

**Documentación del Sistema integrado de gestión según criterio de la NTC ISO 9001:2015 y  
resolución 0312:2019 para la organización Mercado Municipal S.A.S del Municipio de villa  
de Leyva Boyacá**



Juan Carlos Buitrago Sáenz, Wendy Tatiana Roberto Daza

Noviembre 2023

Universidad Antonio Nariño

Tunja, Boyacá

**Documentación del Sistema integrado de gestión según criterio de la NTC ISO 9001:2015 y resolución 0312:2019 para la organización Mercado Municipal S.A.S del Municipio de villa de Leyva Boyacá**

Juan Carlos Buitrago Sáenz, Wendy Tatiana Roberto Daza

Noviembre 2023

Universidad Antonio Nariño

Tunja, Boyacá

**Notas del autor**

Juan Carlos Buitrago Sáenz, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Tunja.

Wendy Tatiana Roberto Daza, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Tunja

Este trabajo fue realizado con el acompañamiento de Mario Andrés Martínez González Gerente, Mercado Municipal, Restaurante, Villa de Leyva

## NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado  
Documentación del Sistema integrado  
de gestión según criterio de la NTC  
ISO 9001:2015 y resolución  
0312:2019 para la organización  
Mercado Municipal S.A.S del  
Municipio de villa de Leyva Boyacá  
Cumple con los requisitos para optar.  
Al título de Ingeniero Industrial

Nombre y firma jurado 1

---

Nombre y firma jurado 2

---

Nombre y firma presidente

---

Nombre y firma secretario

---

Tunja. 01-noviembre-2023

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es una dedicatoria a nuestros padres quienes han sido nuestro pilar, en todo el proceso que ha conllevado el poder formarnos como futuros profesionales en la rama de la ingeniería industrial; a nuestros compañeros de estudio quienes han sido un apoyo en nuestro proceso académico, a la universidad Antonio Nariño y sus tutores quienes nos han permitido formarnos como personas íntegras, éticas capaces de poder aportar avances a nuestra sociedad.

## **Agradecimientos**

Los autores de este trabajo expresamos todo nuestro agradecimiento a la Universidad Antonio Nariño, Tunja y al cuerpo docente que con su disposición y vocación nos guiaron en el desarrollo de este pregrado; brindándonos expectativas muy precisas para nuestro futuro profesional. Resaltamos especialmente la colaboración de la tutora Ing. Master Sandra Patricia Hernández Ávila por ser nuestra guía en la construcción y realización de este trabajo.

Finalmente, a la empresa Mercado Municipal, Villa De Leyva; por el apoyo recibido, por brindarnos el tiempo y el espacio requerido a fin de ejecutar una buena actividad de calidad, otorgando así la estructuración de procesos que pueden permitir mejoras continuas frente a la prestación de este servicio al público.

## **Resumen**

Las necesidades de poder satisfacer los requerimientos de los clientes es factor importante, es por ello que los restaurantes necesitan estrategias que ayuden a optimizar los procesos productivos y poder cumplir satisfactoriamente. Nace la necesidad de que el restaurante Mercado Municipal implemente los sistemas NTC ISO 9001 de 2015 junto con la resolución 0312: 2019, las cuales brindaran mayores beneficios en los procesos internos del restaurante, logrando una mejora continua en la prestación del servicio, además de lograr capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo determinando los tipos de riesgos existentes en el cargo a desempeñar y lograr disminuir la ocurrencia de una enfermedad o accidente laboral que no sean previsto con anterioridad.

El proyecto es realizado con el objetivo de conocer el estado actual del restaurante, verificando que falencias se tienen respecto a la ejecución de los procesos, y que está originando una disminución en las ventas, por lo que se deben realizar revisiones y seguimientos de la existencia de factores de riesgos, peligros y enfermedades laborales. Con el fin de lograr tener un análisis óptimo de las deficiencias, se plantean una serie de formatos con base en los requisitos NTC ISO 9001 de 2015 junto con la Resolución 0312: 2019, con los cuales se puede llegar a tener un control óptimo de los procesos del restaurante.

***Palabras clave:*** Satisfacción al cliente, Riesgos, Enfermedades laborales, Sistemas Gestión, Calidad, Controles, Acciones preventivas

## **Abstract**

The need to meet the requirements of customers is an important factor, which is why restaurants need strategies to help optimize production processes and to meet satisfactorily. The need arises for the Mercado Municipal restaurant to implement the NTC ISO 9001 of 2015 systems along with the resolution 0312: 2019, which will provide greater benefits in the internal processes of the restaurant, achieving continuous improvement in service delivery, in addition to achieving training in safety and health at work by determining the types of existing risks in the position to perform and achieve reduce the occurrence of an occupational illness or accident that are not previously foreseen.

The project is carried out with the objective of knowing the current status of the restaurant, verifying what shortcomings there are regarding the execution of the processes, and that is causing a decrease in sales, so that reviews and monitoring of the existence of risk factors, hazards and occupational diseases should be performed. In order to achieve an optimal analysis of the deficiencies, a series of formats are proposed based on the requirements of NTC ISO 9001 of 2015 along with Resolution 0312: 2019, with which you can get to have an optimal control of the processes of the restaurant

**Key words:** Customer satisfaction, Risks, Occupational diseases, Management systems, Quality, Controls, Preventive actions.

## Tabla de Contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....  | 18 |
| Planteamiento del Problema .....                                    | 19 |
| Descripción del Problema .....                                      | 20 |
| Formulación del Problema .....                                      | 22 |
| Justificación .....   | 23 |
| Objetivos .....   | 25 |
| General .....   | 25 |
| Específicos .....   | 25 |
| Marco Referencial.....  | 26 |
| Antecedentes Ámbito Internacional.....                              | 26 |
| Antecedentes Ámbito Nacional .....                                  | 27 |
| Antecedentes Ámbito Regional .....                                  | 28 |
| Marco Teórico.....  | 30 |
| Calidad .....   | 30 |
| NTC ISO 9001 de 2015 .....  | 30 |
| Beneficios de aplicación de NTC ISO 9001 de 2015 .....              | 30 |
| Elementos de gestión de la calidad .....                            | 30 |
| Ciclo PHVA .....  | 31 |
| Enfoque a procesos .....  | 31 |
| Resolución 0312 de 2019.....  | 32 |
| Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST: ..... | 33 |
| Guía Técnica Colombiana (GTC 45).....                               | 33 |

|  |    |
|--|----|
| Marco Conceptual.....  | 33 |
| Accidente de Trabajo .....   | 34 |
| Higiene alimentaria:.....  | 35 |
| Matriz de riesgo .....   | 35 |
| Medidas preventivas .....  | 36 |
| Salud .....  | 37 |
| Marco Geográfico .....   | 37 |
| Restaurante Mercado Municipal SAS.....   | 37 |
| Marco Legal .....  | 38 |
| Diseño Metodológico.....   | 40 |
| Tipo y Enfoques de Investigación.....  | 40 |
| Variables de Medición .....  | 41 |
| Recolección y Análisis de Datos.....   | 41 |
| Fases y Actividades Metodológicas.....   | 42 |
| Fase 1 .....   | 42 |
| Fase 2 .....   | 42 |
| Fase 3 .....   | 43 |
| RESULTADOS.....  | 44 |
| Reconocer el estado actual del restaurante Mercado Municipal S.A.S conforme a la Norma<br>Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y requerimientos mínimos de SST en la resolución<br>0312:2019 ..... | 44 |
| Integración de la lista de chequeo de acuerdo a la NTC ISO 9001 de 2015 y la resolución<br>0312: 2019 .....  | 45 |

