

Diseño del sistema integrado de gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015 en el restaurante de la empresa Hotel & Restaurante Casa Real., en Pamplona norte de Santander.

Edgar Alfredo Rocha Hernandez  
Daner Aguas Simanca

Universidad de Pamplona  
Facultad de Ingenierías y Arquitectura  
Especialización en Sistema Integrado de Gestión HSEQ  
Pamplona  
2019

Diseño del sistema integrado de gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015 en el restaurante de la empresa Hotel & Restaurante Casa Real., en Pamplona norte de Santander.

Edgar Alfredo Rocha Hernandez  
Daner Aguas Simanca

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Sistema Integrado de Gestión HSEQ

Director  
BELISARIO PEÑA RODRÍGUEZ  
Magíster en Administración

Universidad de Pamplona  
Facultad de Ingenierías y Arquitectura  
Especialización en Sistema Integrado de Gestión HSEQ  
Pamplona  
2019

## Tabla de Contenido

Resumen .....	4
1. Objetivos .....	8
1.1 Objetivo General .....	8
1.2 Objetivos Específicos.....	8
2. Alcance y limitaciones.....	8
3. Marco de Referencia.....	9
3.1 Antecedentes .....	9
3.2 Marco teórico.....	11
3.2.2 Sistemas Integrados De Gestión .....	11
3.2.3 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	12
3.2.4 NTC ISO 45001.....	13
3.3 Marco contextual.....	14
3.3.1 Misión y visión.....	14
3.3.1.1 Misión.....	14
3.3.1.2 Visión.....	14
3.3.2 Organigrama .....	15
3.3.3 Mapa de procesos.....	15
3.4 Marco conceptual .....	16
3.5 Marco legal .....	18
4. Materiales y Métodos .....	20
4.1 FASES:.....	20
5. Resultados y Discusión.....	22
5.1 Resultado del primer objetivo .....	22
5.2 Resultado del segundo objetivo.....	26
5.3 Resultado del tercer objetivo.....	33
6. Conclusiones .....	34
7. Recomendaciones .....	36
8. Referencias Bibliográficas .....	37

## Resumen

Este proyecto tiene como principal objetivo diseñar el sistema integrado de gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015 en el proceso de cocina de la empresa Hotel & restaurante casa real del municipio de Pamplona Norte de Santander. Pretendiendo la estandarización de cada uno de sus procesos y así mismo la documentación y organización empresarial, permitiéndole también a esta entidad ser competente en el mercado, ofrecer los mejores servicios y cumplir a cabalidad con las expectativas de los clientes, sin dejar a un lado la seguridad y salud de todas sus partes interesadas.

El diseño de este sistema integrado de gestión será realizado mediante dos (2) tipos de investigación, explorativo y descriptivo y teniendo en cuenta el ciclo PHVA, para el cual se contara con tres (3) etapas que irán de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos del proyecto a realizar, las cuales son: diagnóstico de reconocimiento e inspección y capacitación, planificación, documentación y la evaluación del SIG diseñado la cual se realizara mediante un plan de auditoria con el fin de verificar el cumplimiento del sistema frente a las normas integradas.

Se espera que con el diseño del SIG, la organización obtenga una mejora de sus procesos en cuanto a la prestación del servicio y el ambiente laboral, la seguridad y salud de sus trabajadores en cada una de las áreas de la organización.

**Palabras clave:** Ciclo PHVA, Sistema Integrado de Gestión, seguridad y salud en el trabajo, Calidad, NTC-ISO 9001: 2015, NTC-ISO 45001: 2018, Auditoria, Mejora Continua.

## ABSTRACT

This project has as its main objective design the integrated management system based on the standards NTC ISO 45001:2018 and NTC ISO 9001:2015 in the cooking process of the company Hotel / restaurant real house of the municipality of Pamplona north of Santander. Pretending the standardization of each of its processes and also the documentation and business organization, allowing this entity to be competent in the market, offer the best services and fully comply with the expectations of customers, without leaving aside security and health of all its stakeholders.

The design of this Integrated Management System will be carried out through two (2) types of exploratory and descriptive research and taking into account the PHVA cycle, for which there will be four (4) stages that will go according to each of the objectives specific to the project to be carried out, which are: diagnosis of recognition and inspection and training, planning, documentation and evaluation of the GIS designed which will be carried out through an audit plan in order to verify the compliance of the system against the integrated standards .

It is expected that with the design of the GIS, the organization Hotel & Restaurante casa real will obtain an improvement of its processes in terms of the provision of the service and the work environment, the safety and health of its workers in each of the areas of the organization.

***Palabras clave:*** PHVA Cycle, Integrated Management System, safety and health at work, Quality, NTC-ISO 9001: 2015, NTC-ISO 45001: 2018, Audit, Continuous Improvement.

## **Introducción**

Los sistemas integrados de gestión SIG, son una herramienta utilizada por las organizaciones para generar resultados positivos dentro de sus procesos y hacer seguimiento a los mismos. En los SIG se incorporan los aspectos más relevantes que de forma directa o indirecta se involucran con la actividad económica de la organización, estos aspectos que son tenidos en cuenta para la ejecución de los procesos internos y externos, son priorizados, valorados y evaluados dentro del SIG, además se les aplica un seguimiento para revisar el comportamiento a través del tiempo en cuanto al nivel de cumplimiento de las normas que contemplan los SIG y los beneficios que trae a la empresa.

Es por esto que se tiene como principal objetivo diseñar el sistema integrado de Gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015 en el proceso de cocina de la empresa Hotel & restaurante casa real, con lo que se espera como resultado contribuir al mejoramiento de sus procesos, en especial el procesos misional de cocina, buscando siempre un mayor reconocimiento y ser más competitiva en el mercado; contribuyendo en la protección de sus empleados, ofreciendo lugares de trabajos sanos y seguros, libres de factores de riesgos, evitando el deterioro de su salud, promoviendo y protegiendo la salud de sus trabajadores.

De esta forma se busca fortalecer el diseño del sistema integrado de gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015, como principal herramienta para cumplir con los objetivos propuestos, que contribuya en la mejora continua, cultura de calidad, buen clima organizacional, compromiso de sus integrantes, espacios de trabajos seguros y saludables, libres de riesgos y siendo más eficientes en sus procesos, para que esta empresa sea más competitiva en el mercado al cual pertenece.

El diseño del SIG elaborado a Hotel & Restaurante Casa Real está dirigido al proceso de Cocina principalmente y en puntos específicos involucra la totalidad de los procesos, por ejemplo, la matriz de identificación de riesgos y peligros, este último es solo uno de los más de 40 documentos que componen el diseño de este SIG cada documento contiene indicaciones claras y precisas de cómo debe actuar la empresa para generar un servicio de calidad así mismo espacios de trabajo cómodos y seguros según las normas NTC ISO 9001 y 45001. Alguno de

estos documentos describen el paso a paso correcto para la ejecución de actividades y tareas, el orden y ubicación de los procesos que a su vez buscan estandarizar los mismos, por otra lado documentos que brindan información relacionada con los factores de riesgos a los que se exponen muchos de los trabajadores en su jornada laboral, el nivel de probabilidad de que ocurra un incidente o accidente y el nivel de consecuencia del mismo, también documentos que conforman brigadas de emergencia, comités de trabajo y matrices que buscan la minimización de los peligros en las zonas de trabajo.

