiento
9.1.3 Análisis y evaluación	
9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
	9.2.1 Generalidades
	9.2.2 Programa de auditoría interna

9.3 Revisión por la dirección9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

*Apartado 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación.**9.1.1. Generalidades.*

La Cámara de Comercio aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SIG. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Como metodología fundamental se emplea la gestión de indicadores de proceso, que se traduce en que cada proceso del SIG tiene definidos sus indicadores respectivos. Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

Formatos

- Indicadores
- Indicadores De Impacto
- Tablero De Indicadores

9.1.2 Satisfacción Del Cliente.

La Cámara de Comercio por medio del área de promoción y desarrollo, establece el proceso para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus clientes y usuarios con respecto al servicio brindado por la empresa, y así poder determinar el grado de satisfacción. Este se determina de acuerdo al formato de procedimiento medición de satisfacción del cliente.

Anexo 27 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La organización realiza la medición de la satisfacción al cliente externo a través de encuestas físicas utilizando formularios, y estas se presenta en la reunión del Comité de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, de tal manera que se reciba la retroalimentación de la presidencia ejecutiva y representantes de los trabajadores.

9.1.3 Evaluación Del Cumplimiento.

La Cámara de Comercio de Pamplona se compromete a cumplir con el SIG, es por ello, para verificar el nivel de cumplimiento establece distintos métodos para evaluar como:

- Auditorías internas
- Auditorias legales
- Visitas o inspecciones
- Revisiones de servicios suministrado

9.1.4 Análisis Y Evaluación.

La Cámara de Comercio determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su SIG y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

Cada responsable de proceso debe llevar a cabo la determinación, recopilación y análisis de la información pertinente a su proceso.

Apartado 9.2 Auditoría Interna.

9.2.1 Generalidades.

El proceso de auditoría interna en la Cámara de Comercio establece que los dueños del proceso

que esté siendo auditado deben asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Se define además que las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación, teniendo en cuenta los formatos establecidos por la organización

9.2.2 Programa De Auditoría Interna

Se ha definido el Procedimiento de Auditorías Internas por medio del formato. que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas, de tal manera que se pueda determinar el grado en el que el Sistema Integrado de Gestión, opera y cumple las disposiciones planeadas, este procedimiento de auditorías permite verificar que el sistema se ha implantado y se mantiene de manera eficaz. *También cuenta con formatos como el plan de auditoria* donde la organización evalúa el proceso a auditar y demás requerimientos también cuenta con otros formatos como la evaluación del auditor e informe de auditoría, encontrados en la carpeta de AUDITORIAS.

Anexo 28 FORMATO PROGRAMA AUDITORIA

Anexo 29 FORMATO PLAN AUDITORIA.

Apartado 9.3 Revisión Por La Dirección.

9.3.1 Generalidades.

La Revisiones del Sistema Integrado de Gestión se realiza al menos una vez al año y siempre después de haber realizado, mínimo una auditoría interna a cada uno de los departamentos de la organización.

9.3.2 Entradas De La Revisión Por La Dirección.

Las entradas deberán usarse para determinar tendencias a fin de tomar decisiones y tomar acciones relacionadas con el sistema integrado de gestión.

Teniendo en cuenta los siguientes aspectos

1. Los resultados de auditoria
2. Los Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG
3. Información sobre el desempeño y la eficacia del SIG
4. Toma de decisiones

Para ello la organización cuenta con un formato.

Anexo 30 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.3 Salidas De La Revisión Por La Dirección.

Los Salidas de la Revisión del SIG, incluyen:

1. Las oportunidades de mejora
2. La conveniencia, adecuación y eficacia del SIG.
3. Cualquier necesidad de cambio en el SIG
4. Las necesidades de recursos.
5. Acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos.
6. Recomendaciones de presidencia ejecutiva

Para ello la organización cuenta con un formato.