|   |    |
|---|----|
| Integración de la Resolución 0312: 2019 Capitulo 2 Artículo 9 .....   | 45 |
| Empleo de la lista de chequeo integral conforme a con la integración de la NTC ISO 9001<br>de 2015 y la resolución 0312: 2019 .....                     | 47 |
| Diagnóstico Matriz Dofa.....  | 50 |
| Análisis .....  | 53 |
| Evaluación y análisis integral de los riesgos existentes en el restaurante Mercado Municipal SAS<br>bajo la NTC ISO 31000 .....                         | 54 |
| Descripción de áreas de restaurante Mercado Municipal .....   | 54 |
| Identificación de los riesgos.....  | 55 |
| Identificación de riesgos SST .....   | 55 |
| Identificación de riesgos de calidad.....   | 56 |
| Análisis de los riesgos identificados en SST y calidad.....   | 56 |
| Valoración de los riesgos .....   | 61 |
| Análisis evaluación de controles.....   | 63 |
| Tratamiento del riesgo .....  | 64 |
| Establecer el tipo de documentación necesaria para el sistema integrado de gestión conforme con<br>la NTC ISO 9001 de 2015 y Resolución 0312:2019. .... | 65 |
| Contexto de la organización.....  | 65 |
| Comprensión de la organización y su contexto .....  | 65 |
| Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores<br>.....   | 65 |
| Liderazgo .....   | 66 |
| Política del sistema integrado de SGC SST .....   | 66 |

|   |    |
|---|----|
| Planificación .....   | 66 |
| Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....                                | 66 |
| Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias .....             | 66 |
| Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud ..... | 67 |
| Evaluaciones médicas ocupacionales .....  | 67 |
| Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias .....                | 67 |
| Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos .....             | 67 |
| Planificación de los cambios.....   | 68 |
| Plan Anual de Trabajo .....   | 68 |
| Apoyo.....  | 68 |
| Asignación de Recursos.....   | 68 |
| Entrega de (EPP).....   | 69 |
| Programa de capacitación .....  | 69 |
| Competencia .....   | 69 |
| Asignación de personal para el diseño del sistema de gestión de SST.....          | 70 |
| Comunicación .....  | 70 |
| Archivo y retención de Información documentada.....                               | 70 |
| Planificación y control operacional .....   | 71 |
| Operación.....  | 71 |
| Conformación y funcionamiento del COPASST .....                                   | 71 |
| Conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral. ....             | 71 |
| Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas y herramientas .....  | 72 |
| Evaluación y desempeño.....   | 72 |

|   |    |
|---|----|
| Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....  | 72 |
| Restricciones y recomendaciones médicas laborales.....  | 72 |
| Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.....  | 72 |
| Afiliación al sistema de seguridad social integral.....   | 73 |
| Mejora.....   | 73 |
| No conformidad y acción correctiva.....   | 73 |
| Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades cuando sean<br>diagnosticadas como laborales..... | 73 |
| Conclusiones .....  | 74 |
| Recomendaciones .....   | 75 |
| Lista de Referencias.....   | 76 |
| Anexos .....  | 81 |

## Lista de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Normografía implementada .....   | 38 |
| Tabla 2 Integración de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019 ..... | 45 |
| Tabla 3 DOFA.....  | 51 |
| Tabla 4 Áreas generales del restaurante Mercado Municipal .....                | 54 |
| Tabla 5 Descripción de riesgos de SST .....                                    | 55 |
| Tabla 6 Descripción de riesgos de calidad.....                                 | 56 |
| Tabla 7 Riesgo de SST.....   | 57 |
| Tabla 8 Riesgo de calidad.....   | 59 |
| Tabla 9 Determinación del nivel de probabilidad.....                           | 61 |
| Tabla 10 Determinación del nivel de riesgo .....                               | 62 |
| Tabla 11 Significado del de riesgo.....  | 63 |

## Lista de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Ventas Brutas últimos 5 años .....  | 20 |
| Figura 2 Identificación cumplimiento y uso de las PQRS en el Mercado .....   | 21 |
| Figura 3 Ciclo PHVA.....   | 31 |
| Figura 4 Estructura y elementos de un proceso .....  | 32 |
| Figura 5 Ubicación de Restaurante Mercado Municipal SAS .....  | 38 |
| Figura 6 Variables de medición .....   | 41 |
| Figura 7 Porcentaje de Criterios cumplidos y no cumplidos de la NTC ISO 9001 DE 2015 y<br>Resolución 0312 de 2019..... | 48 |
| Figura 8 Porcentaje de cumplimiento de la integración de NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución<br>0312 de 2019.....        | 49 |
| Figura 9 Porcentajes de la valoración de cada área en SST.....   | 58 |
| Figura 10 Porcentajes de la valoración de cada área en Calidad .....   | 60 |

## Lista de Anexos

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 1 Matriz. Lista de chequeo proceso de gestión de calidad .....                        | 81  |
| Anexo 2 Matriz de riesgos de SST .....  | 95  |
| Anexo 3 Matriz de riesgos de Calidad.....   | 97  |
| Anexo 4 Clasificación de los niveles de riesgos .....                                       | 99  |
| Anexo 5 Determinación del nivel de deficiencia.....   | 99  |
| Anexo 6 Determinación del nivel de exposición .....   | 100 |
| Anexo 7 Determinación del nivel del nivel de consecuencias.....                             | 100 |
| Anexo 8 Manual integrado de SGC SST .....   | 101 |
| Anexo 9 Formato de identificación de las cuestiones internas de la organización.....        | 104 |
| Anexo 10 Formato de encuesta de perfil sociodemográfico.....                                | 105 |
| Anexo 11 Matriz de consolidado de perfil sociodemográfico .....                             | 107 |
| Anexo 12 Política del sistema integrado de SGC SST .....                                    | 108 |
| Anexo 13 Formato de matriz para determinar acciones para abordar riesgos y oportunidades .  | 109 |
| Anexo 14 Acta de convocatoria de conformación de brigada .....                              | 110 |
| Anexo 15 Acta de conformación de brigada.....   | 111 |
| Anexo 16 Procedimiento de actividades de medicina preventiva .....                          | 112 |
| Anexo 17 Procedimiento de exámenes médicos ocupacionales .....                              | 117 |
| Anexo 18 Formato de exámenes médicos ocupacionales.....                                     | 119 |
| Anexo 19 Formato de Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias .....      | 120 |
| Anexo 20 Procedimiento para Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos | 125 |
| Anexo 21 Matriz de identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos .....    | 126 |
| Anexo 22 Procedimiento de planificación de los cambios .....                                | 127 |

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 23 Plan Anual de Trabajo.....   | 128 |
| Anexo 24 Recursos .....   | 129 |
| Anexo 25 Matriz de dotación de elementos de protección personal .....           | 130 |
| Anexo 26 Formato de entrega de EPP .....  | 130 |
| Anexo 27 Planilla de verificación de entrega de EPP.....                        | 131 |
| Anexo 28 Formato de verificación de estado de los EPP .....                     | 132 |
| Anexo 29 Formato de programa de capacitación .....                              | 133 |
| Anexo 30 Manual de roles y responsabilidades de área administrativa .....       | 134 |
| Anexo 31 Manual de roles y responsabilidades de área Marketing.....             | 135 |
| Anexo 32 Manual de roles y responsabilidades de área producción .....           | 135 |
| Anexo 33 Manual de roles y responsabilidades de área de meseros .....           | 136 |
| Anexo 34 Manual de roles y responsabilidades de área de bebidas .....           | 136 |
| Anexo 35 Manual de roles y responsabilidades de área de recepción .....         | 137 |
| Anexo 36 Manual de roles y responsabilidades de Servicios Generales .....       | 137 |
| Anexo 37 Procedimiento de contratación de personal del sistema integrado.....   | 138 |
| Anexo 38 Formato de asignación de responsable de SG SST .....                   | 140 |
| Anexo 39 Formato de acta de responsabilidad del responsable de SG SST.....      | 141 |
| Anexo 40 Procedimiento de comunicaciones internas y externas .....              | 142 |
| Anexo 41 Matriz de comunicaciones internas y externas del sistema integral..... | 144 |
| Anexo 42 Matriz de informacion documentada.....                                 | 145 |
| Anexo 43 Caracterización de proceso de servicio al cliente.....                 | 148 |
| Anexo 44 Caracterización de proceso de toma de orden.....                       | 148 |
| Anexo 45 Caracterización de proceso producción de alimentos .....               | 149 |

|   |     |
|---|-----|
| Anexo 46 Caracterización de proceso de cobro.....   | 149 |
| Anexo 47 Caracterización de proceso de Bodega.....  | 150 |
| Anexo 48 Formato de acta de comunicado para elección de candidatos del comité paritario de SST.....       | 151 |
| Anexo 49 Formato de acta de cierre para elección de candidatos del comité paritario SST .....             | 152 |
| Anexo 50 Formato de acta de conformación de comité paritario de SST .....                                 | 153 |
| Anexo 51 Formato de acta de comunicado para elección de comité laboral.....                               | 154 |
| Anexo 52 Formato de acta de cierre para elección de candidatos comité de convivencia laboral .....        | 155 |
| Anexo 53 Formato de acta de conformación de comité de convivencia laboral .....                           | 156 |
| Anexo 54 Formato de mantenimiento periódico de equipos, herramientas e instalaciones .....                | 157 |
| Anexo 55 Matriz de seguimiento, medición y evaluación.....  | 158 |
| Anexo 56 Formato de seguimiento de recomendaciones médicas laborales .....                                | 159 |
| Anexo 57 Formato de reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales .....                       | 160 |
| Anexo 58 Planilla de seguimiento de afiliación al sistema de seguridad social integral.....               | 161 |
| Anexo 59 Formato reporte y seguimiento de no conformidad, acción correctiva, preventiva y de mejora ..... | 161 |
| Anexo 60 Formato de reporte de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades .....                     | 162 |

