

Criterios de implementación ISO 9001; ISO 14001:2015; ISO 45001 Caso Estudio Sector Terciario Restaurante Rancho el Mono

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION EN SEGURIDAD, SALUD, AMBIENTE Y CALIDAD HSEQ Jhon Jairo Almeida Ramirez - Julio Matiz Sneider - Yeison Nicolas Valderrama Tibaduiza

JHON JAIRO ALMEIDA RAMIREZ 11 DE MAYO DE 2022 23:35

Resumen

Abstract y Resumen

Resumen

El asadero Rancho el Mono se encuentra ubicado sobre la avenida Kennedy que conecta los barrios Boyacá, Cargua y cerro pino con el centro de la ciudad, así mismo, colinda con la avenida de las américas. Esto le ha brindado al establecimiento la oportunidad de atraer clientes de toda la ciudad durante sus días laborales que van desde el viernes hasta el domingo y días festivos. Debido a esto, surge la necesidad de estructurar todos los sistemas de gestión que se manejan en la empresa e integrarlos en uno solo, a fin de que todos puedan trabajar de manera compuesta, para este caso en particular su sistema de gestión de calidad, gestión ambiental y sanitaria, y gestión de seguridad laboral, incluyendo las demás normas obligatorias bajo las que son responsables y calificados como es el caso del decreto 1500 de 2007 y la resolución 2476 donde son intervenidos cada 2 meses para la certificación de inocuidad por la secretaria de salud.

Abstract

The Rancho el Mono barbecue is located on Kennedy Avenue that connects the Boyacá, Cargua and Cerro Pino neighborhoods with the center of the city, likewise, it adjoins the Avenida de las Américas. This has given the establishment the opportunity to attract customers from all over the city during its business days that go from Friday to Sunday and holidays. Due to this, the need arises to structure all the management systems that are managed in the company and integrate them into one, so that they can all work in a composite manner, for this particular case their quality management system, management environmental and health, and occupational safety management, including the other mandatory regulations under which they are responsible and qualified, as is the case of decree 1500 of 2007 and resolution 2476 where they are intervened every 2 months for the safety certification by the Secretary of Health.

Resumen Ejecutivo

Razón Social: Restaurante Asadero Rancho El Mono

Código CIUU: 5611

Ubicación: Municipio de Duitama

El asadero Rancho el Mono se encuentra ubicado sobre la avenida Kennedy que conecta los barrios Boyacá, Cargua y cerro pino con el centro de la ciudad, así mismo, colinda con la avenida de las américas.

Misión

Nuestra misión está orientada en proporcionar un ambiente seguro y agradable donde nuestros clientes tengan acceso a buena comida con ingredientes de calidad, buenos precios e instalaciones adecuadas para su recepción. Así mismo, brindar un espacio de realización personal y laboral con nuestros colaboradores, tomando como estrategia principal el mejoramiento continuo de los estrictos estándares de higiene y buen servicio. Asadero Rancho El Mono (Presentación De La Misión Comercial Del Restaurante 2018).

Visión

Maximizar la calidad de nuestro servicio al cliente y hacer del Asadero Rancho el Mono un distribuidor de comida llanera reconocido en la ciudad de Duitama en los próximos 4 años, de esta forma, podremos llegar a la mesa de la comunidad prestándoles un servicio de excelente calidad. Asadero Rancho El Mono.

Alcance

Estructurar todos los sistemas de gestión que se manejan en la empresa e integrarlos en uno solo, a fin de que todos puedan trabajar de manera compuesta, para este caso en particular su sistema de gestión de calidad, gestión ambiental y sanitaria, y

gestión de seguridad laboral, incluyendo demás normas obligatorias bajo las que son responsables y calificados como es el caso del decreto 1500 de 2007 y la resolución 2476.

Contexto general del sector productivo

El restaurante Rancho el Mono, cuenta con la capacidad de atender todo tipo de público, con una variedad en la carta para satisfacer a sus clientes, contando con proveedores de primera calidad, además de sus trabajadores preparados para la preparación, atención y servicio.

La organización cuenta con espacios y distribución de las mesas, decoración, cocina, bodega, cuarto de frío, extractores, rotulación, siguiendo los procesos estipulados basados en la aplicación de las normas ISO 9001, 14001 y 45001, además de la aplicación de los protocolos de bioseguridad tanto de los clientes internos como externos.

