

Criterios para la implementación del sistema integrado de gestión para sector terciario en Mach'ay

Estudiantes autores: - Maribel Tinjaca Castellanos mtinjacac@unadvirtual.edu.co - Paula Valentina Varela Romero pvvarelar@unadvirtual.edu.co - Wendy Nataly Vargas Hernández wvargash@unadvirtual.edu.co
Tutora orientadora del estudio de caso: Sandra Yamile Rodríguez Castañeda sandray.rodriguez@unad.edu.co

WENDY HERNANDEZ 30 DE NOVIEMBRE DE 2021 20:43

VALENTINA VARELA 10 DE DICIEMBRE DE 2021 12:40

Identificación de la organización y alcance de SIG

La empresa Mach'ay Alimentos Artesanales hace su apertura en el año 2013, tiene CIU 4729 y CIU 4781. Se encuentra ubicada en el municipio de Tabio, Cundinamarca, en la calle 4#5-44. Es una tienda de productos locales, saludables, artesanales, vegetarianos y veganos que también maneja servicio de restaurante vegano y cafetería.

La organización se interesa en el cuidado del medio ambiente pues tiene conocimiento del ciclo de vida de la mayoría de los productos que ofrece, realiza un manejo de residuos dentro del establecimiento y apoya iniciativas que contribuyan al cuidado del medio ambiente. También se interesa en el bienestar social con la construcción de vínculos entre todos los actores del entorno. Se enfoca en un servicio de calidad, desde la atención por parte del personal hasta los sabores y presentación de sus platos.

Está compuesta por un equipo de seis personas. La líder, dueña del establecimiento y cinco colaboradoras que desarrollan diferentes roles con tareas específicas. Se han realizado análisis sobre las actividades que a diario son realizadas dentro del establecimiento, encontrando algunos riesgos en los cuales se basan para implementar acciones de mejora.

Por otro lado, maneja 47 proveedores de diferentes zonas del país. (Mach'ay Alimentos Artesanales)

Alcance

Teniendo en cuenta la actividad productiva de la organización, las herramientas que se desarrollarán se enfocan en los aspectos de comercialización de productos y el servicio de restaurante vegetariano y vegano con el fin de identificar los cumplimientos y falencias que puedan existir dentro de estos procesos y de esta forma implementar mejoras que permitan un rendimiento óptimo y en un futuro la certificación en las normas ISO 9001, 14001 y 45001.

VALENTINA VARELA 10 DE DICIEMBRE DE 2021 12:40

Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

Tabla 1. Lista de chequeo integrada

| Requisitos del Sistema Integrado de Gestión | Norma | | |
|--|----------------|----------------|------------------|
| | ISO 9001: 2015 | ISO 14001:2015 | ISO 45001 : 2018 |
| Análisis de los índices de satisfacción de los clientes | X | X | |
| Conocimiento de las partes interesadas pertinentes a temas de calidad, ambiente, salud y seguridad en el trabajo | X | X | X |
| Acciones para abordar riesgos y oportunidades | X | | X |
| Compromiso con respecto a temas ambientales, de calidad, de seguridad y salud en el trabajo | X | X | X |
| Planeación del proceso administrativo del restaurante | X | | X |
| Procesos de producción-cocina | X | | |
| Procesos de diseño de menús | X | | |
| Seguimiento al cumplimiento de actividades programadas | X | | X |
| Análisis del servicio, ventas y menús | X | | |
| Planes de acción de mejora | X | | |
| Planeación del proceso comercial | X | | X |
| Requisitos, requerimiento del cliente | X | | |
| Informes del Servicio | X | X | X |

Fuente: Propia

VALENTINA VARELA 7 DE DICIEMBRE DE 2021 18:32

| Requisitos del Sistema Integrado de Gestión | Norma | | |
|---|----------------|----------------|-----------------|
| | ISO 9001: 2015 | ISO 14001:2015 | ISO 45001: 2018 |
| Informes del Servicio | X | X | X |
| Formato de encuestas | X | X | X |
| Planes de acción- Mejora continua | X | | X |
| Disponibilidad de materia prima | X | | |
| Seguimiento-control de inventarios-rotación del producto | X | X | |
| Competencia necesaria de las personas | X | | X |
| Planeación de compras | X | | |
| Recepción de muestras, documentos por parte de proveedores, prospectos | X | X | X |
| Analizar, precio, capacidad, tiempos de entrega y condiciones de pago de acuerdo a las políticas de la empresa | X | | X |
| Clasificar al proveedor | X | X | X |
| Certificados de calidad de productos | X | | |
| Requisitos legales y otros requisitos en mantenimiento de Agua, Residuos y emisiones de las instalaciones | X | X | |
| Evaluación del cumplimiento estableciendo, implementando y manteniendo los procesos necesarios del restaurante | X | X | |
| Optimización de los recursos de energía y agua, control de los consumos y la minimización de los de los residuos | | X | |
| Reglamentación de instalaciones necesarias para satisfacer el bienestar de los clientes | X | X | |
| Verificación de forma periódica mediante evaluaciones actuando conforme a la normativa (agua, residuos, suelos, emisiones, vertidos, contaminación lumínica, ruidos, ahorro y eficiencia energética). | | X | |
| Contar con herramientas óptimas para adaptar los últimos productos del restaurante | X | X | |

Fuente: Propia

miles de empleos directos y el aumento de impuestos al combustible. Muchas personas no consumen comida vegetariana por el precio de estos productos ya que ha sido necesario aumentar el precio de los productos por el mayor costo de transporte.