Anexo 31 SALIDAS DE LA REVISION POR ALTA DIRECCION

10. Mejora Del SIG.

Tabla 24 MEJORA DEL SIG

ISO 9001:2015	ISO 45001:2018
10.1 Generalidades	10.1 Generalidades
10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 Incidentes, no conformidad y acciones correctivas
10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua

Apartado 10.1 Generalidades.

La Cámara de Comercio de Pamplona determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Las oportunidades de Mejora se registran en el Formato y su procedimiento.

Anexo 32 FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Anexo 33 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Apartado 10.2 Incidentes, No Conformidad Y Acciones Correctivas

La Organización tiene que establecer, implantar y mantener procesos, incluyendo informar, investigar y tomar decisiones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades.

(Nueva-ISO-45001)

Cuando suceda un incidente o una no conformidad, la Cámara de Comercio tiene que:

- Reaccionar de forma oportuna ante un incidente o una no conformidad.
- Evaluar, gracias a la participación de los empleados, la necesidad de tomar acciones correctivas para eliminar las causas de los incidentes con el fin de que no vuelvan a suceder.
- Revisar las evaluaciones existentes de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.
- Determinar e implantar cualquier acción necesaria, incluyendo las acciones correctivas.
- Evaluar los riesgos que se encuentran relacionados con peligros nuevos o modificados.
- Revisar la eficiencia de cualquier acción llevada a cabo.
- Hacer cambios en el sistema de gestión, si fuera necesario.

Las acciones correctivas tienen que ser apropiadas a los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas.

La Cámara de Comercio tiene que conservar la información documentada como evidencia, para ello la Cámara de Comercio cuenta con unos formatos.

Anexo 34 FORMATOS INCIDENTES, NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS

el cual cuenta con los siguientes formatos:

- Procedimiento De Acciones Correctivas Y Preventivas
- Procedimiento De Control De Producto No Conforme
- Procedimiento Para Reporte E Investigación De Incidentes, Accidentes De Trabajo
- Informe De Investigación De Accidentes, Incidentes

La Organización tiene que comunicar la información documentada a los empleados y a los representantes de los empleados, en caso de que existan, además deberá informar a las todas las partes interesadas.

Apartado 10.3 Mejora Continua.

La Cámara de Comercio mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su SIG mediante el uso de 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 de su Sistema Integrado de Gestión (Consulting-SAC., 2018)

5.3 Etapa 3: Socialización del Diseño del SIG.

Se realizó una encuesta inicial de conocimiento sobre el proceso del SIG de las NTC 9001:2015 Y 45001:2018 de los Procesos Estratégicos a los trabajadores de la Cámara de Comercio de Pamplona, las cuales arrojaron que la mayoría de los trabajadores de la Organización, no tiene claro o no conocen muy bien acerca de la Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual indica que no saben el concepto de un sistema integrado de gestión, aun siendo certificada con la gestión de calidad, todo el personal no está totalmente informado de estas Normativas, los cuales se muestran a continuación.

