

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001:
2018 E ISO 14001:2015 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DEL PUTUMAYO**

Autor

Diana Yuliza Lara Cabrera

Director

Naslesly Liliana Cardenas Parada

Magister en Ingeniería Industrial

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
Dedicatoria**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, 09/09/2021**

Resumen

El presente Trabajo de Grado tiene por propósito la propuesta de diseñar un sistema integrado de gestión, basado en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo para los tres procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo, aplicando los parámetros evaluativos de las normas: ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, permitiéndole mejorar la eficiencia y efectividad de la organización.

En la primera etapa de este proyecto se desarrolló un diagnóstico del estado actual de la entidad, por medio de recopilación, análisis y evaluación de la información, por el cual se llevó a cabo una encuesta a los colaboradores de la Cámara de Comercio del Putumayo, con el fin de conocer el punto vista de los funcionarios, también se realizó una lista de verificación y matriz de correlación que permitió identificar el nivel de cumplimiento de la entidad respecto la norma ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, en su segunda etapa se ejecutó la estructura documental del sistema integrado de gestión para los procesos misionales de la entidad, integrando la política y los objetivos con el fin de tener un enfoque eficiente.

Por último y no menos importante se formuló un plan de acción con el propósito de mejorar el nivel de cumplimiento de la entidad en cuanto al sistema integrado de gestión basado en la ISO 45001: 2018 e ISO 14001:2015 para los procesos misionales de la entidad.

Palabras claves: Sistema de gestión integral, medio ambiente, Seguridad, salud, peligro, procesos, políticas, matrices, indicadores, documentación, normas.

Abstract

The purpose of this Degree Project is to propose the design of an integrated management system, based on the environment, safety and health at work for the three missionary processes of the Putumayo Chamber of Commerce, applying the evaluative parameters of the standards: ISO 45001:2018 and ISO 14001:2015, allowing you to improve the efficiency and effectiveness of the organization.

In the first stage of this project, a diagnosis of the current state of the entity was developed, through the collection, analysis and evaluation of information, for which a survey was carried out among the collaborators of the Putumayo Chamber of Commerce, In order to know the point of view of the officials, a checklist and matrix of consequences was also made that did not allow to identify the level of compliance of the entity with respect to the ISO 45001: 2018 and ISO 14001: 2015 standards, in its In the second stage, the documentary structure of the integrated management system for the missionary processes of the entity was executed, integrating the policy and the objectives in order to have an efficient approach.

Last but not least, an action plan was formulated with the purpose of improving the level of compliance of the entity in terms of the integrated management system based on ISO 45001: 2018 and ISO 14001: 2015 for the entity's mission processes.

Keywords: Comprehensive management system, environment, safety, health, danger, processes, policies, matrices, indicators, documentation, standards.

Contenido

1.	Introducción	10
2.	Marcos del proyecto	11
2.1.	Marco referencial	11
2.1.1.	Antecedentes	11
2.2.	Marco teórico	15
2.2.1.	ISO 45001:2018	15
2.2.2.	ISO 14001:2015	16
2.3.	Marco conceptual	17
2.2.1.	Enfermedad laboral	17
2.2.2.	Accidente de trabajo	17
2.2.3.	Higiene ocupacional o industrial	18
2.2.4.	Política de seguridad y salud en el trabajo	18
2.2.5.	Política ambiental	18
2.2.7.	Procesos misionales	19
2.2.8.	Gestión	19
2.2.9.	Mejora Continua	19
2.3.	Marco legal	20
3.	Planteamiento del problema	22
3.1.	Formulación del problema	23
4.	Objetivos	24
4.1.	Objetivo General	24
4.2.	Objetivos Específicos	24
5	Justificación	25
6	Metodología	26
6.1.	Tipo de investigación	26
6.2.	Diseño de la investigación	26
6.3.	Etapas metodológicas	26
6.3.1.	Etapas 1:	26
6.3.2.	Etapas 2:	28
6.3.3.	Etapas 3:	29
7.1.	Diagnóstico	31

7.1.1 Revisión de la documentación.....	31
7.1.2. Matriz de correlación.....	32
7.1.3. Identificación de las áreas de peligro	49
7.1.4. Encuesta	50
9.1.5. Lista de verificación	60
9.1.6. Matriz DOFA	64
9.1.7. Diagrama de causa efecto.....	67
9.2. Estructura documental.....	68
9.2.1. Políticas y objetivos del sistema integrado de gestión para la Cámara de Comercio del Putumayo.....	68
9.2.2. Mapa de procesos	71
9.2.3. Matriz de caracterización	72
9.2.3. Listado maestro	80
9.2.4 Matriz de correlación final	80
9.3. Formulación de un plan de acción.....	91
9.3.1. Indicadores de control del sistema integrado de gestión	91
9.3.2. Plan de acción.....	94
10. Conclusiones	102
11. Recomendaciones.....	103
12. Referencias bibliográficas	104
13. Anexos.....	106
13.1 Anexo del objetivo 1.	106
13.2 Anexo del objetivo 2.	106
13.3 Anexo objetivo 3.	107

Lista de tablas

Tabla 1. Normativa del sistema integrado de gestión	20
Tabla 2. Cumplimiento general de los procesos misionales (ISO 45001:2018)	33
Tabla 3. Cumplimiento del contexto de la organización ISO 45001:2018	34
Tabla 4. Cumplimiento del liderazgo ISO 45001:2018	35
Tabla 5. Cumplimiento de planificación ISO 45001:2018.....	36
Tabla 6. Cumplimiento de apoyo ISO 45001:2018.....	37
Tabla 7. Cumplimiento de operación ISO 45001:2018.....	38
Tabla 8. Cumplimiento de evaluación y desempeño ISO 45001:2018	39
Tabla 9. Cumplimiento de mejora ISO 45001:2018	40
Tabla 10. Cumplimiento general de los procesos misionales (ISO 14001:2015)	41
Tabla 11. Cumplimiento del contexto de la organización ISO 14001:2015	43
Tabla 12. Cumplimiento de liderazgo ISO 14001:2015	44
Tabla 13. Cumplimiento de planificación ISO 14001:2015.....	44
Tabla 14. Cumplimiento de apoyo ISO 14001:2015.....	45
Tabla 15. Cumplimiento de operación ISO 14001:2015.....	46
Tabla 16. Cumplimiento de valoración y desempeño ISO 14001:2015.....	47
Tabla 17. Cumplimiento de mejora ISO 14001:2015	48
Tabla 18. Identificación de peligros	49
Tabla 19. Lista de verificación	60
Tabla 20. Relación de documentos nuevos	70
Tabla 21. Matriz de caracterización de Registros Públicos.....	73
Tabla 22. Matriz de caracterización de Competitividad y productividad empresarial.....	76
Tabla 23. Matriz de caracterización de Métodos Alternativos de solución de conflictos	78
Tabla 24. Avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018	82
Tabla 25. Avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018	83
Tabla 26. Avance de cumplimiento apoyo ISO 45001:2018	84
Tabla 27. Avance de cumplimiento operación ISO 45001:2018	85

Tabla 28. Avance de cumplimiento evaluación y desempeño ISO 45001:2018	86
Tabla 29. Avance de cumplimiento de mejora ISO 45001:2018	87
Tabla 30. Avance de cumplimiento de general ISO 14001:2015.....	87
Tabla 31. Indicadores del SIG	92

Lista de figuras

Figura 1. Diagrama Causa Efecto para la Cámara de Comercio del Putumayo	23
Figura 2. Grafica de cumplimiento de los procesos misionales ISO 45001:2018	33
Figura 3. Grafica de cumplimiento contexto de la organización ISO 45001:2018	35
Figura 4. Grafica de cumplimiento de liderazgo ISO 45001:2018	36
Figura 5. Grafica de cumplimiento de planificación ISO 45001:2018	37
Figura 6. Grafica de cumplimiento de apoyo ISO 45001:2018	38
Figura 7. Grafica de cumplimiento de operación ISO 45001:2018	39
Figura 8. Grafica de cumplimiento de evaluación y desempeño ISO 45001:2018	40
Figura 9. Grafica de cumplimiento de mejora ISO 45001:2018	41
Figura 10. Grafica general de cumplimiento de los procesos misionales ISO 14001:2015.....	42
Figura 11. Grafica de cumplimiento del contexto de la organización ISO 14001:2015	43
Figura 12. Grafica de cumplimiento del liderazgo ISO 14001:2015	44
Figura 13. Grafica de cumplimiento de la planificación ISO 14001:2015	45
Figura 14. Grafica de cumplimiento de apoyo ISO 14001:2015	46
Figura 15. Grafica de cumplimiento de operación ISO 14001:2015	47
Figura 16. Grafica de cumplimiento de valoración y desempeño ISO 14001:2015	48
Figura 17. Grafica de cumplimiento de mejora ISO 14001:2015	49
Figura 18. Resultado de la pregunta No. 1	52
Figura 19. Resultado de la pregunta No. 2	53
Figura 20. Resultado de la pregunta No. 3	54
Figura 21. Conocimiento de los colaboradores de la pregunta No. 3	54
Figura 22. Resultado de la pregunta No. 4	55
Figura 23. Resultado de la pregunta No. 5	56
Figura 24. Resultado de la pregunta No. 6	57
Figura 25. Resultado de la pregunta No. 7	58
Figura 26. Conocimiento de los colaboradores de la pregunta No. 7	58
Figura 27. Resultados de la pregunta No. 8	59

Figura 28. Matriz DOFA	66
Figura 29. Diagrama causa efecto de impactos ambientales	67
Figura 30. Diagrama causa efecto de salud de los trabajadores	68
Figura 31. Mapa de procesos.....	72
Figura 32. Avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018	83
Figura 33. Grafica de avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018	84
Figura 34. Grafica de avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018	85
Figura 35. Grafica de avance de cumplimiento de operación ISO 45001:2018.....	85
Figura 36. Grafica de avance de cumplimiento de evaluación y desempeño ISO 45001:2018	86
figura 37. Grafica de avance de cumplimiento de mejora ISO 45001:2018	87
figura 38. Grafica de avance de cumplimiento general ISO 45001:2018	88

1. Introducción

La Cámara de Comercio del Putumayo, es una organización privada gremial constituida como persona jurídica sin ánimo de lucro, fue creada a petición de los comerciantes mediante el decreto 2203 de 1984, su sede principal se encuentra en Puerto Asís, la Seccional Piedemonte Amazónico en Mocoa y tres sedes receptoras en los municipios de Orito, Valle del Guamuez y Sibundoy, esta entidad tiene como propósito fundamental el funcionamiento legal de los establecimientos de comercio de la región.

El presente proyecto tiene como objetivo general diseñar un sistema integrado de gestión para los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo, enfocado en el sistema de gestión ambiental y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basados en las normas ISO 41001:2015 e ISO 45001:2018, permitiéndole a la entidad mitigar el impacto ambiental y cuidar de la seguridad y la salud de sus colaboradores, de igual forma llevar a cabo un seguimiento continuo a los procesos y a la documentación, demostrando compromiso y responsabilidad con la gestión en cada una de sus dependencias.

El proyecto se comprende de tres etapas, una etapa de diagnóstico, la cual se llevara a cabo con una matriz de correlación inicial, una encuesta y un lista de verificación que permitirá determinar las condiciones actuales en que opera la entidad frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas, de igual forma, en la segunda etapa con ayuda de un mapa de procesos, una matriz de caracterización y un listado maestro se pretende elaborar la estructura de los documentos para los procesos misionales y por último, una etapa de un plan de acción donde se proyecta contribuir a la mejora continua y el desarrollo de los objetivos de la entidad con el apoyo de un indicador de rendimiento.

*DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015
PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO*

2. Marcos del proyecto

2.1. Marco referencial

2.1.1. Antecedentes

El presente proyecto de investigación se llevará a cabo tomando como referencia las indagaciones elaboradas con anterioridad sobre un Sistema Integrado de Gestión en una organización, ya que por su similitud contribuyen al desarrollo correcto de esta investigación, de acuerdo a lo anterior los estudios que cumplen esta función son los siguientes:

2.1.1.1. Antecedentes a nivel internacional:

(Conchambay, 2020) presento su trabajo “PROPUESTA DE DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LOS ESTÁNDARES ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018”, para la empresa envases metálicos Metalpack ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, mediante el mejoramiento de procesos continuos y aseguramiento de conformidad, obteniendo como resultado un propuesta de factible comprensión y aplicación , integrando calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo lo mismos que le permiten a la empresa ser más proactiva, eficiente y competitiva.

El trabajo antes mencionado se relaciona con esta investigación ya que se pretende plantear un diseño de sistema integrado basado en las ISO 14001:2015, 45001:2018 donde se evidencia los beneficios que tendría este diseño en los procesos misionales de la Cámara de Comercio del putumayo.

(Tucto & Fleming, 2019) presentaron su trabajo titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL ALCANCE DE LAS NORMAS ISO 14001 E ISO 45001 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CÁHUAC 2019.”, se encuentra como objetivo presentar el diseño de un Sistema Integrado que satisface las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Teniendo como resultado una guía ilustrativa con lenguaje y gráficos sencillos que indica cómo se debe implementar un Sistema Integrado de Gestión, en una Entidad del Estado dedica al servicio del pueblo y de los ciudadanos. Por lo tanto, el proyecto, tiene gran relación con la investigación porque se logra evidenciar el diseño de un sistema integral, el cual será tomado como referencia en este caso para los procesos misionales de la entidad

El trabajo desarrollado por (Pérez Villacís, 2020) tiene por nombre “PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015: CASO; GESTIÓN DE ARTES GRÁFICAS DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR”, el propósito de este trabajo fue definir una guía o modelo de diseño recomendado para una implementación integrada de SIG para la gestión gráfica; a efectos de que la dirección decida si poner en práctica estas directrices cuando sea necesario. La metodología utilizada para desarrollar la Guía de implementación de SIG es un estudio descriptivo preliminar destinado a identificar las características del procedimiento de IGM que afectarán la implementación de SIG. Por consiguiente, el presente proyecto tiene relación con la investigación que se llevara a cabo, ya que en sus etapas utilizo algunos instrumentos de recolección de información que se pretenden realizar en el proyecto.

(Herrera Sotelo, 2020) presento su trabajo su trabajo “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN DE MAQUINARIA MINERA” El objetivo principal del presente proyecto fue implementar los estándares internacionales en las siguientes etapas: identificar y comprender el nivel de cumplimiento de la organización; de acuerdo con los requisitos de estos estándares, implementar un sistema de gestión integrado, y reevaluar el nivel de cumplimiento con los requisitos de acuerdo a la norma. De acuerdo con el trabajo mencionado se observa similitud en alguna de sus etapas y actividades, con las que se pretende llevar a cabo y tomar como guía para la investigación que se ejecutara en la Cámara de Comercio del Putumayo.

(Tejada Jaimes, 2019) presento su trabajo titulado “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y AMBIENTE EN EQUIPETROL PARA SUS PROCESOS” con el fin de que se implementen los procedimientos para su ejecución y fabricación aseguran la conservación y recepción, medidas de protección del medio ambiente, aplicadas las normas necesarias para la seguridad y la salud de los trabajadores, el trabajo mencionado presenta similitud ya que emplearon la metodología de ciclo de mejora continua Deming: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), metodología que se evidenciara en la investigación en curso.

2.1.1.2. Antecedentes a nivel nacional:

(Lesmes Garzón & Firacative Raigoso, 2019) presenta su trabajo “DISEÑO DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BASADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 PARA LA EMPRESA ROBRICA COMERCIALIZADORA LTDA., EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C., COLOMBIA.” Teniendo como objetivo garantizar la oferta de servicios sostenibles, seguros y confiables, para ello busco estructurar cada proceso de la organización, apoyando al mejoramiento de la prestación de servicio y Archivista en Gestión Documental. Tomando una metodología cualitativa y cuantitativa que le permitió identificar los problemas de una manera precisa para posteriormente verificar la cantidad del mismo de una manera más verídica gracias a la comprobación de los indicadores.

(Medina, 2018) Examino la viabilidad de la implementación de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) en una microempresa específica de la ciudad de Dosquebradas, tiene por título “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN LA MICROEMPRESA VELAS Y VELONES GUADALUPE DE LA CIUDAD DE DOSQUEBRADAS”. Les permitió reconocer la situación de la empresa y pasaron a diseñar un Sistema Integrado que permita la Gestión de la Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Se logró la planificación de procedimientos que cumplan los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y la Resolución 1111/2017 del Ministerio de Trabajo. Los conocimientos adquiridos en el presente proyecto sirven como

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO

guía para el desarrollo de la investigación ya que se desea realizar un diagnóstico actual de la organización con el fin de diseñar sistema gestión integral para la Cámara de Comercio del Putumayo.

El trabajo desarrollado por (JIMENEZ, 20015) el cual tiene por título “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE TUVACOL S.A. CALI”. se diseñó e implementación un sistema integrado de gestión para los procesos de servicio al cliente de TUVACOL S.A Cali, con base en los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004 y NTC-OHSAS 18001:2007, con el fin de lograr la satisfacción de los clientes, la reducción de incidentes y enfermedades laborales así como controlar los aspectos ambientales negativos generados por la empresa, los procedimientos para la realización de este proyecto se pueden tomar como base y guía para el desarrollo del proyecto de un sistema de gestión integral en la Cámara de Comercio del Putumayo.

El proyecto anterior se relaciona con la investigación ya que se evidencia la manera de ejecutar un sistema integrado de gestión a un proceso de la organización.

2.2. Marco teórico

2.2.1. ISO 45001:2018

Como señala Peralta Robles, J. A. (2020) la ISO 45001:2018 detallan los requerimientos para un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y manifiesta disposición para su uso,

permite a las empresas suministrar lugares de trabajo seguros y saludables al advertir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, así como al mejorar de forma proactiva su desempeño.

Esta norma aplica a todas las empresas que quiera formar, efectuar y mantener un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para mejorar, eliminar y minimizar riesgos entro de la entidad.

Beneficios de ISO 45001:2018

(Sustant consultoria e ingenieria , 2020) Suministran múltiples beneficios que adquiere una empresa si implementa un Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo según la norma ISO 45001 como:

- ❖ Disminución de la frecuencia de riesgos y sus costes adicionales
- ❖ Asegurar un ambiente de trabajo seguro para los colaboradores.
- ❖ Incremento de la productividad de la organización.
- ❖ Mayor comunicación y participación de los colaboradores.
- ❖ Mejora de la imagen pública de la organización.

2.2.2. ISO 14001:2015

El sistema de gestión ambiental brinda a las empresas un marco para la gestión medioambiental, permitiendo asegura el aumento sostenible de las mismas, teniendo presente la importancia del respeto al medio ambiente, así como al ecosistema donde se encuentran las instalaciones de la empresa. (Leanpio, s.f.).

Beneficios de ISO 14001:2015

(Acuña, Figueroa, & Wilches, 2016) Beneficios de un sistema de gestión ambiental

- ❖ Disminución de material
- ❖ Mejor utilización de los subproductos
- ❖ Mejoras en el producto por adelantos del proceso
- ❖ Aumento de la producción de los procesos
- ❖ Disminución de costos durante la producción

2.3. Marco conceptual

2.2.1. Enfermedad laboral

(Perez, 2020) Enfermedad extraída como consecuencia de la exposición a factores de riesgo connaturales a la clase de trabajo que realiza el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar.