Ha sido necesario crear estrategias para aumentar las ventas, haciendo uso de los diferentes medios tecnológicos con los que actualmente se cuentan, uno de estos medios tecnológicos es la página de *Mach'ay Alimentos artesanales*: <https://www.machayalimentos.com/> en donde podemos encontrar sus productos. (Vargas, 2021)

Imagen 1. Análisis PESTEL del restaurante Mach'ay Alimentos Artesanales



Fuente: propia

VALENTINA VARELA 10 DE DICIEMBRE DE 2021 12:40

Riesgos y Contexto de la organización

Debido a la pandemia global por el covid 19 las prioridades de las personas han cambiado, no solo se piensa en aspectos sanitarios y la necesidad de mejorar los sistemas de salud sino que también nace la necesidad de cambiar los hábitos alimenticios con el fin de brindarle a nuestro cuerpo más nutrientes y vitaminas, en ese sentido hoy los consumidores se aseguran de que los productos que están consumiendo sean más saludables y que la producción y comercialización sea amigable con el medio ambiente, optando así por la comida vegetariana. La demanda por estos productos ha aumentado notoriamente, jóvenes entre los 20 y 30 años, deportistas, adultos mayores y personas con algún problema de salud son los principales consumidores.

La crianza de animales para el consumo masivo genera una cantidad importante de desechos fisiológicos que en algunos casos llegan a los ríos, aumentando la problemática de la contaminación de las fuentes hídricas. Por otro lado, algunos de los productos utilizados para la alimentación de estos animales son a base de soya, deteriorando la selva tropical. A todo esto se suma la problemática económica que se presenta en el sector de restaurantes que ha sido uno de los más afectados durante la pandemia por los cierres de los establecimientos, la pérdida de

VALENTINA VARELA 7 DE DICIEMBRE DE 2021 21:00

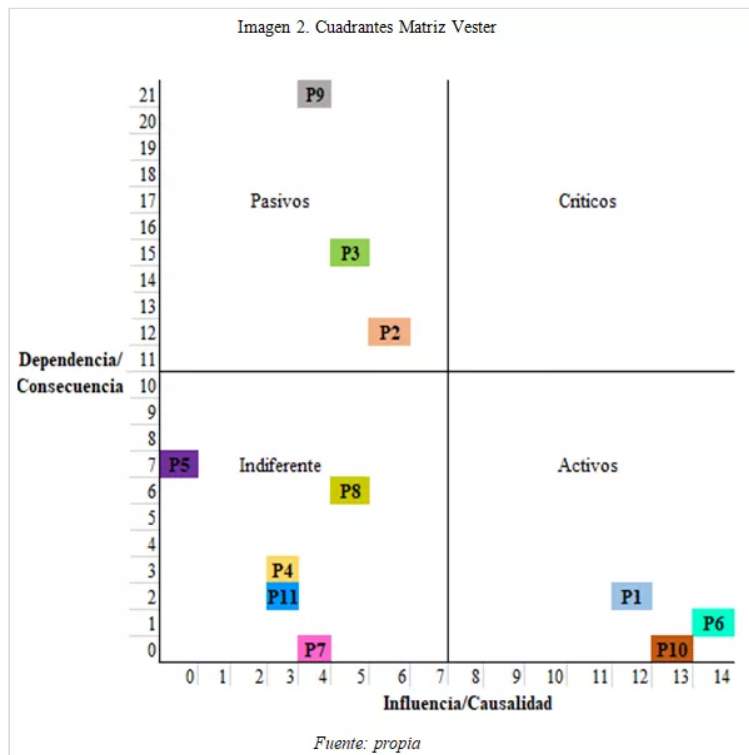
Tabla 2. Mapa de riesgos

| MAPA DE RIESGOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|----------------|-----------|------------|-------------|----------|--|---|----------------------|-------------------------------------|-------------|---|--|--|----------------|--|---|
| SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análisis de los riesgos que se pueden presentar | | | | | | | | | | | Fecha de actualización (dd/mm/aaaa) | | SERVICIO | | | | | |
| PROCESO: | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DEL PROCESO: | Identificar los riesgos asociados al sistema de gestión integrado | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N° | Riesgo | Descripción o detalle del riesgo | IDENTIFICACIÓN | | | | ANÁLISIS | | | ADMINISTRACIÓN | | | | | | | | |
| | | | Entregable | Operativo | Financiero | Tecnológico | Impacto | Probabilidad | Zona de riesgo | Controles existentes | Acciones a iniciar | Responsable | Cronograma | Indicador | | | | |
| 1 | Contaminación del producto | Reducción de la calidad de los productos ocasionado por una contaminación de los mismos antes de ser adquirido por el cliente | X | X | X | | | | Estado deficiente de los sistemas de refrigeración | Pérdida de clientes | 9 de 10 | 3 de 10 | Moderado | Revisión regular de las reservas | Seguimiento al mantenimiento adecuado de los sistemas de refrigeración | Jefe de cocina | Revisión mensual a partir del 15 de febrero del año en curso | Encuestas de satisfacción, llamadas a los clientes |
| 2 | Contaminación por residuos de los productos | Afectaciones al medio ambiente y calidad del producto debido a la devolución del mismo, lo que implica tener que desechar su envoltura y el producto | X | X | | | | Productos con fecha de vencimiento cercana por envolturas plásticas en el empaque | Contaminación al medio ambiente por envolturas plásticas en el empaque | 7 de 10 | 5 de 10 | Moderado | Verificación semanal del estado de los productos | Verificación de la calidad, realización de elaboración y empaque de los productos | Colaborador/as | Asaya y Cova | Permanente | Seguimiento de las devoluciones generadas diariamente |
| 3 | Accidentes por quemaduras | Riesgo de quemaduras en el área de la cocina por uso de horno, estufa y empacadoras al vacío | X | X | X | | | Desgaste por parte de los colaboradores al realizar preparaciones en el área de cocina | Quemaduras en diferentes zonas del cuerpo, especialmente en la parte superior | 10 de 10 | 1 de 10 | Bajo | Análisis de riesgos en el área de cocina | Capacitaciones enfocadas a la identificación de peligros e implementación de estrategias para evitarlo | Jefe de Cocina | Permanente | Evaluación de desempeño a colaboradores | |
| 4 | Enfermedad | Contagio de covid 19 por inadecuada implementación de medidas de seguridad | | | X | | | No seguir las indicaciones de bioseguridad como uso adecuado de cubrebocas lavados de manera frecuente | Síntomas como fiebre, dolor de cabeza, malestar general | 9 de 10 | 7 de 10 | Bajo | Destierro de mano permanente en el establecimiento, uso obligatorio del tapabocas | Sanear al personal que no cumple con las medidas de bioseguridad | Jefe de Cocina | Permanente | Saniones realizados | |