Ilustración 5 análisis de encuesta inicial, pregunta 2

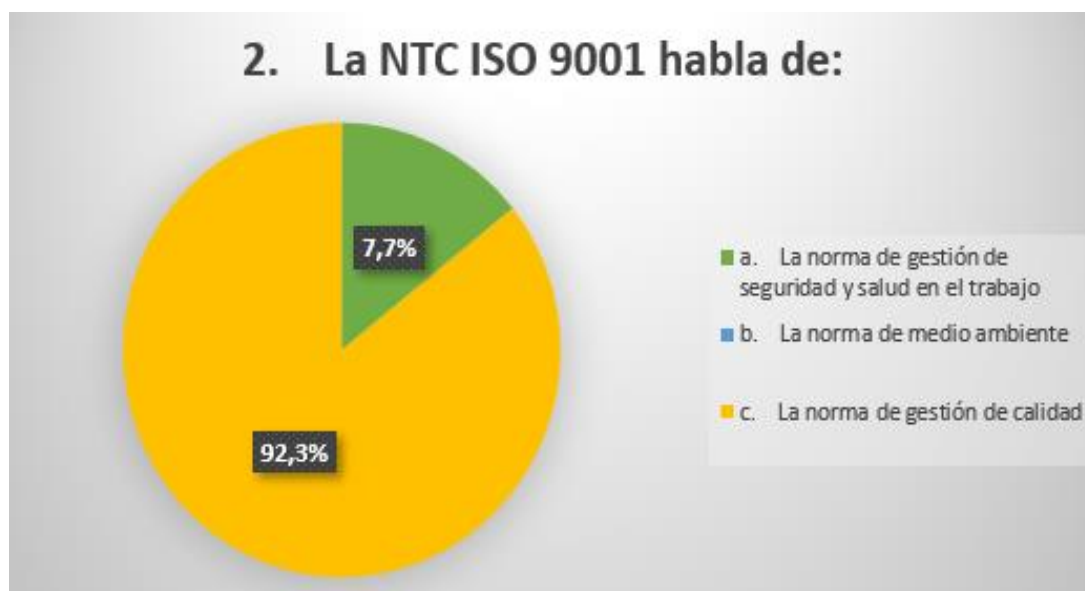
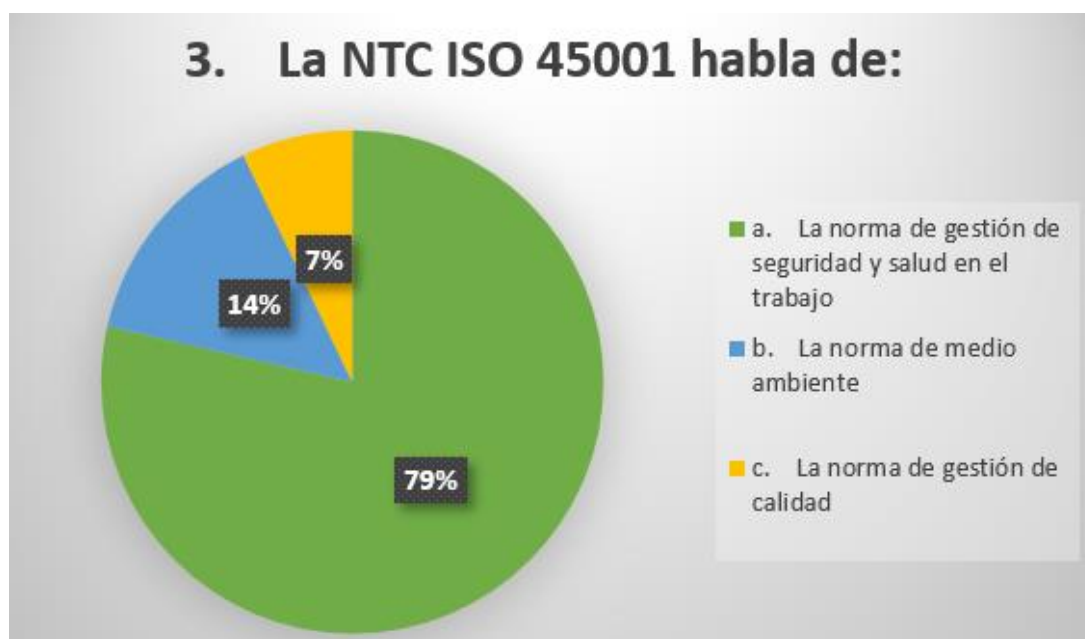


Ilustración 6 análisis de encuesta inicial, pregunta 3



Al terminar el proceso se realizó la socialización en la empresa por medio de una reunión con todo el personal de la organización, donde se dio a conocer el Diseño del Sistema Integrado de

Gestión de las Normas ISO 9001: 2015 de Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Procesos Estratégicos de la Cámara de Comercio de Pamplona, mostrando algunos aspectos importantes del SIG en una presentación formal, como su política, alcance, objetivos, mapa de procesos, oportunidades, las falencias encontradas y los beneficios obtenidos durante el proceso. Donde al realizar una segunda encuesta evaluativa de la socialización, se dio como resultado que atendieron y entendieron a la información dada del SIG. Y por medio de este se puso concluir lo siguiente:

- Al ver los resultados de las dos encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cámara de Comercio de Pamplona, encontramos que ya tienen claro que significa cada norma y que conforman el Sistema Integrado De Gestión. Ya que al principio no tienen todos claro las normas de calidad y SST como lo muestra en las ilustraciones anteriores.