## Introducción

En la actualidad los sistemas de gestión permiten garantizar una buena productividad en las empresas como es la seguridad y salud en el trabajo ya que es un gran factor de importancia implementarlo, ya que estos permiten tener control respecto a la salud del trabajador, evitando que se presenten riesgos o peligros para los trabajadores y que esto tenga repercusiones a futuro, de la mano del sistema de calidad se garantiza una efectividad productiva en los procesos, y poder cumplir con las expectativas del cliente buscando complacerlo.

Para el desarrollo del proyecto se procedió a realizar la verificación de los requerimientos de las normas, para luego realizar la integración de NTC ISO 9001 de 2015 junto con la resolución 0312: 2019, posteriormente se efectuó el empleo de la lista de chequeo integral del restaurante *Mercado Municipal* con el fin de conocer el estado actual del cumplimiento de las normas, junto con la matriz DOFA se identificó las falencias que se tengan y poder darle una prioridad de mejorar. Se analizaron los resultados y se procedió a identificar los riesgos bajo NTC ISO 31000 de 2018, con base en la GTC 45 de 2012 ya que la matriz de los riesgos permite identificarlos, establecer una valoración del peligro o riesgo al que se está expuesto permitiendo establecer medidas de control que permitan mitigar o prevenir los accidentes de trabajo o enfermedades de origen laboral. Por último, se estableció la documentación necesaria que requiere el restaurante para el sistema de gestión integrado bajo la norma NTC ISO 9001: 2015 y la Resolución 0312 de 2019, con el propósito de proteger a los empleados de enfermedades que se deriven de la relación del trabajo, de igual forma se establecieron controles y gestiones encaminadas a prestar un excelente servicio.

## **Planteamiento del Problema**

La industria gastronómica a nivel mundial es uno de los sectores que ha presentado gran aporte en el sector económico ya que este va muy de la mano del sector turístico; sus alzas y bajas se han determinado por factores, sociales, culturales, ambientales entre otros. Considerado un sector de primera necesidad y de gran demanda; se busca a diario diversidad entre los establecimientos y los servicios que estos ofrecen. Ser competitivos y diferenciados en este mercado depende de factores como innovación, calidad, bienestar y hospitalidad por parte del equipo de trabajo, las instalaciones y demás actividades propias del servicio.

En Colombia se conoce que produce 33.703 millones de pesos al PIB, valores registrados en el año 2019 según centro de información turística en Colombia; (La nota económica, 2023), los cuales han decrecido a causa del COVID 19, enfermedad que colapsó todas las actividades comerciales, la inflación y el aumento de las materias primas, ocasionado el cierre de varios establecimientos.

El método de Gestión Integral de Calidad es muy importante en la industria comercial, y su implementación cada vez es más prioritaria junto con la comprobación del bienestar de las personas que se encargan del funcionamiento de las empresas, buscando mayor adaptación por parte de las organizaciones. Con la norma ICONTEC ISO 9001:2015, 4.700 empresas en Colombia han obtenido la certificación dándole un valor agregado a la objetividad de cada empresa además del empleo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Con el objetivo de lograr un modelo de referencia que permita dar a conocer cómo se debe llevar a cabo cada uno de los métodos que hacen parte de una empresa, y lograr optimizar y hacer que estos sean más eficientes.

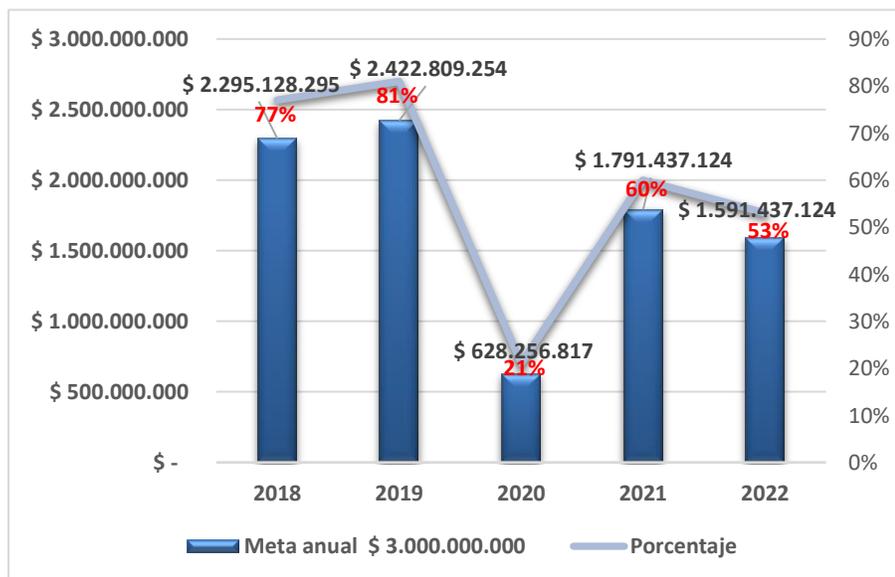
## Descripción del Problema

La organización Mercado Municipal es uno de los restaurantes más destacados en Villa de Leyva, con inicios en el año 2008 junto 14 años de experiencia en la región, dedicado a trabajar en nuevas ofertas gastronómicas que estén directamente relacionadas con el campo y sus campesinos, asegurando una trazabilidad confiable en sus alimentos, de acuerdo a las necesidades de la zona. Actualmente cuenta con 35 empleados que se dedican a ofrecer el mejor servicio, con un flujo de más de 1.200 clientes locales e internacionales que lo visitan.

El restaurante tiene proyectada una meta anual, la cual para el año 2018 y 2019 se lograron unas ventas significativas, para los siguientes años dichas ventas no tuvieron la misma circulación de demanda, se puede identificar en la figura 1

**Figura 1**

*Ventas Brutas últimos 5 años*



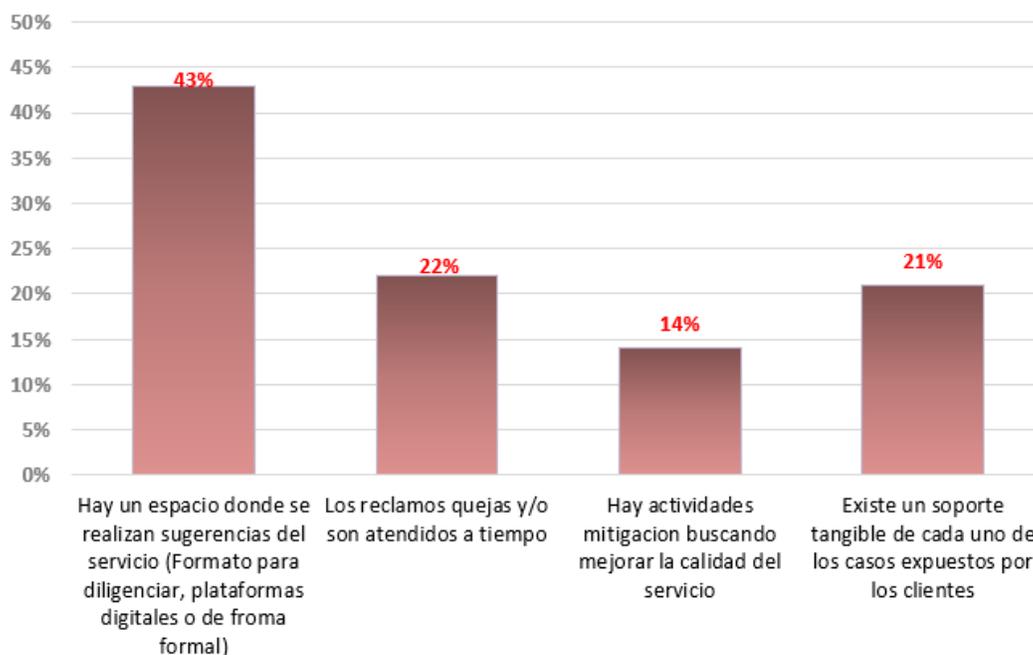
*Nota:* Flujo de ventas de restaurante Mercado Municipal el cual permite visualizar cómo ha variado las ventas los 5 últimos años, (Elaboración propia, de acuerdo a datos del Restaurante Mercado Municipal, 2023)