En los planes de gestión diseñados se tendrán en cuenta todos los procesos de recepción de materias primas, maquinarias, áreas de producción de alimentos y el control y seguimiento a cada uno de ellos, identificando los puntos que requieren atención en la operación e implementando las mejoras preventivas y correctivas según la necesidad que lo requiera. Cada plan está orientado a la prevención de riesgo y/o contaminación, según lo establecidos dentro de la normatividad para el cumplimiento de parámetros y ajustados a las necesidades productivas de la empresa.

Los programas ajustados a la gestión de calidad se ejecutarán a forma de guía y manual, estableciendo los parámetros de adecuación de los diferentes procesos que se desarrolla en los establecimientos del rancho el mono, de manera diaria, semanal, y mensualmente.

El asadero comprende 4 etapas de administración que abarcan todas las actividades que se desarrollan en el establecimiento y son necesarios para llevar un control y monitoreo detallado de cada proceso que se realiza, fuera de la ISO 9001 de 2015 el establecimiento implemento cada programa estará adecuado para suplir necesidades específicas, para crear estos programas se tomó como referente el decreto Ley 09 de 1979 y la resolución 2674 de 2013, junto con sus respectivas modificaciones posteriores a la fecha de expedición de las mismas.

El establecimiento contempla con un programa de bioseguridad y protección personal que no está actualizado ni a la normatividad vigente ni a las necesidades de la empresa. Actualmente solo cuentan con un formato de registro sobre el cambio de los elementos de seguridad para la prestación del servicio. No se cuenta con ningún tipo de evaluación de riesgos y peligros laborales.

Lista de chequeo

El siguiente diagnostico se realiza con el fin de conocer cada uno de los procesos productivos que tengan relevancia e influencia en el medio ambiente, sistema de calidad y SST además de identificar

las falencias en cada fase de los establecimientos Rancho el Mono de manera que el proyecto pueda unificar las partes interesadas disminuyendo los impactos negativos en cada una de las etapas desarrolladas por el establecimiento. El diagnostico condensa la información recolectada de forma precisa en cada una de las etapas que se están ejecutando para luego llevar de una forma más concreta a un plano de prácticas/procesos la estrategia de control y prevención en cada una de ellas.

El programa de gestión de calidad el negocio realizo un diagnóstico simultáneo para comprobar si la gestión puede ser eficiente. Esta metodología busca el ahorro de costos sin perder el incentivo de querer mejorar continuamente, además de establecer un sistema comunitario similar que puede evaluarse y auditarse aumentando la comunicación a la hora de llevar a cabo este tipo de proyectos. En cuanto al SST La documentación e información actual no es suficiente para desarrollar un plan de emergencias en el cual se puedan proteger todas las partes interesadas de la empresa, esto incluye todos los aspectos externos e internos además de que los controles aún son muy básicos respecto a lo que se requiere para un ambiente seguro laboral.

A continuación la lista de chequeo que evalúa y califica los requisitos obligatorios con los que cuenta la empresa respeto a las normas ISO para el diseño de su gestión integrada las no conformidades de acuerdo a las actividades que lleva la empresa para la gestión de calidad.

Requisitos del Sistema Integrado de Gestión	Norma ISO 9001:2015	Norma ISO 14001:2015	Norma ISO 45001:2018
Comprensión de la organización y su contexto	X	X	X
Determinación y alcance del SIG	X	X	X
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X	X	X
SIG y sus procesos	X	X	X
Liderazgo y compromiso y enfoque al cliente	X		
Determinación de requisitos legales y otros requisitos	X	X	X
Objetivos y planificación para lograrlos	X	X	X
Información documentada	X	X	X
Eliminar peligros y reducir riesgos		X	X
Planificación y Control de la operación	X		
Gestión de Cambio	X	X	X
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X	X	X
Auditorías Internas	X	X	X
Revisión por la alta dirección	X	X	X
Tomar acciones de mejora continua	X	X	X

Tabla 1. Requisitos del Sistema Integrado de Gestión

Riesgo y contexto de la organización

Análisis PESTEL

En el análisis de la tabla anterior se puede observar como los aspectos políticos pueden llegar a ser contra- productores para el restaurante, ya que un cambio de gobierno puede traer consigo nuevas políticas comerciales que pueden beneficiar o afectar la razón social, además la aplicación de nuevos impuestos, pero se puede generar un crecimiento y posicionamiento debido a los medios tecnológicos, ya que las redes sociales son un medio de darse a conocer en el sector regional, la atención y respuesta a los clientes no generan un crecimiento comercial, donde esta es una estrategia que se protege y se fortalece.