2.2.2. Accidente de trabajo

(Ley n°1562, 2012) Todo suceso que ocurra por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión corporal, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Accidente de trabajo también es aquel que se origina durante el cumplimiento de órdenes del contratante, o mientras se realiza una actividad bajo su autoridad, aún fuera de las instalaciones y horas laborales, así como el que se ocasione durante un traslado de los contratantes desde su domicilio a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transportelo provee el empleador.

2.2.3. Higiene ocupacional o industrial

De acuerdo con Baraza, X., Castejón, E., & Guardino, X. (2016). La higiene industrial es una serie de actividades encaminadas a identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo ambiental que pueden alterar la salud de los trabajadores y producir enfermedades profesionales en el entorno laboral.

2.2.4. Política de seguridad y salud en el trabajo

Es el compromiso que adquiere la alta dirección de una empresa con la seguridad y salud en el trabajo de sus trabajadores, estas políticas son mencionadas formalmente, donde definen su alcance y compromiso a toda la organización.

2.2.5. Política ambiental

Es un documento del sistema de gestión ambiental, en el que se establecen de manera resumida las metas, estrategias e impactos adoptados por las organizaciones relacionadas con la protección del medio ambiente natural y sus recursos para promover la sostenibilidad y mejorar su relación con el medio ambiente. (Zarza, 2019)

2.2.6. Sistema de gestión

De acuerdo con (Segura, F. (2005)) el sistema de gestión es un instrumento que permite tener el control tanto de los efectos económicos de la empresa como los no económicos, además

se define como aquel entorno en que se dispone lo real de lo que está sucediendo en la organización

2.2.7. Procesos misionales

Procesos que facilitan el resultado previsto por la organización en el desempeño de su objeto social o razón de ser (procesos misionales, s.f.)

2.2.8. Gestión

De acuerdo con (Westreicher, 2020), la gestión es generalmente una secuencia de trabajo realizado para lograr un objetivo predeterminado, es por esto que la gestión suele asociarse principalmente con el mundo corporativo, con las actividades que desarrolla una empresa para lograr, por ejemplo, metas de ventas o utilidades. En otras palabras, la gestión es generalmente una secuencia de trabajo realizado para lograr un objetivo predeterminado.

2.2.9. Mejora Continua

Además, (RIPOLL, 2010) dice que la mejora continua, es una filosofía que se centra en optimizar y mejorar la calidad de un producto, proceso o servicio. Se utiliza principalmente de forma directa en las empresas de fabricación, en gran medida por la necesidad constante de reducir los costes de producción y conseguir la misma o mejor calidad del producto, ya que, como hemos visto, los recursos económicos son limitados en un mundo cada vez más competitivo.

Es de decir que a nivel de empresa siempre se necesitan varios sistemas que permitan la mejora y optimización continua dentro sus procesos.

2.3. Marco legal

Dentro del Sistema de Gestión SST-A, se tiene como requisitos aplicables las ISO 45001 y 14001, apoyándonos de las siguientes normatividades:

Tabla 1. Normativa del sistema integrado de gestión

AÑO	NORMATIVA
1990	Acuerdo 9 de 1990 formulación del Plan de Gestión Ambiental (PGA)
1997	Resolución 2400 Estatuto de la seguridad industrial
1989	Resolución 1016, reglamenta los programas de SST en las empresas.
2003	❖ Decreto Distrital 061 adoptó el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital (PGA), elaborado por el DAMA ❖ ACUERDO 084 Este acuerdo promueve la implementación de talleres educativos para el aprendizaje de las reglas de protección de los animales.
2007	❖ Resolución 1401, procedimientos legales para investigación y reporte de los accidentes de trabajo ❖ Decreto 617 de 2007, Por el cual se adopta y reglamenta la Política Pública Distrital de Educación Ambiental.
2009	❖ Decreto 2566 Adopta tabla Enfermedades Ocupacionales. ❖ Ley 1333 la cual establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones.

2012	Resolución 1409 Reglamento Técnico para protección contra caídas en Trabajo en alturas Ley 1562/12
2014	Decreto 1443
2015	Decreto 1072 de 2015 Reglamento Único del Sector Trabajo
2017	❖ Resolución 1111 establece los estándares mínimos del SG-SST y unas fases de adecuación y transición del SG-SST con estándares mínimos. ❖ Decreto 052 por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del Decreto 1072 de 2015, Decreto único reglamentario del sector trabajo. ❖ Salud en el trabajo (SG-SST)
2019	❖ Resolución 0312, Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST ❖ Normativa relacionada a la atención de la Emergencia Sanitaria causada por la COVID-19:
2020	❖ Resolución 385, declaración de emergencia sanitaria. ❖ Resolución 666, protocolo general de bioseguridad para hacer mitigación, control y realización del adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19

3. Planteamiento del problema

La Cámara de Comercio el Putumayo, no cuenta con un sistema integrado de gestión, con documentación donde se evidencie la planeación de los procesos que permitan encaminar los esfuerzos individuales y colectivos para el cumplimiento de los requisitos legales en cuento a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y reducción de los impactos ambientales.

Es importante mencionar que la empresa en términos de Seguridad y salud en el trabajo, no cuenta con políticas de seguridad y salud lo cual se evidencia en la falta de coordinación para dar respuesta a los problemas relativos en seguridad y salud en el trabajo y ambiental, por otro lado, cada una de las áreas de la empresa cuenta con amplios proceso generando un desvió de sus objetivos estratégicos además de limitar las condiciones de mejora, lo que genera diferentes rutas de la desinformación, de igual forma, la cámara de comercio no cuenta con un control en gestión ambiental, lo cual ha generado espacios afectados por la falta de contorno laboral y ambiental.

A partir de lo anterior, es indispensable diseñar un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, que posibilite evitar accidentes de trabajo, y además facilite el control eficaz de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los empleados de la Cámara de Comercio del Putumayo, cabe mencionar que, el desconocimiento y la ausencia del sistema de gestión, dificulta dar solución a los actos y condiciones inseguras que se presenta dentro de la empresa por lo cual es imprescindible llevar a cabo un sistema de mejoramiento continuo a partir de las políticas en seguridad y salud en el trabajo y ambiental, que prevenga de accidentes y enfermedades laborales y que a su vez disminuya el impacto ambiental generado al interior de la empresa.

*DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015
PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO*

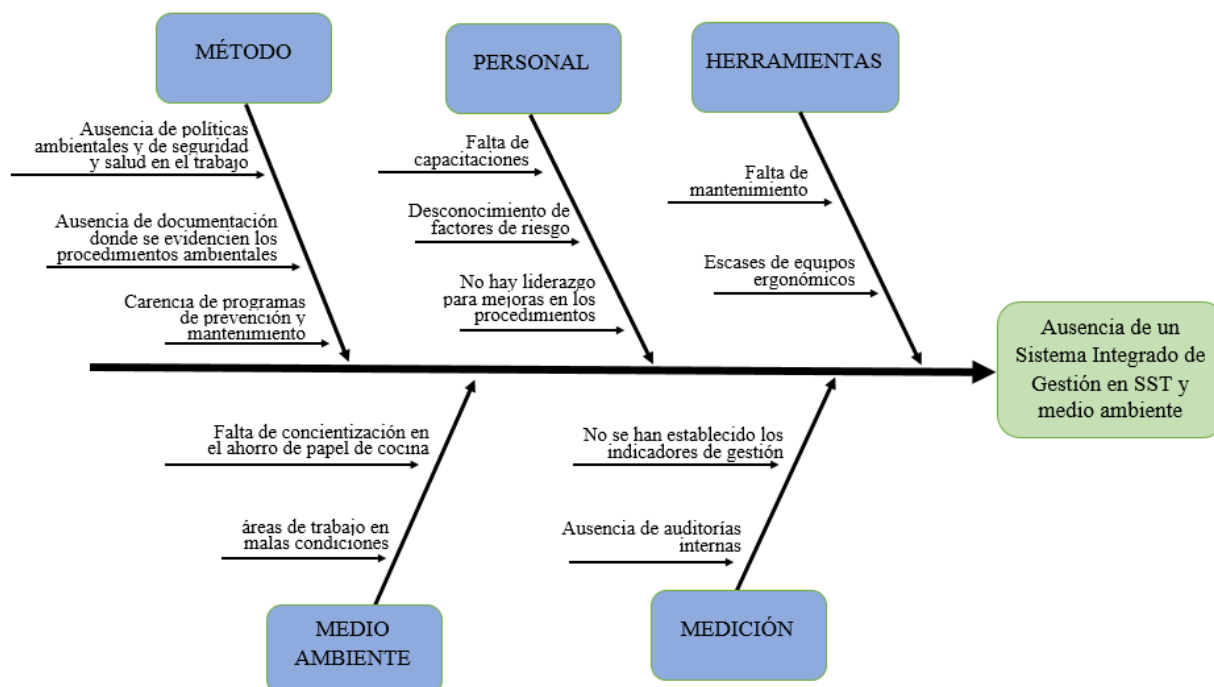


Figura 1. Diagrama Causa Efecto para la Cámara de Comercio del Putumayo

3.1. Formulación del problema

¿Con el diseño del Sistema Integrado de Gestión se podría mejorar la eficiencia de los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo a largo plazo?

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Diseñar un sistema integrado de gestión basado en la Iso 45001: 2018 e Iso 14001:2015 para los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo.

4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1 Diagnosticar el estado actual en que se encuentran los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo, frente al cumplimiento de los requisitos que exige la norma ISO 45001: 2018 e ISO 14001:2015.
- 4.2.2 Elaborar la estructura documental de los procesos misionales que exige las normas ISO 45001: 2018 e ISO 14001:2015 para la Cámara de Comercio del Putumayo.
- 4.2.3 Formular un plan de acción del sistema integrado de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo en los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo.

5 Justificación

Hoy en día todas las entidades desde las más pequeñas hasta las grandes industrias buscan un ambiente cálido para sus trabajadores, en seguridad, salud y medio ambiente, por eso muchas empresas reconocen la importancia de la implementación de las ISO 45001: 2018 e ISO 14001:2015. La Cámara de Comercio del Putumayo, cuenta con un amplio volumen en procesos y trabajadores, por lo cual está comprometida en la ejecución de un sistema integrado de gestión basado en estas dos normas, buscando mejorar la calidad de vida de sus funcionarios y usuarios, optimizando recursos humanos y priorizando minimizar la contaminación ambiental.

Con esta investigación se pretende generar credibilidad en cada uno de los clientes y trabajadores de la cámara de comercio, además de facilitar un **ambiente laboral seguro mejorando la eficacia** en cada una de sus áreas simplificando los procedimientos, estandarizando y documentación mediante el sistema integrado de gestión, así como las políticas, objetivos estratégicos y **mejora continua**, que permitan analizar cada factor de riesgo, causa y control, lo cual **reduciría el desperdicio** de materias primas, lo cual evitaría **costos** para la Cámara de Comercio del Putumayo en operaciones de desecho de este tipo de residuos.

Es imprescindible mencionar que, a través del sistema de gestión integrado se procura generar un crecimiento dinámico al interior de la cámara de comercio lo que facilita a la empresa generar un ambiente de autocuidado, identificando los riesgos laborales, minimizando accidentes y enfermedades laborales, además de crear compromisos desde la gerencia mediante capacitaciones, reducción y cumplimiento de procedimientos laborales.

6 Metodología

6.1. Tipo de investigación

Para llevar a cabo el presente proyecto se eligió un tipo de investigación descriptiva porque es necesario comprender y describir los aspectos propios de la entidad, como su comportamiento, situaciones y conductas, ya que serán tomados en cuenta al momento de formular un diseño de gestión integral teniendo como base ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015.

6.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación ayuda a conseguir respuestas y facilita la identificación de debilidades que ha venido teniendo los sistemas de gestión en los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo, de esta manera se fortalecerán las debilidades para poder diseñar un sistema integrado de gestión que brinde resultados de mejoramiento continuo.

6.3. Etapas metodológicas

6.3.1. Etapa 1:

6.3.1.1. Diagnóstico de la empresa

En esta etapa se pretende definir el estado actual de los procesos misionales de la cámara de comercio del Putumayo, por lo cual es necesario conocer las condiciones actuales de los sistemas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo, de tal forma que para recolectar esta información se realizara los siguientes procedimientos.

6.3.1.1.1. Matriz de correlación

Esta herramienta permitirá analizar la relación de las normas ISO 45001:2018 e ISO14001:2015 con base a estadísticas, teniendo como objetivo indicar la fuerza y sentido de la organización.

6.3.1.1.2. Encuesta

De acuerdo, (Westreicher, Economipedia.com, 2020). Una encuesta es una herramienta para recopilar información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, a partir del cual los datos obtenidos serán procesados por métodos estadísticos.

Se realizará una encuesta no solo es con el objetivo de identificar documentalmente que requisitos de la norma cumple la Cámara de Comercio, sino también de conocer el nivel de conocimiento de los colaboradores en cuanto a un sistema integrado.

6.3.1.1.3. Lista de verificación

Las listas de verificación son diseñadas para la realización de actividades repetitivas, ya que permiten controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recopilar datos de forma ordenada y sistemática (Melo, 2021).

Por lo anteriormente mencionado, estas se utilizan para realizar verificaciones estandarizadas de actividades, o verificaciones de rutina, asegurándose de que el operador o inspector no olvide ningún punto importante.

De acuerdo con esto se va elaborar una lista de verificación que permita definir el cumplimiento de la normativa ISO 45001:2018 e ISO14001:2015 por parte de la Cámara de Comercio del Putumayo.

6.3.1.1.4. Matriz DOFA

De acuerdo con (Gerencie.com, 2022), la matriz DOFA es una herramienta administrativa que permite analizar la situación actual de la empresa, teniendo en cuenta las condiciones internas de la empresa y el contexto externo que pueda afectarla.

Por lo anteriormente mencionado esta herramienta administrativa permitirá evaluar las condiciones actuales de los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo.

6.3.2. Etapa 2:

6.3.2.1. Formulación de la estructura documental

En esta etapa se pretende establecer la documentación necesaria del sistema integrado de gestión, los documentos que exige la norma ISO 45001:2018 para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y los documentos exigidos por la norma ISO 14001:2015 para el sistema de gestión ambiental enfocados en los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo.

6.3.2.1.1. Mapa de procesos

Ciertamente con (Quiroa, 2021), los diagramas le permiten monitorear todos los procesos que tienen lugar en la empresa. Asimismo, las etapas integran cada proceso de una manera

determinada. Esto proporciona una visión común de todos los aspectos involucrados en cada proceso.

De acuerdo con lo anterior esta herramienta permite tener de forma fácil y veloz una visión del conjunto de la Cámara de Comercio y de sus actividades

6.3.2.1.2. Matriz de caracterización

La Matriz de caracterización permite tener una mejor visualización de los riesgos y oportunidades de mejora de la entidad.

6.3.2.1.3. Listado maestro

El listado maestro se realiza con el fin de ver los registros establecidos, el control y la actualización que lleva cada documento dentro de los procesos misionales de la Cámara de Comercio.

6.3.3. Etapa 3:

6.3.3.1. Elaboración del plan de acción.

Un plan de acción o plan estratégico se conoce como una herramienta gerencial o administrativa a través de la cual una organización determina el mejor camino para lograr sus objetivos (Equipo editorial, 2021).

Este plan de acción se realizará mediante una lista de verificación de acuerdo a los plazos y las prioridades, mediante fechas, responsable, recursos y medidas para evaluar el proceso del plan de acción.

6.3.3.1.1. Indicador de rendimiento

Un indicador de gestión permitirá medir el desempeño y la efectividad de los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo.

6.3.3.1.2. Matriz de correlación

Esta herramienta permitirá analizar la relación de las normas ISO 45001:2018 e ISO14001:2015 con base a estadísticas, teniendo como objetivo indicar las metas de la organización.

7. Resultados

7.1. Diagnóstico

7.1.1 Revisión de la documentación

Aunque la Cámara de Comercio del Putumayo cuenta desde el 01 de marzo de 2018 con una plataforma de gestión documental para el cumplimiento del manejo de archivos físicos y digitales llamado DocxFlow no se encontró expedientes de registros e historiales referente a los aspectos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.

sin embargo, la jefe de talento humano, misma encargada de llevar a cabo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo informa que en cuanto a aspectos ambientales los residuos de papelería de la sede principal de la entidad son entregados a una fundación para su respectivo reciclaje, por otro lado los cartuchos de las impresoras son regresados a los proveedores, sin embargo si los proveedores no se acercan a la entidad por un periodo de cinco días estos son tirados a la basura, dichos procesos mencionados anteriormente no se encuentran documentados, también cabe resaltar que la entidad no realiza ningún tipo de capacitación referente a medio ambiente para crear conciencia en sus colaboradores y disminuir los impactos ambientales generados por la misma.

En cuanto al sistema de seguridad y salud en el trabajo la entidad está trabajando en la elaboración del sistema, sin embargo, no cuenta con una política definida ni con objetivos claros.



Figura 2. Cámara de Comercio del Putumayo

7.1.2. Matriz de correlación

La presente matriz de correlación es una herramienta que permite ilustrar la manera en que interaccionan los procesos de la Cámara de Comercio del Putumayo con respecto a los requisitos exigidos por las normas ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, permitiendo estudiar los requerimientos a intervenir dentro del sistema integrado de gestión.

De acuerdo a lo anterior la matriz de correlación se realizó de manera individual para cada norma, tomando como base los procesos misionales de la cámara de comercio del Putumayo, ambas matrices se encuentran en la carpeta: 1 Matriz de correlación inicial.

7.1.2.1. Grado de cumplimiento de la Norma ISO 45001:2018

Se realizó un análisis de cada apartado que conforma la Norma ISO 45001:2018, con el fin de determinar las deficiencias y los aspectos positivos de la Cámara de Comercio.

Tabla 2. Cumplimiento general de los procesos misionales (ISO 45001:2018)

CUMPLIMIENTO GENERAL	
PROCESOS MISIONALES	CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 14001
REGISTROS PÚBLICOS	51%
COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	43%
ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	46%

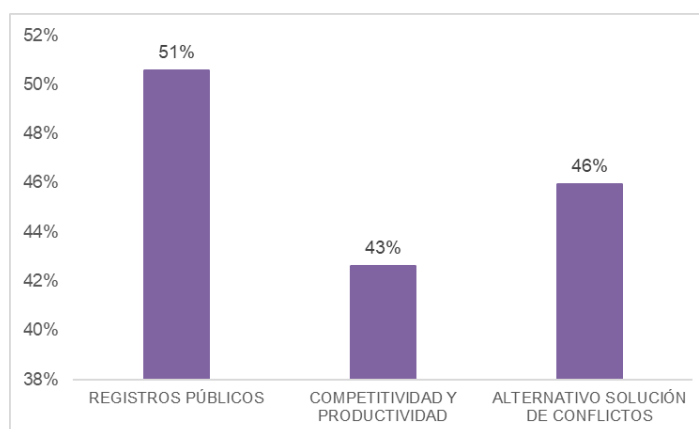


Figura 3. Grafica de cumplimiento de los procesos misionales ISO 45001:2018

Teniendo como punto de partida que la adopción de un Sistema de Gestión de la SST tiene como objetivo permitir a los trabajadores tener un lugar de trabajo seguro y saludable, prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST. Es necesario Implementar un sistema de gestión de la SST que permita a la Cámara de Comercio de Putumayo gestionar sus riesgos y mejorar su desempeño en la seguridad y salud en el trabajo.