Debido a la pandemia las ventas bajaron y solo se obtuvo un 20% en el año 2020, con respecto al 2021 y 2022 no se tuvo las ventas esperadas, ya que para estos años el porcentaje no fue significativo al contrario disminuyó, lo que provocó despidos de personal y varias repercusiones en los procesos de la empresa, ocasionando que no se tenga la misma productividad.

Los factores económicos se han visto afectados conforme al (COVID 19) ocasionado que se originen limitaciones de circulación llevando a una disminución de las exigencias de los clientes. Esto como se puede observar en la evaluación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias); donde se identifica un cumplimiento parcial; falencias en la documentación trazabilidad y pocas medidas correctivas. ver figura 2.

## Figura 2

### Identificación cumplimiento y uso de las PQRS en el Mercado



Nota: Permite ver el cumplimiento del PQRS (Elaboración propia junto datos del Restaurante Mercado Municipal, 2023)

Los empleados de Mercado Municipal, tienen a su cargo muchas actividades, y estas no se pueden cumplir a cabalidad, ocasionando que la productividad no sea la mejor viéndose reflejado en el cumplimiento interno de la empresa, junto con las molestias por las horas labores y no designación clara de las funciones ya que no se tiene de un manual de funciones y especificaciones de las labores a realizar por área, dando origen a no cumplir con las metas propuestas. Los clientes han expresado quejas sobre el retraso de la entrega de las comidas, que las reservas hechas no se garantizan que estén a la hora designada trayendo consigo comentarios en plataformas como Covermanager, TripAdvisor y redes sociales. Frente a las irregularidades en la trazabilidad de riesgos laborales, la mayor incidencia se centra en el área de transformación de alimentos según informes realizados por el restaurante, se presenta un nivel de exposición 50% en riesgos biológicos, 25% en riesgos Biomecánicos o ergonómicos y en un 43,8% en posturas inadecuadas sujetas a las malas adecuaciones en infraestructura, equipos y demás utensilios pertenecientes a la actividad que realiza el empleado; basado en los cumplimientos propios del bienestar laboral, se tiene proyectada la realización de actividades como pausas activas, capacitaciones, pero a pesar de ello, no se dispone de una documentación que permita evaluar el tipo de riesgo, los procesos de recursos humanos, revisión, selección, contratación y seguimiento de cumplimiento de labores que permita conocer si existe o no un seguimiento del mismo, demostrando que no hay un programa de bienestar laboral.

### **Formulación del Problema**

¿Mediante la documentación de los procesos administrativos y productivos del restaurante Mercado Municipal S.A.S bajo la norma NTC ISO 9001:2015 y los parámetros SST determinados en la resolución 0312:2019 se logrará mejorar la calidad y reducir los riesgos en todas las fases que lleva prestar el servicio?

## Justificación

Villa de Leyva siendo un sector representativo de turismo, dispone de gran número de afluencia de turistas además de un significativo nivel empresarial, de acuerdo con la (Cámara de comercio de Tunja, 2020) “se agrupa 301 unidades empresariales, de las cuales el 76,5 % corresponde al expendio de comidas preparadas 8,0 % a bebidas alcohólicas y el 7,8 % a cafeterías” (p, 11)

El Restaurante Mercado Municipal está en una zona con gran afluencia de clientes, lo cual genera una rentabilidad óptima permitiendo establecer herramientas tangibles para disponer de mejoras factibles y un crecimiento económico – cultural y social.

La calidad proporciona a las empresas garantizar un servicio favorable para los clientes, logrando una planificación óptima para todas las gestiones de mejora de los procesos que la componen; cumpliendo con los resultados deseados por esta. Por tal motivo se parte del estado actual del Restaurante Mercado Municipal S.A.S y se logra establecer cumplimientos parciales los cuales puedan presentar un deterioro en la calidad y por ende en su estabilidad económica esto evaluado al decrecimiento presente en el sector gastronómico por la afectación por el COVID -19, por ende, se establecieron varias actividades que sirven para mejorar la prestación de su servicio.

Se establece que los sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo es de obligatorio cumplimiento, lo cual conforme (Ministerio del trabajo, 2020)” debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en un desarrollo, ya que se busca controlar los riesgos que están afectando el rendimiento de los procesos y por ende la seguridad y la salud del trabajador”

El beneficio de este sistema otorga a los directivos, contratistas y trabajadores del restaurante, condiciones óptimas para el progreso de sus actividades, en materia de seguridad y salud en el trabajo, comprendiendo principalmente en el control de accidentes y enfermedades laborales, además de ser un beneficio la identificación de los riesgos que se encuentran presentes en los entornos de trabajo y que por presencia de estos se pueden causar daños en todos los aspectos físicos de los trabajadores, o a la infraestructura de la empresa, permitiendo trazar estrategias que ayuden a la empresa a identificar, minimizar, eliminar o controlar los riesgos más latentes y perjudiciales para la organización..

Es necesario dar a conocer la normatividad ICONTEC ISO 9001:2015 y la relación directa que existe con la resolución 0312: 2019 y como estas deben estar documentadas ya que permite establecer un conjunto de medidas y/o actividades que permitan la interacción entre las políticas, los objetivos y las acciones de ejecución logrando dar cumplimientos a lo establecido por esta norma; involucrando el ciclo PHVA ( planificar, hacer, verificar y actuar) permitiendo interactuar en relación a las problemáticas identificadas, mejorando los procesos y permitiendo a futuro implementar cambios.

Al direccionar un modelo de documentación el restaurante puede garantizar cambios que lo ayuden a tener un crecimiento y lograr eliminar las problemáticas actuales; el beneficio que conlleva el uso de esta norma en conjunto con la resolución, no solo beneficia al restaurante Mercado Municipal S.A.S; sino también a las personas externas y/o demás empresas que requieran este tipo de conceptos sirven como apoyo para poder conocer la norma y los beneficios del mismo y lograr obtener una certificación.

## Objetivos

### General

- Documentar el sistema integrado de gestión para el restaurante Mercado Municipal S.A.S conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y los requerimientos mínimos SST establecidos en la resolución 0312:2019

### Específicos

- Reconocer el estado actual del restaurante Mercado Municipal S.A.S conforme a los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y exigencias mínimas de SST determinados en la resolución 0312:2019.
- Realizar un análisis y evaluación integral de los riesgos existentes en el restaurante Mercado Municipal SAS bajo la NTC ISO 31000 de 2018.
- Establecer el tipo de documentación necesaria para el sistema integrado de gestión conforme con la NTC ISO 9001 de 2015 y Resolución 0312:2019.

## Marco Referencial

### Antecedentes **Ámbito Internacional**

Gómez Ocaña T. P (2018) **Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la ISO 9001:2015 para el Restaurante Casa Vieja situado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.** Diseñar el sistema de gestión de calidad de una organización según la norma ISO 9001-2015 es el primer paso para implementar una investigación continua y frecuentes en el restaurante logrando que la organización pueda convertir debilidades en oportunidades, ya que esta representa una regla de estandarización a fin de que los servicios sean óptimos, la implementación de este sistema servirá para actuar de manera inmediata ante las amenazas que se producen continuamente en el mercado competitivo.