Factor	Detalle	Amenaza	Oportunidad
Político	Inestabilidad Política, cambio de mandatarios	X	
	Cambios de leyes y horarios de funcionamiento	X	
	Tratados comerciales		X
Económico	Inestabilidad económica del país	X	
	Impuestos Gubernamentales	X	
	Ayuda a las medianas empresas		X
	Baja protección y crecimiento del país	X	
	Mantener una tasa de inflación baja		X
Tecnológico	Más Redes Sociales		X
	Implementación de políticas tecnológicas		X
	Marketing Digital		X
Social	Cambio de los hábitos y consumo de alimentos	X	
	Conservar el buen nombre de la organización		X
	Crecimiento poblacional del sector		X
Ecológico	Implementación de tecnologías renovables		X
	Implementación del SGA		X
	Clasificar y reciclar los residuos utilizados en la elaboración de los procesos del producto final		X
Legal	Leyes que ordenan más impuestos	X	
	Leyes que protejan a las medianas y pequeñas empresas		X

Tabla 2. Análisis PESTEL.

Ilustración PESTEL

Otro punto muy importante es el posicionamiento de la marca a nivel regional, donde se pueda extender y dar a conocer nuestros productos y toda la carta en general, esto conlleva a un crecimiento económico que se ha visto afectado debido a la pandemia.

Ya en el sector ecológico, ambiental y legal la empresa se posiciona como uno de los mejores restaurantes por su gestión actual sobre las normas, actualmente cuentan con una calificación ante la secretaria de sanidad ambiental y de calidad de acuerdo a las que son auditados de 85, muy cerca de una certificación de muy alta calidad en su servicio

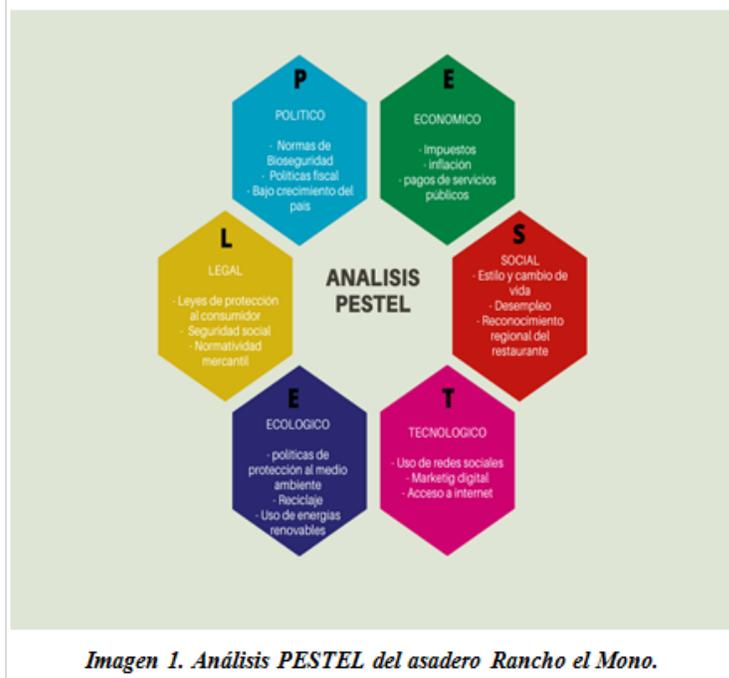


Imagen 1. Análisis PESTEL del asadero Rancho el Mono.

Matriz vester

Los siguientes problemas que se identificaron en la caracterización del sistema de gestión del restaurante, que se consignaron en la matriz; redactados como problema, se recomienda no trabajar más de 15 problemas por tanto es ideal abarcar los diferentes aspectos lo más puntual posible

Problemas en la Gestión Integrada en el asadero Rancho El Mono
No se cuenta con un sistema de gestión en la seguridad del trabajo
La trazabilidad de los productos externos no es conocida
El programa de limpieza y desinfección no se cumple en días de no servicio
En los últimos 4 meses no se ha realizado auditorías energéticas.
En los últimos 2 meses no se han tomado muestras de PH, cloro Residual y coliformes.
Las trampas de grasa no están siendo funcionales.
ineficiente capacitación de los empleados para llevar la gestión ambiental y sus respectivos programas
El botiquín ni el extintor han sido renovados
Poca gestión en la evaluación de riesgos y oportunidades en la gestión del SST acorde a la naturaleza de la organización
El programa de mantenimiento no ha sido sincronizado al cronograma como meses anteriores.

