

Análisis y descripción del proceso productivo de la panadería "La Especial" como ente fundamental en la generación de empleo y prestación de servicios a su comunidad.

Autores: Leonardo Andrés Jiménez Rodríguez, Correo: lajimenezr@unadvirtual.edu.co. Carlos Eduardo Sepulveda Forero, Correo: cesepulvedaf@unadvirtual.edu.co. Tania Caterin Monsalve Monsalve, Correo: tcmonsalvem@unadvirtual.edu.co.

CARLOS SEPULVEDA 2 DE DICIEMBRE DE 2022 04:06 UTC

Identificación de la organización y alcance al SIG

Nombre de la empresa: panadería "LA ESPECIAL".

Ubicación:

- Dirección: Kr 7 4 17 Barrio Santa Bárbara. Bogotá Colombia
- Coordenadas: latitud: 4.591557 Longitud: -74.079193

Código CIIU: 1081

Esta clase comprende la elaboración de productos de panadería frescos, congelados o secos:

- Actividad productiva: La elaboración de pan y panecillos
- La elaboración de pasteles, tortas, pasteles de frutas, tortas, etcétera
- La elaboración de tostadas, galletas y otros productos de panadería
- La elaboración de productos de pastelería y bizcochos.

La correspondiente panadería ofrece a los clientes productos para el consumo tales como los son:

PANES:

- Pan hojaldrado
- Pan francés
- Pan integral
- Pan siete granos
- Mogollas
- Pan arequipe - queso
- Pan galleta
- Pan hawaiano

- Pan coco miel
- Pan de maíz
- Pan alineado
- Cruasán
- Calentano
- Roscones
- Peras
- Pan de leche
- Pan rollo
- Mexicanos
- Pan Marcelino
- Mantecada

PASTELES:

- Diferentes ponqués
- Diferentes Tortas
- Postres de dulce
- Postres de frutas
- Además de diferentes tortas y ponqués personalizados, decorados de acuerdo al gusto y solicitud del cliente. Desentendiendo también de las diferentes ocasiones o fechas especiales durante el año.

BEBIDAS:

- Jugos
- Aromática
- Tinto
- Café
- Perico
- Yogurt
- Kumis
- Refrescos
- Vive 100
- SunTea

- Además de las diferentes gaseosas y bebidas azucaradas que distribuyen las diferentes empresas distribuidoras de estos productos.

Pequeña empresa perteneciente al sector secundario – industria de la panadería que cuenta con un total de 16 trabajadores en el barrio Santa Bárbara de la ciudad de Bogotá, que presta los servicios de panadería y cuenta dentro de sus instalaciones físicas con suficientes elementos para llevar a cabo la actividad:

3 personas (meseros):

la función de quienes despachan en las mesas, es servir los alimentos y bebidas y velar por la comodidad del consumidor. Además de Preparar y servir las bebidas frías y llevarlas a los comensales. Es decir, ser el convenio entre la cocina y el comedor a los fines de garantizar que se comparta el mismo enfoque respecto a los platos o bebidas solicitadas por los consumidores. Como también entregar la factura a los clientes y redireccionarlos a la caja. También encargarse del aseo y limpieza general del salón, mesas y demás equipos y utensilios del comedor o salón que conforman las instalaciones de la panadería. Limpian las mesas cada vez que los clientes terminan de consumir los diferentes productos.

2 personas (en la cocina)

Encargados de la elaboración de los diferentes productos; tamales, chocolate, café, tinto, aromática, entre otros productos preparados para que los meseros los hagan llegar al consumidor. Además, los cocineros se encargan de la correcta higiene y aseo periódico y a diario de todos los componentes de la cocina: como lo son la greca, la estufa y la respectiva campana y extractor.