Ilustración 7 análisis de encuesta final, pregunta 1

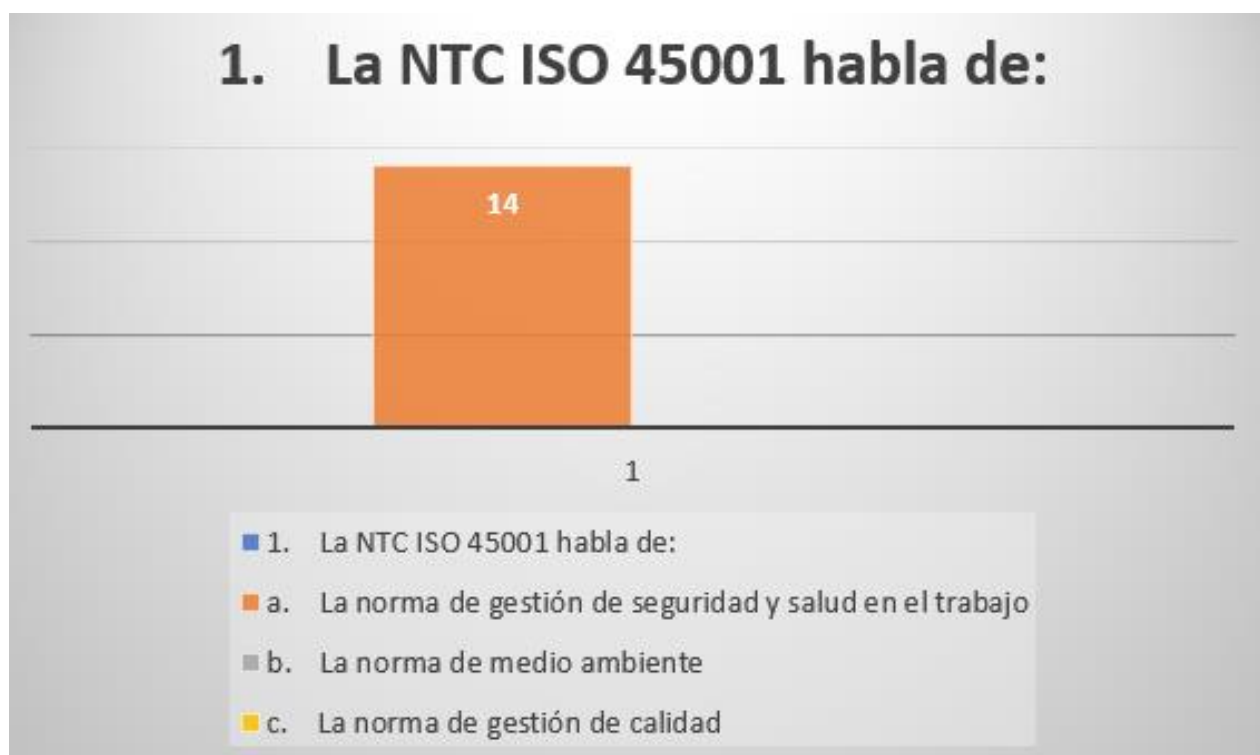


Ilustración 8 análisis de encuesta final, pregunta 2



- Al preguntar acerca del conocimiento de los objetivos y política de la norma ISO 45001 algunos respondieron que la conocían, cuando en realidad no estaba aplicada en la organización. Esto nos deja ver la mala información respecto a la normativa de seguridad y salud en el trabajo, ya que la empresa solo contaba con la resolución anterior 1111

Ilustración 9 análisis de encuesta inicial, pregunta 6



- Una de las personas más desinformada era la trabajadora del área de servicios generales, la cual al final se pudo explicar la importancia del SIG y que normas lo conforman y de que trata cada una.
- Se pudo ver por medio de los resultados de las encuestas el asertividad que tuvo la socialización del Sistema Integrado De Gestión, por parte de todos los trabajadores, entendiendo la importancia de este Sistema Integrado de Gestión. Como se muestra a continuación.

