

# Diseño y organización para la formulación del sistema integrado con las normas ISO 9001; ISO 45001: ISO 14001 en el restaurante A la Mesa

GALLARDOVACA NOV 30, 2021 04:25PM

ESTUDIO DE CASO UNAD- DIPLOMADO  
POR:

Estudiante 1

**Romero Torres Erica Natalia**  
[enromerot@unadvirtual.edu.co](mailto:enromerot@unadvirtual.edu.co)

Estudiante 2

**Vaca Bohorquez Gallardo Eusebio**  
[gevaccab@unadvirtual.edu.co](mailto:gevaccab@unadvirtual.edu.co)

**TUTORA DE ACOMPAÑAMIENTO:** CLAUDIA PATRICIA CORRES  
OROZCO [claudia.cortes@unad.edu.co](mailto:claudia.cortes@unad.edu.co)

## 1. Identificación de la organización

“A la mesa” como será llamado nuestro restaurante a trabajar de ahora en adelante, (cuidando y salvaguardando los datos y la información de la empresa), A la mesa es un restaurante ubicado en Chiquinquirá Boyacá, en la parte este de la plaza de la libertad en pleno centro de la ciudad, se ha descrito por deleitar con sus productos artesanales a habitantes y peregrinos que visitan la ciudad mariana, la actividad principal es de gasto a la mesa de comidas preparadas con código CIU 5611, seguido por código CIU 5630 con referencia al gasto de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento, por ultimo con el código CIU 5619 otros tipos de gasto de comidas preparadas, cuenta con un total de 14 colaboradores que se distribuyen de la siguiente manera: 3 en cocina de hamburguesas, 3 en cocina de sándwich, 4 meseros 1 steward, 2 bartender y un administrador, tiene un total de 33 mesas con capacidad de cuatro personas cada una, cuenta con una zona de cielo abierto o zona para fumadores, entre el pedido se puede encontrar variedad de sándwich, hamburguesas artesanales, jugos y bebidas naturales, bebidas calientes y coctelería.

El restaurante se dedica a la fabricación, producción y distribución de productos de calidad contando con seguimiento a cada uno de estos procesos, la higiene se considera uno de los puntos más débiles es por esto que se le hace seguimiento constante a la misma. Se cuenta con mantenimiento y cambio de equipos constante según corresponda para no detener los procesos por fallas en los mismos, las materias primas se adquieren con un tiempo determinado evitando desabastecimiento de las mismas, “a

la mesa” tiene en cuenta las sugerencias que se encuentran en las encuestas que se realizan a los clientes es por esto que los colaboradores cuentan con capacitaciones constantes para adaptarse a las tendencias y procesos de mejora continua.

## 2. Alcance

El sistema de gestión de integrado del Restaurante “A la mesa” es aplicable a todas las áreas de la empresa que se encuentren involucradas en el proceso de producción de los productos y prestación de los diferentes servicios ofrecidos por el mismo. Este sistema se enfocará principalmente en aquellos subprocesos que conforman la cadena de valor del restaurante, la gestión ambiental, y el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

## 3. Lista de Chequeo

REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	NORMA		
	ISO 9001 2015	ISO 14001 2015	ISO 45001 2018
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	x	x	x
Implementación Sistema de Gestión de Calidad.	x		
Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental.		x	
Sistema de gestión ambiental		x	
Sistema de Gestión SST			x
<b>5. LIDERAZGO</b>			
Liderazgo y compromiso.	x	x	x
Desarrollo de la política.	N/A	N/A	N/A
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	x	x	x
Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.	x		
Objetivos de calidad y planificación	x		
Planificación y control de cambios.	x		
Objetivos Ambientales Y Planificación Para Lograrlos.		x	
Objetivos SST Y Planificación Para Lograrlos			x
Determinación de requisitos legales y otros requisitos	x	x	x
Planificación de acciones	x	x	x
<b>7. APOYO</b>			
Recursos	x	x	x
Competencias	x	x	x
Toma de conciencia	x	x	x
Comunicación	x	x	x
Información documentada	x	x	x
<b>8. OPERACIÓN</b>			
Planificación y control operacional	x		
Requisitos para los productos y servicios.			
Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	x		
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	x		
Producción y provisión del servicio.	x		
Control de las salidas no conformes.	x		
Preparación y respuesta ante emergencias		x	
Eliminar peligros y reducir riesgos			x
Gestión del cambio	x	x	x
<b>9 EVALUACIÓN DESEMPEÑO</b>			
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	x	x	x
Auditorías Internas	x	x	x
Revisión por la dirección.	x	x	x
<b>10. ACCIONES DE MEJORA</b>	x	x	x