El inicio de este diseño del SIG para Hotel & Restaurante Casa Real, parte de una evaluación inicial del nivel de cumplimiento de las normas NTC ISO 9001 y 45001 para conocer la situación actual de la organización y tener un punto de partida y de comparación al final del ciclo, teniendo clara la situación actual de la organización frente a las normas se procede a crear o elaborar la documentación necesaria que componen los SIG'S y diligenciamiento de los documentos que sean estrictamente necesario en la etapa de diseño, posteriormente la aclaración dentro de algunos de estos documentos de los pasos a seguir en las etapas de implementación, verificación y ejecución, documentos como plan anual de trabajo o como algunos sistemas lo nombran plan de implementación, en este se describen las actividades necesarias a ejecutar en los meses siguientes, fechas y responsables de ejecutar las mismas y objetivos específicos o resultados esperados, también planes de auditoria que especifican las fechas en las cuales se hará intervención a los procesos para revisar el nivel de cumplimiento que se está dando en el proceso..

## **Objetivos**

### **1.1 Objetivo General.**

Diseñar un sistema integrado de gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015 en el restaurante de la empresa hotel & restaurante casa real., en pamplona norte de santander.

### **1.2 Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión en la empresa, basado en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018.
- Crear la documentación del restaurante del hotel y restaurante casa real, según lineamientos de las normas.
- Elaborar un plan de implementación para la empresa, con el fin de suministrar una herramienta de planificación, seguimiento y control.

## **Alcance y limitaciones**

### **2.1 Alcance**

Diseño del sistema integrado de gestión con base en las normas NTC ISO 45001:2018 y NTC ISO 9001:2015 en el restaurante de la empresa Hotel & Restaurante Casa Real., en Pamplona norte de Santander, la cual dentro su objeto social tiene como función principal prestar servicios de alojamiento y restaurante, a través de una atención personalizada, buscando la satisfacción total de sus clientes y el mayor confort.

### **2.2 Limitaciones**

Las limitaciones para el desarrollo del trabajo de grado en la empresa hotel & restaurante casa real fueron: poca disposición de personal, falta de compromiso de la alta dirección, la poca capacidad técnica y de tecnología de la organización, la poca información con la que cuenta la empresa y la falda de disponibilidad para suministrar la información requerida.

## **Marco de Referencia**

### **3.1 Antecedentes**

Ponce, G. (2015). Diseño del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la Empresa Siembranueva S.A (tesis de grado Maestría) Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. El presente estudio se realizó en la empresa agrícola Siembranueva S.A., empresa dedicada al cultivo cosechado y empacado de fruta piña el objetivo principal es proponer un diseño de sistema integrado de gestión de calidad seguridad y salud en el trabajo que sirva para la empresa para la implementación, posterior en caso de los requeridos por lo cual le permite poder alinear y optimar la gestión de procesos agrícolas que mantiene la empresa el estudio se efectuó de la siguiente forma: se levantó información en sitio lo cual fue netamente campo planta empacadora y oficinas dando un diagnóstico de la situación inicial de la empresa basado en el cumplimiento de las normas ISO 9001-2008, OHSAS 18001-2007 e ISO 14001 2004 posteriormente se procede en base a los resultados del diagnóstico levantado a definir el proceso del diseño del sistema integrado que permita interactuar a estos tres sistemas en su requisito más presente entre lo que podemos resaltar la política integral control de documentos y registros control de acciones correctivas y preventivas control de producto no conforme auditorías internas adicional los procesos procedimientos necesarios y la compañía debe adoptar para el cumplimiento de las cláusulas del sistema integrado de gestión en base a esto se realizó la propuesta del diseño de sistema integrado en las tres normas que permite implementar el caso de requerirlo la empresa Siembranueva S.A.

Reyes, J., & Cardona, D (2016) Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015 y OHSAS 18001: 2007 para la empresa Jarco s.a. de la ciudad de Bogotá D.C. (Trabajos de Grado Especialización en Gestión Integrada QHSE). Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia. Este documento contiene

los resultados más relevantes de diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015 Y OHSAS 18001: 2007 PARA LA EMPRESA JARCO S.A. de la ciudad de Bogotá D.C. Se desarrolló un diagnóstico del estado actual de los sistemas de gestión QHS para los procesos de producción de la empresa, donde se revisaron todos los requisitos de las normas NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO 9001:2015. Una vez realizado el diagnóstico se encontró que la empresa JARCO S.A., cumple con cada uno de los requisitos establecidos por las normas a excepción de los nuevos requisitos y consideraciones de la NTC ISO 9001:2015, lo que nos permitió realizar el diseño y la planificación de un solo sistema de gestión QHS en el cual los controles y el cumplimiento del sistema sea mucho más eficiente y eficaz en busca de mejorar el desempeño de la organización. Se elaboraron algunos procedimientos necesarios en el diseño y planificación del sistema integrado QHS propuesto en este trabajo de grado, al igual que se definió, diseño y elaboraron las matrices de peligros y riesgos QHS asociados a la empresa, como la matriz de requisitos legales y otros aplicable a la organización.

(Bonilla Granados & Niño Sepúlveda, 2018)Diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007 para el proceso ejecución de proyectos en la empresa Hidraforcis S.A.S. de la ciudad de Villa del Rosario. (Trabajos de Grado Especialización en Gestión Integrada QHSE). Universidad de Pamplona, Norte de Santander, Colombia. Los proyectos anteriormente citados desarrollan metodologías impulsadas a diseñar sistemas integrados de gestión bajo normas internacionales, sistema enfocado en un proceso específico de la empresa mencionada. Hoy en día se hace primordial que las empresas impulsen procesos de mejora que busquen minimizar riesgos y aumentar la productividad de la organización en sus procesos, el diseño de un sistema integrado de gestión (SIG) busca mostrar las ventajas que puede llegar a obtener una organización cualquiera al intervenir de forma oportuna en la mala ejecución de actividades y las malas condiciones de los lugares de trabajo.

## **3.2 Marco teórico**

### **3.2.1 La importancia de las normas ISO**

La globalización y la innovación han traído consigo una alta competitividad empresarial a nivel mundial, siendo cada vez más complejo operar en los mercados donde, el consumidor, tiene más fuerza y poder que nunca. Por ello, pese a que las normas ISO son de carácter voluntario, han cobrado gran importancia y cada vez son más las empresas que se unen a la ola del reconocimiento de dicha normativa, para ganar confiabilidad y prestigio con sus consumidores.

La importancia de las normas ISO no es caprichosa, dado las múltiples ventajas que éstas aportan a las empresas: Mayores estándares de calidad en el producto o servicio que ofrezca una empresa. Ayudan a satisfacer las necesidades de los clientes, quienes son cada vez más exigentes, dada a la sociedad de la innovación e información en la que vivimos. Dota de profesionalidad a las empresas, aparte de ser una garantía para reducir costos, incrementar la rentabilidad de los procesos y aumentar los niveles de producción. Las normas ISO, además, aportan ventaja competitiva. Igualmente, las normas ISO facilitan que las empresas en su posesión, lleguen a una clientela mayor y de más relevancia, que, de no tener este distintivo, no podrían ni plantearse (Nuño, 2018).

### **3.2.2 Sistemas Integrados De Gestión**

El propósito de un Sistema Integrado de Gestión es brindar una estructura para un Sistema de Gestión total que integre los aspectos comunes de los sistemas individuales para evitar duplicaciones. Abarcar los aspectos comunes de estos sistemas para mejorar la eficacia y eficiencia del negocio. En la práctica muchas organizaciones han mantenido sus Sistemas como Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del trabajo separados, adicionando costos y reduciendo efectividad. Una de las razones ha sido la percepción de dificultades en lograr la integración (Gestiopolis , 2018).