El sistema basado en la Norma ISO 45001 - 2018 es un sistema de gestión de la SST puede ayudar a cumplir los requisitos legales y otros requisitos. Pero el éxito del sistema de gestión de la SST depende del liderazgo, compromiso y la participación desde todos los niveles y colaboradores de la Cámara de Comercio de Putumayo.

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO

En la evaluación realizada y que se refleja en la tabla 2. La norma ISO 45001 – 2018 que incluye los procesos misionales, los resultados nos muestran que hay mucho trabajo por hacer ya en los tres procesos misionales hay un promedio de cumplimiento del 55% de los requisitos exigidos por la norma, dejando un 45% de actividades por mejorar o implementar en un área tan sensible como lo es la relacionada con SST.

A continuación, se presentan los porcentajes de cumplimiento según el apartado correspondiente a la norma ISO 45001-018.

❖ Contexto de la organización:

Luego de una revisión detallada se logró evidenciar que la entidad cuenta con un porcentaje de 75% en los tres procesos misionales.

Tabla 3. Cumplimiento del contexto de la organización ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	75%	75%	75%
PENDIENTE	25%	25%	25%

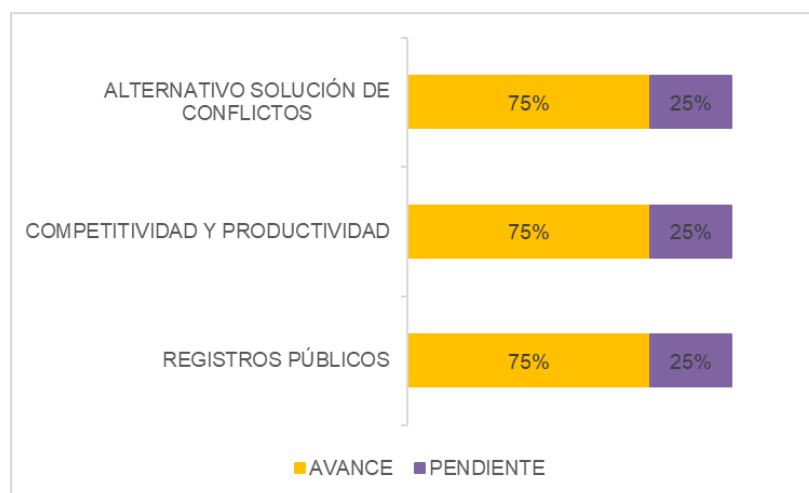


Figura 4. Grafica de cumplimiento contexto de la organización ISO 45001:2018

❖ Liderazgo:

En el aparatado de liderazgo se logró evidencia que los procesos misionales están por encima del 50% de cumplimiento según la norma, sin embargo, la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo no ha sido compilada por falta de compromiso, así como no se realizan actividades que incluyan en la activa participación a los colaboradores.

Tabla 4. Cumplimiento del liderazgo ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	83%	83%	50%
PENDIENTE	17%	17%	50%

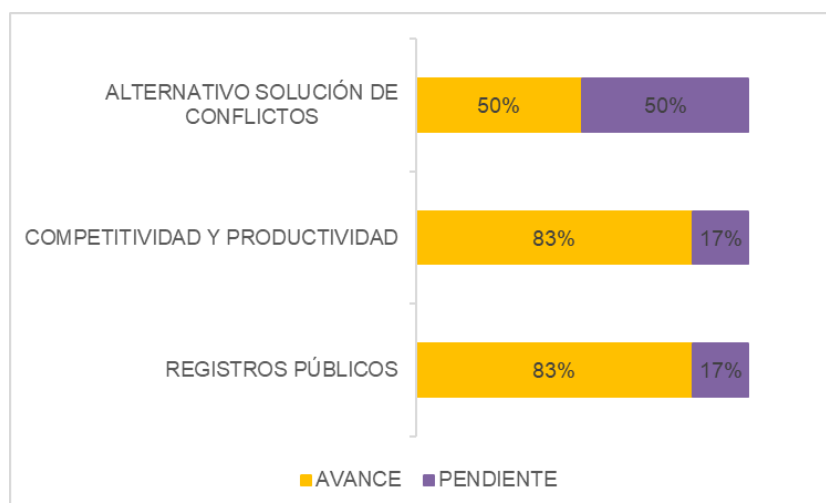


Figura 5. Gráfica de cumplimiento de liderazgo ISO 45001:2018

❖ Planificación:

Como se presenta en la gráfica siguiente, la planificación se encuentra en un nivel de cumplimiento de 50% para el proceso de competitividad y productividad y el proceso alternativo solución de conflicto y un cumplimiento mayor para el proceso de registros públicos, sin embargo, para mejorar el nivel de cumplimiento de los procesos, se realizará una identificación de áreas de peligro.

Tabla 5. Cumplimiento de planificación ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	67%	50%	50%
PENDIENTE	33%	50%	50%

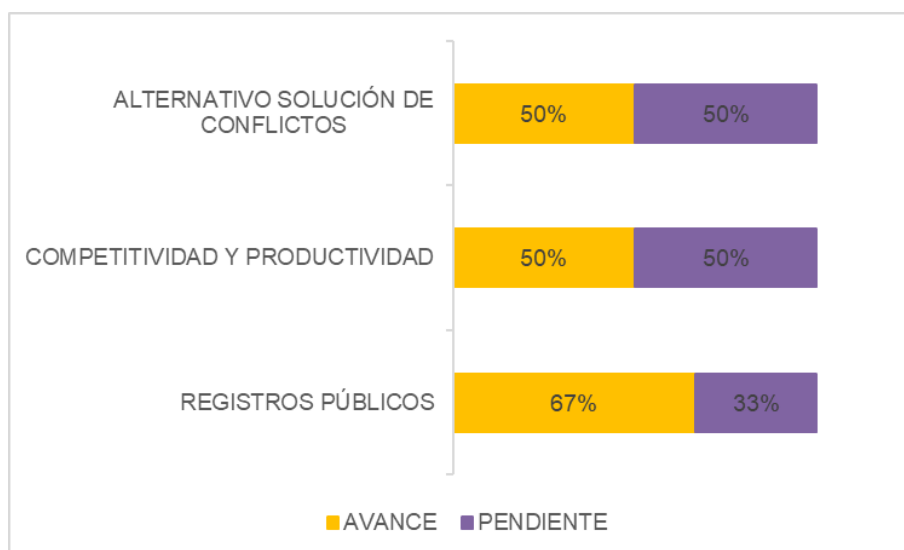


Figura 6. Grafica de cumplimiento de planificación ISO 45001:2018

❖ Apoyo:

En el apartado de apoyo los tres procesos misionales tuvieron el mismo nivel de cumplimiento, por consiguiente los tres tienen pendiente el 50% de cumplimiento.

Tabla 6. Cumplimiento de apoyo ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	50%	50%	50%
PENDIENTE	50%	50%	50%

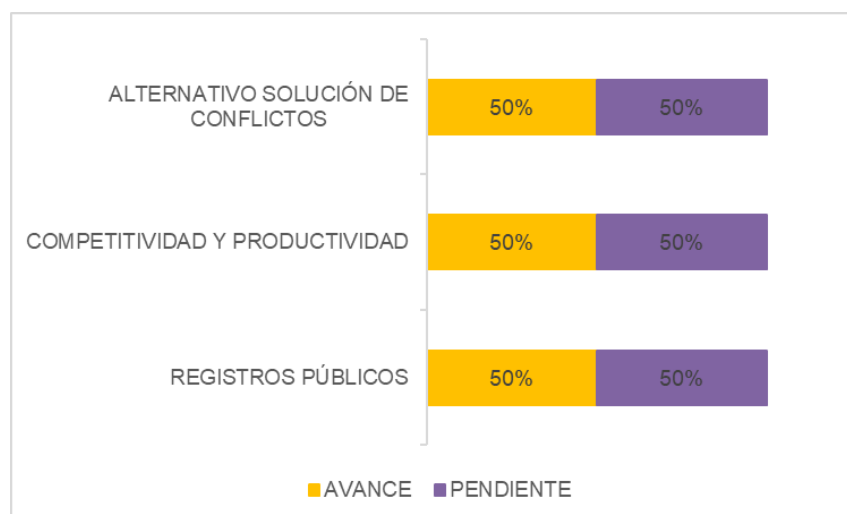


Figura 7. Grafica de cumplimiento de apoyo ISO 45001:2018

❖ Operación:

Como se evidencia en la siguiente gráfica, en el apartado de operación, el proceso de competitividad y productividad se identifica menor porcentaje de cumplimiento o avance, a diferencia de los otros dos procesos misionales que cuentan con un 67% de cumplimiento.

Tabla 7. Cumplimiento de operación ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	67%	33%	67%
PENDIENTE	33%	67%	33%

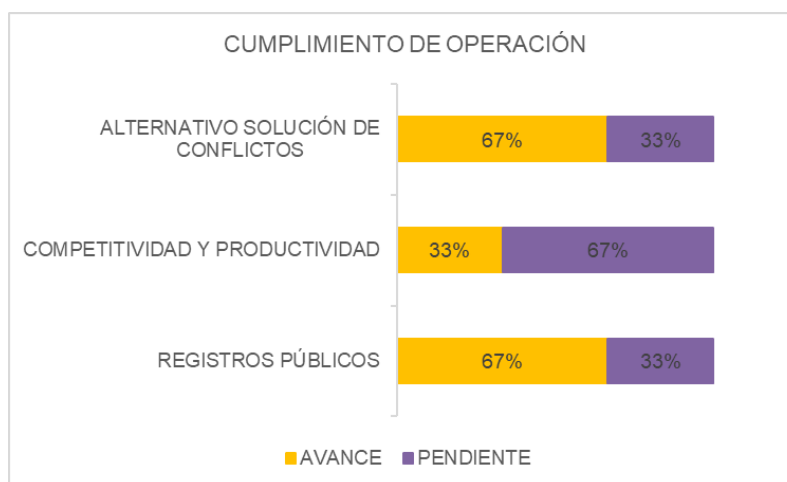


Figura 8. Grafica de cumplimiento de operación ISO 45001:2018

❖ Evaluación y desempeño:

El componente evaluación y desempeño de la norma es uno de los que menor cumplimiento tienen, como se evidencia en la tabla 8. tan solo cuenta con un porcentaje de cumplimiento de 10% cada proceso misional dejando un 90% de cumplimiento pendiente.

Tabla 8. Cumplimiento de evaluación y desempeño ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	10%	10%	10%
PENDIENTE	90%	90%	90%

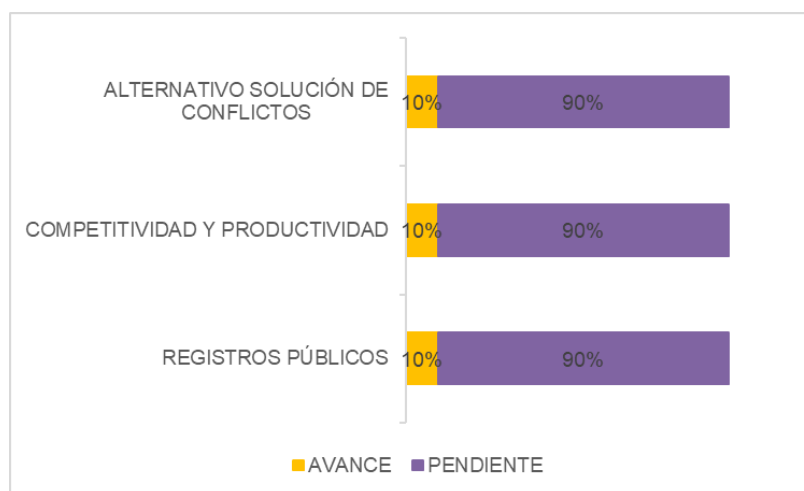


Figura 9. Grafica de cumplimiento de evaluación y desempeño ISO 45001:2018

❖ Mejora:

Finalizando con el último apartado de la norma ISO 45001:2018 concluimos el básico nivel de cumplimiento que presenta la Cámara de Comercio del Putumayo respecto a los requisitos exigidos por la norma, como se aprecia en la tabla 9 el porcentaje más alto en el apartado de mejora es de 50% en el proceso alternativo solución de conflictos.

Tabla 9. Cumplimiento de mejora ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	33%	33%	50%
PENDIENTE	67%	67%	50%

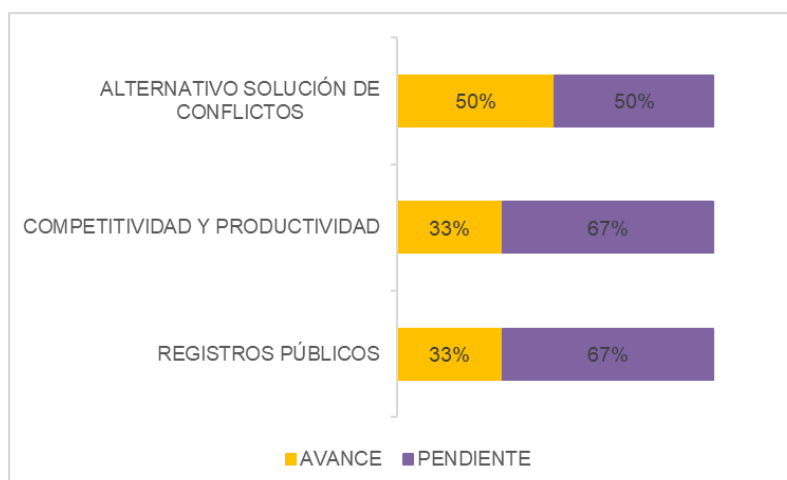


Figura 10. Grafica de cumplimiento de mejora ISO 45001:2018

[OBJETIVOS\OBJETIVO 1\Anexo 1. MATRIZ DE CORRELACIÓN INICIAL ISO 45001.xls](#)

7.1.2.2. Grado de cumplimiento de la Norma ISO 14001:2015

A continuación, se presenta el resumen de los resultados obtenidos en la Matriz de correlación norma ISO 14001-2015 enmarcada en el ciclo PHVA y aplicada a los procesos misionales de la Cámara de Comercio de Putumayo

Tabla 10. Cumplimiento general de los procesos misionales (ISO 14001:2015)

CUMPLIMIENTO GENERAL	
PROCESOS MISIONALES	CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 14001
REGISTROS PÚBLICOS	41%
COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	36%
ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	24%

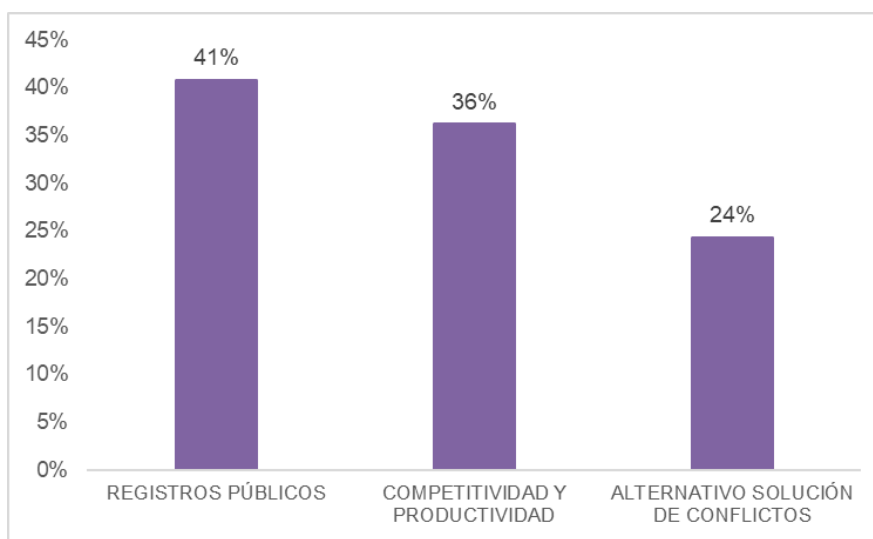


Figura 11. Grafica general de cumplimiento de los procesos misionales ISO 14001:2015

En la Tabla 10, se pueden visualizar el cumplimiento de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma en el resumen de los ciclos misionales pudiéndose destacar que el mayor cumplimiento de la norma ISO 14001- 2015 lo tiene el misional Registros públicos con un 41 %, dejando ver que hay un buen adelanto en cuanto a los procesos administrativos aplicados a las labores cotidianas del funcionamiento de la Cámara de Comercio de Putumayo, pero a su vez deja ver la necesidad de mejorar.

A su vez se identifica el bajo porcentaje de cumplimiento del proceso alternativo solución de conflictos de la cámara de comercio de Putumayo, que también deja en evidencia la necesidad urgente de revisar los procesos que intervienen en la realización del desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio de Putumayo y que les permitirían alcanzar una mayor productividad.

A continuación, se presentan los porcentajes de cumplimiento según el apartado correspondiente a la norma ISO 14001-2015.

❖ Contexto de la organización:

De manera más detallada, en la siguiente grafica se logra identificar que los procesos misionales de la entidad tienen el mismo nivel de cumplimiento.

Tabla 11. Cumplimiento del contexto de la organización ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	50%	50%	50%
PENDIENTE	50%	50%	50%

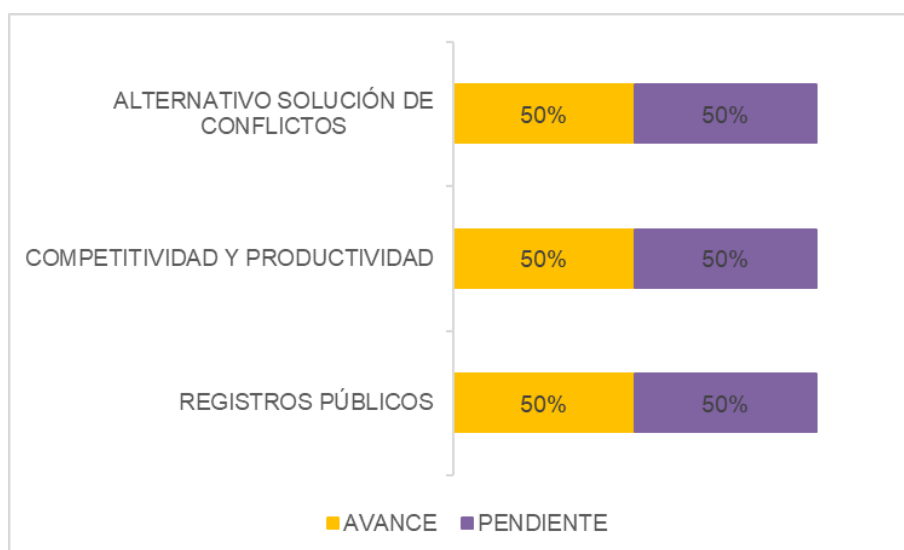


Figura 12. Grafica de cumplimiento del contexto de la organización ISO 14001:2015

❖ Liderazgo:

En el presente apartado de la norma ISO 14001:2015 se sigue evidenciando que los tres procesos misionales tienen el mismo porcentaje de cumplimiento dejando pendiente 33% en cada uno.