1 personas (panadero)

Persona encargada de alistar los diferentes ingredientes y utensilios para hacer la masa e irle dando las diferentes formas que llevan los diferentes panes y panecillos. Posteriormente realizar la correcta cocción de los mismos. Se encarga además del aseo general del sitio de trabajo de elaboración de los panes en compañía del pastelero ya que comparten el mismo espacio para sus labores. Dejar limpios los diferentes equipos y utensilios utilizados como el horno y demás elementos.

1 persona (pastelero)

Se encarga de la elaboración y/o preparación de los diferentes postres de diferentes sabores, galletas, tostadas, bizcochos ponqués, pasteles normales, personalizados, de acuerdo a la solicitud del consumidor, con su respectiva decoración o tipo buffet. De acuerdo a las diferentes fechas especiales o temporadas que se celebran durante el año.

1 persona (administrador).

Es el encargado no solo de recibir el dinero de los productos vendidos y consumidos por los clientes, sino que además se encarga de recibir y verificar que los insumos suministrados por los diferentes proveedores estén acorde a la solicitud, se encarga del manejo presupuestal, inventario y pago de honorarios al personal del establecimiento. Además, es el ente fundamental donde va tomando nota de las dificultades o inconsistencias para darle solución pronto y facilitar mejor aún el correcto funcionamiento de la panadería.

Como son dos turnos tenemos un total de 16 personas laborando en la panadería; por lo tanto: el primer turno (1 administrador, 2 cocineros, 3 meseros, 1 panadero y 1 pastelero) iniciando horario desde las 6:00 am a 2:00 pm y el segundo turno (con la misma cantidad de personal operativo que el primer turno) recibe turno a partir de las 2:00 pm hasta las 10:00 pm.

Dentro de las instalaciones de la panadería se cuenta que hay:

8 mesas: para que los comensales puedan consumir los productos.

1 estufa industrial: preparación y cocción de los productos de cocina.

1 greca: preparación bebidas calientes; tinto, perico, café.

1 cuarto para hacer el pan y los pasteles: sitio de trabajo del panadero y pasteler

1 baño: con dos compartimientos separados para hombres y mujeres.

3 vitrinas mostradores: Aquí se exhiben los productos elaborados en el cuarto de hacer el pan; pasteles, postres, y diferentes panes.

8 instantes mostradores: aquí se colocan y se exhiben los demás productos, tales como gaseosas, jugos y demás productos de consumo a temperatura al clima.

3 neveras refrigeradoras: aquí se exhiben los productos perecederos como yogures, kumis, leche, entre otros.

1 horno: para la elaboración y cocción de los diferentes panes.

Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

Fuente: Autoría propia

Tabla 1. Lista de Chequeo.

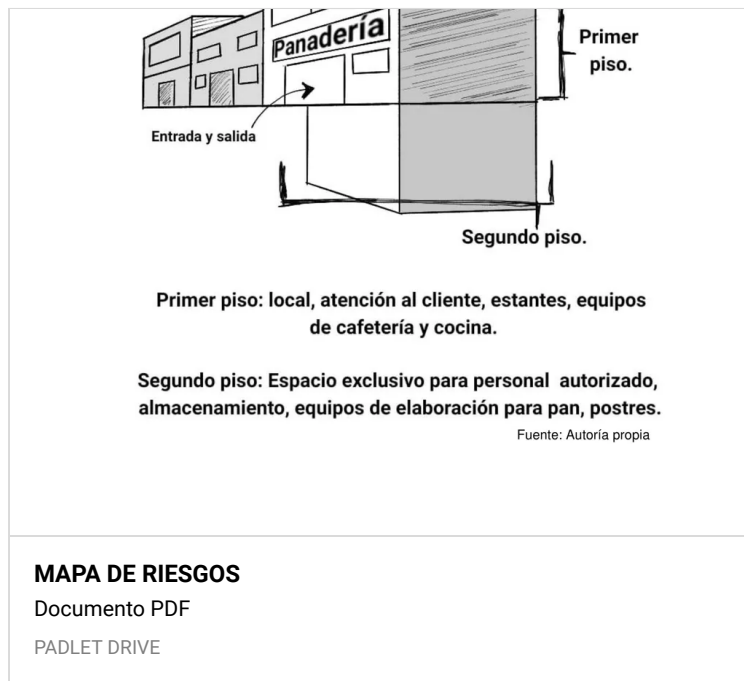
Tabla N°1. Lista de chequeo.