## 4. ANALISIS PESTEL

ANALISIS PESTEL RESTAURANTE A LA MESA	VARIABLES	SITUACIÓN	OPORTUNIDAD	AMENAZA	
POLITICA	Elección gubernamental; no continuidad política	Cambio de gobierno	X		
		Nuevas políticas empresariales y fiscales	X		
	Política de comercio internacional	Nuevas políticas del gobierno en el sector internacional y Aumento de competidores			X
	Incentivos a las empresas	Oportunidad de crecimiento por parte del gobierno a las pequeñas empresas	X		
	Tratados comerciales	Acuerdos y consorcios	X		
ECONOMICO	Situación Macroeconómica del país	Posicionamiento de restaurantes en el país y de la región.	X	X	
	Oferta de empleo	Necesidad de mas colaboradores	X		
	Política Monetaria	Mantener una tasa de inflación baja y estable, y alcanzar el máximo nivel sostenible del producto y del empleo	X		
	oferta	Contribución a su posicionamiento en el mercado, la capacidad de generar ventas, siendo sostenible a largo plazo.	X		
	Impuetos	Impuestos impartidos por el gobierno		X	
	Demanda	Atención a la solicitud de los clientes	X		
TEGNOLOGICO	Aparición de nuevos Tecnologías	Contratación remota, innovación tecnologica	X		
	Desarrollo de política de digitalización nacional	Modificación del comportamiento del consumo	X		
	Redes Sociales	Implementación de ventas por redes sociales	X		
	Marketing Digital	Generación de publicidad	X		
SOCIAL	Política social	Concientización de la población en cuanto al autocuidado.	X		
	Desarrollo de política de empleo y desarrollo social	Modificación del comportamiento de consumo.		X	
	Reconocimiento del buen nombre	Reconocimiento del buen nombre del restaurante	X		
ECOLOGICO	Clasificación de residuos	Clasificación de residuos provenientes de la elaboración de comidas	X		
	Uso de Energía renovable	Implementaciones de energía renovable	X		
	Gestión de residuos	Implementación de sistema de gestion ambiental	X		
LEGAL	Leyes que favorezcan a los emprendedores.	Subvenciones para el desarrollo de emprendimientos digitales	X		
	Leyes que regulen los impuestos.	Leyes ambientales, de trabajo y seguridad laboral.		X	



En el análisis podemos evidenciar como diversos factores afectan y los que son un beneficio para nuestro restaurante, en este caso se puede observar como el cambio de gobierno y nuevas directrices pueden traer beneficios para el restaurante ya que son nuevas políticas que pueden generar nuevas estrategias económicas, las cuales enaltecen el restaurante. Además de ello en el aspecto económico al generar oferta y demanda se podría evidenciar notablemente el crecimiento de la empresa ya que podemos llamar la atención de los clientes y así aumentar la fidelidad. Otro aspecto importante es el posicionamiento de marca y el buen nombre, es indispensable a la hora de promocionarnos como un restaurante de buen servicio y atención al cliente. La Tecnología cada día avanza mas por ende es necesario la modernización, buenas practicas y la implementación del sistema de Gestión integrado.

## 5. MAPA DE RIESGOS

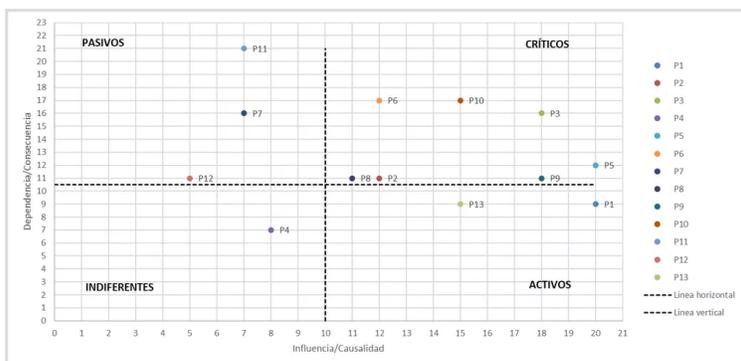
MAPA DE RIESGOS															
MAPA DE RIESGOS															
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION															
GESTION RECURSOS FISICOS												FECHA DE ACTUALIZACIÓN (mm/dd/aaaa):			
												10/11/2021			
OBJETIVO DEL PROCESO: EVALUAR LOS RIESGOS ASOCIADOS A TODOS LOS PROCESOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA EMPRESA A LA MESA BUSCANDO SATISFACER LAS NECESIDADES DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS DE ESTOS PROCESOS EN FORMA OPORTUNA.															
RIESGO	DESCRIPCIÓN DETALLE DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO					CAUSAS (Factores internos y externos)	EFECTOS (Consecuencias)	Impacto	NIVEL DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO EXISTENTES	CONTRÓLES DE CONTROL	ADMINISTRACION		
		Estratégico	Operativo	Financiero	Tecnológico	Cumplimiento							VALORACION DEL RIESGO DESPUES DE CONTROL	ACCIONES A INICIAR	RESPONSABLES
No	No realizar		X				Falta de provisiones para la	Falta de			Adminis	Mantener	Almacenista y personal		Lista de chequeo de