Tabla 12. Cumplimiento de liderazgo ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	67%	67%	67%
PENDIENTE	33%	33%	33%

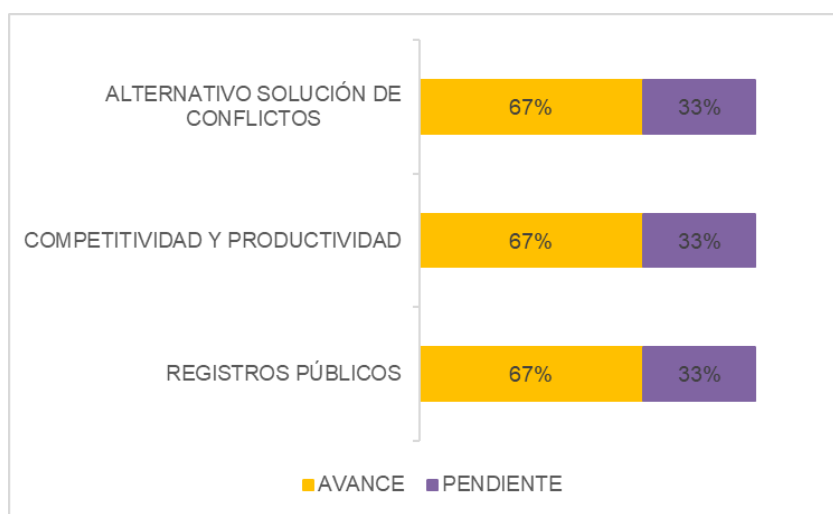


Figura 13. Grafica de cumplimiento del liderazgo ISO 14001:2015

❖ Planificación:

En el apartado de planificación, no se identificó documentos relacionados en el proceso misional de alternativa solución de conflictos por lo cual se pretende aumentar de manera significativa el porcentaje de cumplimiento, de igual manera el proceso de cumplimiento de los otros dos procesos es muy bajo.

Tabla 13. Cumplimiento de planificación ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	33%	33%	0%
PENDIENTE	67%	67%	100%

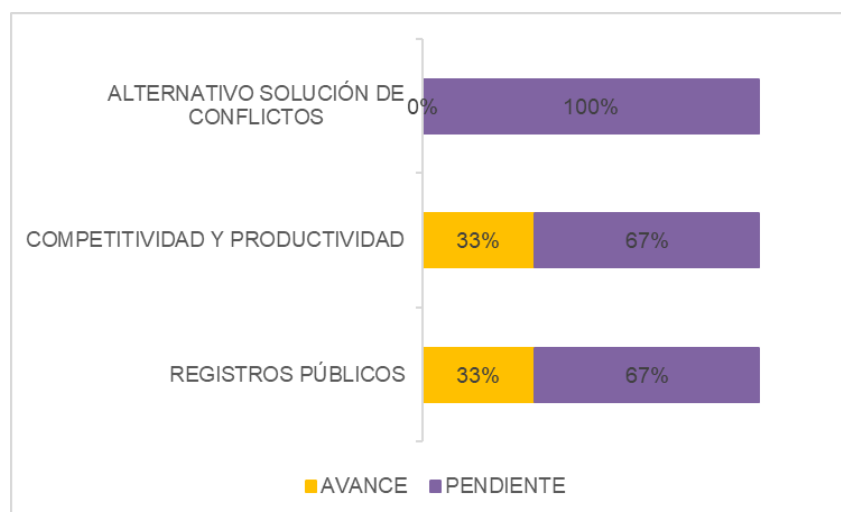


Figura 14. Grafica de cumplimiento de la planificación ISO 14001:2015

❖ **Apoyo:**

En el apartado de apoyo el proceso misional de alternativa solución de conflictos vuelve a presentar los niveles más bajos de cumplimiento siendo este de 39%.

Tabla 14. Cumplimiento de apoyo ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	56%	50%	39%
PENDIENTE	44%	50%	61%

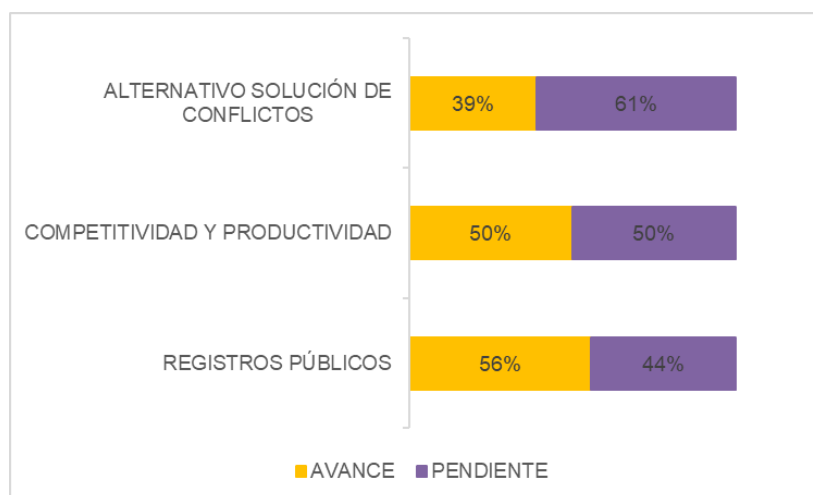


Figura 15. Grafica de cumplimiento de apoyo ISO 14001:2015

❖ Operación:

Como se evidencia en el presente apartado ninguno de los procesos misionales de la entidad refleja avance en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma por lo cual se debe trabajar en gran profundidad de la estructura documental del apartado.

Tabla 15. Cumplimiento de operación ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	0%	0%	0%
PENDIENTE	100%	100%	100%

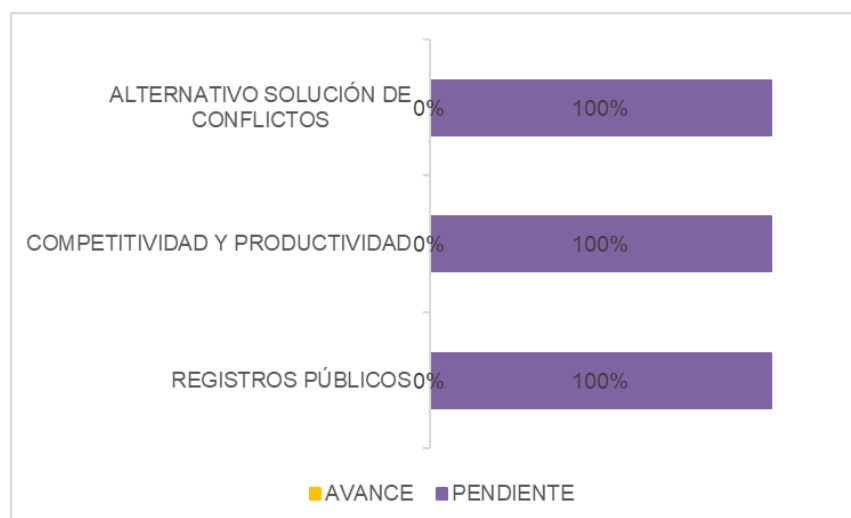


Figura 16. Grafica de cumplimiento de operación ISO 14001:2015

❖ Valoración y desempeño:

Nuevamente no se evidencia avance en ninguno de los procesos misionales de la entidad en cuanto al aparatado valoración y desempeño.

Tabla 16. Cumplimiento de valoración y desempeño ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	0%	0%	0%
PENDIENTE	100%	100%	100%

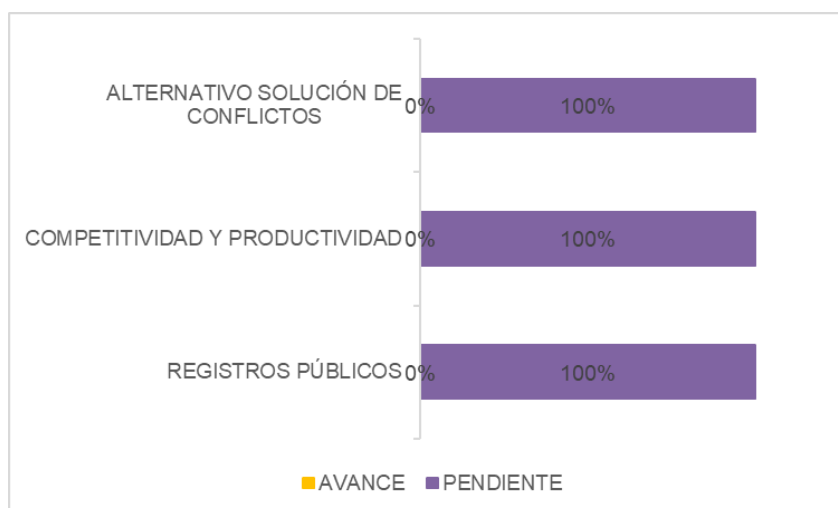


Figura 17. Grafica de cumplimiento de valoración y desempeño ISO 14001:2015

❖ **Mejora:**

En el presente apartado se identifica que el proceso de registros públicos presenta un mayor cumplimiento con un porcentaje de 67% y los otros dos procesos restantes solo un 33%.

Tabla 17. Cumplimiento de mejora ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	67%	33%	33%
PENDIENTE	33%	67%	67%

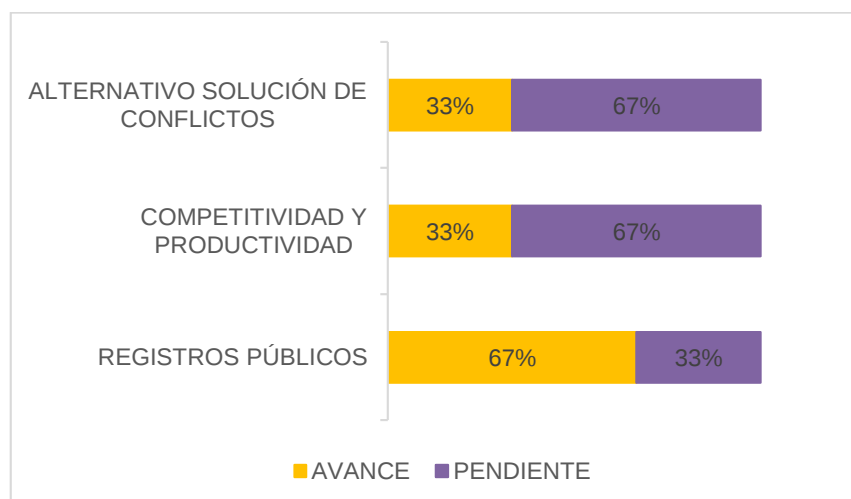


Figura 18. Grafica de cumplimiento de mejora ISO 14001:2015

[OBJETIVOS\OBJETIVO 1\Anexo 2. MATRIZ DE CORRELACIÓN INICIAL ISO 14001.xls](#)

7.1.3. Identificación de las áreas de peligro

Tabla 18. Identificación de peligros

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS			
PELIGRO	DESCRIPCIÓN	FUENTE GENERADORA	EFFECTO POSIBLE
Biomecánico	Posturas inadecuadas	Diseño del puesto de trabajo, sillas y equipos	Dolor lumbar, lesiones osteomusculares
Condición de seguridad	Falta señalización de emergencia (Punto de encuentro, ruta de evacuación, baños discapacitados, pisos mojados)	Desorientación de salidas de emergencia y puntos de encuentro, rutas de evacuación	Atrapamientos
	Contacto directo o indirecto con electricidad por equipos de trabajo	Goteras en los techos, unión de cables	Quemaduras de grado 1, 2 y 3.

Biológico	Picaduras en el área de trabajo por presencia de nidos de abejas	Exposición a espacios abiertos con presencia de abejas	Lesiones inflamatorias
	Heces y olores desagradables en puestos de trabajo	Infestación de murciélagos en el Cielo raso del área de administración	Infecciones como la histoplasmosis
Fenómenos naturales	Lluvias y vendavales	Características propias de la naturaleza	Daño a bien inmueble

7.1.4. Encuesta

7.1.4.1. Muestra

Se diseñó y aplico una encuesta a los colaboradores de la Cámara de Comercio referente a la norma ISO 45001: 2018 e ISO 14001:2015, esta encuetas permitirá identificar el estado de la entidad y el nivel de conocimiento de los colaboradores referente a un sistema integrado de gestión.

Ecuación:

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

Simbología:

N=Población

n=muestra

Z=nivel de confianza

p=probabilidad de éxito

$$q=1-p$$

$$e=\text{error}$$

donde:

N= 43 funcionarios de la Cámara de Comercio del Putumayo

$$Z=95\% =1.96$$

$$p=0.5$$

$$q=1-p=0.5$$

$$e=0.05$$

Remplazamos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 43}{(0.05)^2(43 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 38.762 \approx 39$$

7.1.4.2. Analisis y tabulación de la encuesta



Figura 19. Resultado de la pregunta No. 1

Del total de las personas encuestadas:

- El 56.4% de los colaboradores de la Cámara de Comercio del Putumayo no conoce la importancia de un sistema de gestión integrado en la organización.
- Mientras que el 43.6% si reconoce la importancia de la implementación de un sistema de gestión integrado en la entidad.

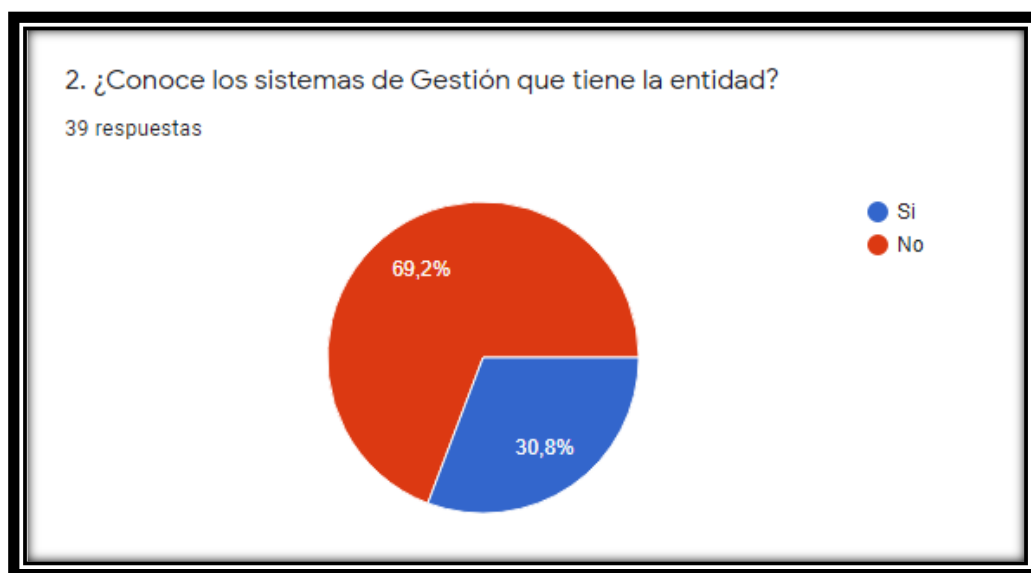


Figura 20. Resultado de la pregunta No. 2

- En esta segunda grafica se logra apreciar que lamentablemente el 69.2% de los colaboradores que laboran en la Cámara de Comercio del Putumayo no saben si la entidad cuenta con sistemas de gestión y cuáles son.
- Sin embargo el 30.8% de los colaboradores encuestados restantes conocen los sistemas de gestión que tiene la entidad.



Figura 21. Resultado de la pregunta No. 3

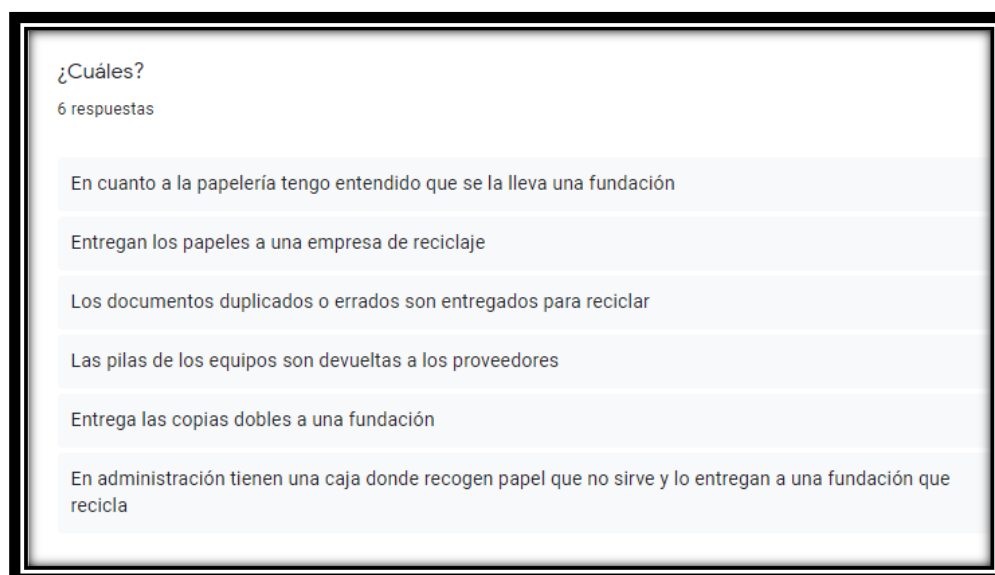


Figura 22. Conocimiento de los colaboradores de la pregunta No. 3

Lastimosamente el 87.2% de los colaboradores encuestados no conoce las actividades que realiza la entidad para la protección del medio ambiente y esto se debe a la ausencia de procedimientos documentales y falta de capacitaciones a los trabajadores.

- No menos importante el 12.8% de los encuestados afirman que conocen de las actividades que realiza la entidad en pro del medio ambiente y algunos de ellos las nombran.