Tabla 25 análisis de encuesta final, pregunta 3

3. ¿Qué es un sistema integrado de gestión? Y que normas conforman este SIG en la Cámara de Comercio de Pamplona

los 14 trabajadores de la Cámara de Comercio tienen claro el concepto de un SIG el cual se enfocan en integrar las diferentes variables de su interés, y las normas que lo conforman en la organización, Las cuales son la ISO 9001:2015, ISO 45001:2018

TOTAL	14
--------------	----

Tabla 26 análisis de encuesta final, pregunta 5

5. ¿Cuál es el alcance del SIG en la Cámara de Comercio de Pamplona?

los 14 trabajadores de la Cámara de Comercio conocieron y entendieron el alcance del SIG de la organización, entendiendo que ya aplica a todas las áreas, trabajadores y partes interesadas internas y externas de la cámara de comercio

TOTAL	14
--------------	----

Tabla 27 análisis de encuesta final, pregunta 7

7. ¿En que ayudaría un sistema integrado de gestión en la Cámara de Comercio de Pamplona?

14

los 14 trabajadores concluyeron que este sistema integrado de gestión ayuda a gestionar integradamente los diferentes requerimientos de la Cámara de Comercio,

teniendo en cuenta todas las áreas, mejorando su calidad y rendimiento en las mejores condiciones

TOTAL

14

- También se dejó claro por medio de la socialización a cada trabajador sus responsabilidades y roles que realiza en la organización, esto se ve evidenciado a continuación.