**MAPA DE RIESGOS**  
PDF document  
PADLET DRIVE

## 6. Matriz Vester

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	INFLUENCIA
P1	Falta de proveedores	0	1	3	1	2	3	0	0	3	3	0	2	2	20
P2	Ausencia de personal Capacitado	0	0	1	0	2	2	0	0	2	1	2	2	0	12
P3	Desabastecimiento de materia prima	3	2	0	1	1	0	2	3	0	0	3	1	2	18
P4	Políticas gubernamentales	1	2	0	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	8
P5	Cliente insatisfecho	1	2	2	3	0	2	3	1	2	3	1	0	0	20
P6	Ausencia de servicios públicos	0	0	0	1	1	0	2	0	0	3	2	2	1	12
P7	Bajos conocimientos de la jerarquía del negocio	0	1	0	1	0	0	0	3	1	0	1	0	0	7
P8	Mal manejo de recursos	0	0	1	0	0	3	2	0	1	0	3	1	0	11
P9	Logística deficiente	3	0	1	0	3	2	2	0	0	3	3	0	1	18
P10	Competencia	0	1	2	0	2	0	0	2	0	0	3	2	3	15
P11	Infraestructura	0	0	1	0	1	0	2	2	1	0	0	0	0	7
P12	Estado del clima	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	5
P13	Desprestigio	1	2	3	0	0	3	2	0	1	2	1	0	0	15
<b>DEPENDENCIA</b>		9	11	16	7	12	17	16	11	11	17	21	11	9	88

## Gráfico Matriz Vester



## 7. IDENTIFICADOR DE LOS STAKE HOLDERS Y ANÁLISIS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS Y/O NECESIDADES	REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CLIENTES	Atención oportuna y asesoría personalizada	Suficientes y capacitados colaboradores
PERSONAL CAPACITADO	Buena preparación e higiene	Control continuo en los procesos
DUEÑO Y SOCIOS	Abastecimiento necesario	Contar con empresas de proveedores continuos
ADMINISTRADOR	Incremento de ventas	Marketing y publicidad

## 8. Aplicación Del Ciclo PHVA Al Proceso De Integración De Sistemas De Gestión

### APLICACIÓN DEL CICLO PHVA AL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

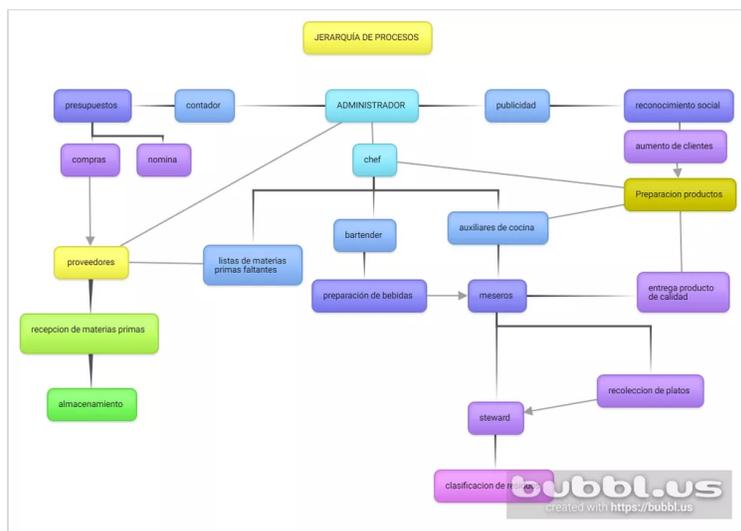
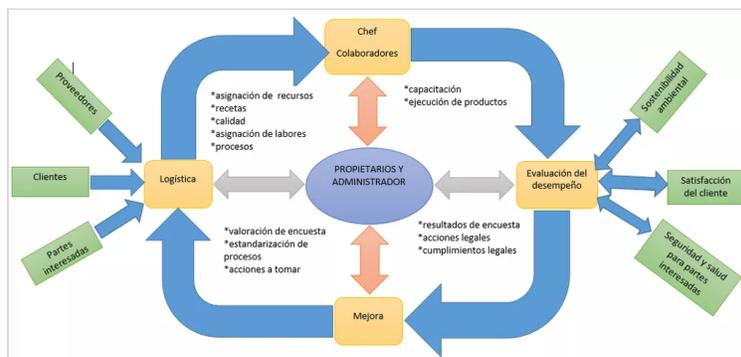
APLICACIÓN PHVA	
PLANEAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una auditoría interna, que nos permita identificar el estado actual del restaurante. (Calidad, Ambiental y SST)</li> <li>Identificar el proceso a estandarizar.</li> <li>Análisis DOFA, del cual resultan procesos de políticas en gestión de calidad dentro de lo que son las debilidades y las amenazas.</li> <li>Conocer los requerimientos de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>se implementarán diferentes normas, protocolos y registros.</li> <li>Sistematizar el proceso a estandarizar. se lleva a cabo por medio de técnicas de diagramación y documentación informativa sobre su funcionamiento.</li> <li>Estandarizar el proceso (documentar): Creación de un organigrama el cual consiste en la representación gráfica del restaurante, de manera que no sólo representa a los empleados y recursos humanos de la empresa, sino que también</li> </ul>