Fuente: Propia

VALENTINA VARELA 7 DE DICIEMBRE DE 2021 21:36

Matriz Vester



Identificación de los stakeholders y análisis

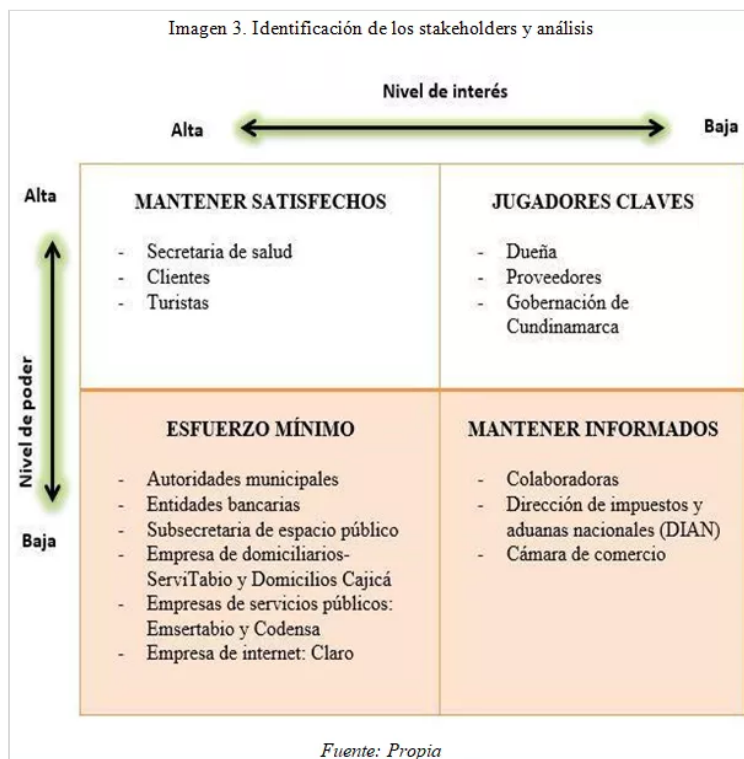


Tabla 3. Matriz Vester

| Código | Variables o problemas | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | Activos (s) |
|-------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------|
| P1 | Fallas en equipos | 0 | 3 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 12 |
| P2 | Inadecuada conservación del producto | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 6 |
| P3 | Contaminación por envolturas | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 |
| P4 | Contagio de covid 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| P5 | Quemaduras de colaboradoras | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| P6 | Baja capacitación continua de colaboradoras nuevas y antiguas | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 1 | 14 |
| P7 | Control médico de colaboradoras que manipulan los alimentos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 |
| P8 | Rotulado de algunos productos sin fecha de vencimiento ni fecha de fabricación | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| P9 | Riesgo de contaminación de alimentos | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P10 | Implementaciones y políticas que no se encuentran registradas en documentos | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 13 |
| P11 | Preparación de algunos alimentos conllevan a tiempo de espera largo para dar servicio al cliente | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Pasivos (y) | | 2 | 12 | 15 | 3 | 7 | 1 | 0 | 6 | 21 | 0 | 2 | 69 |

Fuente: Propia

Tabla 4. Partes interesadas

| Partes interesadas | Expectativas y/o necesidades según las normas ISO 9001, 14001 y 45001 | Requisitos en el sistema integrado de gestión | Protocolos de bioseguridad |
|---|---|---|--|
| Secretaría de Salud de Cundinamarca | -La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. - La empresa se debe asegurar de que las personas realizan su trabajo bajo el control de la organización. - La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionada con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables. | Cuando se tiene la claridad del alcance, las actividades, productos y prestación de servicios de la organización, se define mediante este contexto que son incluidas en el Sistema de Gestión Integrado. | El Ministerio de Salud y Protección Social profirió la Resolución 749 de 2020, a través de la cuales adopta los protocolos específicos de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del COVID-19 para el comercio al por mayor y al por menor de alimentos, bebidas y tabaco, restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas. (Urrutia, 2021) |
| Clientes Comunidad cercana Turistas | La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. | Se debe determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente y mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. | Todos los clientes deben ingresar al restaurante con el tapabocas puesto adecuadamente (cubriendo nariz y boca), y mantener su uso adecuado todo el tiempo que se encuentre dentro del restaurante. |

Fuente: Propia

| Partes interesadas | Expectativas y/o necesidades según las normas ISO 9001, 14001 y 45001 | Requisitos en el sistema integrado de gestión | Protocolos de bioseguridad |
|--------------------|--|--|---|
| | | | además debe aplicarse el sistema de gestión de desinfectante al ingresar, mantener el distanciamiento de un metro. |
| - Dueños | La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, asumir la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental, prevenir las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables; | Es necesario contar con una estructura que dé respuesta a las necesidades de las partes interesadas en cuestiones de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad. | Los dueños del restaurante deben garantizar que se están llevando a cabo todas las medidas de bioseguridad establecidas y exigir el cumplimiento de las mismas, ya sean clientes, proveedores, trabajadores y demás partes interesadas. |
| - Proveedores | La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar. También debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. - Comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a | La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos, productos y prestación de servicios mediante los requisitos establecidos, la | Los proveedores deben portar adecuadamente su tapabocas, cubriendo boca y nariz al momento de ingresar al restaurante para empezar a realizar sus labores. |