Beltrán Valenzuela, M. C. (2019) **Proyecto de diseño de un sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo para la constructora Gonzalo Orellana e hijos ltda** Para complacer los requerimientos exigidas por el área de la edificación, se define como oportunidad de mejora, el proyecto de diseño de un sistema de gestión integrado que incluya ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, que son los requisitos exigidas en la organización, y como valor agregado se incorpora la ISO 45001:2018, en salud y seguridad en el trabajo, para velar por la satisfacción del equipo humano, generando un factor de diferenciación ante la competencia, mejorando la imagen empresarial y confianza del cliente.

Macías-Bermello & Merchán-Ponce (2022) **Impacto del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita”** Frente al uso del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita” del cantón

Jipijapa, Ecuador. Donde se logra describir existe una relación fundamental entre el sistema de gestión de calidad y las norma ISO 9001:2015, mejorando los productos o servicios que ofrece la empresa a sus clientes, dando por determinado que esta microempresa si debe mejorar aspectos internos estos conforme a la evaluación de las actividades y como estas a su vez están demostrando que el cumplimiento de la objetividad de la empresa no está siendo la que se estipula en base a la misión y visión de esta; la documentación, implementación y evaluación del trabajo realizado se enfatizó en los procesos propios de la gestión de calidad y teniendo como referencia las acciones realizadas en otras microempresas del sector.

### **Antecedentes Ámbito Nacional**

Muñoz Oyuela, L. (2020) **Análisis de las normas ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001-2018, NTC-ISO-IEC 27001 frente a la gestión documental del Fondo Rotatorio de la Policía** Los fondos rotatorios policiales no son ajenos a esta realidad y han iniciado procesos de reclutamiento y verificación para obtener certificaciones o sellos de calidad, por lo que este trabajo analiza los criterios mediante los cuales las entidades pueden cooperar implícitamente. No cabe duda que el gobierno colombiano ha venido desarrollando estándares en el proceso de certificación, con base en su política de gestión de la información y transparencia de procesos, e inicialmente esto ha sido integrado en la norma más conocida ISO 9001. :2015.

Lasprilla Herrera et al. (2019) **Análisis comparativo entre la resolución 0312 de 2019 y la norma ISO 45001 de 2018, y su aplicación en el contexto nacional** Este estudio se basó en una investigación documental de tipo descriptiva comparativa entre la Resolución No. 0312 de 13 de febrero de 2019 y la Norma ISO 45001:2018, por la cual se procedió a realizar un análisis

detallado de los criterios anteriores se analizaron sus similitudes y diferencias para construir una matriz que permitiera tomar la decisión correcta. que, aunque están encaminadas hacia el mismo tema “la seguridad y salud de los trabajadores”, la Norma es de implementación propia teniendo como finalidad la mejora de la seguridad y salud en el trabajo son parte de la responsabilidad e integridad de la empresa.

Rincón Villegas & Fernández Mejía.(2022) **Propuesta para el diseño de la documentación del SG - SST conforme a la resolución 0312 de 2019, para la empresa Diseños Banzay S.A.S, ubicada en Bogotá D. C Cundinamarca** La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es para cualquier clase de empresa de carácter obligatorio, este método lo realiza el personal designado para la correcta implementación, debe contar con una licencia en SST con el curso de 50 horas. Según la naturaleza de la empresa la Resolución 0312 del 2019 y el Decreto 1072 del 2015 nombran los estándares mínimos en SG-SST que deben cumplir las empresas. Se permite afianzar los conocimientos adquiridos sobre los sistemas de gestión y poder ponerlos a disposición de la organización, logrando poder diseñar y a futuro implementar un SG-SST

### **Antecedentes Ámbito Regional**

Cerro Davila et al., (2020) **Gestión para el empleo del SG-SST en Empresas con menor de 5 Trabajadores en el Municipio de Puerto Boyacá Del 2015 Al 2020** Se observó que los SG-SST en empresas de menos de cinco empleados en el municipio de Puerto Boyacá tiene un proceso que necesita poner en marcha toda la actualización que sea necesaria para planear la labor del SG-SST. En otras palabras; es preciso reconocer por medio del aprendizaje para evitar llegar a la aplicación de normas que sancionan con el factor económico, el mismo

necesario para lograrlo ; es importante de prevenir el riesgo que corre el ser humano cuando reiterativamente suceden los peligros que pretende cumplir con una tarea designada, pues ante todo la seguridad puede ayudar a mejorar la salud en el entorno laboral como fuera de él.

Prieto Salazar & Díaz Cerón, (2021) **Integración de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente, a partir del Sistema de Calidad del centro de Hidroterapia en el Instituto de Turismo de Paipa** El propósito de este estudio es desarrollar un conjunto de estándares de gestión ambiental, gestión de seguridad y salud en el trabajo y estándares de gestión de calidad desarrollados por el instituto de Turismo de Paipa, para el negocio del Centro de Hidroterapia guiados por los principios de las normas NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 y NTC-ISO 45001, lograr la complacencia del cliente, mitigando los accidentes y lesiones laborales y mejorar las condiciones ambientales.

Ortiz Siempira (2021) **Plataforma de mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en cooperativa de transportadores los héroes ITDA.** La seguridad y salud en el trabajo es un sistema diseñado para prevenir lesiones y enfermedades causadas en la naturaleza del trabajo y proteger y mejorar la salud de los trabajadores. Su misión es lograr que el clima y el ambiente de trabajo mejoren, así como la salud ocupacional, lo que incluye promover y salvaguardar la salud, de sus empleados en todas sus actividades. (Decreto 1072, 2015, Artículo 2.2.4.6.3).

## **Marco Teórico**

### ***Calidad***

La calidad es un resultado de prácticas respecto a un producto o servicio con el fin de obtener un resultado de una necesidad que buscan los clientes . Según (CRE, s. f.) La calidad de los productos y servicios de una empresa está destinada por la necesidad de cumplir con las expectativas de a los clientes influyendo no solo en su función, sino también por valor percibido

### ***NTC ISO 9001 de 2015***

Es una norma internacional muy empleada en el actual mundo de empresas, que ayuda a mejorar la situación de la empresa cuyo resultado es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización , y a través de este proceso mejorar la calidad final del producto. (CRE, s. f.)

### ***Beneficios de aplicación de NTC ISO 9001 de 2015***

De acuerdo con (NTC ISO 9001, 2015) una empresa puede efectuar un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma Internacional puede llevar beneficios potenciales como:

- Con el fin de poder lograr los productos y servicios que puedan cumplir con las necesidades del cliente
- Lograr oportunidades de lograr cumplir con las expectativas del cliente
- Para lograr la aprobación de las exigencias del sistema de gestión de la calidad loa cuales deben ser especificados.

### ***Elementos de gestión de la calidad***

Se basa en los elementos de la gestión de la calidad establecidos en la Norma ISO 9001, el cual mejora el rendimiento de una empresa cuando se aplica el principio. Los elementos de una buena gestión son: centrarse en el consumidor; liderazgo; responsabilidad con la comunidad;

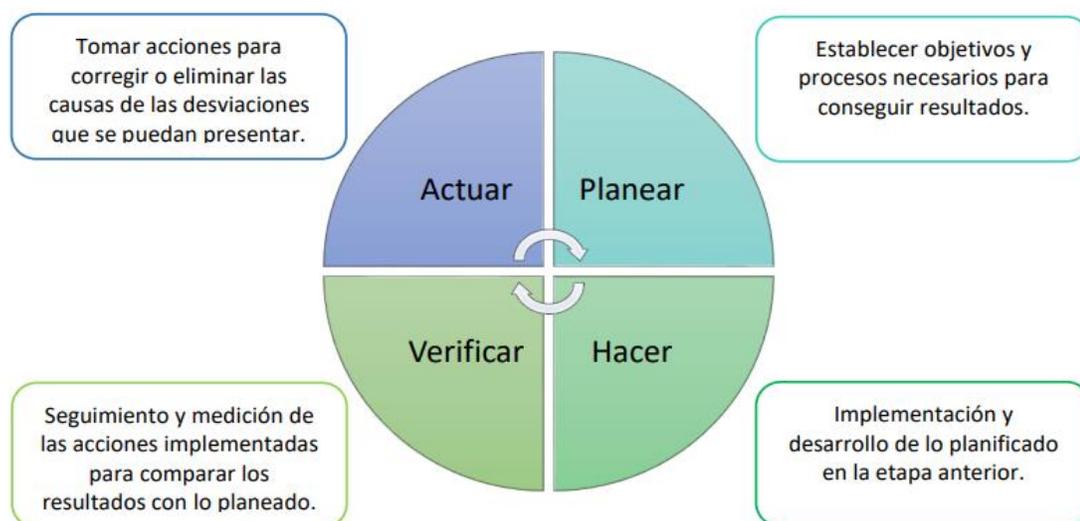
sistema de gestión; mantenimiento; proceder a ver las decisiones conforme a las evidencias; gestión.(NTC ISO 9001, 2015)

### ***Ciclo PHVA***

Forma lógica y por pasos en lo que logra el mejoramiento continuo a través de cuatro pasos, el beneficio de este ciclo es que crea una secuencia continua en la que se reinicia una y otra vez de manera periódica, generando de esta manera la mejora continua. A continuación, en la Figura 3, se debe observar cómo está distribuido el ciclo: (1) Planear, (2) Hacer, (3) Verificar y (4) Actuar, y la descripción general de cada uno de ellos.