Ilustración 10 modelo de formato para cada trabajador



Ilustración 11 Socialización del organigrama del SIG en la Cámara de Comercio

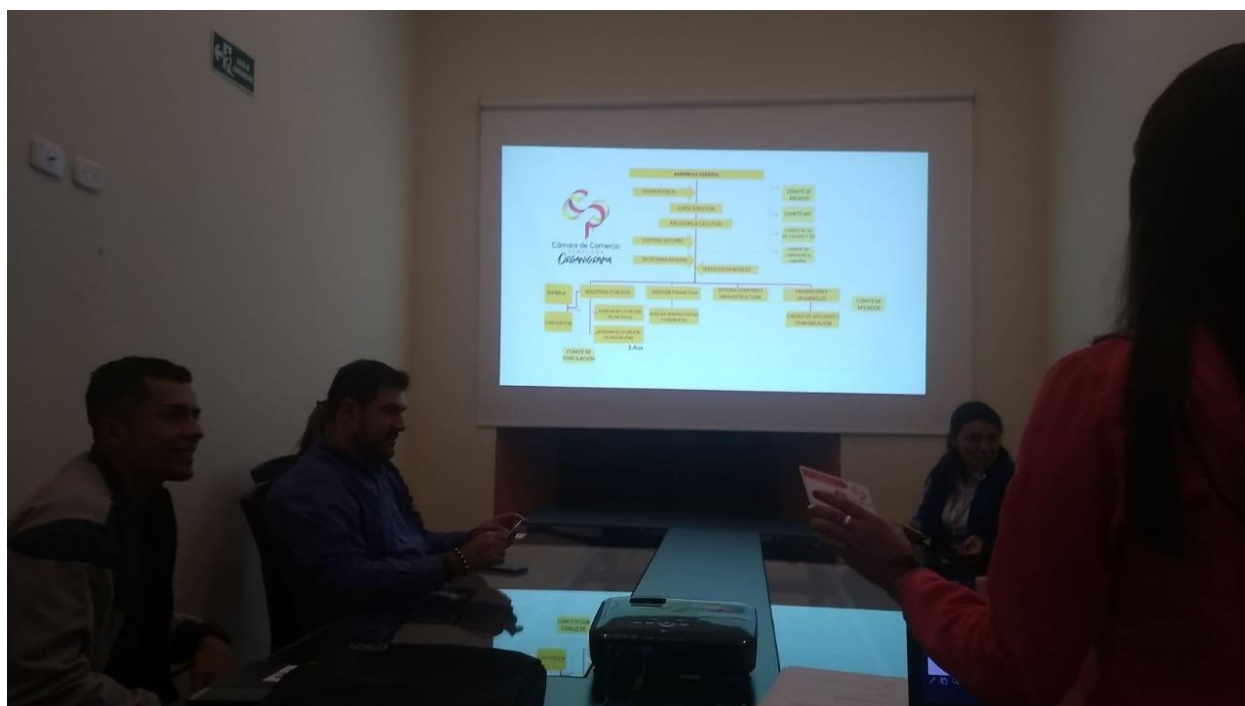


Ilustración 12 entrega de la estructura orgánica a cada trabajador



Y por último se pudo implementar una de las necesidades de la empresa, el cual es el directorio de emergencia por medio de algo práctico como un portavaso, el cual lo utilizarán en cada puesto de trabajo y así podrán tener fácil acceso al directorio en caso de emergencia.

Ilustración 13 modelo de portavazos con Directorio de Emergencia



Ilustración 14 imagen de portavasos implementado



6 Conclusiones

- Por medio del diagnóstico realizado al inicio del proyecto se logró conocer la situación en la que se encontraba la Cámara de Comercio de Pamplona frente a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de las Normas de Calidad ISO 9001:2015 y Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, los cuales se encontraba en un 68% de cumplimiento, lo que significa que es medio ,también se realizó una encuesta de conocimiento a los trabajadores donde se evidencio el desconocimiento de las normas y desactualización de la norma de Seguridad y Salud en el Trabajo y por ende del SIG como tal.
- Se logró realizar toda la documentación básica del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y SST de los procesos estratégicos de la Cámara de Comercio de Pamplona, la cual por medio del proceso realizado paso de estar el SIG de un cumplimiento medio del 68% a un cumplimiento alto de 95%, donde se realizaron 3 manuales, 6 procedimientos, 5 matrices y 37 formatos cumpliendo con los requisitos exigidos por apartado. Esto se puede sustentar con la matriz de correlación entre las dos normas.

Anexo 35 MATRIZ DE CORRELACIÓN ISO 9001-2015 Y ISO 45001-2018

- Una vez realizada la socialización del diseño del SIG de las normas ISO 9001:2015 y la ISO 45001:2018, la organización pudo identificar las normativas trabajadas y comprender la importancia de un SIG en la cámara de comercio ya que ayuda a integrar todas las variables de su interés con el objetivo de ser mejores cada día en sus servicios y bienestar de sus trabajadores, cumpliendo con la política, objetivos y demás requerimientos del sistema.

7 Recomendaciones

- Se recomienda que la Cámara de Comercio de Pamplona continúe con el proceso para llevar a cabo a una posterior certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y SST
- Se recomienda que la Cámara de Comercio de Pamplona implemente la Resolución 0312 de 2019 que establece los Estándares Mínimos, la cual es normativa nacional de sistema de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes.
- Se aconseja que la organización tenga en cuenta los peligros y oportunidades encontrados en la Cámara de Comercio, como la adaptación de sillas a todo el personal faltante, mouses y teclados ergonómicos, estrategias para ayudar a disminuir el frío en los puestos de trabajo (como alfombras o calefactores), mapa de evacuación y demás, los cuales afectan y benefician a todo el personal
- Se recomienda a la Cámara de Comercio implementar el sistema de iluminación y la alarma contra incendios.
- Realizar los simulacros avisados y sorpresivos de evacuación mínimo dos veces al año, a todo el personal para ser preparados ante una emergencia
- Por último, se recomienda que la presidencia ejecutiva realice una reunión con la junta directiva para dar a conocer las recomendaciones y así tener un apoyo en los recursos económicos para la organización

8 Referencias Bibliográficas

(ICONTEC), I. C. (2015). NORMAS/NTC_ISO_9001_2015.pdf. Bogotá, D.C.