Fuente: Propia

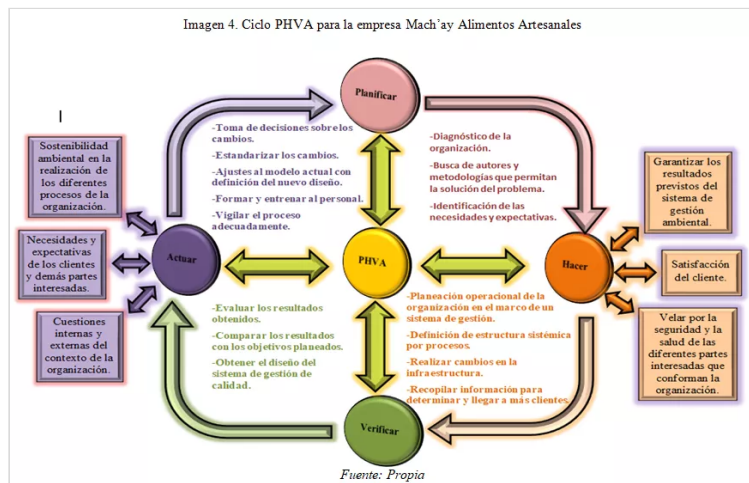
| Partes interesadas | Expectativas y/o necesidades según las normas ISO 9001, 14001 y 45001 | Requisitos en el sistema integrado de gestión | Protocolos de bioseguridad |
|---|--|--|--|
| | | | |
| - Colaboradoras | La empresa debe determinar la competencia necesaria para cada persona que realiza el trabajo bajo el control que afecta a su desempeño ambiental, la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y su desempeño de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Asegurarse de que son personas competentes basándose en la educación, formación o experiencia Apropriad. | Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes | Todos los trabajadores deben seguir las medidas de bioseguridad establecidas, que son: uso adecuado del tapabocas, lavado frecuente de manos, limpieza y desinfección del entorno cada 3 horas, uso del celular solo en el área de bodega y en casos necesarios, lavarse las manos después de usar el celular. |
| - Autoridades municipales - Gobierno | Los requisitos legales son aquellos que una organización tiene que cumplir. En este campo se | Para identificar adecuadamente los requisitos que aplicar a la organización, | La vigilancia del cumplimiento de este protocolo está a cargo de la |

Fuente: Propia

| Partes interesadas | Expectativas y/o necesidades según las normas ISO 9001, 14001 y 45001 | Requisitos en el sistema integrado de gestión | Protocolos de bioseguridad |
|---|---|---|--|
| - Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) - Cámara de comercio - Subsecretarías de espacio público | incluyen las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables. El alcance del cumplimiento dependerá del contexto de la organización. Su nivel puede ser internacional, nacional, regional o local. Los otros requisitos son aquellos que también tiene cumplir o que la organización elige cumplir. Por lo tanto, en el momento en que se elija voluntariamente cumplir un requisito pertinente para el sistema de gestión de la SST, este se convierte en obligatorio. Otros ejemplos pueden ser compromisos contractuales, códigos de buenas prácticas, normas de la propia organización, guías técnicas, etc. | primero se debe analizar: <ul style="list-style-type: none"> • El contexto de la organización. • Las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. • Los riesgos y oportunidades. • El alcance del sistema de gestión integrado. | secretaría o entidad municipal o distrital que corresponda a la actividad económica desarrollada. Lo anterior, sin perjuicio de la vigilancia que sobre el cumplimiento de las obligaciones de los empleadores realice el Ministerio del Trabajo u otra autoridad en ejercicio de sus funciones. (Urrutia, 2021) |

Fuente: Propia

Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión



Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018

Tabla 5. Requisitos comunes ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018

| INTEGRACIÓN | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | ISO 45001:2018 | SIG |
|---|---------------|----------------|----------------|--|
| Contexto de la organización | 4.1 | 4.1 | 4.1 | 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y partes interesadas. 4.3 Determinar el alcance de los sistemas de gestión. |
| Liderazgo y compromiso | 5.1 | 5.1 | 5.1 | La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto a los sistemas de gestión integral. |
| Política | 5.2 | 5.2 | 5.2 | La alta dirección establece, implementa y mantiene políticas de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo. |
| Roles, responsabilidades y autoridades de la organización | 5.3 | 5.3 | 5.3 | La alta dirección debe asegurarse de las responsabilidades y autoridades para los roles. |
| Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 6.1 | 6.1 | 6.1 | En la planificación la organización debe determinar los riesgos y oportunidades con el fin de asegurar los resultados previstos en los sistemas de gestión, lograr mejora y lograr la mejora |
| Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | 6.2 | 6.2 | 6.2 | En la Organización se debe desarrollar objetivos de calidad, ambientales y seguridad y salud en el trabajo. Debe tener esta información documentada |
| Apoyo | 7.1 | 7.1 | 7.1 | 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada |