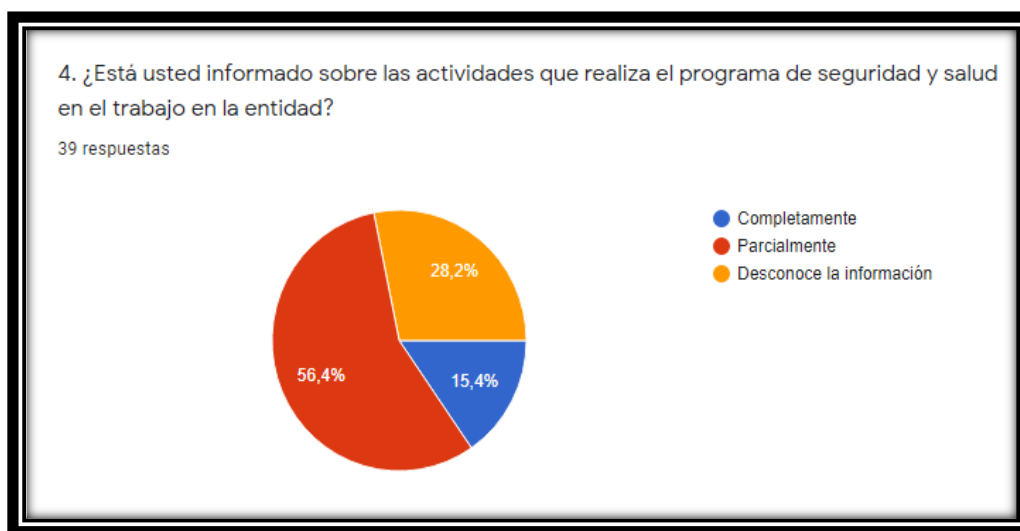


Figura 23. Resultado de la pregunta No. 4

- El 56.4% de los colaboradores encuestados conocen de manera parcial las actividades que lleva el programa de seguridad y salud en el trabajo la entidad.
- Mientras que el 28.2% de los encuestados no tienen conocimiento de la información, ni de las actividades que realiza la entidad en el aspecto de seguridad y salud en el trabajo.
- El 15.4% restante identifica las actividades de seguridad y salud en el trabajo que lleva a cabo la Cámara de Comercio.

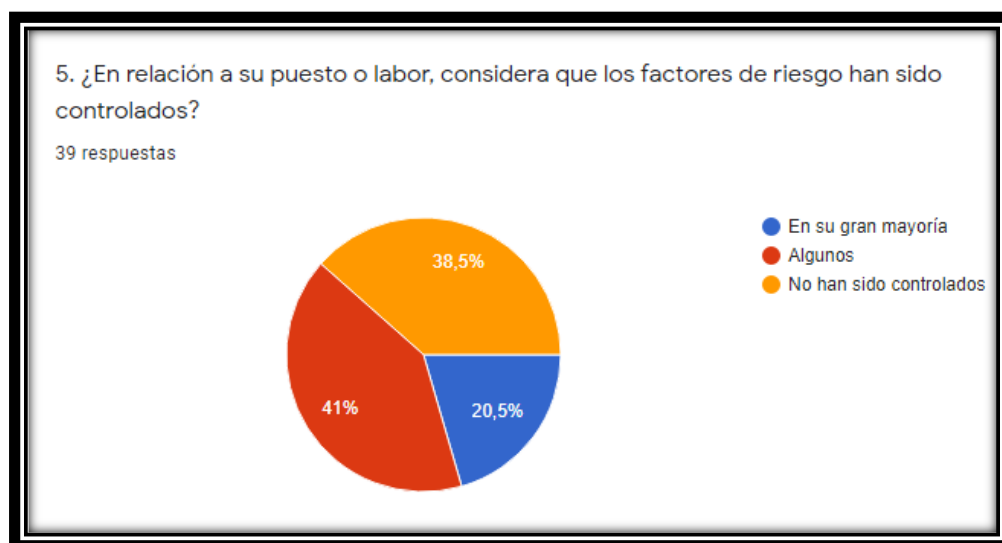


Figura 24. Resultado de la pregunta No. 5

- Gracias a la presente grafiaca s logra identificar que el 41% de los colabores encuestas afirman que en relación a su puesto o labor solo algunos de los factores de riesgo han sido controlados.
- El 38.5% de loa encuestados considera que los factores de riesgo en su puesto o labor aun no han sido controlados.
- Miestras que el 20.5% restande de los encuetados dice que la gran mayoría de los riesgos a los que puede estar expuestos ya han sido controladors en su mayoría.



Figura 25. Resultado de la pregunta No. 6

- El 69.2% de los encuestados manifiestan que siempre que solicitan elemento de protección personal para realizar algun actividad estos le son suministrados.
- El 23.1% afirma que solos elementos de protección personal solo le son suministrados ocasionalmente.
- Mientras que el 7.7% restante de los encuestados afirma que al momento de realizar actividades laborales no se son suministrados los elementos de protección personal.



Figura 26. Resultado de la pregunta No. 7

¿Cuáles?

9 respuestas

- Reciclar
- Realizar clausulas con los proveedores dónde se identifique que sucede con las baterías ya que en el contrato el proveedor es el encargado de llevarse las baterías una vez termine su vida útil
- Propongo poner dos papeleras en los baños con el objetivo de reciclar el papel de mano
- Prohibir el uso de vasos desechables a los colaboradores ya que cada uno tiene su propio vaso de porcelana
- Reciclar
- Que la documentación que ya se encuentre en el sistema docxFlow no sea impresa nuevamente
- Apagar los equipos en horarios no laborales
- Reciclar las papeleras de los puestos

Figura 27. Conocimiento de los colaboradores de la pregunta No. 7

- El 76.9% de los encuestados manifiestan no tener conocimiento sobre actividades que pueda realizar la entidad en pro del medio ambiente.

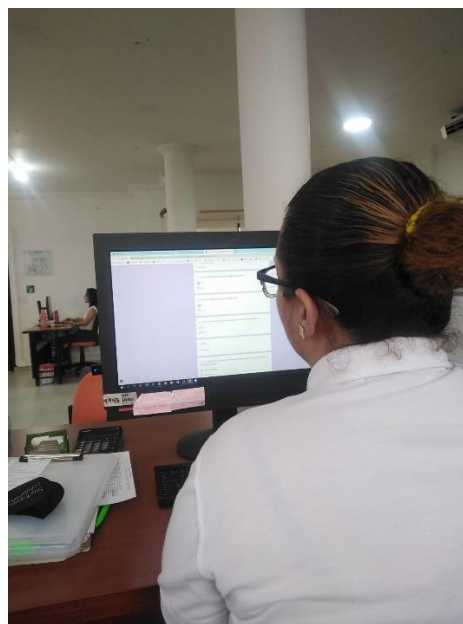
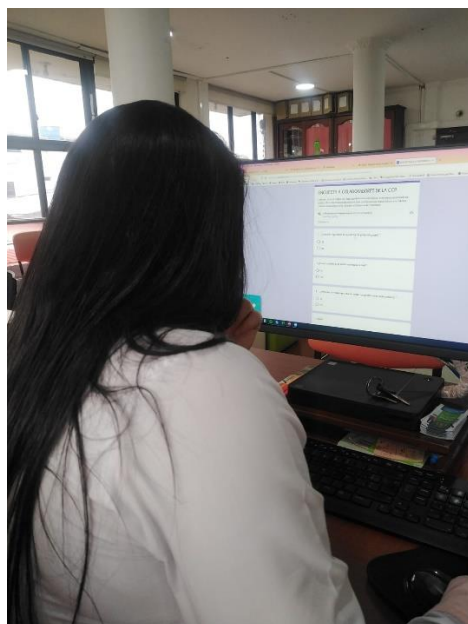
- Sin embargo el 23.1% de los colaboradores encuestados afirmaron tener ideas de actividades que puede realizar la entidad y algunos de ellos las dieron a conocer en la grafica anterior.



Figura 28.Resultados de la pregunta No. 8

- Por último, el 97.4% de los colaboradores encuestados manifiestan no haber recibido capacitaciones por parte de la entidad en pro del medio ambiente.
- Si embargo el 2.6% afirma si haber recibido este tipo de capacitaciones por parte de la entidad.

[OBJETIVOS\OBJETIVO 1\Anexo 3. ENCUESTA A COLABORADORES DE LA CÁMARA DE COMERCIO.docx](#)



9.1.5. Lista de verificación

lista de verificación utilizada para la revisión de la Cámara de Comercio del Putumayo ajustada a la normatividad ISO 45001:2018 e ISO14001:2015, con el objetivo de detectar falencias, conformidades y no conformidades en la entidad.

Tabla 19. Lista de verificación

LISTA DE VERIFICACIÓN DE SITEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO					
PLANIFICAR	NUMERAL	NORMA	CUMPLE		COMENTARIO
			SI	NO	
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
	4.1	La entidad cuenta con una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo		X	
	4.2	La entidad comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	X		

	4.3	La entidad determina el alcance del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y ambiental.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	4.4	La entidad establece, documenta implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y ambiental.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	5. LIDERAZGO				
	5.1	La entidad demuestra liderazgo y compromiso con los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo y ambiental.	X		
	5.2	La alta dirección de la entidad establece una política de seguridad y salud en el trabajo y ambiental.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo no cuenta con políticas definidas.
	5.3	La alta dirección establece y comunica responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes de la entidad.		X	
	6. PLANIFICACIÓN				
	6.1	La entidad ejecuta acciones para abordar riesgos y oportunidades.	X		
	6.1.1	La entidad evalúa los riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial y a la disminución de daños ambientales		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	6.1.2	La entidad ha establecido, implementado y mantenido procesos para la identificación proactiva continua de los		X	La entidad no cuenta con procesos de mejora continua para los sistemas.

		peligros que surgen dentro de la organización así como la disminución de impactos ambientales			
	6.1.3	La entidad identifica los requisitos legales en cuanto al sistema de seguridad y salud en el trabajo y ambiental.	X		La entidad identifica los requisitos legales y conoce la importancia pero no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	6.1.4	La entidad ha planificado acciones relativas a los aspectos ambientales significativos y a la seguridad y salud de los colaboradores.		X	No se encontró documentación donde se evidencia la planeación de acciones correctivas
	6.2	La entidad establece objetivos en seguridad y salud en el trabajo y ambiental.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud se encuentran en revisión
HACER	7. APOYO				
	7.1	La entidad establece y proporciona recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora de los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.		X	
	7.2	La entidad determina competencias necesarias al personal para realizar tareas del sistema de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo	X		La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental pero si hay personal encargado del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

	7.3	La entidad realiza actividades para que sus colaboradores tomen conciencia de la política y los objetivos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo		X	No se presentan actividades de concientización a los colaboradores de la CCP
	7.4	La entidad determina comunicaciones internas y externas pertinentes a los dos sistemas de gestión.	X		
	7.5	La entidad tiene información documentada según la normativa en gestión de seguridad y salud en el trabajo y ambiental.		X	La entidad no cuenta con información documentada del sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	8. OPERACIÓN				
	8.1	La entidad tiene planificado, controlado los procesos para cumplir los requisitos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
VERIFICAR	8.2	La entidad establece los procesos necesarios para prevenir y responder a situaciones de emergencia.	X		
	9. EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO				
	9.1	La entidad debe realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación para garantizar los resultados.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	9.2	La entidad realiza auditorías internas para obtener información acerca de los sistemas de gestión.		X	La entidad no realiza auditorías por ausencia de sistemas de gestión completos y establecidos en la entidad.

	9.3	La alta dirección de la entidad lleva a cabo revisiones del sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
ACTUAR	10. MEJORA				
	10.1	La entidad establece y selecciona oportunidades de mejora.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	10.2	La entidad establece procedimientos para tratar conformidades reales y potenciales y así tomar acciones correctivas y preventivas.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.
	10.3	La entidad mejora continuamente la eficiencia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y ambiental.		X	La entidad no cuenta con sistema de gestión ambiental y su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es incompleto.

[OBJETIVOS\OBJETIVO 1\Anexo 4. LISTA DE VERIFICACIÓN.docx](#)

9.1.6. Matriz DOFA

Como objetivo principal la matriz DOFA nos permitirá mediante su análisis identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que pudieran afectar a mayor o menor grado el alcance de los objetivos de la Cámara de Comercio de Putumayo.

Mediante el análisis DOFA se podrán identificar.

Factores Internos: como recursos humanos, recursos físicos, financieros, actividades y procesos, experiencias previas.

Factores Externos: como tendencias futuras, la economía, recursos, financieros, demográficos, el entorno físico, legislación, eventos locales, nacionales o internacionales.

En general son factores que intervienen en el normal desarrollo de las actividades de la Cámara de Comercio de Putumayo.

Las variables internas son reconocidas como fortalezas y debilidades, las variables externas como oportunidades y amenazas. La aplicación de este análisis nos dará herramientas para poder identificar los componentes de una Matriz DOFA que se definen así:

Las Fortalezas: Son los puntos fuertes de la entidad en su funcionamiento interno y dan la perspectiva positiva para un resultado de éxito en la entidad.

Las Oportunidades: Son elementos externos pero que utilizados debidamente son de gran provecho.

Las Debilidades: Son aspectos que están en el interior de la entidad y que juegan en nuestra contra.

Las Amenazas: Son todos los riesgos externos que están contra el buen resultado de la entidad.

La aplicación de estos cuatro componentes del análisis DOFA nos permitirá hacer un análisis tanto interno como externo de la Cámara de Comercio de Putumayo, conociendo la situación de la entidad, permitiéndonos identificar los asuntos o problemas que se intentan

cambiar, establecer o reafirmar metas y así poder desarrollar un plan estratégico que resulta fundamental a la hora de tomar decisiones inmediatas y futuras.



Figura 29. Matriz DOFA

[OBJETIVOS\OBJETIVO 1\Anexo 5. MATRIZ DOFA.docx](#)

9.1.7. Diagrama de causa efecto

Mediante un diagrama de causa efecto se identificará de una manera más detallada los problemas asociados con la gestión ambiental.

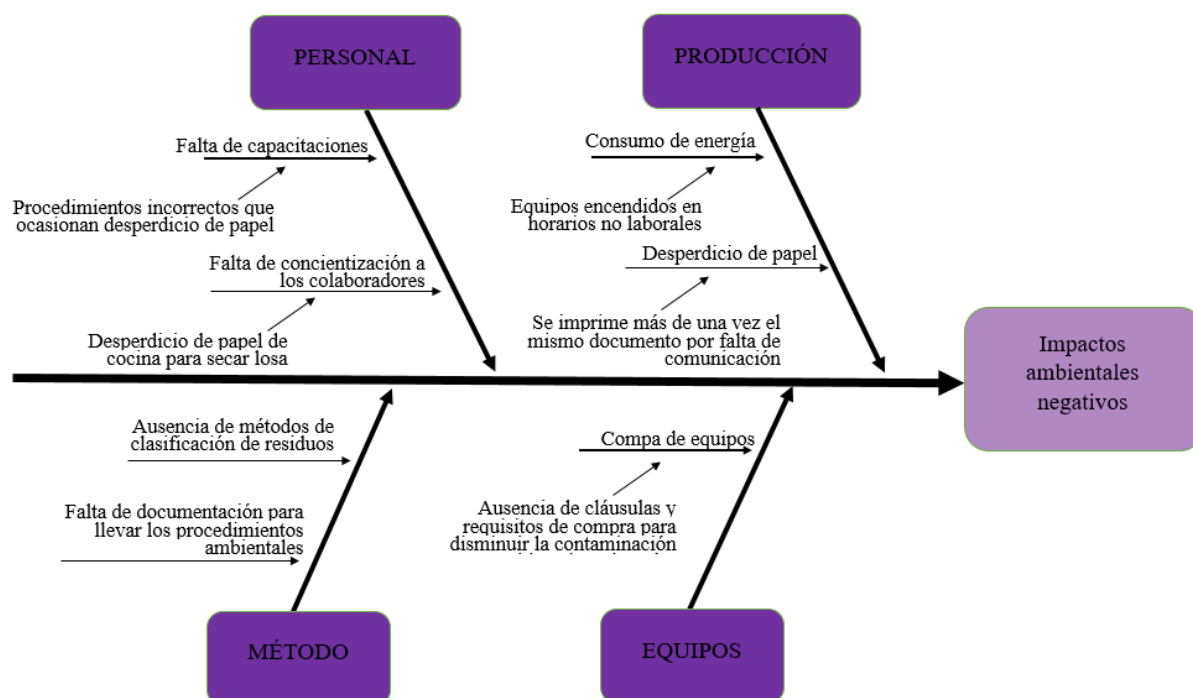


Figura 30. Diagrama causa efecto de impactos ambientales

Por otro lado, el siguiente diagrama nos permite identificar visualmente la raíz del problema de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, que de ser solucionados resolverían los mismos.

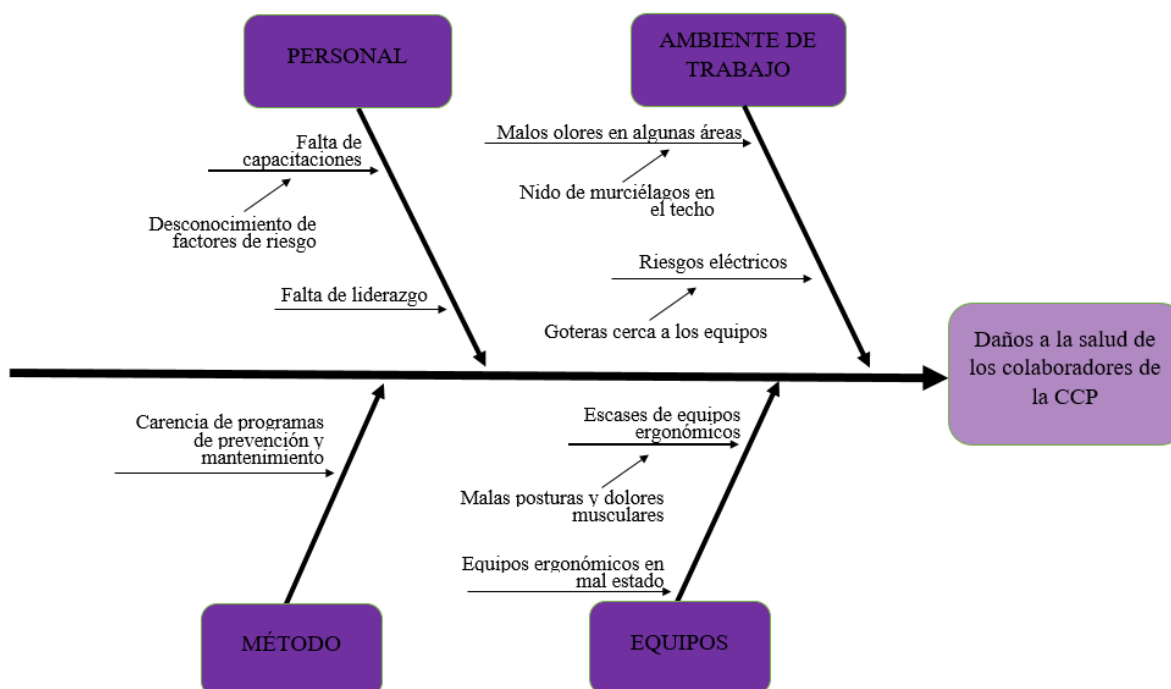


Figura 31. Diagrama causa efecto de salud de los trabajadores

9.2. Estructura documental

9.2.1. Políticas y objetivos del sistema integrado de gestión para la Cámara de Comercio del Putumayo.

9.2.1.1. Política para el sistema integrado de gestión

La Cámara de Comercio del Putumayo, comprometida con la salud de sus colaboradores y la reducción de impactos ambientales generados por la entidad, busca brindar condiciones generadoras de bienestar físico y mental a sus funcionarios, contratistas, practicantes, proveedores, usuarios, así como generar procesos que respeten y cuiden del medio ambiente; por lo cual, adopta una política integral de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente

donde destinará los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento normativo en todos los centros de trabajo de la entidad. Dicho lo anterior la entidad se compromete a:

- Identificando y valorando los peligros y riesgos y estableciendo los respectivos controles.
- Cumplir con los requisitos legales vigentes y otros requisitos asumidos voluntariamente en la entidad, en materia de gestión ambiental y seguridad.
- Fortalecer los conocimientos de seguridad y salud en el trabajo y de la misma manera concientizar a los colaboradores sobre el cuidado del medio ambiente.
- Identificar y analizar los peligros y amenazas, para generar acciones que permitan controlar, eliminar y prevenir los accidentes e incidentes que afecten la integridad de los colaboradores de la Cámara de Comercio del Putumayo.
- Mejorar continuamente el desempeño ambiental, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas.
- Realizar monitoreo de cumplimiento de metas y objetivos.