Requisitos del sistema Integrado de Gestión	NORMA		
	ISO 9001 2015	ISO 14001 2015	ISO 45001 2018
Principios de calidad de la organización	X		
Política de calidad	X		
La política de calidad está documentada	X		
La alta gerencia realiza divulgación de la política de calidad con los colaboradores	X		
Implementación de proyecto de mejora continua	X	X	X
El proyecto de mejora continua está documentado	X	X	X
La alta gerencia realiza divulgación del proyecto de mejora continua con los colaboradores	X	X	X
Política ambiental		X	
La política de calidad está documentada		X	
La alta gerencia realiza divulgación de la política ambiental con los colaboradores		X	
Implementación de sistema de gestión	X	X	X
Política de sistema de gestión SST			X
La política de gestión SST está documentada			X
La alta gerencia realiza divulgación de la política de gestión de SST con los colaboradores			X
Mitigación del riesgo basado en prevención SST			X
Objetivos desde alta gerencia en la gestión SST			X
Los objetivos están documentados	X	X	X
La empresa realiza divulgación de los objetivos a los colaboradores	X	X	X
Acompañamiento desde alta dirección en procesos internos y externos	X	X	X

LISTA DE CHEQUEO
Documento PDF
PADLET DRIVE

MAPA DE RIESGOS

Figura 1. Esquema Infraestructura del Lugar.



Fuente: Autoría propia

Riesgos y Contexto de la organización

Tabla 2. Análisis PESTEL.

Tabla N°2. Análisis PESTEL.

FACTORES	VARIABLES	SITUACIONES	OPORTUNIDAD	AMENAZA
POLITICO	Política de comercio	-Importaciones		X
	Estabilidad del gobierno	Reformas agrarias		X
ECONOMICO	Crecimiento económico	La industria panadera se está ampliando y extendiendo cada día más.	X	
	Tasa de empleo	-A medida que aumenta la demanda amplía la oferta laboral	X	
SOCIOCULTURAL	Estilo de vida	El consumo de pan hace parte de la cultura y la costumbre de la población local.	X	
	Nivel educativo	-Se fortalece el tejido social. -La panadería maneja horarios flexibles para el	X	

ANALISIS PESTEL
Documento PDF
PADLET DRIVE

Fuente: Autoría propia

Matriz Vester

Tabla 3. Análisis Vester.

Tabla N°3. Análisis Vester.

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	INFLUENCIA
P1	Falta de mantenimiento a maquinaria	0	3	0	2	3	0	1	0	0	0	0	0	1	10
P2	Uso incorrecto de las recetas	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
P3	Daño a tubería y contador de gas	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
P4	Accidentes laborales por humedad en el suelo	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6
P5	tiempo prolongado de espera para la atención del servicio	1	0	0	1	0	0	0	3	0	0	2	1	0	8
P6	Almacenamiento incorrecto de los productos en zonas con humedad o altas temperaturas	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5
P7	Falta de fumigación y control de roedores y vectores	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4
P8	Poca estrategia comercial para la venta de nuevos productos (no rotación)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4
P9	Falta de programación de mantenimiento de muebles y enseres	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
P10	Aumento de precios en productos, baja la producción por cantidad	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	8
P11	Poca capacitación en atención al cliente	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	6

MATRIZ VESTER
Documento PDF
PADLET DRIVE

Figura 2. Clasificación Vester.



Fuente: Autoría propia

CLASIFICACION VESTER

Documento PDF
PADLET DRIVE

Identificación de los stake holders y análisis

Tabla 4. Necesidades, Expectativas y Requisitos.