### **Figura 3**

#### *Ciclo PHVA*



*Nota:* Lo anterior describe los componentes del Ciclo PHVA y los competentes de cada uno de sus procedimientos lógicos (Gutiérrez, 2020)

### ***Enfoque a procesos***

La gestión de los métodos junto con un sistema hace que la eficacia y eficiencia de la empresa pueda obtener resultados planteados permitiendo controlar las dependencias de los procesos, con fin de que se pueda lograr el desempeño global de la empresa y poder conseguir

los resultados planeados, conforme con la dirección estratégica de la empresa. (NTC ISO 9001, 2015)

Conforme a la figura 4, se detallan los principales elementos de un proceso y su estructura general.

#### Figura 4

##### *Estructura y elementos de un proceso*



*Nota:* La figura describe los componentes y estructura general de un proceso con el cual puede llevar proceso a la satisfacción del cliente (Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, 2015)

#### **Resolución 0312 de 2019**

La presente resolución tiene por objeto establecer los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para las personas naturales y jurídicas. Cantidad de procedimientos que deben ser observados por los empresarios y contratistas, a través de la capacidad técnica de gestión y la suficiencia de los materiales y fondos necesarios para la

dirección, movilización y desarrollo de las actividades que se determinen, aprobado y gestionado. (Resolución 0312 de 2019)

### ***Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST:***

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) incluye medidas que ayudan a prevenir lesiones y enfermedades originadas de las prácticas laborales. Implica el desarrollo de un proceso metódico, paso a paso, con el fin de lograr que exista un mejoramiento continuo, que incluye política, organización, acciones de planificación, implementación, evaluación, auditoría y mejora con el fin de identificar, comprender, evaluar y gestionar el riesgo. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2015)

### ***Guía Técnica Colombiana (GTC 45)***

Proporciona principios, prácticas y normas integrales, de la identificación de peligros y la evaluación de riesgos en la gestión de seguridad y salud ocupacional. Proporciona un modelo claro y consistente para la gestión de riesgos en términos de seguridad y salud en el trabajo, procesos y componentes. (GTC 45, 2012)

### **Marco Conceptual**

**Auditoría.** “Proceso documentado y sistemático para evidencias y lograr evaluar de forma justa determinando si un sistema se ajusta a los criterios de auditoría” (ISO 45001, 2018)

**Acción correctiva.** “Formas para eliminar los orígenes de inconsistencias identificadas u otras situaciones desfavorables.” (NTC ISO 9001, 2015)

**Alta dirección.** “Número de personas que guían a una empresa hacia a logros altos” (ISO 45001, 2018)

**Acción preventiva.** “Acciones implementadas para eliminar posibles causas de incumplimiento u otras circunstancias graves.” (NTC ISO 9001, 2015)

### ***Accidente de Trabajo***

“Todo hecho recurrente que se produce con motivo o como consecuencia del trabajo y produce lesión orgánica, perturbación funcional o psíquica, incapacidad o muerte del trabajador”.  
(Uniagraria, s. f.)

**Conformidad.** “Cumplimiento de requisitos.” (NTC ISO 9001, 2015)

**Control de la calidad.** “Grupo de control de calidad diseñado para poder efectuar los requisitos”. (NTC ISO 9001, 2015)

**Corrección.** “Acciones tomadas para eliminar las deficiencias identificadas.” (NTC ISO 9001, 2015)

**No conformidad** “Incumplimiento de las exigencias.” (NTC ISO 9001, 2015)

**Desempeño de la SST.** “Desempeño relacionado con la prevención efectiva de lesiones de los trabajadores y la provisión de un lugar de trabajo seguro y saludable.” (NTC ISO 9001, 2015)

**Distribución de mesas.** “Permite una mejor división del trabajo y un mejor control al asignar trabajadores a las áreas apropiadas.” (Herrera :D, s. f.)

**Eficacia:** “El nivel de control de tareas proyectadas y el logro de los resultados previstos.”  
(ISO 45001, 2018)

**Estación.** “Número de mesas asignadas al camarero, el cual es responsable de ofrecer el servicio a cada uno de las designaciones” (Herrera :D, s. f.)

**-Fuente de riesgo.** “Proceso en el cual se identificar el comienzo de un riesgo” (NTC ISO 31000, 2018)

**Gestión del riesgo.** “Coordinación de actividades encaminadas al seguimiento y control del flujo de riesgo en la empresa”. (NTC ISO 31000, 2018)

### ***Higiene alimentaria:***

Conjunto de condiciones de todas las etapas de producción, almacenamiento, procesamiento, transporte, almacenamiento con el fin de para garantizar la salubridad de los alimentos. (Cun, s. f.)

**Información documentada.** “Información debidamente gestionada y controlada con el fin de poder almacenarla en archivos de la empresa”. (ISO 45001, 2018)

### ***Matriz de riesgo***

“Es una herramienta de gestión que permite identificar con precisión los riesgos que son críticos para la seguridad y la salud de sus trabajadores y de su empresa. Es fácil de utilizar y requiere revisión del trabajo realizado por el usuario.” (RIMAC, s. f.)

### ***Manipulación de alimentos***

“Describir las condiciones higiénicas en las que el personal del servicio de alimentos manipula los alimentos. Esto incluye: planificación, procesamiento, producción, almacenamiento y transporte.”. (Aicad, s. f.)

**Enfoque para la gestión del riesgo.** “Herramientas que dispone una empresa para inspeccionar los riesgos existentes” (NTC ISO 31000, 2018)

**Manual de la calidad.** “Los documentos relatan el sistema de gestión de la calidad de la empresa.” (NTC ISO 9001, 2015)

### ***Medidas preventivas***

Mecanismos utilizados para preservar la vida y la salud de los trabajadores. El empleador deberá informar a sus empleadores inmediatamente sobre los riesgos y peligros que se presentan en el ambiente de trabajo, así poder tomar medidas de prevención e instrucciones de trabajo. (RIMAC, s. f.)

**Medición.** “Instrumentos que permiten establecer un valor” (ISO 45001, 2018)

**Mejora continua:** “Práctica regular para optimizar las habilidades con el fin de poder desempeñar las obligaciones. (NTC ISO 9001, 2015)

**Organización.** “Grupo de persona con una designación de actividades roles, responsabilidades y derechos para poder lograr los objetivos de la empresa” (ISO 45001, 2018)

**Peligro.** “Factor que ocasiona golpes y daños a la salud” (ISO 45001, 2018)

**Riesgos.** “Frecuencia de un riesgo” (ISO 45001, 2018)

**Riesgo aceptable.** “Nivel de riesgos que se identifica como aceptable para la empresa”  
(NTC ISO 31000, 2018)

**Riesgo para la seguridad y salud en el trabajo SST.** “Riesgos o exposiciones relacionados con el trabajo que pueden ocurrir cuando el trabajador tiene alguna lesión o una deficiencia respecto a sus tareas designadas ” (ISO 45001, 2018)

**Lista de tareas.** “Se organiza según los diferentes puestos de trabajo de los camareros para incrementar la efectividad.” (Herrera :D, s. f.)

### ***Salud***

“Es una condición física, mental y social que todos disfrutan, es decir, la salud no se trata de logara una vida sana sino no tener ninguna afección que la deteriore.”. (RIMAC, s. f.)