45001., N. I. (s.f.). NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA. Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA: <https://www.nueva-iso-45001.com/2016/03/iso-dis-45001-liderazgo-y-participacion-de-los-trabajadores/>

45001:2018, N. N. (s.f.). NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA. Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA: <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/07/por-que-es-tan-importante-contar-con-un-plan-de-emergencias/>

CALIDAD, C.-M.-O. M. (2019). CALIDAD, CAL-MA-01 MANUAL. Pamplona: P16-17.

Consulting-SAC., E. (2018). MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) .

Gonzalez, I. H. (s.f.). Calidad & Gestion – Consultoría para Empresas. Obtenido de Calidad & Gestion – Consultoría para Empresas: <https://calidadgestion.wordpress.com/2014/11/26/matriz-de-correlacion-de-iso-90012008-a-iso-90012015/>

ISO WIN . (s.f.). Obtenido de ISO WIN ISO WIN La consulta y la participación en la norma ISO 45001: <https://isowin.org/blog/consulta-participacion-ISO-45001/>

ISO, S. C. (2018). ISO-45001-norma-Internacional.pdf. Suiza.

MINISTERIO DE COMERCIO, I. Y. (2013). Obtenido de

https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4274_documento.pdf

Nueva-ISO-45001. (s.f.). NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA

EUROPEA DE EXCELENCIA. Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO ES UNA

INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA: [https://www.nueva-iso-](https://www.nueva-iso-45001.com/10-2-incidentes-no-conformidades-acciones-correctivas/)

[45001.com/10-2-incidentes-no-conformidades-acciones-correctivas/](https://www.nueva-iso-45001.com/10-2-incidentes-no-conformidades-acciones-correctivas/)

Trabajo, M. d. (2019). Resolucion 0312 2019 Estandares Minimos.

9 Anexos

Anexo 1 CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS	27
Anexo 2 CARACTERIZACIONES	29
Anexo 3 LIDERAZGO Y COMPROMISO	29
Anexo 4 MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	31
Anexo 5 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	31
Anexo 6 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL SIG DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	33
Anexo 7 GTC 45 CAMARA COMERCIO	36
Anexo 8 FORMATO MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES.....	37
Anexo 9 PLAN DE ACCION.....	37
Anexo 10 PLAN DE ACCION PARA LOS OBJETIVOS DEL SIG	38
Anexo 11 MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	43
Anexo 12 DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	43
Anexo 13 MATRIZ DE COMUNICACIONES	44
Anexo 14 MANUAL DEL SIG DE CALIDAD Y SST	46
Anexo 15 FORMATO DE REVISION DE CONDICIONES FÍSICAS DE ARCHIVOS	46
Anexo 16 GTC 45 CAMARA COMERCIO	48
Anexo 17 FORMATO PLAN DE COMPRAS	50
Anexo 18 FORMATO DE REQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA	50
Anexo 19 FORMATO DE SELECCION DE PROVEEDORES	51

Anexo 20 FORMATO DE SOLICITUD DE COTIZACIONES	51
Anexo 21 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	51
Anexo 22 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL	52
Anexo 23 FORMATO GESTION DEL CAMBIO	52
Anexo 24 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	53
Anexo 25 MANUAL DE PLAN DE EMERG.	53
Anexo 26 ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD.....	53
Anexo 27 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	55
Anexo 28 FORMATO PROGRAMA AUDITORIA	56
Anexo 29 FORMATO PLAN AUDITORIA.....	56
Anexo 30 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	57
Anexo 31 SALIDAS DE LA REVISION POR ALTA DIRECCION	57
Anexo 32 FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	58
Anexo 33 PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	58
Anexo 34 FORMATOS INCIDENTES, NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	59
Anexo 35 MATRIZ DE CORRELACIÓN ISO 9001-2015 Y ISO 45001-2018	70