El Sistema Integrado de Gestión es una apuesta indispensable que permite una gestión transversal en materias sensibles para la empresa, sus trabajadores y la sociedad.

La realización de las soluciones organizativas de manera independiente una de otra, crea un sistema de dirección dividido, lo que se trata es de ver las interrelaciones para construir un sistema único de dirección en la empresa donde se vayan incorporando coherentemente las nuevas soluciones organizativas, para elevar la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones a corto y a largo plazo. Existen en cualquier caso importantes similitudes entre los conceptos de gestión de la calidad, gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales, ya que los principios de una buena gestión son los mismos (Benavides, 2000).

### **3.2.3 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales (Ministerio del trabajo, 2019).

Facilitar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de los empleadores y contratantes, asegurando el cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica.

El sistema de gestión aplica a todos los empleadores públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los trabajadores cooperados, los trabajadores en misión, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, las agremiaciones u asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral; las administradoras de riesgos laborales; la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares. Institucional y jurídicamente fue

determinado mediante Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Titulo 4, Capitulo 6 (Ministerio del trabajo, 2019).

### **3.2.4 NTC ISO 45001**

(DNVGL, 2018)ISO 45001 es la nueva norma de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, desarrollada por ISO, que sustituye a la norma OHSAS 18001. La adopción de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) pretende permitir a una organización mejorar su desempeño de la SST en el aumento de la seguridad y salud en el trabajo y gestionar sus riesgos para la SST.

El propósito de ISO 45001 es prevenir fallecimientos, daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores, mejorar y proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores y otras personas bajo su control.

La implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según ISO 45001 le permitirá:

- Disminuir los accidentes e incidentes relacionados con el trabajo.
- Reducir o eliminar los peligros y riesgos para la seguridad y salud en el trabajo asociados con sus actividades.
- Mejorar el desempeño de la SST mediante una evaluación continua.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables y otros requisitos

### 3.3 Marco contextual

Razón social	Hotel & Restaurante Casa Real
Logo	
Nit	1090442047-0
Dirección	Cra 6 # 7-21b centro
Teléfono	5683038
Cuidad	PAMPLONA
Actividad económica según el decreto 1607 de 2002:	-Alojamiento en “Hoteles” ”Hostales” y” Aparta- hoteles” -Expendio a la mesa de comidas preparadas, “en restaurantes”
Código CIUU	5511 y 5521
Nivel de riesgo	2
Trabajadores	16

Hotel & Restaurante Casa Real, es una empresa que brinda servicios de alojamiento y restaurante, ubicada en la ciudad de Pamplona, brinda una alternativa elegante con precios muy razonables para atender las necesidades de alojamiento de ejecutivos y turistas que visitan la ciudad y hacer de su hospedaje una grata experiencia, siendo este la mejor opción para descansar y disfrutar de su restaurante, en el cual se ofrece una variedad de menús para satisfacer a sus clientes.

#### 3.3.1 Misión y visión

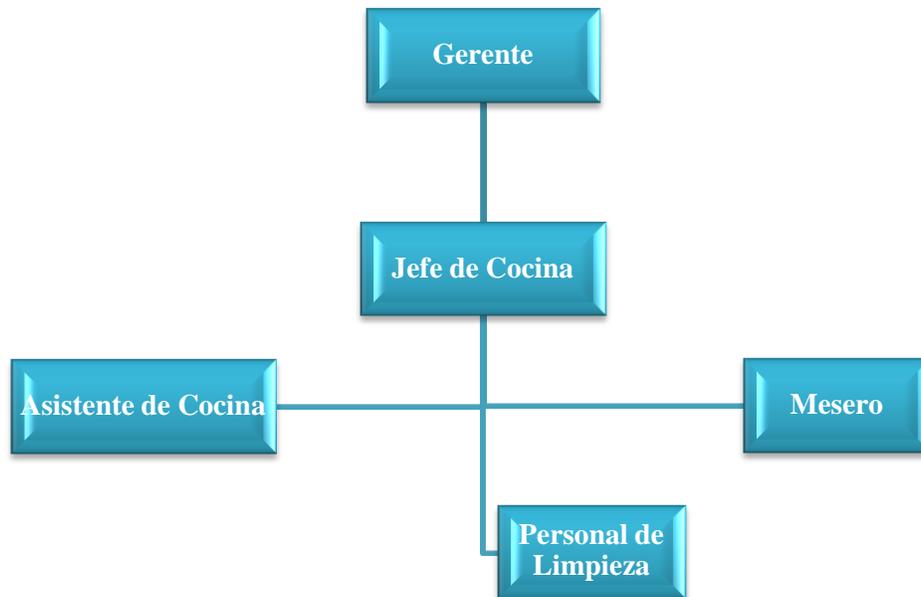
##### 3.3.1.1 Misión

Hotel & Restaurante Casa Real, somos una empresa que brinda servicios de alojamiento y restaurante, a través de una atención personalizada que busca la satisfacción total de nuestros clientes y el mayor confort. (Hotel & restaurante casa real, 2018)

##### 3.3.1.2 Visión

En un futuro ser una empresa consolidada, respetada y apetecida por los clientes y la comunidad del municipio. Ser una fuente generadora de empleo y un ejemplo de trabajo en equipo para la mejora de los servicios prestados. (Hotel & restaurante casa real, 2018)

### 3.3.2 Organigrama



. (Hotel & restaurante casa real, 2018)

### 3.3.3 Mapa de procesos



. (Hotel & restaurante casa real, 2018)

### **3.4 Marco conceptual**

#### **Calidad:**

- Según Deming la calidad es el objetivo principal de una empresa y que esta se puede dar con la permanencia en el mercado, tener ganancias y asegurar los empleos (Turismoox, 2010).
- Según Icontec la calidad se basa en Satisfacer a los cliente y competitividad en el mercado (ICONTEC, 2015).
- Para Juran la calidad se basa en las características que debe tener el producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente (Gestiopolis , 2013).

#### **Sistema de gestión:**

- Según Vivian Antúnez en su artículo publicado en la revista scielo los sistemas integrados de gestión constituyen una alternativa viable para las empresas, ya que con estas se logra una mejor planificación y control de las actividades de la empresa y le da una mejor posición en el mercado (Antúnez, 2016).
- Según Icontec es conjunto de elemento de una organización interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ICONTEC, 2018).
- Según la corporación Siigo, un sistema de gestión es una herramienta de operación administrativa, con la que las empresas pueden analizar los rendimientos para trabajar de manera más eficiente y sostenible (Corporacion Siigo, 2016).

#### **Incidente:**

- según la arl SURA un incidente laboral es un suceso no deseado que por cuestiones de azar no genera lesiones en las personas ni daño a la empresa (SURA, 2016).
- Para la norma OHSAS un incidente es acontecimiento relacionado con el trabajo, en el que podría haber ocurrido un daño o deterioro a la salud pero no se presenta, ya que no tiene en cuenta la gravedad que esté presente (OHSAS, 2007).

- Según Icontec un incidente es un suceso donde no se han producido lesiones y deterioro de la salud, pero tiene el potencial para causarlos, pueden llamarse “casi-accidente” (ICONTEC, 2018).