**Seguimiento.** “Determinar la naturaleza de un sistema o proceso de trabajo”. (ISO 45001, 2018)

**Valoración del riesgo.** “Procesos mediante el cual los riesgos existentes se pueden identificarse, analizarse y evaluarse. (NTC ISO 31000, 2018)

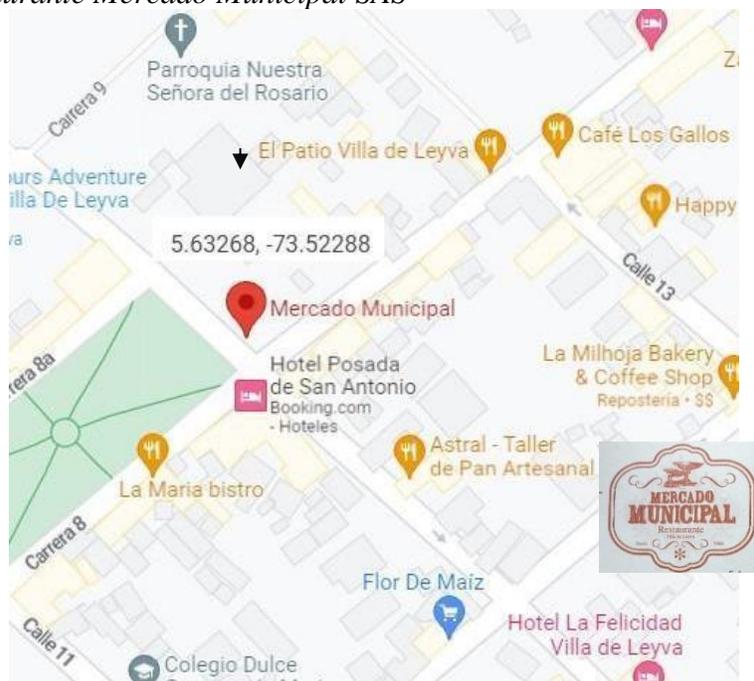
### **Marco Geográfico**

#### ***Restaurante Mercado Municipal SAS***

El Restaurante Mercado Municipal SAS, está ubicado en el municipio de Villa de Leyva - Boyacá dentro de la zona urbana detrás de la Iglesia principal, dicha localización se puede observar en la figura 5

**Figura 5**

*Ubicación de Restaurante Mercado Municipal SAS*



*Nota:* Lo anterior describe la localización del Restaurante Mercado Municipal tomado de (Mercado Municipal) y (Google Maps s.f) elaboración propia 2023

## Marco Legal

**Tabla 1**

*Normografía implementada*

| <i><b>Instrumento legal</b></i>          | <i><b>Descripción</b></i>   | <i><b>Autor</b></i>                             | <i><b>Aplicabilidad</b></i>                   |
|--|---|---|---|
| <b>Constitución Política de Colombia</b> | Derechos fundamentales en materia de trabajo y salud del trabajador, así como obligaciones personales y cívicas | Congreso de la República de Colombia            | Art. 1 al 57 y Art. 95                        |
| <b>Código Sustantivo del Trabajo</b>     | Obligaciones del trabajador en materia de seguridad y salud en el trabajo                                       | Congreso de la República de Colombia            | Art. 55 a 60, 104 a 108, 205 a 246, 349 a 352 |
| <b>NTC ISO 9001 2015</b>                 | Las exigencias del SGC de la empresa, para instituir cuáles son las áreas de responsabilidad de la empresa.     | Organización Internacional de Normalización ISO | Toda  |
| <b>Norma ISO 45001 de 2018</b>           | Sistemas de gestión de la seguridad y salud   | Organización Internacional de Normalización ISO | Toda  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>NTC ISO 31000 de 2011</b>               | Esta norma ofrece los principios y las directrices genéricas sobre la gestión del riesgo  | Organización Internacional de Normalización ISO                 | Toda   |
| <b>Guía Técnica Colombiana GTC de 2012</b> | Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional en el trabajo   | Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC | Toda   |
| <b>Ley 1562 de 2012</b>                    | Por la cual se cambia el sistema de riesgos laborales   | Congreso de la República de Colombia                            | Artículos 2, 3, 4, 26, 30  |
| <b>Decreto 343 de 2021</b>                 | Se Reglamenta el Sector Comercio, Industria y Turismo, de reglamentar los establecimientos de gastronomía y bares turísticos  | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo                     | Artículo 1<br>Sección 4 del<br>Capítulo 1 del<br>Título 4 del Libro<br>2 de la Parte 2 del<br>Decreto 1074 de<br>2015, Único |
| <b>Decreto 1072 de 2015</b>                | A través de este se implementa el decreto único reglamentado para el sector del trabajo   | Ministerio del trabajo y la seguridad social                    | Sección 2, Título 4, capítulo 6  |
| <b>Decreto 472 de 2015</b>                 | Se reglamentan los criterios de cantidad de multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos laborales   | Ministerio del trabajo y la seguridad social                    | Todo   |
| <b>Resolución 0312 de 2019</b>             | Se establecen los estándares del Sistema de gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo SG-SST  | Ministerio de trabajo   | Capítulo II  |
| <b>Resolución 0148 de 2015</b>             | Se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad sobre sostenibilidad turística  | Ministerio de comercio, industria y turismo                     | Toda   |
| <b>Resolución 765 de 2010</b>              | Regula el proceso de capacitación para manipulación de alimentos, destinados al almacenamiento, distribución, preparación y/o expendio de alimentos y de transporte de estos. Señala los requisitos para ser manipulador de alimentos, la inscripción como capacitador particular                             | Secretaría Distrital de Salud                                   | Toda   |
| <b>Resolución 2674 de 2014</b>             | Requisitos sanitarios que deben efectuar las personas que practican tareas de elaboración, procesamiento, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización y registro sanitario de los alimentos, según riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas | Ministerio de salud y protección social                         | Toda   |

*Nota:* Elaboración propia con base normatividad (2023)

## **Diseño Metodológico**

### **Tipo y Enfoques de Investigación**

La ejecución de la investigación se realizó a partir del modelo de Investigación descriptiva, con enfoque mixto.

Según (webgib, s. f.) “Las técnicas narrativas pueden ser cuantitativas o cualitativas, en cuyo caso la técnica cualitativa se basa en el uso de palabras y no utiliza números. La investigación descriptiva es de exploración es decir el estudio de encuestas o investigaciones que permitan conocer datos ”

De acuerdo ello con la metodología descriptiva se podrá evidenciar el estado actual del restaurante mercado Municipal y conocer sus características que la afectan, junto con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y requerimientos mínimos SST determinados en la resolución 0312:2019 debido a que su intención principal es solucionar las dificultades presentadas de la mano de la SST analizando y controlando los riesgos existentes, logrando establecer acciones necesarias para la integración del sistema, en camino de un progreso en la calidad de la empresa.

Con el fin de dar cumplimiento al proyecto se identificaron la naturaleza de los datos, el cual fue investigación de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo., el cual determina las acciones que se pueden evaluar, todo fundamentado en el diagnóstico del restaurante en cumplimiento de los numerales establecidos conforme con la normatividad propuesta con el fin que en el sector sea más productivo.

## VARIABLES DE MEDICIÓN

**Figura 6**

*VARIABLES DE MEDICIÓN*



*Nota:* Elaboración propia (2023)

## Recolección y Análisis de Datos

La recolección de datos se ejecuta por medio de una lista de chequeo la cual ayudará a determinar el cumplimiento de la NTC ISO 9001 de 2015 y la resolución 0312 le ayudará a determinar los requisitos que se necesitan para el desarrollo de los sistemas. Para la determinación de los riesgos y peligros existentes se obtuvo información de los empleados acerca de que los afectando y luego se procedió a aplicar una Matriz de riesgos la cual ayudará a tomar controles sobre los mismos.