9.2.1.2. Objetivos del sistema integrado de gestión

Diseñar un sistema integrado de gestión que cumpla con los requisitos establecidos en las normas ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 para los procesos de la Cámara de Comercio del Putumayo, con el fin de mejorar las funciones organizacionales, para ello se establecen los siguientes objetivos:

- Garantizar el 100% de cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad en cuanto a seguridad y salud y medio ambiente.

- Reducir los impactos ambientales como consecuencia de los quehaceres de la entidad.
- Identificar y mitigar los riesgos que pueden presentarse en las instalaciones la de la Cámara de Comercio del Putumayo.

La siguiente tabla presenta la relación de documentos elaborados, actualizados o reestructurados que se realizaron en este proyecto con el fin de aumentar su nivel de cumplimiento en las normas ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 de los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo.

Tabla 20. Relación de documentos nuevos

Tipo de documento	Título del Documento	Entregable	Código	Hipervínculo	Medio de Almacenamiento
Documento	Objetivos del Sistema de Gestión Ambiental	Elaborado	D-TH-04	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 14. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.doc	magnético
Procedimiento	Procedimientos de Gestión Documental	Elaborado	P-CP-06	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 13. PROCEDIMIENTOS DE GD.docx	magnético
Sistema	Sistema Integrado de Conservación (SIC)	Elaborado	I-RP-01	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 16. SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN (SIC).docx	magnético
Formato	Limpieza y desinfección de áreas de archivo	Actualizado	F-RP-02	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 18. FORMATO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS DE ARCHIVO.xlsx	magnético
Formato	Monitoreo y control de condiciones ambientales	Actualizado	F-RP-04	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 20. FORMATO MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIONES AMBIENTALES.xlsx	magnético
Formato	Control de mando del Sistema Integrado de Conservación	Actualizado	F-RP-01	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 17. CONTROL DE MANDO DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN.xlsx	magnético
Formato	Saneamiento ambiental	Actualizado	F-RP-03	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 19. FORMATO DE	magnético

				SANEAMIENTO AMBIENTAL.xlsx	
Formato	Inspección puesto de trabajo	Actualizado	F-CP-01	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 21. FORMATO INSPECCIÓN PUESTO DE TRABAJO.doc	magnético
Instructivo	Servicios “club de vinculados”	Actualizado	I-CP-01	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 23. INSTRUCTIVO DE SERVICIOS CLUB DE VINCULADOS.docx	magnético
Documento	Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Actualizado	D-TH-01	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 15. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN SST.doc	magnético
Procedimiento	Procedimientos Operativos Normalizados sede Hormiga	Reestructurado	P-CP-05	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 9. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS HORMIGA.docx	magnético
Procedimiento	Procedimientos Operativos Normalizados sede Orito	Reestructurado	P-CP-03	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS ORITO.docx	magnético
Procedimiento	Procedimientos Operativos Normalizados sede Sibundoy	Reestructurado	P-CP-04	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 10. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS SIBUNDOY.docx	magnético
Procedimiento	Procedimientos Operativos Normalizados sede Mocoa	Reestructurado	P-CP-02	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 11. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS MOCOA.docx	magnético
Procedimiento	Procedimientos Operativos Normalizados sede Puerto Asís	Reestructurado	P-CP-01	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 12. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PUERTO ASIS.docx	magnético
Procedimiento	Protocolo de digitalización	Reestructurado	P-RP-01	OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 24. PROTOCOLO DE DIGITALIZACIÓN REGISTROS PÚBLICOS.docx	magnético

9.2.2. Mapa de procesos

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO

El siguiente es el mapa de procesos propuesto a la Cámara de Comercio del Putumayo permite identificar el funcionamiento secuencial de todos los procesos de la entidad.

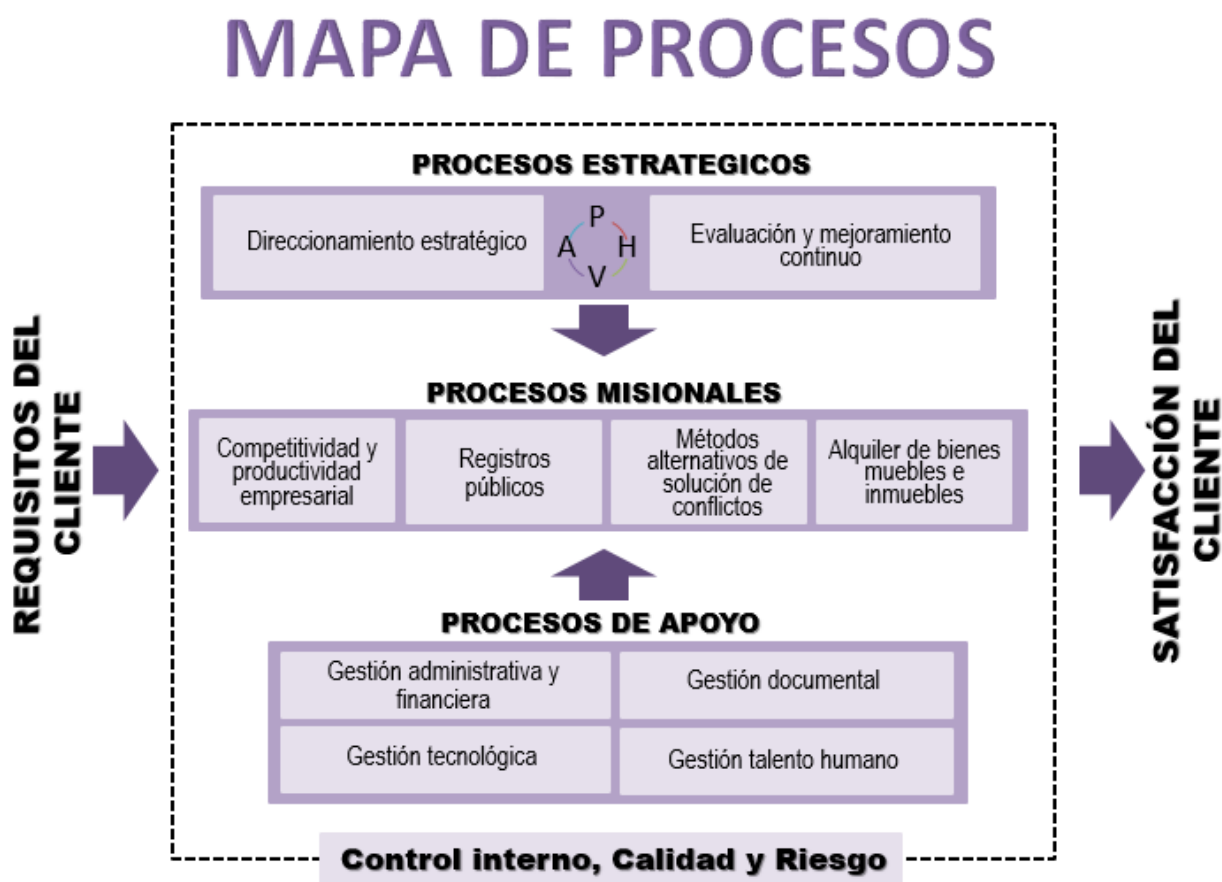


Figura 32. Mapa de procesos

9.2.3. Matriz de caracterización

La matriz de caracterización muestra las interrelaciones e interdependencias de las actividades, elementos de entradas y salidas, proveedores, clientes, responsables, de la misma manera nos permite tener una mejor visualización de los riesgos y oportunidades de mejora.

Tabla 21. Matriz de caracterización de Registros Públicos

Proceso: Registros públicos				Responsable: Director Jurídico y de Registros Públicos	
Objetivo: Llevar los registros públicos a partir de la información suministrada por los clientes, y certificar los actos y documentos allí inscritos de manera oportuna y eficaz.				Alcance: Inicia con la inscripción de los diferentes actos y documentos y finaliza con la implementación de acciones correctivas preventivas y de mejora.	
Entradas	Proveedor	Actividad		Salida	Clientes
Actos Administrativos, Acuerdos, Resoluciones, Circulares internas	Superintendencia de Industria y Comercio Junta Directiva Presidencia Ejecutiva	P	➤ Definir las estrategias a desarrollar para optimizar la prestación del servicio. ➤ Definir, Revisar y proponer indicadores de gestión. ➤ Definir las actividades a desarrollar en el Plan Anual de Trabajo	Política de Administración de Riesgos del SIPREF Políticas de Registros Públicos PAT, Circulares internas, pendiente nombre genérico	Colaboradores adscritos a la Dirección y cliente externo

Providencias judiciales y administrativas Actos Administrativos Disposiciones legales y reglamentarias Acuerdos, Resoluciones, Circulares internas	Superintendencia de Industria y Comercio Confecámaras Superintendencia de Economía Solidaria Superintendencia de Sociedades Superintendencia de Puertos y Transporte Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Rama Ejecutiva Rama Judicial Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Cliente Externo	H	➤ Orientar y asesorar a los usuarios en los trámites a realizar. ➤ Decepcionar, revisar y registrar la información de registro. ➤ Generar certificados atendiendo las solicitudes del cliente. ➤ Atención a PQR. ➤ Servicio RUE. ➤ Archivar y digitalizar los documentos de registros públicos. ➤ Recaudo en los municipios de su jurisdicción. ➤ Generar los informes correspondientes al proceso. ➤ Brindar información de indicadores de gestión. ➤ Promocionar los registros públicos ➤ Ejecutar las órdenes y directrices judiciales o administrativas	Certificados Informe de Noticia Mercantil Respuesta PQR's Archivo de Registro Público Informes presentados a otras entidades	Colaboradores internos Cliente externo Entes de control
Auditorías Externas auditorías internas informe de gestión informe de seguimiento solicitudes	Superintendencia de Industria y Comercio Superintendencia de Economía Solidaria Superintendencia de Sociedades Superintendencia de Puertos y	V	➤ Analiza el desempeño del proceso. ➤ Verifica el cumplimiento de las actividades programadas. ➤ Verifica el cumplimiento de la	Informe de acciones preventivas y correctivas. encuesta de evaluación, plan de mejora, respuesta a requerimientos	Colaboradores internos Cliente externo Entes de control

judiciales y administrativas	Transporte Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Rama Ejecutiva Rama Judicial Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Cliente Externo Control Interno, Calidad y Riesgos		aplicación de la normativa vigente.	judiciales y administrativos	
Quejas y Reclamos de los usuarios. Informes de auditorías internas y externas informe de seguimientos No conformidades oportunidades de mejora resultados de indicadores, órdenes judiciales y administrativas , requerimientos de entes de control.	Junta Directiva Presidencia Ejecutiva Dirección Jurídica y de Registros Públicos	A	➤ Ejecutar acciones correctivas y preventivas ➤ Atender las PQR's ➤ Implementar planes de mejora. ➤ Implementar planes de mejoramiento originados en el S.G.C. ➤ Atender los requerimientos de los entes de control	Acta de cierre de observación, respuesta a las PQR's, Plan de mejora, oficio de respuesta a los requerimientos de los entes de control	Colaboradores internos, cliente externo, entes de control

Tabla 22. Matriz de caracterización de Competitividad y productividad empresarial

Proceso: Competitividad y productividad empresarial				Responsable: Director de Competitividad y Productividad Empresarial	
Objetivo: Se encarga de promover, apoyar y divulgar actividades en el ámbito social, local, regional y gremial; logrando la concertación entre el sector Público y Privado, impulsando el progreso económico y social de la región.				Alcance: Inicia con la planificación de las actividades a ejecutar y finaliza con la toma de acciones de mejora del proceso.	
Entradas	Proveedor	Actividad		Salida	Clientes
Misión Visión Política, Objetivos de Calidad Direccionamiento Estratégico	Presidencia Ejecutiva	P	➤ Definir políticas y objetivos ➤ Definir Estrategias para incrementar el número de afiliados por Jurisdicción ➤ Análisis de la información necesaria para la promoción de programas actividades y obras de los sectores productivos.	Políticas de Competitividad y Productividad Empresarial Informe de resultados de eventos realizados y Estudios Socio económicos.	Presidencia Ejecutiva Usuarios

Planes de trabajo Solicitud apoyo logístico para realizar eventos o actividades de fortalecimiento empresarial Solicitud de estudios socio económicos de la región.	Entidades Externas y Comunidad General	H	➤ Solicitar los recursos económicos necesarios. ➤ Ejecutar la cotización, contratación y compras necesarias para la realización del evento. ➤ Ejecutar la logística planeada. ➤ Realizar evaluaciones del evento a los asistentes.	Solicitud de presupuesto y recursos	Presidencia Ejecutiva Dirección Administrativa y Financiera Afiliados Vinculados comunidad en General
Plan anual de trabajo Planes de acción Convenios Auditorias Seguimientos	Presidencia Ejecutiva Control Interno, Calidad y Riesgos	V	➤ Verificar los objetivos, metas e indicadores de cumplimiento y de impacto. ➤ Evaluar los resultados de eventos, capacitaciones y convenios ejecutados ➤ Realizar el seguimiento a las actividades y los indicadores de cumplimiento, referente a los planes de trabajo	Informe de indicadores de gestión y desempeño del proceso informe de auditorías informe acciones correctivas y preventivas planes de mejora	Presidencia Ejecutiva Dirección Administrativa y Financiera Control Interno, Calidad y Riesgos

Informe de indicadores de gestión y desempeño del proceso Informe de auditorías Informe acciones correctivas y preventivas Planes de mejora	Presidencia Ejecutiva Control Interno, Calidad y Riesgos	A	➤ Ejecutar acciones correctivas y preventivas ➤ Ejecutar plan de mejora	Acta de cierre de observaciones Informe de cumplimiento	Dirección de Competitividad y Productividad empresarial presidencia ejecutiva Control Interno, Calidad y Riesgos
--	--	---	--	--	---

Tabla 23. Matriz de caracterización de Métodos Alternativos de solución de conflictos

Proceso: Métodos alternativos de solución de conflictos			Responsable: Director del Centro de Conciliación		
Objetivo: Brindar a la comunidad en general, las herramientas operativas y administrativas necesarias para lograr obtener una solución pacífica a las diferencias ocasionadas entre particulares.			Alcance: inicia con la radicación de la solicitud de conciliación y finaliza con el levantamiento del acta correspondiente o entrega del oficio de respuesta a la solicitud cuando el Centro de Conciliación carece de competencia..		
Entradas	Proveedor	Actividad	Salida	Clientes	
Decreto 1069 de 2015, Lineamientos respecto del cómo se debe llevar a cabo el proceso de conciliación PAT (Plan Anual de Trabajo)	Ministerio de Justicia y del Derecho Junta Directiva Director del Centro de Conciliación	P ➤ Adecuar el Reglamento del Centro de Conciliación de acuerdo a las directrices dadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho. ➤ Establecer el procedimiento que se deben llevar a cabo al momento de radicarse ante el Centro de Conciliación de la	Reglamento del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio del Putumayo	Abogados adscritos al Centro Director Centro de Conciliación Cliente	

			Cámara de Comercio del Putumayo una solicitud de conciliación.		
Solicitud de Conciliación Reglamento del Centro de Conciliación	Cliente Abogados adscritos al Centro Director del Centro de Conciliación	H	➤ Verificar la solicitud de conciliación y el pago realizado de acuerdo a la tarifa. ➤ Asignación de solicitud de conciliación al Abogado Conciliador adscrito al Centro. ➤ Programar la fecha y hora para la Audiencia de Conciliación. ➤ Llevar a cabo Audiencia de Conciliación	Constancia de radicación de solicitud Oficio de asignación de solicitud Citación para Audiencia de Conciliación Actas de Conciliación o Acta de Conciliación Parcial, Acta de no conciliación por no comparecencia y Acta de no conciliación	Oficina de Correspondencia Abogado adscritos al Centro Solicitante - Convocado Director del Centro de Conciliación
Seguimientos a los procedimientos Seguimiento al cumplimiento del reglamento Seguimiento a la oportuna prestación del servicio	Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos Director del Centro de Conciliación Presidenta Ejecutiva	V	➤ Verificar el cumplimiento del Reglamento por parte de los Abogados adscritos al centro. ➤ Verificar que se realicen las citaciones de manera oportuna. Medir la calidad del servicio prestado	Informe de Seguimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua Encuesta de satisfacción	Director del Centro de Conciliación Abogados adscritos al Centro Cliente Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos.

			por parte del Centro. ➤ Verificar cumplimiento de los procedimientos.		
Informe de Seguimiento Resultado de la Encuesta de Satisfacción No conformidades	Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos Presidenta Ejecutiva Director del Centro de Conciliación	A	➤ Implementar Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua	Informe de Acciones correctivas, preventivas y de mejora continua Actas de seguimiento	Abogados adscritos al Centro Director Centro de Conciliación Cliente Coordinación de Control Interno, Calidad y Riesgos

9.2.3. Listado maestro

El listado maestro se realiza con el fin de registrar los documentos pertenecientes a los procesos misionales de la Cámara de Comercio donde se evidencie, el control, actualización y estado que lleva cada documento.

[OBJETIVOS\OBJETIVO 2\Anexo 28. LISTADO MAESTRO.xlsx](#)

9.2.4 Matriz de correlación final

Una vez realizada la estructura documental de los procesos misionales se evidencia el aumento de cumplimiento en los diferentes aparatos como se presenta en las siguientes gráficas.

9.2.4.1. Avance de cumplimiento de la Norma ISO 45001:2018

A nivel general se logró un avance de 17% en el proceso de registros públicos y competitividad y productividad y un 18% en el proceso de alternativo solución de conflictos.