Fuente: Propia

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

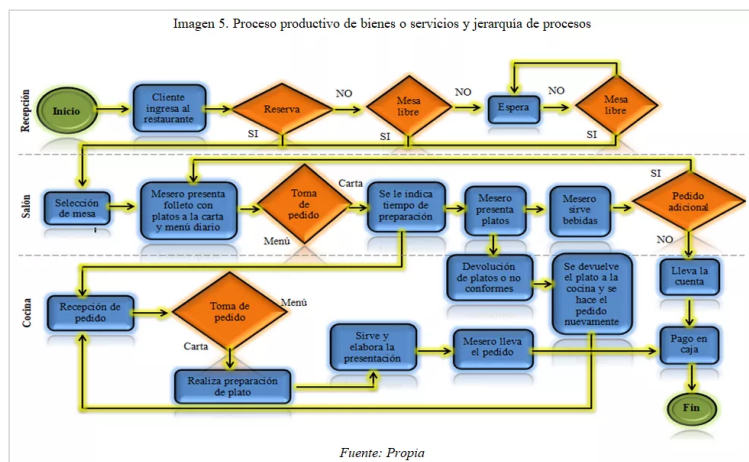
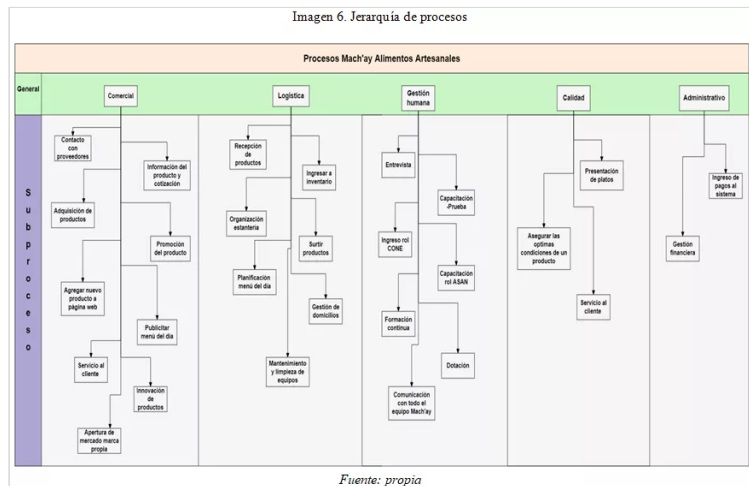


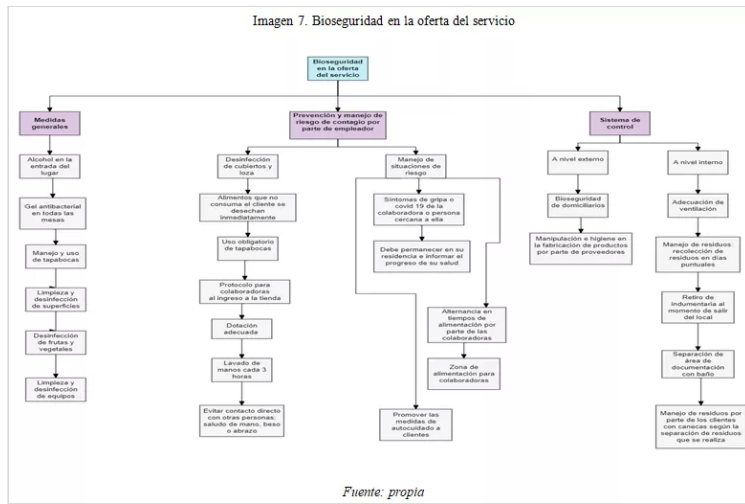
Tabla 6. Requisitos No comunes ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018

| Numeral | ISO 9001:2015 | Numeral | ISO 14001:2015 | Numeral | ISO 45001:2018 |
|---------|---|---------|--|---------|--|
| 4.1 | Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad | 4.2 | Determinación del alcance de gestión ambiental. | 4.3 | Determinación del SST |
| 4.4 | Sistema de gestión de calidad y sus procesos | 4.4 | Sistema de gestión ambiental de la planta. | 4.4 | Sistema de Gestión de SST. |
| 5.2 | Política de calidad | 5.3 | política Ambiental | 5.3 | Política de SST |
| --- | --- | --- | --- | 5.4 | Consulta y participación de los trabajadores. |
| 6.3 | Objetivos de calidad y planificación para lograrlos | 6.2 | Objetivos ambientales y planificación para lograrlos | 6.3 | Objetivos del sistema de gestión SST y planificación para lograrlos. |