### APLICACIÓN DEL CICLO PHVA AL PROCESO DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

PDF document

PADLET DRIVE

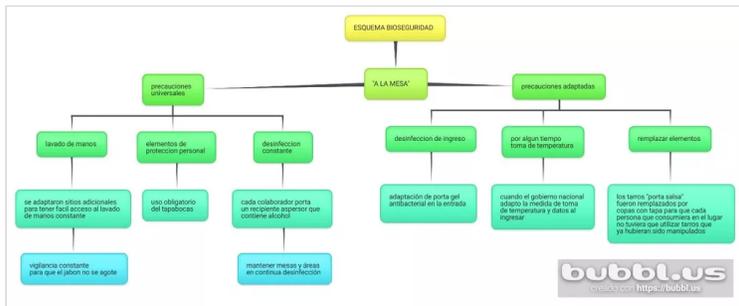
## 9. Proceso Productivo De Bienes O Servicios Y Jerarquía De Procesos



## 10. Requisitos Comunes Integrables Y Requisitos No Comunes

REQUISITOS COMUNES INTEGRALES	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	ISO 14001:2015
Control Documental	7.5.1 y 7.5.2	7.5.1 y 7.5.2	7.5.1 y 7.5.2
Control del registro	7.5.3	7.5.3	7.5.3
Revisión por la dirección	9.3	9.3	9.3
Política	5.2	5.2	5.2.1
Disposición de recursos	7.1	7.1	7.1
Objetivos y programas	6.2.1	6.2.1	6.2.1
Funciones, responsabilidades y autoridad	5.3	5.3	5.3
Competencia, formación y toma de conciencia.	7.2 y 7.3	7.2 y 7.3	7.2 y 7.3
Identificación de requisitos legales	6.1.3	6.1.3	6.1.3
Evaluación de requisitos legales	9.1	9.1	9.1
Procesos de compras	8.4	N/A	N/A
Control operacional	8.1	8.1	8.1
Seguimiento y medición del proceso	9.1.2	9.1.2	9.1.2
Manual de calidad	9	N/A	N/A
Identificación y evaluación de aspectos ambientales.	N/A	6.1.2	N/A
Identificación y evaluación de riesgo	6.1.2.1	N/A	N/A
Enfoque al cliente	8.2.1	N/A	N/A

## 11. Esquema de Bioseguridad



## 12. Gestión De Recursos Y Operación

GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN	
<b>Recursos Humanos</b>	<p>Las personas realizan tareas, controlan máquinas, organizan las cosas y hacen posible que los procesos ocurran. Para la empresa es indispensable es la capacidad creativa y empresarial, la toma de decisiones y la capacidad de relacionarse entre sí, lo que impulsa el éxito de la organización.</p> <p>El personal adecuado es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de calidad control interno: Grupo de planeación (Administrador)</li> <li>• Gestión de seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Gestión ambiental: Grupo de Servicios Generales</li> <li>• Gestión de Seguridad de la información: Oficina de tecnología y sistemas de información</li> </ul>
	Contar con instalaciones que proporcionan y mantienen una estructura necesaria para garantizar la inocuidad de sus productos, cuenta con un...

## GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN

PDF document

PADLET DRIVE

## 13. Formulación Del Plan De Integración

...enfermedades laborales en el restaurante que nos permita gozar saludablemente de nuestras familias.