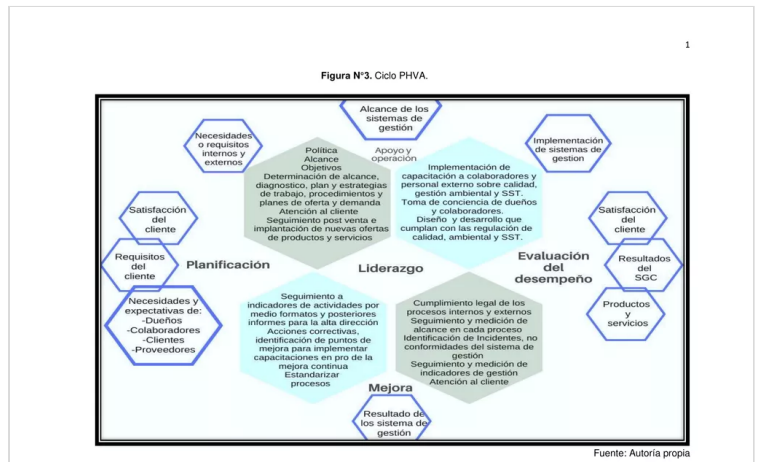
Tabla N°4. Necesidades, expectativas y requisitos.			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS NECESIDADES	Y/O	REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CLIENTES	Seguridad y salud en el lugar de trabajo, ambiente apto para recepción de personas.		Infraestructura, Ambiente para la operación de los procesos.
	Personal calificado.		Personas.
	Habeas data.		Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
	Servicio y productos confiables y aptos para consumo.		Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
PERSONAL	Cuidado, preservación y conservación del medio ambiente.		Política ambiental organizacional.
	Satisfacción personal.		Ambiente para la operación de los procesos.
	Salud y seguridad laboral.		Planificación (Acciones para abordar riesgos y oportunidades), identificación de peligro; competencia y

NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

Documento PDF
PADLET DRIVE

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

Figura 3. Ciclo PHVA.



Fuente: Autoría propia

CICLO PHVA

Documento PDF
PADLET DRIVE

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

Figura 4. Proceso Productivo.

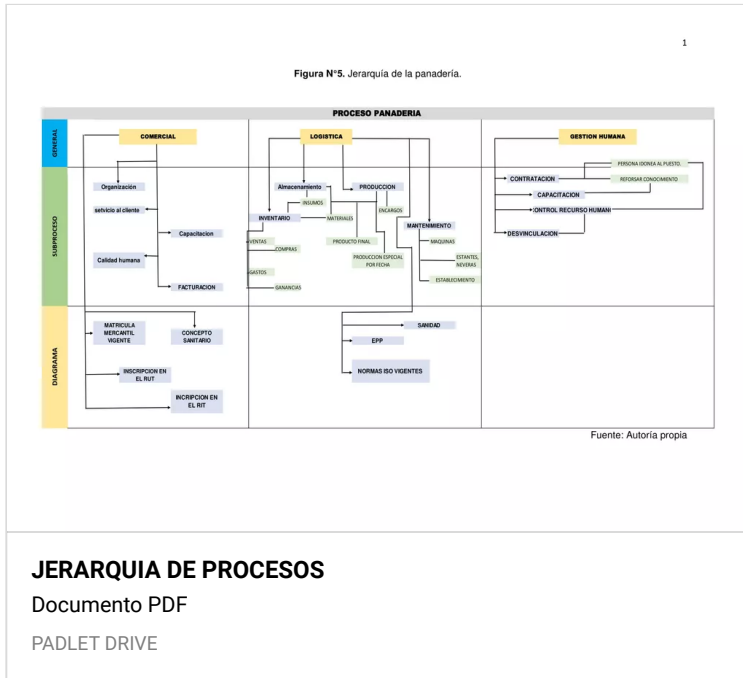


Fuente: Autoría propia

PROCESO PRODUCTIVO

Documento PDF
PADLET DRIVE

Figura 5. Jerarquía de Procesos.