Fuente: propia



Bioseguridad en la oferta del servicio



Gestión de recursos y operación Mach'ay Alimentos Artesanales

Tabla 6. Gestión de recursos y operación Mach'ay Alimentos Artesanales

| Recurso humano | Legal | Infraestructura | Tecnico | Inversión |
|--|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Formación en primeros auxilios Formación en manejo de plagas y enfermedades Formación en higiene y saneamiento Formación en manejo de alimentos Formación en seguridad alimentaria Formación en higiene personal Formación en higiene de manos Formación en higiene de superficies Formación en higiene de equipos | <ul style="list-style-type: none"> Programa de salud ocupacional para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo Química sectorial 075-1724-005-2007 Seguridad industrial para prevenir accidentes Norma Técnica Sectorial 075-1724-005-2007 Resolución número 0001874 de 2015 | <ul style="list-style-type: none"> Distribución adecuada de zonas específicas para distintos usos y actividades (organizadas) Equipos independientes para materias primas, elaboradas, depósitos de productos terminados Pisos impermeables, acilados y antideslizantes Almacén en buenas condiciones para evitar caídas del personal Suficiente el mayor grado de cada, calidad de atención Pisos libres de humedad, hulemas resistentes impermeables que puedan causar caídas Techos de gran altura con iluminación adecuada Chapas de vidrio que permitan controlar los niveles de humedad, humedad y humedad Ventanas, claraboyas, cortinas y tapas limpias y libres de humedad Altura de mesa entre 77 cm y 100 cm para evitar sobreesfuerzos del personal Cambio de material de protección personal Mesas con un espacio mínimo de 1.80m para facilitar circulación en caso de emergencia Control con una estructura para almacenamiento de productos terminados Ubicación de cámaras de baño en una ventanilla, protegida de plagas con fácil acceso para limpiar, usar y desinfectar Infraestructura adecuada para el desarrollo final de productos artesanales de acuerdo a las normas de higiene y salud ocupacional establecidas con el propósito de evitar contaminación de alimentos, lugares, equipos y medio ambiente | <ul style="list-style-type: none"> Insustancia redondeada: Control con equipo e empresa externa que permita identificar si hay una iluminación adecuada previendo dentro de estos: la calidad del personal Ruido de ruido, vibración y cambios de presión que se encuentren expuestos en el trabajo Riesgos de sobrecarga o pérdida excesiva de calor que cause efectos nocivos en la salud de los trabajadores Mantener una que pueda controlar y manejar factores de riesgo como el calor Tenidos en cuenta los niveles límites aceptables generados por el Ministerio de Salud Equipos adecuados para la prevención y reducción de lesiones Fallas eléctricas adicionales, condiciones climáticas para prevenir riesgo de incendio Sistemas de ventilación para eliminar olores, gases y humos de cocina Los baños deben tener revisiones periódicas para mantener en buen estado y detectar fugas de residuos Los recibidos deben estar afilados y guardados en su sitio Instrucciones claras del buen sobre el funcionamiento y condiciones de seguridad La estufa debe estar asegurada, estable y firme El agua debe estar asegurada, estable y firme Limpieza frecuente de 2 litros para asegurar calidad de agua Condiciones de buena calidad de agua Se recomienda que los baños estén entre 17cm y 91 cm del suelo para evitar doblar la espalda del personal Pregunta de prevención de riesgos Lista de aspectos y registros evaluados de actividades y procesos desarrollados en la organización Programa de limpieza, desinfección y líneas regulatorias respectivas Realización de registros de donde se realiza la disposición de residuos La distancia entre equipos y paredes debe permitir el fácil acceso para limpieza, mantenimiento, limpieza y desinfección Control de calidad e higiene Sistemas de control, prevención y aseguramiento de calidad Documentación sobre equipos y procesos (manuales, instrucciones, plan y regulaciones) Información documentada sobre riesgos y oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> Contratación de técnicos de equipo y equipos Copias para tiempos y condiciones de almacenamiento Cuando se realice el mantenimiento correspondiente a salida de emergencia, inspecciones del baño, manejo de calidad sobre otros eventos de la organización Compra de insumos para limpieza y desinfección Adquisición de ventilación para evitar olores, gases y humos Compra de sillas o taburetes con pedales Elaboración de papelería |
| Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> Encuentra a clientes, proveedores y colaboradores Accidentalidad baja y/o nula del personal Mantener a los clientes en el sitio Identificación de aspectos e impactos ambientales | | Metas: <ul style="list-style-type: none"> Mejora continua en todos los procesos y actividades desarrolladas en la organización Implementación de sistemas integrales de gestión Asegurar al 100% la calidad de los productos y servicios ofrecidos en la organización | | |

Fuente: Propia

Formulación del plan de integración

Política Integrada

En el Restaurante Mach'ay Alimentos Artesanales, los empleados son una parte fundamental para el establecimiento que debe cumplir con las normas establecidas como lo son las ISO 9001, 14001 y 45001 siendo este un negocio próspero logrando cada uno de los objetivos y metas, siempre y cuando se trabaje en equipo y se conozcan las responsabilidades del lugar, por medio de la iniciativa de propuestas que sirvan como modelo para la adaptación del mismo establecimiento, de acuerdo a lo establecido se debe tener en cuenta que el control de la empresa conlleva la política de calidad, los objetivos de calidad pertinentes, la

contribución de la eficiencia del SGC, las normas de gestión ambiental y el SST.

El restaurante se enfoca en la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y colaboradores, mediante el servicio de la alimentación, normas de bioseguridad y con dotación adecuada para prestar un excelente servicio, buscando siempre la mejora continua mediante la aplicación de tecnologías y herramientas en los diferentes procesos de la organización en pro de la comunidad y el medio ambiente.

En la empresa se definen más políticas, responsabilidades, y reglas bajo las cuales se desarrollará en el siguiente plan de acción:

-Todas las actividades de la organización se desarrollarán dentro del marco legal y el cumplimiento de las disposiciones legales mediante la estandarización de políticas, condiciones y procedimientos para el análisis y otorgamiento de los servicios.

-El desarrollo de las capacidades de los colaboradores se definirá como elemento central para lograr una mejora continua en la calidad de los servicios y productos.

-Dar manejo adecuado con los residuos que se generan en el restaurante para evitar plagas, roedores y demás insectos.

-Todos los colaboradores desarrollarán prácticas éticas y desde el desarrollo de la legalidad, eliminando todo proceso de corrupción o amañamiento en las contrataciones para no realizar bien su trabajo.

-Mantener la dotación adecuada a cada uno de los miembros de la organización para cumplir las normas de protección personal en el sistema de SST.

Seguiremos una estrategia de diferenciación, a través de las ventajas competitivas comentadas anteriormente, y junto a esta estableceremos una política de calidad, Gestión Ambiental y sistema de Seguridad en el trabajo.