Tabla 3. Problemas relacionados con la implementación de la gestión integrada en el establecimiento Rancho el Mono.

La siguiente grafica muestra el resultado en el plano cartesiano de acuerdo a los lineamientos anteriores.

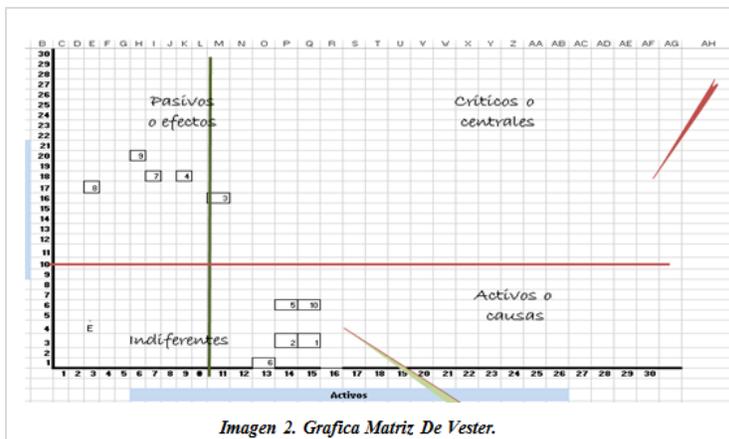


Imagen 2. Grafica Matriz De Vester.

Problemas con la temática seleccionada		
	Total activos	Total pasivos
No se cuenta con un sistema de gestión en la seguridad del trabajo	15	3
La trazabilidad de los productos externos no es conocida	14	3
El programa de limpieza y desinfección no se cumple en días de no servicio	11	16
En los últimos 4 meses no se ha realizado auditorías energéticas.	9	18
En los últimos 2 meses no se han tomado muestras de PH, cloro Residual y coliformes	14	6
Las trampas de grasa no están siendo funcionales.	13	0
ineficiente capacitación de los empleados para llevar la gestión ambiental y sus respectivos programas	7	18
El botiquín ni el extintor han sido renovados	3	17
Poca gestión en la evaluación de riesgos y oportunidades en la gestión del SST acorde a la naturaleza de la organización	6	20
El programa de mantenimiento no ha sido sincronizado al cronograma como meses anteriores.	15	6
Promedios para modificar la gráfica	10,7	10,7

Tabla 4. Lista de problemas asociados a las temáticas seleccionadas.

Identificación de los stake holders y análisis

Los stake holders también conocidos como partes interesadas que tienen relación sobre el funcionamiento de la empresa, dentro de ellos encontramos primarios y secundarios de acuerdo al nivel de influencia. Conocer quiénes son los stakeholders y tener en mente ejemplos de los diferentes grupos de interés de la empresa resulta muy útil a la hora de tomar decisiones.

Uno de los principales elementos para lograr una correcta gestión de stakeholders primarios y secundarios, es enfocar recursos en mejorar la comunicación, aunque el impacto de los stakeholders primarios y secundarios es muy distinto, cabe mencionar que, lo más recomendable es involucrar a ambos en los canales de comunicación un ejemplo de esto es la competencia clientes.

Proprietarios y Accionistas	DEFINICIÓN	INTERES	SISTEMA DE COMUNICACION
Proprietarios y Accionistas	Las partes interesadas que controlan el destino del negocio como la responsabilidad de desarrollo, el tiempo de finalización y los ingresos dentro de los límites y relaciones con el restaurante.	Crear un entorno que conduzca al éxito del negocio en los que se desean obtener el mayor beneficio posible.	Que Cada Como Información Cada Finanzas Informes

Proveedores	DEFINICIÓN	INTERES	SISTEMA DE COMUNICACION
Proveedores	Una proveedor, también se una persona o empresa que proporciona bienes y servicios al restaurante como uno de los contribuyentes al proceso de desarrollo en el camino hasta el cliente final.	Asegurar la calidad de los alimentos de los proveedores de los insumos de los alimentos y bebidas.	Que Cada Como Calidad Formal a

Acreedores/Bancos	DEFINICIÓN	INTERES	SISTEMA DE COMUNICACION
Acreedores/Bancos	Entregado de los créditos y préstamos adquiridos por el restaurante para el desarrollo y expansión de su negocio.	Que asegure la rentabilidad del negocio y que asegure la estabilidad del flujo de efectivo del negocio.	Que Cada Como Mejora la Identifique se formal o