Fuente: Autoría propia

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

Tabla 5. Requisitos Comunes.

Recursos	7.1	7.1	7.1	<ul style="list-style-type: none"> Definición de recursos y proporción de recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión Definición criterios de desempeño. Recolección de información. Identificación de muestra. Sensibilización ante las políticas y objetivos del sistema de gestión. Comunicación de requisitos. Presentación de acciones y resultad.
Competencia	7.2	7.2	7.2	
Toma de conciencia	7.3	7.3	7.3	

REQUISITOS COMUNES

Documento PDF
PADLET DRIVE

Nota: Fuente propia.

Tabla 6. Requisitos No Comunes.

1

Tabla N°6. Requisitos No Comunes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018.

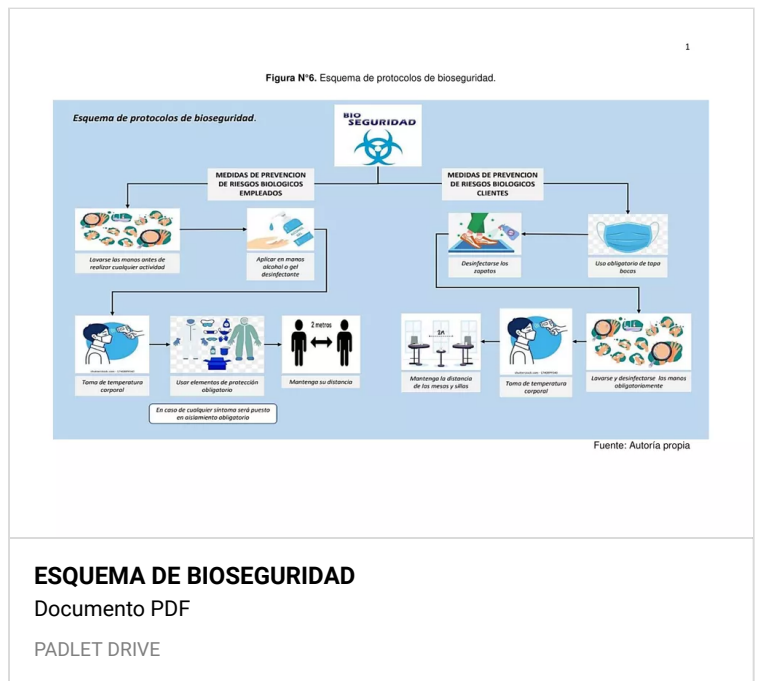
Numeral	ISO 9001:2015	Numeral	ISO 14001:2015	Numeral	ISO 45001:2018
4.4	Requisitos de sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	4.4	Requisitos del sistema de gestión ambiental.	4.4	Requisitos del sistema de gestión de la SST.
5.1	Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de calidad.	5.1	Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental.	5.1	Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST.
5.2	Establecimientos de política de calidad.	5.2	Establecimientos de política ambiental.	5.2	Establecimientos de política del SST.
5.3	Establecimientos de los roles, responsabilidades y autoridades en la organización del sistema de gestión de calidad.	5.3	Establecimientos de los roles, responsabilidades y autoridades en la organización del sistema de gestión ambiental.	5.3	Establecimientos de los roles, responsabilidades y autoridades en la organización del sistema de gestión de la SST.

REQUISITOS NO COMUNES
Documento PDF
PADLET DRIVE

Fuente: Autoría propia

Bioseguridad

Figura 6. Protocolos de Bioseguridad.



Fuente: Autoría propia

Gestión de recursos y operación

Tabla 7. Gestión de Recursos Fase 1.

1

Tabla N°7. Gestión de recursos fase 1.