Tabla 7. Fomulación del plan de integración del restaurante Mach'ay alimentos artesanales

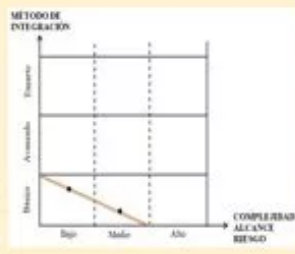
| Componente Norma UNE 66177 | Actividad Propuesta | Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta |
|--|---|--|
| 5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración. | Implementar y mantener la integración del sistema de calidad, medio ambiente y del SST, con el fin de mejorar y reducir los recursos y el manejo en que se ha empleado la gestión así se reducirá la documentación en la que se tenga una gestión más eficiente en la organización. | <ul style="list-style-type: none"> Identificar en la organización todos los sistemas de gestión implantados. Designar a la persona coordinadora o responsable del proyecto de integración. Establecer un cronograma donde se especifican los elementos que se tienen que integrar, plazos, responsables de los procesos afectados y documentos que se van a generar. Comunicar a todas las personas de la organización que estén implicadas los cambios que se van a realizar, la nueva estructura, documentación y funciones asignadas. El apoyo, compromiso e implicación de la alta dirección. |
| 5.2 Análisis del contexto | Inicial: sin aproximación formal: la actividad o proceso se realiza total o parcialmente, pero no se documenta de manera adecuada. | Según los criterios establecidos en el anexo C de la norma UNE 66177, el nivel de madurez que presenta la organización es inicial ya que no se han establecido los procesos ni se han definido las responsabilidades en relación a los procesos. |

Fuente: Propia

WENDY HERNANDEZ 7 DE DICIEMBRE DE 2021 17:42

| Componente Norma UNE 66177 | Actividad Propuesta | Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta |
|----------------------------|--|--|
| 5.2 Análisis del contexto | Inicial: sin aproximación formal: la actividad o proceso se realiza total o parcialmente, pero no se documenta de manera adecuada. | Según los criterios establecidos en el anexo C de la norma UNE 66177, el nivel de madurez que presenta la organización es inicial ya que no se han establecido los procesos ni se han definido las responsabilidades en relación a los procesos. |
| | Incrementar la cantidad del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los trabajadores, clientes y demás partes interesadas en la empresa. | Esta organización desarrolla diferentes estrategias que puedan llegar satisfacer y suplir las necesidades y la perspectiva de clientes y demás partes interesadas, como un adecuado trato, prestación del servicio de manera oportuna, asegurarse de que el cliente quede satisfecho con el producto que adquirió, entre otras, pero es importante mejorar estas estrategias a mediano plazo, garantizando un nivel máximo de cumplimiento. |
| | El alcance de todos los sistemas a integrar debe ser el mismo e incluir las actividades y centros de la organización. | Se obtienen directrices por parte de la organización y los requisitos aplicables por medio del sistema de gestión, en los cuales asegura el cumplimiento hacia las partes interesadas y en la mejora en los logros de los objetivos, así como las ventajas, beneficios y demás, éste conlleva a las facilidades para acceder a la información con el interés de mantener un sistema de gestión integral de acuerdo a las leyes establecidas. |

WENDY HERNANDEZ 7 DE DICIEMBRE DE 2021 17:42

| Componente Norma UNE 66177 | Actividad Propuesta | Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta |
|---|---|--|
| 5.2 Análisis del contexto | El manejo del riesgo que presenta la empresa cuando se realiza la integración en los sistemas de gestión es medio. | Se pueden presentar incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, asociados a los productos y servicios que presta la organización en cuanto a los aspectos ambientales con los que se desarrollan las diferentes actividades y la seguridad que se le brinda a los trabajadores en los entornos donde desarrollan sus actividades laborales. Todo esto puede ser consecuencia de las fallas derivadas al momento de realizar la implantación de la integración de los sistemas. |
| 5.3 Selección del método de integración | El método de la integración a utilizar según medio de madurez que presenta la organización es un nivel básico, ya que requiere de una revisión mínima en la que se puede obtener resultados importantes a un plazo corto, por tal razón no se requiere muchas prácticas en la gestión de procesos y se puede estudiar por cualquier tipo de empresa u organización. |  <p>En esta gráfica podemos observar los resultados de los análisis realizados de acuerdo con el punto 5.2: Análisis del contexto, donde se define el método de integración que sería básico y la complejidad, alcance y riesgo que sería medio. Este resultado se obtuvo situando cada una de las variables analizadas, que son: Complejidad, Alcance y Riesgo en sus niveles alto, medio y bajo que sería el eje X y este resultado formará intersección con la recta del gráfico, identificando el método de integración correspondiente: básico, avanzado o experto correspondiente al eje Y.</p> |

WENDY HERNANDEZ 7 DE DICIEMBRE DE 2021 17:42

| Componente Norma UNE 66177 | Actividad Propuesta | Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta |
|---|---|---|
| 5.4 Elaboración del plan de integración | Se lleva a cabo mediante la formulación y ejecución de programas y proyectos que tienen a mejorar la gestión del restaurante, este requiere el establecimiento de objetivos específicos por procesos de trabajo, unidades de negocio o productos y servicios ofrecidos. | -El restaurante debe seguir, medir, analizar y evaluar al desempeño en calidad, gestión ambiental y SST, la organización debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se encuentran calibrados, se usan y se mantienen según sea apropiado para el cumplimiento el plan de integración, llevar a cabo los criterios con que la organización realice los desempeños de calidad, utilizando de forma adecuada los indicadores apropiados para el grado esperado en la organización. |