- Somos conscientes del desgranamiento ambiental y nuestro compromiso con el ambiente va dirigido a prevenir la contaminación del medio ambiente.
- En nuestra empresa mantenemos esfuerzos por la mejora continua de cada uno de nuestros procesos de gestión integral.
- Comprometidos con este Sistema de Gestión Integral asignamos y optimizamos los recursos suficientes y necesarios para su mantenimiento y fortalecimiento que nos permita mantener de manera óptima el SGI.
- Identificar y gestionar los aspectos e impactos ambientales generados en la operación de las actividades así mismo todo lo correspondiente a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Nuestra labor se encuentra inmersa en la normatividad colombiana por lo que nuestro compromiso con el cumplimiento legal de requisitos ambientales y de Seguridad e Higiene en el trabajo son también nuestra prioridad.

Componente	Actividad Propuesta	Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta
Norma UNE 66177		

## FORMULACION

PDF document

PADLET DRIVE

## RECOMENDACIONES

### Recomendaciones

- Utilizar los lineamientos de calidad existentes en los programas de la empresa como punto de arranque para implementar la norma ISO 9001 y posterior a ello desarrollar la integración con las otras normas referentes a Salud y Seguridad en el trabajo (45001) y finalmente medio ambiente (ISO 14001).
- Se debería evaluar periódicamente los riesgos de la empresa ya que son una condición que puede variar ocasionalmente, revisando cada puesto de trabajo con el fin de lograr el control adecuado; es importante además realizar la capacitación del

personal respecto al sistema integrado de gestión y desarrollar un programa de incentivos para incrementar el compromiso y responsabilidad de todo el personal con el cumplimiento de los objetivos establecidos.

- Los documentos desarrollados para el sistema integrado deben ser los estrictamente necesarios, fundamentales y de fácil comprensión, para el desarrollo de las actividades, evitando la generación de un exceso de documentación que sólo imposibilitaría su correcta administración.
- Uno de los requisitos fundamentales para la implementación del Sistema Integrado, es el contar con el compromiso del personal, pues ellos son los generadores de ideas ya que conocen profundamente los procesos, su secuencia, sus necesidades y sus criterios proporcionarán la facilidad para la adaptación a los cambios requeridos en la implementación de las normas.
- Cumplir estrictamente el cronograma establecido de revisiones, auditorías internas durante la implementación ya que constituye una autoevaluación del trabajo que se está desarrollando para efectuar los procesos de mejora continua y verificación del sistema

## BIBLIOGRAFIA

Betancourt, D. F. (19 de junio de 2016). Matriz de vester para la priorización de problemas. Recuperado el 25 de noviembre de 2021, de Ingenio Empresa: [www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester](http://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester).

Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento & Gestión, 20, 165-193 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

ICONTEC. (2020). Recuperado de <https://www.icontec.org/>

ICONTEC. (2020). Sistemas de gestión de certificación. Recuperado de <https://www.icontec.org/certificacion-de-sistema/>

ICONTEC. (2018). NTC-ISO 45001. Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá: Icontec. Recuperado de <https://ecollection-icontec-org.hemeroteca.lasalle.edu.co/normavw.aspx?ID=62572>

ICONTEC. (2015). NTC-ISO. 14001. Norma Internacional 14001. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá: Icontec. Recuperado de <https://ecollection-icontec-org.hemeroteca.lasalle.edu.co/normavw.aspx?ID=6128>

ICONTEC. (2013). Norma IEC 27001. Tecnología de información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos. Bogotá: Icontec.

ICONTEC. (2015). NTC ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

Norma Española 2007: Recuperado de [Une 66177 2005 guia para integracion de sistemas - \[PDF Document\] \(vdocuments.mx\)](#)  
Rizo, J. (2015). Técnicas de Investigación documental. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>

Rojas, W. (2017). Estudio comparativo de la normatividad de la conservación archivística y la Norma ISO 9001. (Trabajo de grado. Universidad de La Salle. Bogotá). Recuperado de [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/144/](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/144/)

Ruiz N. (2020, 26 de julio) análisis PESTEL: ¿Qué es y para que sirve? Ejemplo. Recuperado el 23, noviembre de 2021 de; <https://milagro.ruizbarroeta.com/analisis-pestel/>

Urtado, J. (2000). La investigación proyectiva. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. Recuperado de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacquelinehurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

## VIDEO SUSTENTACIÓN

**SUSTENTACIÓN DIPLOMADO**

by Adriana Martinez

YOUTUBE