Tabla 24. Avance de cumplimiento general ISO 45001:2018

CUMPLIMIENTO GENERAL	
PROCESOS MISIONALES	CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 14001
REGISTROS PÚBLICOS	68%
COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	60%
ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	64%

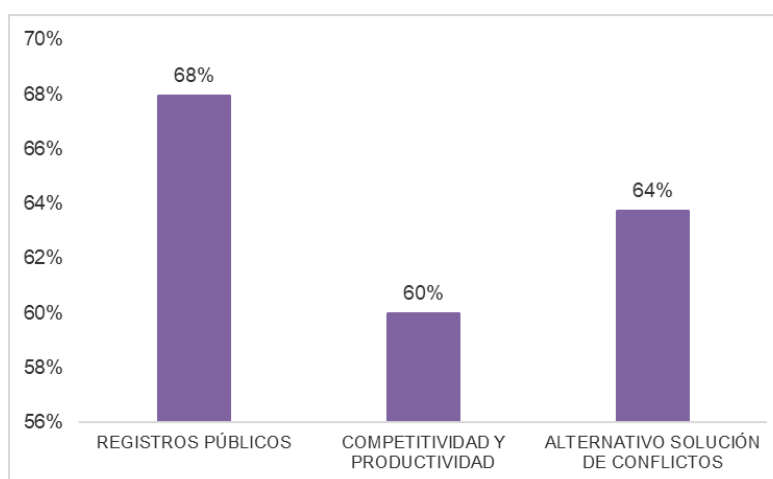


Figura 33. Avance de cumplimiento general ISO 45001:2018

❖ Contexto de la organización:

En el presente apartado se logró un avance del 10% en cada uno de los procesos misionales, incrementando su porcentaje de cumplimiento referente a la norma en un 85%.

Tabla 25. Avance de cumplimiento contexto de la organización ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
--	--------------------	--------------------------------	------------------------------------

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO

AVANCE	85%	85%	85%
PENDIENTE	15%	15%	15%

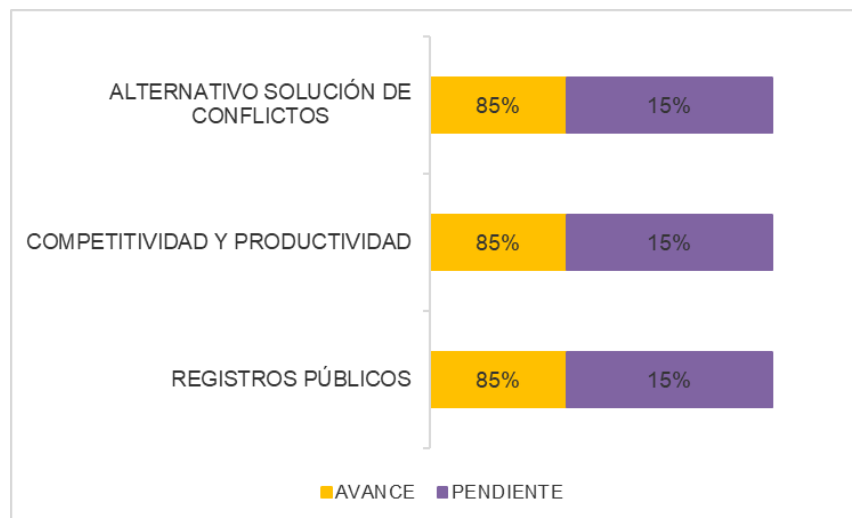


Figura 34. Avance de cumplimiento del contexto de la organización ISO 45001:2018

❖ Liderazgo:

En el apartado de liderazgo se logró un avance del 17% para cada uno de los procesos misionales de la entidad, logrando un 100% de cumplimiento en el proceso de registros públicos y de competitividad y productividad, por otro lado, el proceso alternativo de solución de conflictos sigue con un pendiente de 33%

Tabla 26. Avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	90%	90%	57%
PENDIENTE	10%	10%	43%

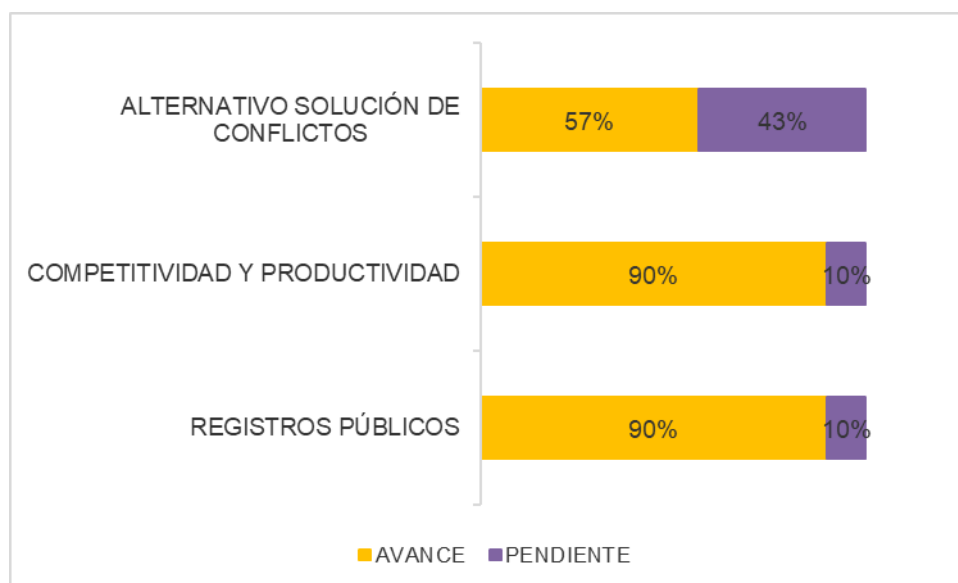


Figura 35. Avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018

❖ Planificación:

En el presente apartado el proceso de competitividad y productividad y alternativo solución de conflictos presentan cada uno un avance del 15% logrando un 75% total de avance como se presenta en la gráfica, por último, con el proceso misional de registros públicos se logra un avance de 25% dejando a la entidad a solo un 8% pendiente para lograr la meta del apartado.

Tabla 27. Avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	92%	75%	75%
PENDIENTE	8%	25%	25%

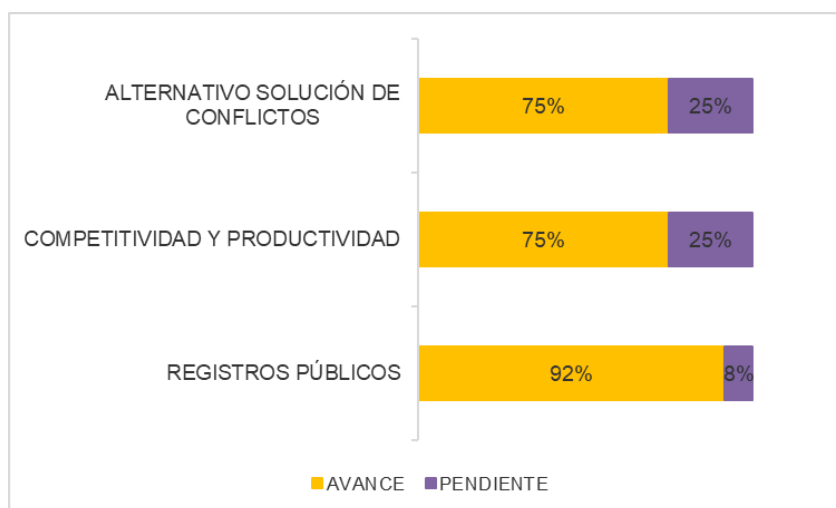


Figura 36. Grafica de avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018

❖ Apoyo:

El avance de los tres procesos misiones de la entidad fue de 11% cada uno, alcanzando un nivel de avance de 61%, sin embargo queda pendiente el cumplimiento del 39% de cada proceso.

Tabla 28. Avance de cumplimiento apoyo ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	61%	61%	61%
PENDIENTE	39%	39%	39%

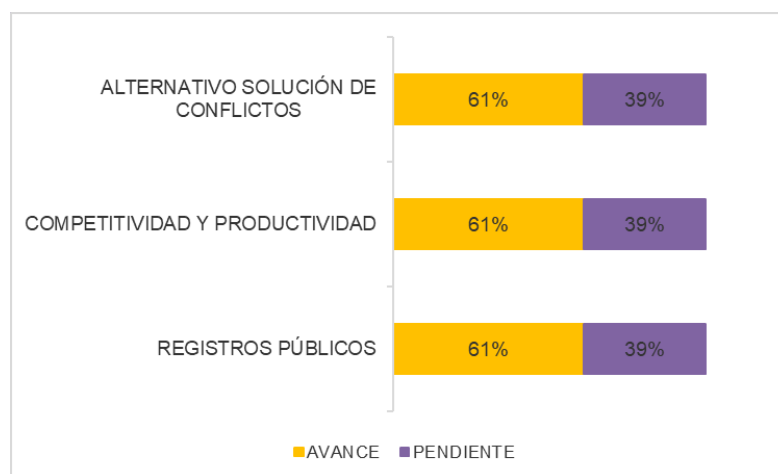


Figura 37. Grafica de avance de cumplimiento liderazgo ISO 45001:2018

❖ Operación:

Es este apartado se incrementó el cumplimiento en un 34% del proceso de competitividad y productividad, logrando los tres procesos un acumulado de 67% de cumplimiento.

Tabla 29. Avance de cumplimiento operación ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	67%	67%	67%
PENDIENTE	33%	33%	33%

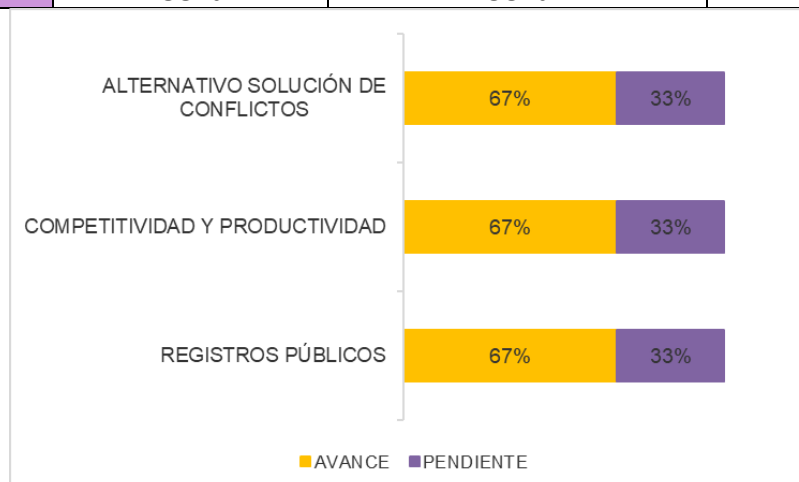


Figura 38. Grafica de avance de cumplimiento de operación ISO 45001:2018

❖ Evaluación y desempeño:

El apartado de evaluación y desempeño paso de tener un 10% de cumplimiento en sus tres procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo a un 50% total alcanzando un 40% en cada uno de sus procesos.

Tabla 30. Avance de cumplimiento evaluación y desempeño ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	50%	50%	50%
PENDIENTE	50%	50%	50%

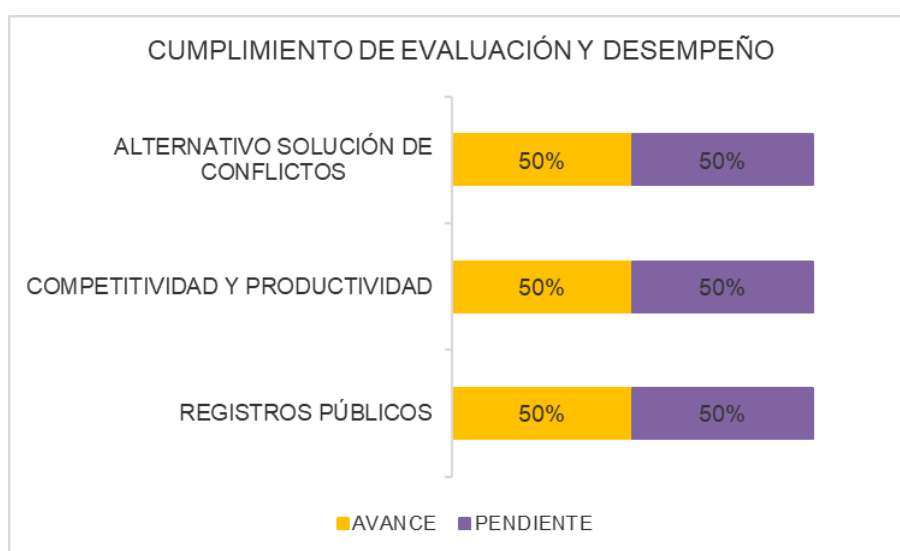


Figura 39. Grafica de avance de cumplimiento de evaluación y desempeño ISO 45001:2018

❖ Mejora:

En el apartado de mejora no se presentó ningún incremento en el porcentaje de cumplimiento por lo cual los procesos misionales continúan con un 33% de avance en los registros públicos y competitividad y productividad.

Tabla 31. Avance de cumplimiento de mejora ISO 45001:2018

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	33%	33%	50%
PENDIENTE	67%	67%	50%

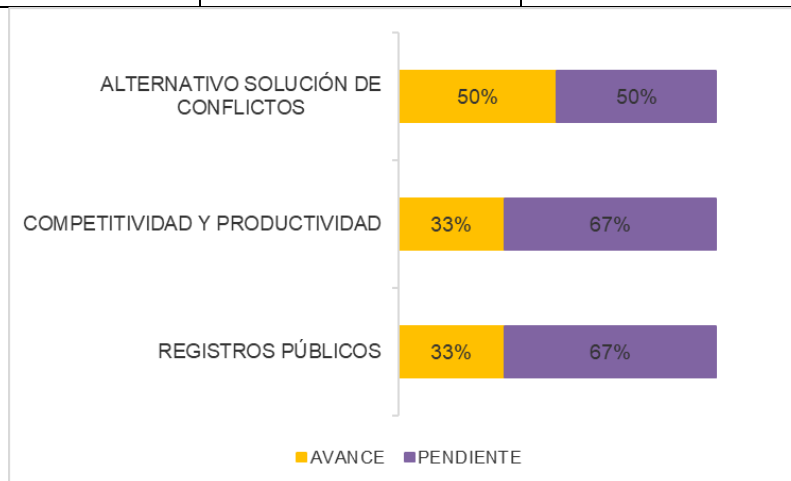


figura 40. Grafica de avance de cumplimiento de mejora ISO 45001:2018

9.2.4.2 Avance de cumplimiento de la Norma ISO 14001:2015

A nivel general en la norma ISO 14001:2015 se logró un avance de 14% en el proceso de registros públicos, 15% de incremento del proceso de competitividad y productividad y alternativo solución de conflictos.

Tabla 32. Avance de cumplimiento de general ISO 14001:2015

CUMPLIMIENTO GENERAL	
PROCESOS MISIONALES	CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 14001
REGISTROS PÚBLICOS	55%
COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	51%
ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	39%

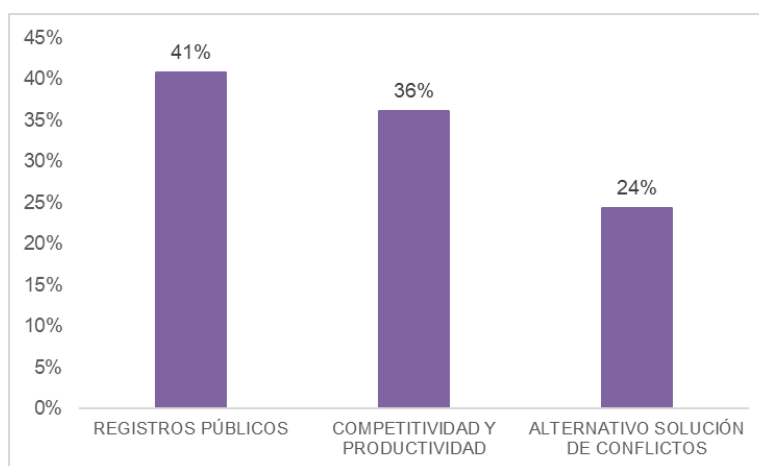


figura 41. Grafica de avance de cumplimiento general ISO 45001:2018

❖ Liderazgo:

En el apartado de liderazgo se incrementó un cumplimiento de 7% en el proceso de registros públicos y competitividad y productividad empresarial, sin embargo, el proceso alternativo de solución de conflicto logro un porcentaje de cumplimiento de 40%.

Tabla 33. Avance de cumplimiento de liderazgo ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	90%	90%	90%
PENDIENTE	10%	10%	10%

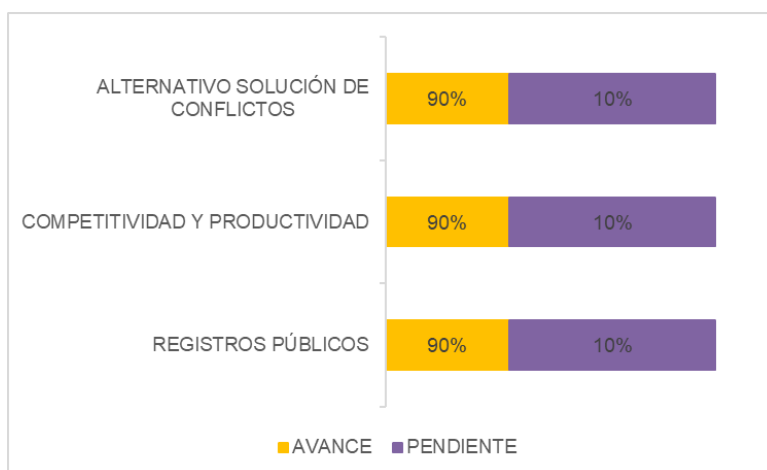


Figura 42. Grafica de avance de cumplimiento de liderazgo ISO 45001:2018

❖ Planificación:

Tabla 34. Avance de cumplimiento de liderazgo ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	50%	50%	17%
PENDIENTE	50%	50%	83%

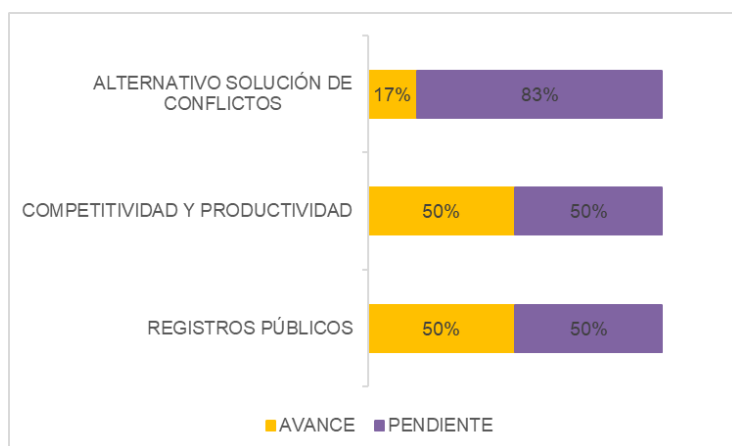


Figura 43. Grafica de avance de cumplimiento de planificación ISO 45001:2018

❖ Apoyo:

Tabla 35. Avance de cumplimiento de apoyo ISO 14001:2015

	REGISTROS PÚBLICOS	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
AVANCE	56%	50%	39%
PENDIENTE	44%	50%	61%

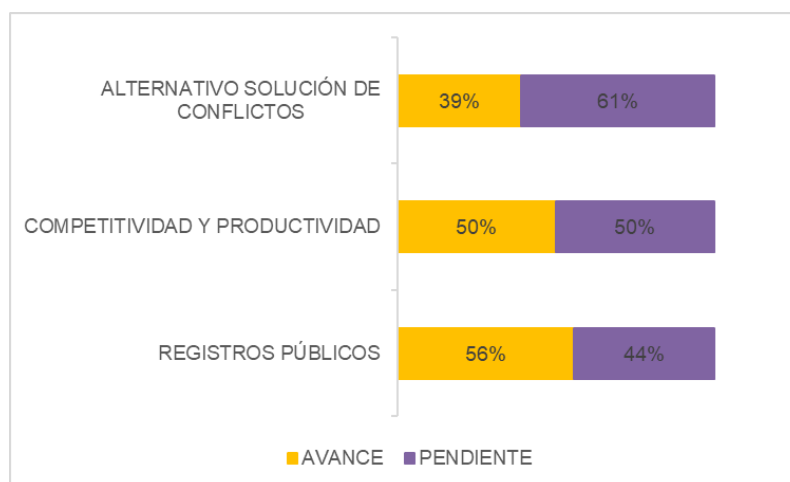


Figura 44. Gráfica de avance de cumplimiento de apoyo ISO 45001:2018

9.3. Formulación de un plan de acción

Los resultados obtenidos del diagnóstico realizado a la entidad permiten concluir que es necesario inicial con el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión, llenando vacíos que existen actualmente y replantear los puntos que no se encuentran correctamente definidos. Por esta razón, el plan de acción que se presenta a continuación incluye una serie de actividades para lograr una correcta implementación, además de mencionar tareas específicas que deben llevarse a cabo para mejorar falencias en cuanto al cumplimiento de las normas, para lo anterior se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en la lista de verificación.