**Proceso:**

- según Susana Pepper en su artículo publicado en la revista medwave, los procesos son los que constituyen el núcleo de una organización, son las actividades que se realizan a través de las cuales se producen o se genera un servicio o producto para sus usuarios (Pepper, 2011).
- Según Pablo herrero un proceso es un conjunto de tareas que tienen como origen unas entradas y como fin salidas y su objetivo es aportar valor en cada etapa (Herrero, 2009).
- Para Danell rapozo un proceso tiene un inicio, un intermedio y un final, así como nuestra vida cotidiana, dando a entender que todo está relacionado con proceso (Rapozo, 2011).

**Accidente de trabajo:**

- Según el artículo 3° de la Ley 1562 de 2012 “Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador”. (El Congreso de Colombia , 2012)

### 3.5 Marco legal

#### 3.5.1 Leyes

Norma: Ley	Año de Emisión	Disposición que Regula	Artículo aplicable
1480	2011	Calidad, idoneidad y seguridad de los productos.	Todos
79	1986	Obligaciones de protección de las aguas.	Todos
373	1997	Programa para ahorro y uso eficiente del recurso agua.	Todos
9	1997	Medidas sanitarias.	Todos
776	2002	Organización, administración, y prestaciones en el sistema general de riesgos profesionales.	Todos
931	2004	Derecho al trabajo en condiciones de igualdad en razón de la edad.	Todos

#### 3.5.2 Decretos

Norma: Decreto	Año de Emisión	Disposición que Regula	Artículo aplicable
2663	1950	Código sustantivo del trabajo.	5, 6, 7, 8, 9,10 y 11
1542	1994	Integración y funcionamiento del comité nacional de salud ocupacional.	Todos
1477	2014	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.	Todos
1072	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.	Todos

#### 3.5.3 Resoluciones

Norma: Resolución	Año de Emisión	Disposición que Regula	Artículo aplicable
363	2005	Asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaria: adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en los restaurantes y servicios afines.	Todos

2674	2013	Se establece los requisitos sanitarios que se deben cumplir para las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación.	Todos
156	2005	Se adoptan los formatos de informe de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	Todos
1401	2007	Investigación índice y accidente de trabajo.	Todos
2346	2007	Evaluaciones médicas ocupacionales, historia clínica ocupacional.	Todos
2646	2008	Identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial.	Todos
0312	2019	por la cual se modifican los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes	Todos

Las leyes, decretos y resoluciones antes mencionadas son obligatorio cumplimiento para el buen funcionamiento de la empresa hotel & restaurante casa real, en los que se debe aplicar estas normas para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, En especial el cumplimiento de los requisitos para la preparación de alimentos, como lo exige la resolución la resolución 2674 en su disposición que regula la cual establece que los alimentos que se fabriquen para su comercialización requieran notificación y permiso sanitario, es por esto que la empresa se cuenta con los permisos sanitarios para la preparación de alimentos, estando al día con las visitas y recomendaciones de la secretaria de salud todo esto para darle mayor confianza y seguridad a sus cliente, en cuanto a gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo la empresa espera tener las directrices a través del diseño del sistema integrado de gestión, para su cumplimiento.

## **Materiales y Métodos**

Para la realización de este proyecto, es necesario tener claro y definir el tipo de estudio a realizar, además de saber la población objetivo a la cual se le hará indagación para la recolección de la información.

Dentro de este proyecto se realizó un estudio mixto que combina recolección y análisis de información cuantitativa y cualitativa en todas las áreas intervenidas. La población objetivo con la que se trabajó fue directamente con los trabajadores involucrados con la empresa, población que por ser de un tamaño pequeño no resultó importante utilizar un método de cálculo de muestra, al momento de ser necesario hacer recolección de información se optó por elegir una persona al azar relacionada con la actividad, tarea o proceso. La recolección de los datos se hizo mediante entrevistas directamente con la persona encargada y en algunos casos por contacto telefónico con el gerente de la empresa.

El diseño del Sistema Integrado de Gestión en la empresa hotel y restaurante casa real se desarrollara usando un tipo de investigación descriptiva donde se tendrá en cuenta todo lo observado en la organización, y así mismo se realizara una evaluación detallada del entorno y del contexto de la organización. Este proyecto se basara en algunas fases que irán de acuerdo a los objetivos específicos planteados anteriormente, las cuales permitirán el desarrollo óptimo de la investigación y encontrar algunas falencias en los procesos de la organización que en este caso disminuyen la calidad del servicio y pone en riesgo a todas las partes interesadas.

### **3.6 FASES:**

#### **3.6.1 Fase 1**

- Objetivo específico: se diagnosticó el cumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión en la empresa, basado en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018

### Ilustración 1. Lista de chequeo

6.PLANIFICACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
<b>6.1.1 Generalidades</b>		0%			
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:				X	
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;				X	
b) aumentar los efectos deseables;				X	
c) prevenir o reducir efectos no deseados;				X	
d) lograr la mejora				X	
		0	0	5	
<b>6.1.2 La organización debe planificar:</b>		0%			
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;				X	
b) La manera de:				X	
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;				X	
2) evaluar la eficacia de estas acciones.				X	
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios				X	
		0	0	4	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>		0%			
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.					
Los objetivos de la calidad deben:					
a) ser coherentes con la política de la calidad;				X	
b) ser medibles;				X	

Ver anexo.2 Lista de chequeo ISO 9001-2015

- Metodología: Con el fin de conocer el estado de la empresa, se realizó un diagnóstico con la lista de chequeo de la norma NTC ISO 9001:2015, la cual esta conformada con cada uno de los requisitos de esta norma y nos ayudó a conocer el porcentaje de cumplimiento en gestión de calidad, la lista de chequeo de la norma NTC ISO 45001:2018 (ver anexo.3), ayudó a conocer el porcentaje de cumplimiento en seguridad y salud en el trabajo. Además se implementó la matriz DOFA la cual fue de gran ayuda para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, ya que estos factores internos nos dice conque fuerza cuenta y que debilidades debemos corregir, asimismo se identificaron esas amenazas que presentan un riesgo y las oportunidades que tiene la empresa y como aprovecharlas.

### 3.6.2 Fase 2

- Objetivo específico: se creó la documentación del restaurante de la empresa hotel y restaurante casa real, según lineamientos de las normas.
- Metodología: en primera instancia se estableció el plan de trabajo inicial, el cual estaba compuesto por los tres objetivos principales de este sistema de

gestión, cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales hacen parte de los requisitos de las dos normas a integrar y se establecieron los tiempos determinados para el desarrollo de estas actividades (ver anexo.1). Asimismo se le dio participación continua al personal de la empresa ya que ellos son los encargados de dar las pautas principales para generar la documentación y el diseño del sistema integrado de gestión. Además se realizaron los parámetros para la creación de documentos con su codificación correspondiente, también se realizó el listado maestro de documentación, en cual se evidencian los formatos de los procedimientos y matrices del sistema integrado de gestión.