WENDY HERNANDEZ 7 DE DICIEMBRE DE 2021 21:02

| Componente Norma UNE 66177 | Actividad Propuesta | Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta |
|---|---|--|
| 5.4 Elaboración del plan de integración | Se lleva a cabo mediante la formulación y ejecución de programas y proyectos que tienen a mejorar la gestión del restaurante, este requiere el establecimiento de objetivos específicos por procesos de trabajo, unidades de negocio o productos y servicios ofrecidos. | <p>-De acuerdo la integración nos muestra que el restaurante tiene unos costos de producción muy bajos ya que sus productos y servicios se costean por medio de productos orgánicos que se producen en el mismo establecimiento y su rentabilidad llega a ser de un 20% a un 30% de acuerdo a la temporada del mes, trayendo grandes beneficios para la organización ya que si se tiene definido la rentabilidad del negocio se puede ampliar y mantener las condiciones adecuadas con los trabajadores necesarios para la satisfacción de los productos a comercializar.</p> <p>-En el restaurante de acuerdo con el plan de integración, denota una serie de oportunidades para el impulso y desarrollo de las ventas de comidas en la organización, generando más reconocimiento por medio del sector, ya que direcciona sus estrategias de productos, servicio, calidad y conocimiento de los clientes, teniendo en cuenta las necesidades del sector.</p> <p>-Se aplica cuando se logra la identificación de cada tarea de la organización obteniendo un mejor nivel de competitividad, porque se sistematizan todos los elementos internos del restaurante de acuerdo al plan de integración logrando satisfacer las necesidades de los clientes.</p> <p>-Se tiene en cuenta la materia prima, los equipos, la infraestructura, los trabajadores y el plan de gestión integral que cumpla con las normas de calidad en el desarrollo de las actividades propuestas por organización, teniendo más implementación de monitoreo.</p> |

WENDY HERNANDEZ 7 DE DICIEMBRE DE 2021 17:41

| Componente Norma UNE 66177 | Actividad Propuesta | Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta |
|--------------------------------|--|--|
| 5.5 Apoyo de la Alta dirección | Se aplican los conocimientos sobre el compromiso de la alta dirección y dar a conocer las herramientas adecuadas llevando a cabo un apoyo en los resultados esperados. | <p>La organización demuestra compromiso hacia todas las partes interesadas que abarca todos los clientes, desde la calidad del producto y el servicio del cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de las normativas de calidad, ambiental, SST.</p> <p>-El restaurante mejora la eficiencia y efectividad con las adaptaciones del mercado.</p> <p>-Mejorar las relaciones con los proveedores.</p> <p>-Minimizar los índices de errores, incrementar los beneficios económicos.</p> <p>-Obtener una disminución en los costos de garantía del servicio.</p> <p>-Se logra la sensibilización para la conservación del medio ambiente en todos los aspectos y con todos los miembros de la organización.</p> <p>-Se mejoró la ejecución operativa - Aumenta la confianza de los clientes e imagen positiva en la comunidad y en el restaurante.</p> |

MARIBEL TINJACA 10 DE DICIEMBRE DE 2021 12:42

Recomendaciones

- Se recomienda al restaurante Mach'ay implementar el sistema de gestión integral de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, ya que, aunque la aplicación de las normas ISO 9001: 2015, 14001: 2015 y 45001: 2018 son de carácter voluntario para las organizaciones, contar con la certificación de estas normas trae consigo una serie de beneficios para el restaurante, ya sea en la parte interna o en la parte externa, como el aumento de la confiabilidad de los clientes, impactos positivos al medio ambiente, una mayor seguridad y salud para los trabajadores, entre otros muchos beneficios.
- La elaboración de una matriz de aspectos e impactos ambientales permitirá a la organización identificar los factores ambientales que intervienen en cada actividad y proceso, siendo esta una herramienta de planificación y gestión ambiental que va de la mano con la visión de la organización
- Dentro de los servicios que presta el restaurante Mach'ay está el servicio de entrega a domicilio de los productos, pero no es posible garantizar las medidas de bioseguridad a la hora del cliente recibir los productos, por tal motivo se recomienda que el restaurante Mach'ay implemente un plan o estrategia que permita asegurarle al cliente que el pedido que está recibiendo es confiable.
- Se recomienda realizar una revisión de la información documentada que hasta el momento tiene la organización con el fin de identificar aquella faltante requerida en las normas ISO 9001, 14001 y 45001

- Implementar y mantener una política integrada con plan de mejora continua en los aspectos del restaurante, en la cual se manifieste y se obtenga los resultados esperados por los empleados, clientes y demás partes interesadas mejorando la calidad en sus productos.

VALENTINA VARELA 10 DE DICIEMBRE DE 2021 12:42

Referencias

Mosquera, N. (2021). Documentos Mach'ay Alimentos Artesanales. Tabio, Cundinamarca

Mach'ay. (2020). Tienda Virtual. Mach'ay Alimentos Artesanales.

Disponible en: <https://www.machayalimentos.com/carta>

Urrutia, B. (07 de Julio de 2021). Protocolos de bioseguridad para restaurantes, bares y hoteles. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de <https://bu.com.co/es/noticias/protocolos-de-bioseguridad-para-restaurantes-bares-y-hoteles>

WENDY HERNANDEZ 10 DE DICIEMBRE DE 2021 12:42

Sustentación Caso de estudio - Terna 45 :

https://youtu.be/OyMA4iV3m_Q

The image is a screenshot of a video presentation slide. At the top, there is a yellow header with the text '2.7 Proceso productivo de bienes o servicios'. Below this, the slide title reads 'Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos'. The main content is a complex flowchart with multiple levels of processes, represented by blue rectangular boxes and orange diamond-shaped decision points. The flowchart starts with a green circle on the left and ends with a green circle on the right. The flowchart is organized into three main horizontal levels. The top level includes processes like 'Planificación', 'Ejecución', and 'Control'. The middle level includes 'Análisis de datos', 'Ejecución de actividades', and 'Control de calidad'. The bottom level includes 'Ejecución de actividades', 'Control de calidad', and 'Ejecución de actividades'. The flowchart is connected by yellow lines. In the bottom right corner of the slide, there is a small video inset showing a woman with dark hair, wearing a dark top, speaking. The UNB logo is visible in the top right corner of the slide.

Sustentación caso de estudio_Terna 45

de Valentina Varela

YOUTUBE