9.3.1. Indicadores de control del sistema integrado de gestión

Los indicadores de gestión son valores matemáticos medibles que permiten evaluar de manera cuantitativa los resultados que está obteniendo de la Cámara de Comercio en el logro de sus objetivos.

Tabla 36. Indicadores del SIG

INDICADORES DEL SIG							
NOMBRE DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	VALOR DE LA META	INDICADOR	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	RESULTADO DEL INDICADOR	PESO DEL INDICADOR
Reducción de índice de Lesiones Incapacitantes	Reducir el índice de lesiones incapacitantes por Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales	Efectividad	100%	Reducción ILI= (ILI 2021 - ILI 2020)/ ILI 2020	Mensual		20%
Cumplimiento de Capacitaciones en SG-SST y SGA	Capacitar a todo el personal de acuerdo a las diferentes necesidades de capacitación requeridas para cada puesto de trabajo	Eficacia	100%	Cumplimiento de necesidades de capacitación = N° de asistentes * 100 / N° Personas programadas	Trimestral		20%
Ejecución del Presupuesto del SG-SST	Ejecutar el presupuesto asignado a SG-SST para el año 2018	Eficacia	100%	Ejecución del presupuesto = Presupuesto ejecutado * 100 / Presupuesto proyectado	Trimestral		10%
Cumplimiento del Plan de Acción	Controlar los riesgos existentes mediante el cierre de las acciones	Eficacia	100%	No. Acciones Ejecutadas *100 / No. Acciones Propuestas	Mensual		5%

Divulgación de la Política y objetivos del SIG	Comunicar a todo el personal contratado por la organización la Política de SST	Eficacia	100%	Divulgación Política y objetivos del SIG = N° Personas comunicada * 100 / N° Personas Contratadas	Trimestral		20%
Cumplimiento Programa de Inspecciones	Verificar el cumplimiento del programa de inspecciones planeadas en cuanto a materiales, equipos y procesos	Efectividad	100%	Cumplimiento Programa De Inspecciones = N° Inspecciones realizadas * 100 / N° Inspecciones Planeadas	Mensual		20%
Sanciones con Incumplimientos Legales	Garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015	Eficacia	0 Sanciones legales	N° de sanciones por incumplimiento legal del SIG	Trimestral		5%
Desempeño del SIG	Garantizar el desempeño del Sistema integrado de gestión	Eficacia	100%	Desempeño del sistema = S (Resultado del indicador/ Meta del indicador) * Peso de cada indicador	Trimestral		N/A
							100%

9.3.2. Plan de acción

Como plan de acción a los hallazgos en el análisis hecho a los procesos Misionales Registros públicos, Competitividad y productividad empresarial y Métodos alternativos de solución de conflictos enmarcados bajo el ciclo PHVA, se realizará la implantación de las Normas ISO 14001 – 2015 e ISO 45001 – 2018 teniendo en cuenta los siguientes aspectos para la implementación de la Norma ISO 14001 de 2015.

9.3.2.1. Implementación

9.3.2.1.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

Para comenzar, nos aseguraremos de tener los recursos humanos, físicos y económicos para su desarrollo, se deben establecer unos plazos y se deben asignar tareas específicas de acuerdo a las fortalezas, conocimientos y competencias de las personas involucradas, se propone el formato que se encuentra anexo en la carpeta 4. Por lo general esta organización de las tareas tiene un impacto positivo para el plan de acción.

9.3.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

Una manera de garantizar el éxito del plan de acción y garantizar la correcta formación del personal se recomienda buscar una institución externa especialista en temas del medio ambiente, que provea este tipo de servicios, así los trabajadores recibirán la formación adecuada, y tendrán las capacidades necesarias para desempeñar sus labores dentro del sistema de gestión ambiental.

9.3.2.3. Fase de implementación

El éxito de la implementación se logra mediante el compromiso de los trabajadores con cada una de las actividades que se les han asignado. Para que los empleados logren la obtención del

conocimiento adecuado, se creará un programa de capacitación, para que se lleve a cabo la formación sobre los aspectos más importantes del sistema de gestión ambiental.

Al final de ésta etapa luego de asistir a seminarios y capacitaciones, se espera que los trabajadores involucrados, hayan adquirido tanto un aprendizaje como un compromiso.

9.3.2.4. Comunicación

Debe ser oportuna y eficaz, ya que la capacitación es la clave para una excelente implantación de la Norma, es de mucha importancia que los empleados al interior de la Cámara de Comercio de Putumayo, así como los clientes, tengan el conocimiento del Sistema de Gestión Ambiental.

Para lograrlo, se debe especificar la manera de comunicar las novedades, la política ambiental, los objetivos, metas, y los requisitos informando siempre la fecha de la última actualización, el código correspondiente, y la persona encargada de implementarlo.

9.3.2.5. Control de la documentación

La Cámara de Comercio de Putumayo cuenta desde 2016 con una base de datos que le permiten tener una estructura documental bien establecida pero que sin embargo deberá enriquecerse con la información que se prepara para la implementación de las Normas ISO 14001 e ISO 45001. Se asignarán los códigos correspondientes para cada norma que permita su clara identificación.

9.3.2.6. Control operacional

La Cámara de Comercio de Putumayo velará por la correcta implementación de los programas ambientales, y establecerá los mecanismos de vigilancia y cuidado que eviten el deterioro del cumplimiento de los objetivos.

Por ello cada puesto de trabajo tendrá su descripción detallada de las responsabilidades y tareas específicas que debe realizar para estandarizar las labores que se llevan a cabo en la Cámara de Comercio de Putumayo para la mejora de su prestación de servicios.

9.3.2.7. Preparación y respuesta ante emergencias

La Cámara de Comercio de Putumayo en esta etapa debe garantizar que cuenta con los recursos necesarios para actuar en caso de situaciones de emergencia, ya que se busca que se reduzcan al máximo los impactos ambientales. Es necesario, hacer una revisión previa para identificar aquellas situaciones que puedan crear potencialmente estas emergencias, de manera que se generen acciones preventivas y se conozca cómo actuar en caso de que ocurra.

9.3.2.8. Fase de verificación

Esta fase es de suma importancia ya que a lo largo de la puesta en marcha del Sistema de Gestión Ambiental se establecen varios objetivos que se espera tengan el cumplimiento esperado, los programas que se pongan en marcha deberán ser fácilmente cuantificables para poder medir el progreso y así poder entregar resultados que midan el progreso de manera confiable.

Los informes de gestión por lo general se presentan anualmente y gracias a estos es posible conocer el comportamiento de los diferentes indicadores, programas, y actividades que se han implementado.

También es imprescindible realizar un seguimiento periódico a los informes de autoridades competentes y poder cumplir con las exigencias legales presentadas, debe existir un documento correspondiente, que indique que la empresa está bajo las condiciones exigidas por la ley, igualmente para cumplir con las normas, es necesario, incluir las actualizaciones de cada una de las normas y/o leyes.

Aspectos a tener en cuenta en el desarrollo del plan de acción para la implementación de la Norma ISO 45001 de 2018.

Para la implementación de la norma la Cámara de Comercio de Putumayo debe cumplir los requisitos establecidos en cada uno de sus apartados esta proporciona un lugar de trabajo seguro y saludable para los trabajadores, así como al resto de personas (proveedores, contratistas, vecinos, etc.) y, de este modo, contribuir en la prevención de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, además de la mejora de manera continua del desempeño de la seguridad y salud.

Para el plan de acción de la Norma ISO 45001 se utilizará la recomendación de FREMAP Guía para la implementación de la Norma Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Norma ISO 45001.

La estructura común de estas normas es la siguiente:

0. Introducción

1. Objeto y campo de aplicación. Alcance

2. Referencias normativas

3. Términos y definiciones

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo y participación de los trabajadores

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora continua

9.3.2.9. Conformidad de la dirección

El éxito del SGSST dependerá del liderazgo, del compromiso y de la participación desde todos los niveles y funciones de la organización. Por ello, es estratégico contar con el apoyo y convencimiento de la dirección, que deberá conocer los beneficios que aporta y asumir su protagonismo, promoviendo que se adopte como su sistema de gestión.

En este punto, es importante destacar que la aplicación de esta Norma supera la mera decisión de optar por un esquema de gestión, debido a que con su implementación se va a

concretar la posición de la entidad respecto a un amplio marco de responsabilidades derivadas del deber de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, que determina el marco legal.

9.3.2.10. Nombramiento de la representación de la dirección

Este hecho facilita que la dirección se implique en el sistema de gestión mostrando su liderazgo y compromiso, no limitándose exclusivamente a definir la Política.

La alta dirección puede nombrar uno o varios representantes, que pueden pertenecer o no a la misma, para asegurarse que el SGSST es conforme con los requisitos de la Norma ISO 45001 y para informar sobre el desempeño del SGSST.

9.3.2.11. Comité de implementación

Aunque no es un requisito de la Norma, puede ser conveniente crear un grupo de trabajo en el que participen todas las áreas implicadas. La participación de diversas áreas es un requisito fundamental y tiene como objetivo considerar la interacción de los procesos con los distintos departamentos de la organización y conseguir la idoneidad de su aplicación.

Dependiendo de la madurez y medios del sistema de gestión (grado de implementación de otras Normas ISO, del Plan de prevención...) puede ser también recomendable contar con asesoramiento externo para la adecuación de su sistema actual de gestión a la Norma ISO 45001.

9.3.2.12. Procesos

ISO define proceso como “el conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas”.

Desde el ámbito de la Norma ISO 45001, los procesos determinarían las diferentes acciones dirigidas a conseguir el nivel requerido por la dirección con respecto a la seguridad y salud en el trabajo.

Los procesos deben ser comprensibles por toda la organización y afectar a toda la escala jerárquica, para lo que será necesario reducir al mínimo imprescindible su complejidad y así asegurar su eficacia, eficiencia y simplicidad.

LOS 28 REQUISITOS DE LA NORMA ISO 45001

Comprensión de la organización y de su contexto (4.1)
Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas (4.2)
Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST (4.3)
Sistema de gestión de la SST (4.4)
Liderazgo y participación de los trabajadores (5.1)
Política de la SST (5.2)
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (5.3)
Consulta y participación de los trabajadores (5.4)
Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y las oportunidades (6.1.2)
Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos (6.1.3)
Planificación de acciones (6.1.4)
Objetivos de SST y planificación para lograrlos (6.2)
Recursos (7.1)
Competencia (7.2)
Toma de conciencia (7.3)
Comunicación (7.4)
Información documentada (7.5)
Eliminar peligros y reducir los riesgos para la SST (8.1.2)
Gestión del cambio (8.1.3)
Compras (8.1.4)
Contratistas (8.1.4.2)
Contratación externa (8.1.4.3)
Preparación y respuesta ante emergencias (8.2)
Evaluación del cumplimiento (9.1.2)

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO

Auditoria interna (9.2)
Revisión por la dirección (9.3)
Incidentes, no conformidades, acciones correctivas (10.2)
Mejora continua (10.3)

Los pasos siguientes a seguir son similares a los de la Norma ISO 14001-2015 por ello la implementación es similar.

10. Conclusiones

Los resultados obtenidos del diagnóstico de la situación actual de la Cámara de Comercio del Putumayo se logró evidenciar la poca organización, liderazgo, ausencia de documentación y falta de conocimiento de un sistema integrado de gestión y su importancia, teniendo como base lo anterior y gracias a una lista de verificación se logra identificar el bajo grado de cumplimiento de la normativa por parte de la entidad.

La elaboración de la estructura documental permitió lograr un avance del 13% de cumplimiento en marco de la ISO 45001:2018 y un 25% de cumplimiento de la ISO 14001:2015 enfocado a los procesos misionales de la Cámara de Comercio del Putumayo.

La propuesta de llevar a cabo un plan de acción de la Cámara de Comercio del Putumayo, generara fortalezas mediante la organización y elaboración estructural del Sistema de Gestión Integrado de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental, con el fin de incrementar el nivel de cumplimiento de las ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, contribuyendo a una mejora continua en los procesos Misionales.

11. Recomendaciones

Se recomienda a la Cámara de Comercio cumplir con los lineamientos exigidos por las normas ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 no solo con el propósito de mejorar su eficiencia, sino también para brindar a sus colaboradores, clientes y proveedores un ambiente laboral seguro y confiable.

Seguidamente recordarles la importancia de capacitar a sus colaboradores con el objetivo de que todos en la entidad sean conocedores de las actividades realizadas en pro del medioambiente, así como generar conciencia para reducir los impactos ambientales generados por la entidad.

12. Referencias bibliográficas

- (2020). Obtenido de Sustant consultoria e ingenieria : https://sustant.es/iso-45001-beneficios-para-la-empresa-y-caracteristicas/#Beneficios_y_requisitos_de_ISO_45001
- 45001:2018, N. I. (5 de agosto de 2016). *Política de seguridad y salud*. Obtenido de Nueva ISO 45001:2018: <https://www.nueva-iso-45001.com/2016/08/seguridad-salud-trabajo-ohsas-18001/>
- Acuña, N., Figueroa, L., & Wilches, M. J. (14 de enero de 2016). *Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla*. Obtenido de SciELO: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000100143&script=sci_arttext
- Conchambay, P. R. (2020). *Propuesta de diseño de un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018*. trabajo de grado, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7796/1/T3377-MGCI-Chicaiza-Propuesta.pdf>
- JIMENEZ, J. A. (2015). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LOS PROCESOS DE SERVICIOS AL CLIENTE DE TUVALCOL S.A. , Cali. Obtenido de http://www.bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3299/1/Implementacion_sistema_integrado_acosta_2015.pdf
- Leanpio. (s.f.). *Norma ISO 14001:2015 todo lo que necesitas saber*. Obtenido de Leanpio: <https://www.leanpio.com/2019/02/27/norma-iso-140012015-todo-lo-que-necesitas-saber/>
- Lesmes Garzón, M. A., & Firacative Raigoso, L. A. (2019). *DISEÑO DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BASADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 PARA LA EMPRESA ROBRICA COMERCIALIZADORA LTDA., EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C*. Trabajo de grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Bogota. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8301/1/2019_sistema_integrado_robrica.pdf
- Ley n°1562, a. (11 de julio de 2012). *Ley 1562 2012*. Obtenido de Minsalud.gov.co: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Medina, J. S. (2018). Universidad de tecnologica de pereira, Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/9454/T658.5620218%20O62.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, P. (20 de octubre de 2020). *Seguros Bolivar*. Obtenido de <https://www.segurosbolivar.com/blog/proteccion-arl/enfermedad-laboral-en-colombia-que-es-y-como-identificarla/>
- procesos misionales*. (s.f.). Obtenido de Funcionpublica.gov.co: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Procesos+Misionales>
- DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015 PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO*

- Tucto, B., & Fleming, R. (2019). *Diseño de un sistema integrado de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional en el alcance de las normas ISO 14001 e ISO 45001 en la Municipalidad Distrital de Cahuac 2019*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Cahuac. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/5920>
- Zarza, N. (30 de diciembre de 2019). *Política ambiental*. Obtenido de Ecología verde: <https://www.ecologiaverde.com/politica-ambiental-que-es-y-ejemplos-42.html>
- Baraza, X., Castejón, E., & Guardino, X. (2016). *Higiene industrial*. Editorial UOC.
- Peralta Robles, J. A. (2020). ARTÍCULO ACADÉMICO: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con los requerimientos de la norma ISO 45001: 2018 en las industrias metalmeccánicas de Guayaquil.
- Acuña, N., Figueroa, L., & Wilches, M. J. (2017). Influencia de los Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 en las organizaciones: caso estudio empresas manufactureras de Barranquilla. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(1), 143-153.
- Segura, F. O. (2005). *Sistema de gestión: Una guía práctica*. Ediciones Díaz de Santos.

13. Anexos

13.1 Anexo del objetivo 1.

Anexo 1. MATRIZ DE CORRELACIÓN INICIAL ISO 45001

Anexo 2. MATRIZ DE CORRELACIÓN INICIAL ISO 14001

Anexo 3. ENCUESTA A COLABORADORES DE LA CÁMARA DE COMERCIO

Anexo 4. LISTA DE VERIFICACIÓN

Anexo 5. MATRIZ DOFA

13.2 Anexo del objetivo 2.

Anexo 6. MATRIZ DE CORRELACIÓN FINAL ISO 45001

Anexo 7. MATRIZ DE CORRELACIÓN FINAL ISO 14001

Anexo 8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS ORITO

Anexo 9. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS HORMIGA

Anexo 10. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS SIBUNDOY

Anexo 11. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS MOCOA

Anexo 12. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS PUERTO ASIS

Anexo 13. PROPUESTA PROCEDIMIENTOS DE GD

Anexo 14. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Anexo 15. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Anexo 16. SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACIÓN (SIC)

Anexo 17. CONTROL DE MANDO DEL SISTEMA INTEGRADO DE

CONSERVACIÓN

Anexo 18. FORMATO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS DE ARCHIVO

*DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LA ISO 45001: 2018 E ISO 14001:2015
PARA LOS PROCESOS MISIONALES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO*

Anexo 19. FORMATO DE SANEAMIENTO AMBIENTAL

Anexo 20. FORMATO MONITOREO Y CONTROL DE CONDICIONES

AMBIENTALES

Anexo 21. FORMATO INSPECCIÓN PUESTO DE TRABAJO

Anexo 22. INFORME DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Anexo 23. INSTRUCTIVO DE SERVICIOS CLUB DE VINCULADOS

Anexo 24. PROTOCOLO DE DIGITALIZACIÓN REGISTROS PÚBLICOS

Anexo 26. MAPA DE PROCESOS

Anexo 27. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS MISIONALES

Anexo 28. LISTADO MAESTRO

13.3 Anexo objetivo 3.

Anexo 22. PLAN DE ACCIÓN