### **3.6.3 Fase 3**

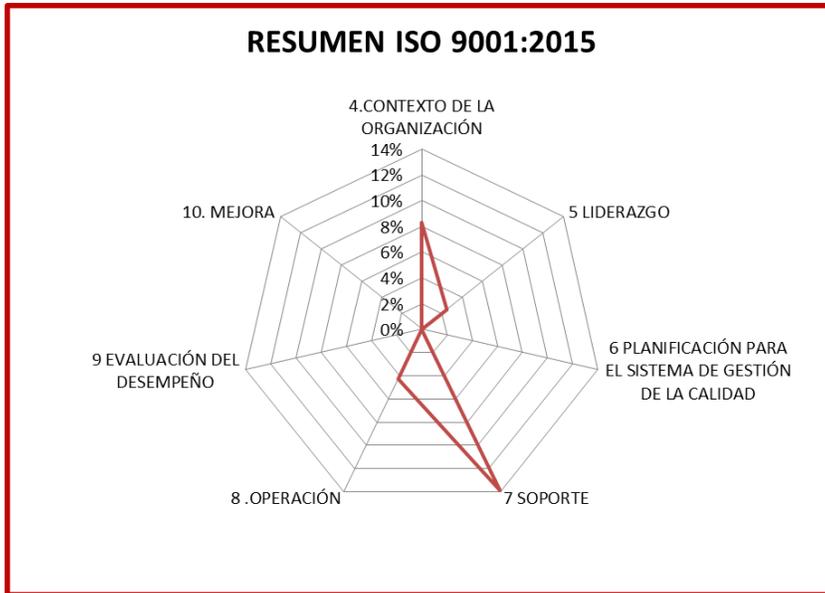
- **Objetivo específico:** se elaboró un plan de implementación para la empresa, con el fin de suministrar una herramienta de planificación, seguimiento y control.
- **Metodología:** Por último se elaboró un plan de implementación, el cual está compuesto por tres objetivos principales, des los cuales se desglosan un conjunto de actividades con sus tareas correspondientes para el logro de estos objetivos. Además se pudo establecer quién será el responsable y de qué manera realizar cada una de estas actividades del programadas, así como el presupuesto que se necesitará para el desarrollo de esta implementación y los tiempos planificados distribuidos en semanas para la realización de cada una de las tareas asignadas de cada actividad para el cumplimiento de los objetivos propuestos del sistema integrado de gestión.

## **Resultados y Discusión**

### **3.7 Resultado del primer objetivo**

**Objetivo específico:** se diagnosticaron los procesos llevados a cabo en la empresa, con el fin de definir la situación actual en relación al cumplimiento de las normas mencionadas.

Ilustración 1. Gráfico de cumplimiento de la ISO 9001



Fuente: anexo.2 autodiagnóstico ISO 9001-2015

Tabla 1. Resultados de autodiagnóstico ISO 9001

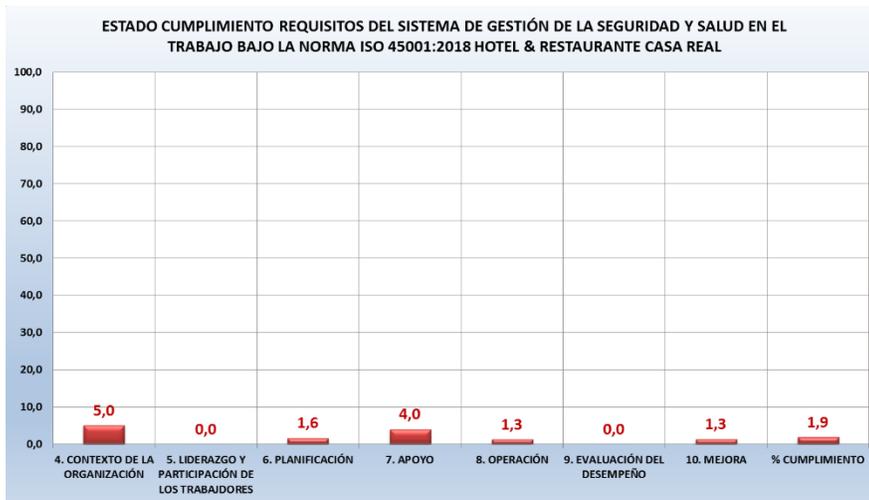
<b>4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>8%</b>
<b>5 LIDERAZGO</b>	<b>3%</b>
<b>6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>0%</b>
<b>7 SOPORTE</b>	<b>14%</b>
<b>8 .OPERACIÓN</b>	<b>4%</b>
<b>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>0%</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29%</b>

Fuente: anexo.2 autodiagnóstico ISO 9001-2015

La Ilustración 1. Muestra el resultado obtenido en la autoevaluación de la norma ISO 9001 realizada a la empresa, así como también se puede ver reflejado en la tabla 1 que nos muestra que los porcentajes de cumplimiento de los requisitos de la norma son de 29% desde el requisito 4 hasta el 10. Los resultados obtenidos en esta autoevaluación

reflejan el nivel de compromiso de la empresa en cuanto a la búsqueda de la mejora de los procesos y la estandarización de los mismos, a pesar de esto la empresa refleja buenos resultados en cuanto al buen ambiente de las instalaciones, buen conocimiento de los productos y servicios que ofrece, la atención al cliente y satisfacción de los mismos.

*Ilustración 1. Gráfico de cumplimiento de la ISO 45001*



Fuente: anexo.3 autodiagnóstico ISO 45001-2018.

Tabla 2. Resultados de autodiagnóstico ISO 45001-2018

ESTADO CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN ISO 45001:2018	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5,0
5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	0,0
6. PLANIFICACIÓN	1,6
7. APOYO	4,0
8. OPERACIÓN	1,3
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0,0
10. MEJORA	1,3
% CUMPLIMIENTO	13,2

Fuente: anexo.3 autodiagnóstico ISO 45001-2018.

En la ilustración 2 y grafico 2, podemos observar de manera gráfica y numérica el nivel de cumplimiento de la norma NTC ISO 45001 por parte de la empresa, se evidencia que la empresa se encuentra en un nivel de cumplimiento de 13,2% pues la organización a pesar de manifestar la intención de siempre priorizar las condiciones de trabajo seguras, señalizaciones y evitar riesgos, está incumpliendo en un 86,8% en realidad con los requisitos de la norma.

*Ilustración 3, Matriz DOFA*

 <b>MATRIZ DOFA</b>				<b>Codigo:</b> MA-SIG-000
				Versión: 1
				Fecha: 25/10/2019
				Página: 1
	#	<b>FORTALEZAS</b>	#	<b>DEBILIDADES</b>
<b>Origen Interno</b>	1	horarios flexibles	1	demora en las entregas de los pedidos
	2	variacion de menu	2	incidentes de trabajo
	3	precios accesibles	3	espacios insuficientes
	4	Personal con experiencia	4	No formalidad de sus procedimientos
	5	buena atencion al cliente	5	Falta de equipos tecnologicos
	6	Cumplimiento normativa legal vigente	6	Falta publicidad
	7	buen clima laboral	7	Falta de personal en ocaciones
	8	buena comunicacion interna	8	Ausencia o falta de promoción de los servicios ofrecidos
	9		9	Disminucion de ventas por recesos estudiantiles
	#	<b>OPORTUNIDADES</b>	#	<b>AMENAZAS</b>
<b>Origen Externo</b>	1	ubicación estrategica	1	alto numero de competidores
	2	expansión de la empresa	2	Aumento en el precio de materias primas
	3	implementacion de un SG	3	Paro de transportadores
	4		4	Cambios normativos
	5		5	Cambios climaticos
	6		6	

Una vez identificados los factores internos y externos de la empresa se realiza un análisis entre los cuatro componentes de la matriz, con el objetivo de establecer estrategias que contribuyan al mejoramiento de estos factores, estas estrategias se agruparon de la siguiente forma:

Estrategia FO: aplican a las fuerzas internas de la empresa para aprovechar las ventajas de las oportunidades externas, gracias al personal con experiencia, buen clima laboral y buena atención al cliente, la empresa puede expandir sus instalaciones, gracias a la ubicación estratégica con la que cuenta la empresa, siendo el lugar más asequible para sus clientes y turistas que visitan la ciudad, e implementando un sistema integrado de gestión que le ayude a la empresa a contar con toda la documentación necesaria para su buen funcionamiento, cumpliendo con la normatividad legal vigente y ofrecer sus servicios con excelente calidad.