Entidades Reguladoras	DEFINICIÓN	INTERES	SISTEMA DE COMUNICACION
Entidades Reguladoras	El gobierno local y el municipio de salud que emite licencias y permisos de funcionamiento a los establecimientos de alimentos y bebidas.	La organización que decide el cumplimiento de las normas sanitarias y de los alimentos.	Que Cada Como Ases y Propuesta formal

Tabla 5. Matriz De Los Stake Holders Y Análisis

Ciclo PHVA

El siguiente diagrama muestra el manejo del ciclo de vida en el restaurante, es una técnica para determinar los aspectos levantados potenciales asociados a un producto: compilando un inventario de las entradas y salidas relevantes del sistema, desde la fase de planeación donde se establece los objetivos y estrategias, para que en la fase de apoyo u operación el manejo y distribución de los recursos sea lo más ajustado a la necesidad del establecimiento. Una vez se adecue el PHVA se contempla que procesos necesitan

una verificación y seguimiento continuo, eligiendo los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, y por último por medio de las acciones pertinentes mejorar el sistema y los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.

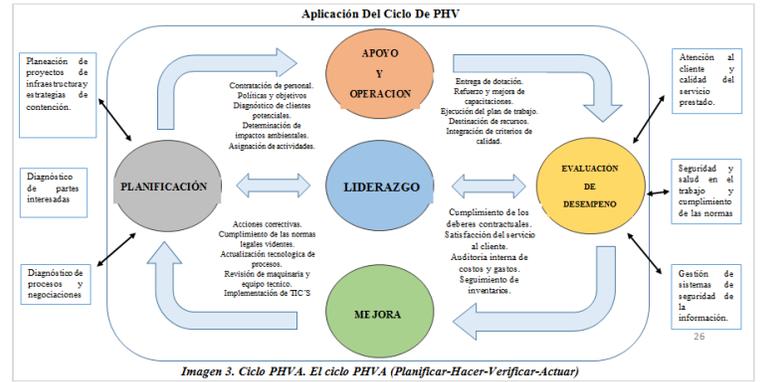


Imagen 3. Ciclo PHVA. El ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)

Proceso productivo de bienes o servicios

Etapas de Planeación. Las actividades que se desarrollan en esta etapa están diseñadas para reducir el riesgo de pérdidas materiales y económicas. Las actividades que comprende son: Almacenamiento e importe de leña, Lavado De Materia Prima, Lavado y desinfección del establecimiento y disposición de residuos. Asadero Rancho El Mono, Pagina 25 (Diagnostico sanitario y ambiental 2018.), para su presentación ante la Secretaria de salud y protección social (2013) Resolución número 2674. Por la cual se reglamenta el artículo 126 del decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Diario oficial de Colombia. Colombia. Origen privado para la organización.

Etapas de Operación. Es la etapa con mayor duración en el ciclo de vida productivo y en ella se generan todos los bienes y servicios utilizados por el asadero para solventar su rentabilidad. Antecede a la etapa de producción y sus actividades son: Encendido de hoguera y uso de estufas. Asadero Rancho El Mono, Pagina 25 (Diagnostico sanitario y ambiental 2018.), para su presentación ante la Secretaria de salud).

Etapas de Producción. En este punto del proceso se encuentran aquellas actividades que generan una transformación primaria de la materia prima para generar un beneficio económico para el asadero. Las actividades que se incluyen en esta etapa son: Adecuación de la materia prima y cocción. Asadero Rancho El Mono, Pagina 25 (Diagnostico sanitario y ambiental 2018.), para su presentación ante la Secretaria de salud).

Etapas de Comercialización. Incluye todas aquellas actividades que impliquen la importación y exportación de materiales, por lo general se mantiene un flujo constante y las actividades que se incluyen son: Servicio de comedor, transporte interno, transporte externo y almacenamiento. Asadero Rancho El Mono, Pagina 25 (Diagnostico socioeconómico, Sanitario, Ambiental 2018.), para su presentación ante la Secretaria de salud).

Actividades Significativas.

1. Almacenamiento e importe de leña
2. Lavado De Materia Prima.
3. Actividades De Lavado Y Desinfección De Todo El Establecimiento
4. Encendido de la Hoguera.
5. Adecuación de materia prima.
6. Uso de estufas
7. Cocción
8. Servicio de Comedor.
9. Transporte Interno
10. Transporte Externo
11. Almacenamiento Interno
12. Disposición De Residuos.