FASE 1 RECONOCIMIENTO IMPLEMENTAR								
SITUACIÓN	NOTA	9001 : 2015	1401 : 2015	45001 : 2018	19011 : 2018	CONTINUI DAD	BIOSEGU RIDAD	
Norma ISO 14001:2015	Falta de conocimiento.	-	X	-	-	X	X	
Registros médicos	No hay registros sobre incidentes médicos de los empleados.	X	-	X	X	-	X	
Conservación de registros	No hay conservación longeva de registros anteriores.	X	-	-	X	-	-	
Comunicación	Debido al cambio continuo de personal.	X	X	X	X	X	X	

GESTION DE RECURSOS FASE 1
Documento PDF
PADLET DRIVE

Fuente: Autoría propia

Tabla 8. Gestión de Recursos Fase 2.

1

Tabla N°8. Gestión de recursos fase 2.

FASE 2 DETERMINAR / ESPECIFICAR				
SITUACION	ESTADO	NO.	ASPECTO	ESPECIFICACION
Norma ISO 14001:2015	No hay conocimiento concreto de esta norma, únicamente se sabe superficial. (que trata sobre aspectos ambientales)	10.3.1	Norma ISO 14001:2015. Generalidades	Comunicación interna. Investigación activa de la norma para implementar de manera adecuada. La panadería sigue los procesos básicos de gestión ambiental en cuestión de insumos, no hacen desechos que requieran una entidad externa especializada. Pero si es necesario la actualización e implementación.
Registros médicos	La panadería es sólida con la cantidad de personas bajo la contratación. Basándose en prestación de servicios.	8.1 10.2 (mejora)	Normas ISO 9001:2015 45001:2018	Los directivos dieron bases sólidas por las que emplean este tipo de contratación, además de están al tanto de la salud de sus trabajadores. Mas no tienen registros para constatar el por qué la persona necesita atención médica. No hay constancia de si fue

GESTION DE RECURSOS FASE 2
Documento PDF
PADLET DRIVE

Fuente: Autoría Propia.

Tabla 9. Gestión de Recursos Fase 3.

1

Tabla N°9. Gestión de recursos fase 3.

PASO 3 IMPLEMENTACIÓN					
ORDEN	FECHA	HORA	PRESENTES	TEMA	OBJETIVO
1	-	-	-	Repaso de las normas específicamente la ISO anteriormente mencionada.	Total comprensión de las normas y cómo implementarlas.
2				La importancia del traspaso de información, un caso óptimo de ejemplo es la SGCN.	Comprensión completa sobre los planes a implementar y la actualización continua de información requerida a las personas de interés.
2.1	-	-	-	Una vez claras las normas, refuerzo de los protocolos.	Implementación completa de las normas con un adecuado registro que indique los detalles necesarios de la panadería.
				Explicación del porque la importancia de los registros	Comprensión de la

GESTION DE RECURSOS FASE 3
Documento PDF
PADLET DRIVE

Fuente: Autoría Propia.

En el paso tres “implementación” se hace basados en el tiempo que los dueños de la panadería puedan ofrecer para poder instruir a todas las personas de interés de áreas específicas.

Formulación de la política de integración

Tabla 10. Política Integrada.

1

Tabla N°10. Política integrada.

Componente Norma UNE 66177	Actividad Propuesta	Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración.	Seguimiento y estandarización de procesos	Organigrama Mapa de procesos Diagnóstico, evaluación, seguimiento e implementación de la implementación de procesos para la mejora continua Identificar, corregir o eliminar factores de riesgo
	Identificar necesidades y definir acompañamiento por medio de capacitaciones a colaboradores	Capacitaciones sobre el sistema de gestión de la calidad, ambiental y SST, incidentes y no conformidades. Capacitación para fomentar la participación activa de los colaboradores en la mejora continua de la organización, relaciones personales y ambiente laboral.
	Manejo y almacenamiento de	Identificación de roles y asignación de funciones para el cumplimiento de SIG Implementar un control documental de manera física y con copia digital

POLITICA DE INTEGRADA
Documento PDF
PADLET DRIVE

Recomendaciones

Al momento de realizar la implementación de las herramientas propuestas en este trabajo, se recomienda que la empresa refuerce una educación de gestión integrada mediante el desarrollo de las siguientes actividades, como concientizar al personal sobre la importancia de la implementación del sistema de gestión, sus fases, planes de mejora y las proyecciones a corto, mediano y largo plazo.