Estrategia DA: son tácticas que disminuyen las debilidades internas y evitan las amenazas del entorno, debido al espacio insuficiente que presenta la empresa, en algunas ocasiones el servicio de atención colapsa, la falta de equipos tecnológicos sumado a la falta de personal. Para disminuir estas debilidades se deben distribuir las tareas para aprovechar al máximo el recurso humano y así mejorar los tiempos del servicio, capacitar a los empleados en autocuidado para que no se sigan presentando incidentes y accidentes laborales, realizar estrategias de marketing que atraigan nuevos clientes y mejore las ventas, contribuyendo en la competitividad en el mercado.

### **3.8 Resultado del segundo objetivo**

Objetivo específico: se creó la documentación de la empresa del hotel y restaurante casa real, según lineamientos de las normas.

La documentación del sistema integrado de gestión está constituida por 9 matrices, 12 procedimientos, 21 formatos y 3 programas necesarios para el cumplimiento de los requisitos de ambas normas, los formatos fueron creados de tal manera que cualquier persona pueda entenderlos y utilizarlos de forma sencilla, detallan también un código de identificación, una versión actualizable, la fecha de creación y el logo de la empresa.

#### **1.2.1 Matrices del sistema integrado de gestión**

**MA-SIG-000 Matriz DOFA;** con la ayuda de esta matriz se pudo conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, ya que estos factores internos nos dicen con que fuerza cuenta y que debilidades debemos corregir, asimismo se identificaron esas amenazas que presentan un riesgo y las oportunidades que tiene la empresa y como aprovecharlas. (Ver anexo. MA-SIG-000)

**MA-SIG-001 Matriz de Partes Interesadas;** esta matriz nos ayudó a que fuera posible conocer quiénes pueden afectar o ser afectada por las decisiones tomadas en la empresa, en los que se pudo identificar los principales como los: clientes, trabajadores, accionistas, proveedores entre otros. (Ver anexo. MA-SIG-001)

**MA-SIG-002 Matriz de riesgos y oportunidades;** con esta matriz se identificaron los diferentes riesgos presentes en la empresa, que tanto afectan a la empresa, como pueden ocurrir, con qué frecuencia y que plan de acción tomar para mitigar estos riesgos y convertirlos en oportunidad para la empresa. (Ver anexo. MA-SIG-002)

**MA-SIG-003 Matriz legal;** nos ayudó a identificar los requisitos legales con los que debe cumplir la empresa para su apropiado funcionamiento, dándole cumplimiento a los principales requisitos de las normas integradas y objetivos de la política, el cual es el de cumplir con requisitos legales y otros requisitos aplicables. (Ver anexo. MA-SIG-003)

**MA-SIG-004 Matriz de riesgos y peligros;** con esta herramienta se pudo valorar los riesgos encontrados en la empresa, en el cual se demostró que en el proceso de cocina fue donde se presentaron mayores factores de riesgos a los que están expuestos los empleados en el lugar de trabajo y qué controles poder tomar. (Ver anexo. MA-SIG-004)

**MA-SIG-005 Matriz de EPP;** esta matriz nos sirvió para establecer los elementos de protección personal que se deben tener dentro de la empresa, ya estos elementos nos son de gran ayuda para la prevención de incidentes y accidentes laborales, en particular en el proceso de cocina donde se presenta el mayor porcentaje de riesgos. (Ver anexo. MA-SIG-005)

**MA-SIG-006 Matriz de roles y responsabilidades;** esta matriz nos fue de gran importancia porque nos ayudó a designar las responsabilidades que se deben tener cada uno de los miembros dentro de la empresa, desde la gerencia hasta los operarios, cada uno de estos tienen funciones específicas de acuerdo a los roles que tienen dentro de la empresa las cuales están bajo su responsabilidad ante el sistema integrado de gestión, porque sabemos que para que esto sea posible todos deben hacer parte y contribuir en la implementación de este sistema.(Ver anexo. MA-SIG-006)

**MA-SIG-007 Matriz de comunicaciones;** esta matriz nos ayudó a detallar la información que se debe comunicar a todos los miembros de la organización, en esta matriz se identificó quienes serán los responsables a los de distribuir la información, ya que es de gran importancia que todos los miembros de la empresa tengan conocimiento de todo lo referente al sistema integrado de gestión, ya que sin ellos no sería posible

llevar a cabo esta sistema, teniendo en cuenta quien será el responsable de comunicar dicha información, la forma como se debe comunicar, los medios que se utilizaran y en qué momento comunicar esta información.(Ver anexo. MA-SIG-007)

**MA-SIG-008 Matriz de indicadores;** fue de gran importancia para la clasificación Decreto 1072 de 2015, que en su capítulo 2.2.4.6 reglamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en Colombia, define la obligación de diseñar indicadores del SG-SST para evaluar la estructura, el proceso y los resultados del sistema en su conjunto. Así mismo, establece que se debe construir una ficha técnica para cada indicador.

- **Estructura**
- **Proceso**
- **Resultado**

. (Ver anexo. MA-SIG-008)

### **1.2.2 Procedimientos del sistema integrado de gestión**

**PR-SIG-000 Gestión documental;** este documento fue de gran ayuda para la organización de toda la documentación, ya que contiene las indicaciones para la creación de los formatos de la documentación de sistema integrado de gestión, ya este establece los parámetro que necesitan para la creación de documentos necesarios para la apropiada ejecución como lo establece las normas integradas. (Ver anexo. PR-SIG-000)

**PR-SIG-001 Caracterización de procesos;** se tomó como eje principal para la descripción, gestión y control del proceso de cocina, ya que esta herramienta nos facilita a la identificación de los elementos esenciales, así como los componentes que se deben tener en cuenta en la caracterización de un proceso, como entradas, salidas y las actividades que son elementos secuenciales de proceso. (Ver anexo. PR-SIG-001)

**PR-SIG-002 Plan anual de trabajo;** este instrumento fue muy importante para la adecuada planificación del sistema integrado de gestión, ya este nos ayuda a realizar un cronograma muy eficiente en el cual nos muestra de que forma realizar cada una de las actividades de los objetivos y metas en los tiempos establecidos para su adecuada ejecución. (Ver anexo. PR-SIG-002)

**PR-SIG-003 Gestión de cambios;** fue de gran importancia ya que nos ayudó a realizar un enfoque organizado para gestionar los aspectos de cambio relacionados con las personas y la organización para lograr los resultados planeados, cambios significativos en materia de Gestión de calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, partiendo de la identificación de los procedimientos y descripción detallada y estandarización de los mismos, y procediendo a introducir los cambios precisos según la necesidad o los nuevos requisitos legales que se emitan.(Ver anexo. PR-SIG-003)

#### **PR-SIG-004 Política del sistema integrado de gestión**

Política del Sistema Integrado de Gestión del Hotel & Restaurante Casa Real

Hotel & Restaurante Casa Real es una empresa dedicada a ofrecer servicios de hospedaje y venta de comidas preparadas a la mesa, estamos comprometidos con el cuidado de nuestros trabajadores, buscando siempre brindar condiciones de trabajo seguras y saludables, asimismo la satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo servicios de calidad, a través de:

- El cumplimiento de estándares de calidad que el servicio así lo requiera.
- La eliminación de los peligros y reducción de los riesgos de la SST, con la participación de los trabajadores y otras partes interesadas.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- La mejora continua con la ejecución de los planes de acción que se propongan.