Imagen 4. Mapa De Los Procesos Llevados a Cabo En El Establecimiento Rancho El Mono

Jerarquía De Procesos En La Organización

El siguiente cuadro muestra los diversos procesos que dan funcionamiento al sistema de desarrollo y productividad del establecimiento Rancho el Mono, es importante reconocer cada uno de ellos, ya que algunos de ellos cumplen varias funciones. Se actualizado los siguientes diagramas de modo que se pueda reconocer todas las actividades llevadas a cabo en cada uno de los procesos, esto incluye toda el área comercial, de logística, laboral, y financiera, ya que al ser pilares fundamentales los demás sub-procesos giran en torno a ellos y a los factores externos a los que debe adaptarse la empresa a fin de que se pueda ofrecer un servicio y productos de calidad para el mercado actual.

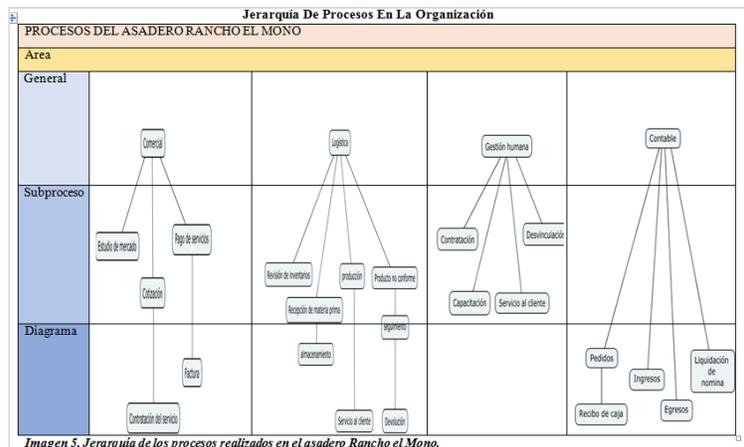


Imagen 5. Jerarquía de los procesos realizados en el asadero Rancho el Mono.

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

INTEGRACION	ISO 9001:2008	ISO 14001:2008	ISO 45001:2018	SIIG	
Contexto de la organización	4.1	4.1	4.1	4.1	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.
Políticas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2	4.2	Al las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad, ambiental y SST.
Definición del alcance del sistema de gestión de calidad, ambiental y SST	4.3	4.3	4.3	4.3	Definir los límites y aplicabilidad del sistema de calidad, ambiental y SST, para establecer su alcance.
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, ambiental y SST	4.4	4.4	4.4	4.4	La organización debe establecer, implementar, mantener, y mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad, ambiental y SST.
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1	5.1	La alta dirección debe establecer liderazgo con respecto al sistema de gestión de calidad, ambiental y SST.
Política	5.2	5.2	5.2	5.2	La alta dirección debe establecer y mantener una política de la calidad, ambiental y SST.
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3	5.3	5.3	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan en la organización.
Acciones para reducir riesgos y oportunidades	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1.1 Identificar los 6.1.1 Objetivos de la calidad, ambiental y SST.
Recursos	7.1	7.1	7.1	7.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento.
Competencia	7.2	7.2	7.2	7.2	

Tabla 6. Requisitos Integrables Comunes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.

Requisitos no comunes

Numero	ISO 9001:2008	ISO 14001:2008	ISO 45001:2018	
7.4.2	Es la "evidencia" que una organización debe.	No aplica	No aplica	La organización debe determinar y proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.
7.4.2	a) Mantener información documentada para apoyar operaciones b) Conservar la información documentada para medir la conformidad de que los procesos se ejecuten según planificado	No aplica	No aplica	Preparación y respuesta ante emergencias
7.1.2	Estudios de caso	No aplica	No aplica	Preparación y respuesta ante emergencias
5.4	No aplica	No aplica	No aplica	Preparación y respuesta ante emergencias
6.1.2	No aplica	No aplica	No aplica	Preparación y respuesta ante emergencias
6.1.4	No aplica	Planificación de acciones	No aplica	Preparación y respuesta ante emergencias
6.3	Planificación de los cambios	No aplica	No aplica	Preparación y respuesta ante emergencias
7.1.2	Personas. La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	No aplica	No aplica	Preparación y respuesta ante emergencias

Tabla 7. Requisitos No Comunes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001.