- Implementar un programa de capacitaciones periódicas sobre el sistema de gestión, para generar en los colaboradores el sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso con el alcance de las metas.
- Se realiza un compromiso general para prestar un excelente servicio, de calidad, legalidad, compromiso, responsabilidad y cumplimiento con colaboradores, clientes y personal externo.
- Reconocimiento de la estructura organizacional desde lo interno, al igual, sus funciones y compromisos externos, con el fin de alcanzar los objetivos financieros, productivos, oferta y demanda, lo cual permite la implementación del sistema de gestión cumpliendo la normatividad y realizar su seguimiento a corto, mediano y largo plazo.
- Fomentar y crear cultura sobre el cuidado, preservación y protección del medio ambiente implementado en el desarrollo productivo de la empresa, guiado por medio de capacitaciones y actividades lúdicas a todo personal involucrado.
- Se debe establecer un plan o procedimiento para atender situaciones de riesgo, emergencia o plan ante contingencias en el cual se tengan en cuenta dueños, colaboradores, clientes, proveedores y población vecina.
- Fortalecer la relación de las partes interesadas como colaboradores, dueños, proveedores, clientes, la comunidad en general para mejorar el alcance del sistema de gestión.
- Se recomienda destinar un presupuesto para el desarrollo del sistema de gestión definiendo costos para la prevención, diagnóstico, implementación y evaluación de riesgos internos y externos que puedan afectar el alcance de las metas propuestas.

Bibliografías

Betancourt, D. F. (2016). Matriz de Vester para la priorización de problemas. Ingenio Empresa.

<https://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester/>

Colmena Seguros. (2021). ABECÉ Resolución 223 de 2021.

<https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/coronavirus/boletin33/ABECE%20Resoluci%C3%B3n%20223%20de%202021.pdf>

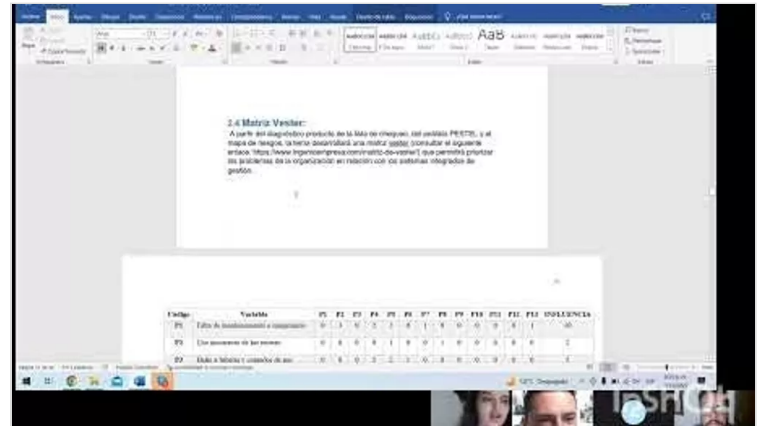
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. (2022). Lista de códigos CIU de actividades económicas DIAN -RUT. <https://dian-rut.com/codigos-ciu-de-actividades-economicas/>

ICONTEC International. (2015). NTC ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

ICONTEC International. (2015). NTC ISO 14001. Sistemas de gestión ambiental. https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf

ICONTEC International. (2018). NTC ISO 45001. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnwyMzAzYXNjGd4OjFlOTFkZjA0MTYzYTg3NzA>

Video



Caso estudio UNAD terna 9. Diplomado HSEQ CCS
de Tania Monsalve

YOUTUBE

Fuente: Autoría propia