Publíquese, comuníquese y cúmplase dentro de la organización. (Ver anexo. PR-SIG-004)

**PR-SIG-005 Objetivos del sistema integrado de gestión;** se establecieron cinco objetivos específicos, encaminados a ofrecer servicios de calidad a través del cumplimiento de los estándares que el servicio así lo requiera, proporcionar lugares de trabajos cómodos, seguros y saludables, cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables, mejorar continuamente la efectividad, eficacia y eficiencia del sistema integrado de gestión con la ejecución de los planes de acción que se propongan. (Ver anexo. PR-SIG-005)

**PR-SIG-006 Despliegue de objetivos;** fue de gran importancia porque de acuerdo a la política y a los objetivos estratégicos se pudieron establecer los indicadores

de cada uno de acuerdo a las actividades, los recursos que se utilizaran y de qué manera se evaluarán los resultados. (Ver anexo. PR-SIG-006)

**PR-SIG-007 Política de prevención de consumo de alcohol y droga;** en ella se establecieron las restricciones para el consumo de alcohol y droga con el fin de prevenir y conservar la salud de los trabajadores, ya que estas sustancias pueden ser perjudicial para la salud de los empleados, trayendo consecuencias y efectos negativos en su rendimiento laboral, es por esto que se prohíbe el consumo de estas sustancias dentro de la empresa. (Ver anexo. PR-SIG-007)

**PR-SIG-008 Evaluación del desempeño del sistema integrado de gestión;** nos ayudó de este establecer los criterios y métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de datos e información, además de establecer que necesita seguimiento y medición y cuando se realizara, todo esto con el fin de conocer el desempeño del sistema integrado de gestión en la empresa. (Ver anexo. PR-SIG-008)

**PR-SIG-009 Plan de emergencias;** nos ayudó en la planificación de una serie de procedimientos para ante situaciones que pueden poner en riesgo la salud de los trabajadores, asimismo nos ayuda en la organización de todo el equipo de trabajo que se necesita reducir las consecuencias o daños que se puedan presentar y para su adecuado funcionamiento. (Ver anexo. PR-SIG-009)

**PR-SIG-010 Simulacro, prevención y preparación ante emergencias;** este documento fue de gran importancia para el sistema integrado de gestión, ya que toda empresa debe estar preparada ante cualquier emergencia, esta responsabilidad quedó a disposición del jefe de brigadas y sus brigadistas quienes establecerán jornadas de capacitación, orientación y divulgación de información referente a los posibles eventos de emergencias que se puedan presentar y para ello los simulacros son el método más práctico para conseguir una preparación adecuada. (Ver anexo. PR-SIG-010)

**PR-SIG-011 Investigación de accidentes laborales;** esta es una herramienta fundamental para el debido proceso a la hora de investigar un accidente que se pueda presentar en la empresa, dando indicaciones de cómo realizar cada paso dependiendo de los factores de riesgos, indicando los datos del trabajador, lugar, fecha, tipo de accidentes entre otros. (Ver anexo. PR-SIG-011)

### **1.2.3 Formatos de gestión de calidad**

La documentación de los formatos en cuanto a gestión de calidad se elaboraron con base a la norma NTC ISO 9001:2015. Estos formatos fueron de gran importancia ya que nos ayudaron a describir el sistema de gestión de la organización, a comunicar a los empleados el compromiso que tienen frente a la gestión de la calidad y les ayuda a comprender sus funciones, proporciona evidencia de los procesos y explica la forma en que se llevaran a cabo las actividades. Es por esto que se elaboraron los siguientes formatos:

FO-SIG-001 Listado maestro de documentos

FO-SIG-002 Análisis interno

FO-SIG-003 Análisis externo

FO-SIG-004 Acciones correctivas y preventivas

FO-SIG-005 Registro de mejora continúa

FO-SIG-006 Registro de salidas no conformes

FO-SIG-007 Registro de acciones correctivas

### **5.2.4 Formatos de seguridad y salud en el trabajo**

La documentación de los formatos en cuanto a seguridad y salud en el trabajo se elaboraron con base en la norma NTC ISO 45001:2018, ya que esta norma nos brinda todos los requisitos para que la empresa cuente con todos los procedimientos de seguridad, para prevenir los riesgos a los que están expuesto los empleados en el lugar de trabajo, previniendo los incidentes y accidentes laborales en la empresa, asimismo se establecieron los elementos de protección personal, se conformaron los comité de conveniencia laboral y se establecieron los exámenes médicos ocupacionales como también lo exige el decreto 1072, a continuación se mencionan los documentos utilizados en la elaboración de este sistema integrados de gestión:

FO-SIG-008 Inventarios de botiquín y equipo de emergencia

FO-SIG-009 Acta de conformación de brigadas de emergencia

FO-SIG-010 Hoja de brigadista

FO-SIG-011 Listado de entidades de socorro  
FO-SIG-012 Inspección de extintores  
FO-SIG-013 Constancia de entrega de EPP  
FO-SIG-014 Vigía de seguridad y salud en el trabajo  
FO-SIG-015 Comité de convivencia  
FO-SIG-016 Capacitación  
FO-SIG-017 Análisis Estadístico por Ausentismo  
FO-SIG-018 Caracterización Accidentalidad  
FO-SIG-019 Listado de Productos Químicos  
FO-SIG-020 Seguimiento de Exámenes Médicos  
FO-SIG-021 Descripción sociodemográfica

#### **4.2.6 Programas del sistema integrado de gestión**

**PRG-SIG-001 Programa de auditorías;** con la ayuda de un programa de auditoria se pudo tener en cuenta los tiempos reales de labor de la empresa, con el propósito de servir como orientación durante su aplicación y con el fin de facilitar los procesos de control para el diseño y aplicación del sistema integrado de gestión. (Ver anexo. PRG-SIG-001)

**PRG-SIG-002 Programa de ahorro y uso eficiente del agua;** con ayuda de este programa se pudo establecer los compromisos y responsabilidades necesarios para el uso adecuado del agua, con el propósito de generar conciencia entre todo el personal acerca de la importancia que tiene el cuidado del agua, para de esta forma facilitar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en este programa y dar cumplimiento a la Ley 373 de 1997. (Ver anexo. PRG-SIG-002)

**PRG-SIG-003 Programa de higiene y seguridad;** se aplicó con el objetivo de esblencar las mejores condiciones de saneamiento básico industrial de la empresa, crear esas estrategias que contribuyan en la eliminación y control de los factores de riesgos a los que están expuestos los empleado, promoviendo y manteniendo el bienestar de los trabajadores, para prevenir todos esos riesgos y daños a la seguridad y salud de los trabajador. (Ver anexo. PRG-SIG-003)