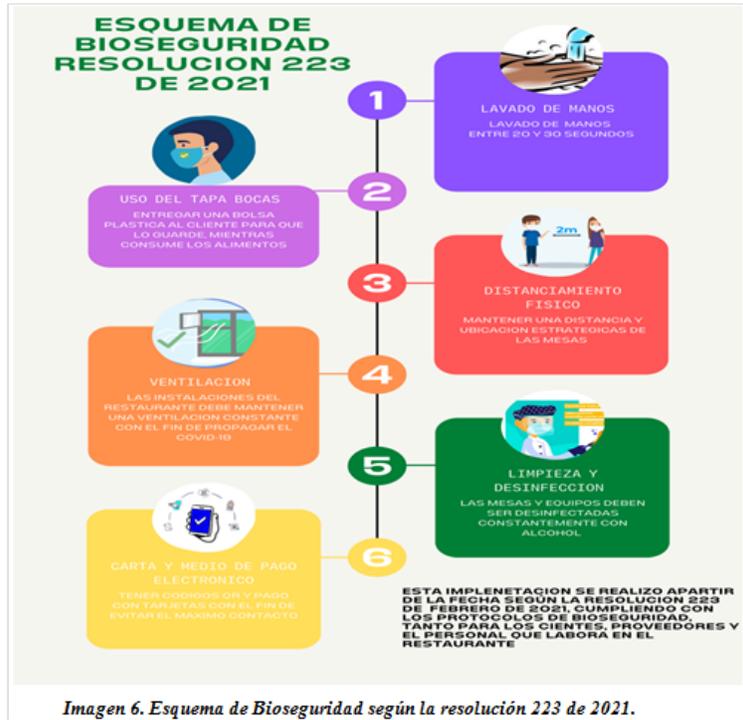
Esquema de Bioseguridad

Esquema de Bioseguridad según la resolución 223 de 2021.

El siguiente esquema muestra de forma resumida las actividades que buscan prevenir y mitigar la transmisión de enfermedades como el Covid- 19, en las instalaciones del restaurante, dentro de estas medidas se toma como principal factor la emergencia sanitaria, de manera que se aumentan las frecuencias en la aplicación de programas como el de limpieza y desinfección, trazabilidad de productos, proveedores, gestión integral de residuos sólidos, mantenimiento, uso y procesamiento del agua entre otros.

La limpieza y desinfección se debe de iniciar desde la parte más alejada de la puerta de entrada hacia la misma y, una vez finalizada, se deberán colocar los guantes y la mascarilla en una bolsa que se deberá cerrar y desechar con el resto de residuos. Posteriormente

se deberá realizar una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos. Finalmente, el protocolo extremar las medidas de higiene reforzando el conjunto de puntos críticos establecido en el sistema que se tenga implementado. Las demás actividades del esquema se especifican mejor en su respectivo programa de bioseguridad.



Formulación del plan de integración

El restaurante asadero rancho el mono, ofrece variedad de tipos de platos típicos del sector y otros lugares de Colombia, con una amplia carta de carnes asadas al carbón y variedad de bebidas, con el fin de complacer a sus clientes ubicados en el sector de Duitama Boyacá y sus alrededores, además de contar con un sistema integrado de gestión, aplicando la normatividad legal vigente y basados todos sus procesos en las normas ISO 9001, ISO 14001, y 45001.

- La organización está basada en el respeto tanto a los empleados, clientes y partes interesadas, basando un enfoque de bienestar familiar.
- Por nuestro compromiso con el medio ambiente, somos una organización que realiza cada proceso pensando en el post-consumo, manteniendo nuestro compromiso ambiental, tanto en el restaurante como en nuestros alrededores.
- Mantenemos un sistema de gestión integral basado en la innovación, compromiso del personal, la lata dirección, que nos ayuda a la mejora constante de nuestros procesos
- Analizamos e identificamos cada uno de los impactos ambientales generados por los procesos productivos, manteniendo las buenas prácticas, implementando energías renovables, generando cambios importantes a los procesos, conservando la salud y protección de los empleados y clientes.
- La organización cumple a cabalidad todos los requisitos legales, en temas ambientales, seguridad y salud, y aquellos que son necesarios para el cumplimiento y funcionamiento de la organización.

Gestion de recursos y operación

La siguiente tabla muestra las diferentes etapas en que son distribuidos todos los recursos con los que cuenta el establecimiento rancho el mono para el desarrollo de todas sus actividades que intervienen en su cadena de productividad. La mayor parte de los recursos nombrados son casi indispensables para el funcionamiento ya sea que su intervención sea de manera directa o indirecta con el servicio producto que se presta de manera que en caso de presentar algún inconveniente o no disponer con ellos, la empresa debe ser consciente para la continuidad del negocio.

La fase de operación, puede tomarse de manera generalizada o específica, a continuación en la tabla se observa las responsabilidades que se tiene sobre el manejo de los recursos en cada actividad de la empresa, esto ayuda a establecer mecanismos de coordinación entre diferentes departamentos, así como de supervisión para asegurarse que todo se está cumpliendo según lo previsto.

Responsabilidades	Implementación	Mantenimiento	Mejora
Recursos Humanos	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.
Recursos Materiales	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.
Recursos Tecnológicos	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.	Elaboración de planes de desarrollo de competencias para el fortalecimiento de la actividad.

Componente	Indicador	Valor Objetivo	Valor Real
...
...

Recomendaciones

La organización tiene la obligación y el deber de mantener el sistema de gestión integral (SGI) y mejorarlo, con el fin de poder sostener su rentabilidad

La mejora continua debe ser constante, donde se evalúen cada proceso por medio de auditorías internas, con el fin de tener un control operacional por la alta dirección, con fin de conocer esos riesgos y sus niveles e impactarlos, Tener estandarizados los procesos por medio de documentos, cartillas, directrices, que los empleados los conozcan y que sean entendibles es fundamental, que cada persona que ingrese nueva se le de esa capacitación de

cómo funciona la organización y como implementa el sistema de gestión integral.

Los clientes son el patrimonio de la organización, por tal motivo la atención tiene que ser preferencial, de una forma ágil, tener tecnología que permita conocer el menú de forma rápida.

Revisar y controlar el cumplimiento de las auditorías, cada plan de mejora se cumpla, los roles y responsabilidades, los tiempos, que el personal se apropie del tema, generando un compromiso con la organización y a la vez está dando incentivos al personal.

El establecimiento se encuentra dentro del mismo sector productivo y comercial que todo los negocios de expendido de comida, el de la industria alimenticia, por lo cual están dentro de la economía del sector secundario. En el municipio de Duitama el sector secundario está representado por restaurantes en su mayoría, esto significa que a pesar de ser un sector productivo viable la competencia con otras empresas es un hecho real que deben enfrentar día tras día la cafetería y el asadero.

Al realizar la evaluación de los impactos ambientales con la matriz se evidencio que los aspectos ambientales en el establecimiento de Rancho el Mono que generan mayor impacto negativo en el ambiente son: el uso de químicos en productos de limpieza, el consumo en exceso de agua así como otros servicios públicos, la generación de residuos sólidos sin separación en la fuente y la generación de residuos líquidos y lixiviados sin tratamiento previo. Estos aspectos se encuentran distribuidos a lo largo de las etapas de producción identificadas para el establecimiento, sin embargo, sus efectos y alcance son distintos y varían dependiendo de la actividad y la intensidad de la misma, para tener mayor claridad la matriz de evaluación califica sobre ciertos criterios que son: La probabilidad de ocurrencia y la severidad, esta última a su vez se divide en: Afectación, frecuencia, extensión, periodicidad y recuperabilidad. De esta forma se consigue una valoración general de la importancia y significado de los impactos ambientales producidos a lo largo de cada una de las etapas productivas del establecimiento.

El consumo de energía se ve reflejado en el encendido de electrodomésticos como licuadoras y horno microondas además de la luminaria. A pesar de que el uso de los electrodomésticos y luces es diario no suele ser excesivo, sin embargo, no cuentan con una ficha de consumo que les permita cuantificar la cantidad de energía que se está consumiendo por mes, por lo cual se deben adoptar estrategias de ahorro sostenibles con el medio ambiente.

El consumo de agua en el establecimiento es constante debido a los procesos que se realizan en una cafetería como: lavado y desinfectado diario del local, lavado de utensilios y loza, limpieza y preparación de alimentos, entre otros. Se recomienda implementar un sistema que les permita maximizar el ahorro del

recurso y recaen en el uso excesivo de agua en actividades que se pueden llevar a cabo con un consumo menor.

Bibliografía

Carazo, P. C. M. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento & gestión, (20), 165-193.

NORMA TECNICA COLOMBIA NTC ISO 9001. (2015). SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.

Chrome:extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

NORMA TECNICA COLOMBIA NTC ISO 14001. (2015). SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO.

Chrome:extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf.

NORMA INTERNACIONAL ISO 45001. (2018). Sistema de seguridad y la salud en el trabajo – requisito para su orientación y uso.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>.

Resolución 223. (2021) por el medio del cual se modifica la Resolución 666 de 2020 en el sentido de sustituir su anexo técnico. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.minisalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20223%20de%202021.pdf.

Sustentación video

<https://youtu.be/m1amYB2MY4k>