## Conclusiones

- Este diagnóstico nos ayudó a conocer el estado actual de la empresa, sus factores internos y externos, a identificar las falencias que presenta la empresa en cuanto a gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, ya que el porcentaje de cumplimiento de la empresa es muy bajo, con base al resultado obtenido en la autoevaluación frente a las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, también se evidencio el poco conocimiento que tiene la empresa frente a los sistemas de gestión, sin embargo hay que resaltar que empresa refleja buenos resultados en cuanto al buen ambiente laboral y de las instalaciones, buen conocimiento de los servicios que ofrece y la atención al cliente. Es por esto que la empresa en su motivación para mejorar sus procesos, cuidar la salud de sus trabajadores y ofrecer servicios que satisfagan la necesidades de sus clientes, puede hacer esto posible a través de la implementación de este sistema integrado de gestión, el cual además mejorará su productividad y competitividad en el mercado.
- La información documentada que maneja la empresa, no cumple con los requisitos de la norma, por este motivo se crearon 9 matrices, 12 procedimientos, 21 formatos y 3 programas, con su codificación correspondiente y parámetros establecidos, que necesitan para la creación de documentos necesarios y apropiados para la ejecución como lo establece las normas integradas, y así dar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas, es de reconocer que la documentación diseñada le ha permitido a la empresa tener una mejor organización y control de toda la información de la empresa.
- Con la elaboración del plan de implementación del sistema integrado de gestión, la empresa logrará realizar las actividades y tareas de una forma organizada, ya que el plan de trabajo para la implementación aportó las condiciones para un apropiado desarrollo de sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta el compromiso de la alta dirección de la empresa , ya que es responsabilidad de la alta dirección apoyar este proceso, la cual asignará los recursos necesarios para la implementación del sistema, también se establecieron los perfiles

para la elección del personal responsable del sistema integrado de gestión, el comité de convivencia y brigadas de emergencias, asimismo se obtuvo como resultado una programación de cada una de las tareas planeadas y el tiempo determinado para ejecutar dichas actividades. Asimismo se dio el tiempo indicado para publicación y comunicación de la política integrada del sistema, se estableció como se hará el despliegue de los objetivos con sus indicadores, la matriz legal, se hizo el estudio de la descripción sociodemográfica, para la aplicación de los roles y responsabilidades, todo esto con el fin de suministrar una herramienta de planificación, seguimiento y control.

### **Recomendaciones**

- Como punto principal se recomienda a la organización continuar con el plan de implementación y ejecutar todas las actividades programadas en este plan de trabajo, así como respetar los tiempos establecidos de las actividades y tareas para su eficaz la implementación del sistema integrado de gestión.
- Se le recomienda a la alta dirección el acompañamiento de toda la implementación y seguimiento del sistema integrado de gestión, así como también estar disponible para los requerimientos del personal encargado del sistema y aportar los recursos necesarios para la correcta aplicación del sistema integrado de gestión de la empresa.
- Se recomienda a la empresa se asegure que la persona responsable del sistema, sea responsable, idónea en el temas de calidad, seguridad y salud en trabajo, con conocimiento en implementación y actualización de la información.
- Se recomienda a la empresa que se actualicen continuamente la matriz de requisitos legales y otros requisitos, para evitar sanciones por incumplir las normas vigentes.
- Se recomienda a la empresa actualizar matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, cada vez que se presente cambio en los procesos y máquinas, para ofrecer a los trabajadores lugares de trabajos seguros y saludables.
- Se le recomienda a la empresa cumplir con el formato de exámenes médicos ocupacionales de ingresos, periódicos, de retiro, después de una incapacidad y por cambio de puestos de trabajo.

## Referencias Bibliográficas

- Antúñez, V. (2016). Los sistemas de gestion . *Scielo*, 20.
- Benavides, A. (2000).
- Bonilla Granados , E. P., & Niño Sepúlveda, O. F. (2018). *Universidad de Pamplona* . Obtenido de biblioteca virtual de la unipamplona:  
<http://serviciosacademicos.unipamplona.edu.co/prestamo/>
- Corporacion Siigo. (5 de junio de 2016). *sistema de gestión*. Obtenido de [https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-un-sistema-de-gestion/#Que\\_es\\_un\\_sistema\\_de\\_gestion](https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-un-sistema-de-gestion/#Que_es_un_sistema_de_gestion)
- DNVGL. (junio de 2018). *DNVGL*. Obtenido de ISO 45001 – Seguridad y Salud en el Trabajo:  
<https://www.dnvgl.es/services/iso-45001-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-62485>
- El Congreso de Colombia . (2012). *por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud* . Ministerio del Trabajo .
- flamarique, S. (2018). Metodos de almacenamiento y gestion de las exigencias. *MARGUE BOOKS*, 6.
- Gestiopolis . (10 de mayo de 2013). *Concepto de Calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Gestiopolis . (8 de marzo de 2018). *Los sistemas integrados de gestión*. Obtenido de Sistemas integrado de gestion : <https://www.gestiopolis.com/sistemas-integrados-gestion/>
- Herrero, P. (16 de 12 de 2009). *pymesyautonomos*. Obtenido de Qué es un proceso:  
<https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- Hotel & restaurante casa real. (2018). *mapa de proceso*. pamplona.
- Hotel & restaurante casa real. (2018). *mision*. pamplona.
- Hotel & restaurante casa real. (2018). *organigrama*. pamplona.
- Hotel & restaurante casa real. (2018). *visión*. pamplona.
- ICONTEC. (2015). *NTC ISO 9001:2015* (Vol. 2). Bogotá: ICONTEC.

ICONTEC. (2018). *NTC ISO 45001*. Bogotá: Icontec.

Ministerio del trabajo. (27 de febrero de 2019). *MinTrabajo*. Obtenido de ¿Qué es el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo?: <http://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Nuño, P. (16 de febrero de 2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de ¿Qué son las normas ISO?: <https://www.emprendepyme.net/que-son-las-normas-iso.html>

OHSAS. (2007). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de ISOTOOLS: <https://www.isotoools.org/pdfs-pro/ebook-ohsas-18001-gestion-seguridad-salud-ocupacional.pdf>

Organización Mundial De La Salud. (30 de Noviembre de 2017). Protección de la salud de los trabajadores. *Organizacion Mundial de la Salud*, 1. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

Pepper, S. (2011). Definition of process management. *MEDWAVE*, 1.

Rapozo, D. (15 de 7 de 2011). *EOI*. Obtenido de gestion de proceso: <https://www.eoi.es/blogs/danelleduardorapozo/2011/07/15/que-es-un-proceso/>

Revista Dinero. (5 de 2 de 2019). *¿Por qué las empresas colombianas no logran vender más?* Obtenido de Revista Dinero: <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/resultados-empresariales-de-2018-segun-fitch/270338>

SURA. (2016). *ARL SURA*. Obtenido de Accidentes e incidentes de trabajo: <https://www.arlsura.com/index.php/59-centro-de-documentacion-anterior/gestion-de-la-salud-ocupacional-/326--sp-27016>

Turismoxx. (29 de marzo de 2010). *CONCEPTOS DE CALIDAD SEGÚN DIVERSOS AUTORES*. Obtenido de <http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>

Weather Spark. (4 de 8 de 2019). *Weather Spark*. Obtenido de El clima promedio en Sincelejo: <https://es.weatherspark.com/y/22581/Clima-promedio-en-Sincelejo-Colombia-durante-todo-el-a%C3%B1o>