## **Fases y Actividades Metodológicas**

### ***Fase 1***

Reconocer el estado actual del restaurante Mercado Municipal S.A.S conforme a los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y exigencias mínimas de SST determinados en la resolución 0312:2019

Para reconocer el estado actual del restaurante se realizó una integración de la NTC ISO 9001 De 2015 y resolución 0312 de 2019, posteriormente se efectuó y aplicación de la lista de chequeo integral para el restaurante *Mercado Municipal* se podrá reconocer el estado actual del mismo, y si este está cumpliendo con los estándares y criterios aplicados a la NTC ISO 9001:2015 y la resolución 0312:2019. De igual forma se realizó un análisis del cumplimiento de la norma y la resolución de forma general por medio de gráficas y la matriz DOFA identificando las causas, oportunidades y fortalezas que reduzcan las amenazas y debilidades que se tengan y darle una prioridad de mejorar

### ***Fase 2***

Evaluación y análisis integral de los riesgos existentes en el restaurante Mercado Municipal SAS bajo la NTC ISO 31000

Se identificaron los tipos de riesgos existentes en base a la NTC ISO 31000 de 2018. Con base en la GTC 45 de 2012, se procedió a realizar una Matriz de los riesgos existentes identificados, evaluando su valoración de riesgos y de peligros a los que están expuestos los empleados en los diferentes procesos del restaurante toda bajo los criterios de NTC ISO 31000 de 2018, conforme a lo anterior por último se realizó un análisis en el cual se identificará qué medidas de control se deben implementar, que permitan mitigar o prevenir los accidentes de

trabajo y las enfermedades de origen laboral, además de los riesgos de calidad que hay por falta de designación de tareas y poder priorizar las que tengan un factor de exposición mayor .

### ***Fase 3***

Establecer el tipo de documentación necesaria para el sistema integrado de gestión conforme con la NTC ISO 9001 de 2015 y Resolución 0312:2019.

Se realizó una identificación de la documentación requerida basado en NTC ISO 9001 y Resolución 0312:2019, mediante una lista que permita conocer todo lo necesario según los criterios establecidos. Por último, se estableció la documentación necesaria que requiere el restaurante mercado municipal para el sistema de gestión integrado de calidad conforme a la norma NTC ISO 9001: 2015 y la Resolución 0312 de 2019, con el compromiso de velar que enfermedades pueden tener los empleados a causa de la relación al trabajo de igual forma se establecieron controles y gestiones encaminadas a prestar un excelente servicio.

## RESULTADOS

### **Reconocer el estado actual del restaurante Mercado Municipal S.A.S conforme a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y requerimientos mínimos de SST en la resolución 0312:2019**

El restaurante mercado municipal ubicado en Villa de Leyva cuenta actualmente con 35 empleados, el cual ofrece una gran variedad de menús, los alimentos son libres de gluten con opción vegana; entre ellos pizza recién horneada, carne fresca a la parrilla, amplia variedad de picantes.

Conforme a lo anterior Según (Carta, s. f.) “el restaurante permite el ingreso de mascotas, reservas online para eventos como fiestas empresariales, cumpleaños etc., con el fin de brindar un espacio para el disfrute y goce de sus clientes”

Identificada la información básica del Restaurante Mercado Municipal, se integraron los requisitos exigidos en la ISO NTC 9001:2015 y la Resolución 0312 del 2019, con el fin de diseñar una lista de chequeo integral que permita identificar los beneficios que puede obtener la organización a través de la valoración de los riesgos tanto de sus empleados como de sus procesos, proporcionado una base para un desarrollo sostenible en su área de trabajo.

La lista de chequeo (Ver Anexo 1) se realizó evaluando al gerente por medio de preguntas específicas, de acuerdo a cada uno de los numerales establecidos en la norma y la resolución, conforme a los resultados conseguidos se procedió a realizar un análisis que permitirá establecer unas conclusiones de la implementación del mismo, conforme a ello se originaron

debilidades y fortalezas que puedan ocurrir en el restaurante, ya que no se tiene claro el conocimiento de los requisitos y que como deben ser comunicados para mejorar la empresa.

### **Integración de la lista de chequeo de acuerdo a la NTC ISO 9001 de 2015 y la resolución 0312: 2019**

Para la alineación de la lista de lista de chequeo primeramente se tomaron en cuenta los criterios establecidos por la Resolución 0312 de 2019 descritos a continuación:

#### ***Integración de la Resolución 0312: 2019 Capítulo 2 Artículo 9***

Se procedió a identificar los criterios establecidos para la empresa la cual actualmente dispone de 35 empleados, el Capítulo 2 artículo 9 describe los estándares mínimos para empresas que tengan entre once (11) a cincuenta (50) trabajadores clasificados en riesgo I, II o III, el cual busca proteger la salud y seguridad de los trabajadores del restaurante mercado municipal. La resolución está compuesta de 21 criterios los cuales se unieron con la ISO NTC 9001 de 2015 de los numeral 4 al numeral 10 de la norma en mención, lo cual se puede evidenciar a continuación en la tabla 2

**Tabla 2**

#### *Integración de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019*

| <i>Numeral</i> | <i>NTC ISO 9001:2015</i>                     | <i>Ítem</i> | <i>Resolución 0312 de 2019<br/>capítulo 2 art. 9</i>                                       |
|----------------|--|-------------|--|
|                | <i>Criterios</i>                             |             | <i>Criterios</i>   |
| <b>4</b>       | <b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>           |             |  |
| <b>4.1</b>     | Comprensión de la organización y su contexto | <b>10</b>   | Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores |
| <b>5</b>       | <b>LIDERAZGO</b>                             |             |  |
| <b>5.2</b>     | Política                                     | <b>7</b>    | Política de Seguridad y Salud en el Trabajo  |
| <b>6</b>       | <b>PLANIFICACIÓN</b>                         |             |  |
| <b>6.1</b>     |  | <b>20</b>   | Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias ( <b>CONFORMACIÓN</b> )    |

|              |   |           |  |
|--------------|---|-----------|--|
|              |   | <b>11</b> | Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud                                  |
|              | Acciones para abordar riesgos y oportunidades | <b>12</b> | Evaluaciones médicas ocupacionales   |
|              |   | <b>19</b> | Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias ( <b>ELABORAR</b> )                             |
|              |   | <b>16</b> | Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos  |
| <b>6.3</b>   | Planificación de los cambios                  | <b>8</b>  | Plan Anual de Trabajo  |
| <b>7</b>     | <b>APOYO</b>                                  |           |  |
|              |   | <b>20</b> | Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias ( <b>DOTAR</b> )                             |
| <b>7.1</b>   | Recursos                                      | <b>2</b>  | Asignación de recursos para el sistema de gestión de sst.  |
|              |   | <b>18</b> | Entrega de los elementos de protección personal (EPP) y capacitación en uso adecuado ( <b>ENTREGA</b> )      |
|              |   | <b>6</b>  | Programa de capacitación   |
| <b>7.1.6</b> | Conocimientos de la organización              | <b>18</b> | Entrega de los elementos de protección personal (EPP) y capacitación en uso adecuado ( <b>CAPACITACIÓN</b> ) |
|              |   | <b>20</b> | Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias ( <b>CAPACITAR</b> )                         |
| <b>7.2</b>   | Competencia                                   | <b>1</b>  | Asignación de una persona que diseñe el sistema de gestión de SST  |
| <b>7.4</b>   | Comunicación                                  | <b>19</b> | Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias ( <b>DIVULGAR</b> )                             |
| <b>7.5</b>   | Información documentada                       | <b>9</b>  | Archivo y retención documental del sistema de gestión de sst   |
| <b>8</b>     | <b>OPERACIÓN</b>                              |           |  |
|              |   | <b>4</b>  | Conformación y funcionamiento del COPASST  |
| <b>8.1</b>   | Planificación y control operacional           | <b>5</b>  | Conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral.   |
|              |   | <b>17</b> | Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas y herramientas                                   |
| <b>9</b>     | <b>EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO</b>                 |           |  |
| <b>9.1</b>   | Seguimiento, medición, análisis y evaluación  | <b>13</b> | Restricciones y recomendaciones médicas laborales  |
|              |   | <b>14</b> | Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales  |
| <b>9.3</b>   | Revisión por la dirección                     | <b>3</b>  | Afiliación al sistema de seguridad social integral   |
|              |   | <b>21</b> | Revisión por la alta dirección   |
| <b>10</b>    | <b>MEJORA</b>                                 |           |  |
| <b>10.2</b>  | No conformidad y acción correctiva            | <b>15</b> | Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales  |

*Nota:* Elaboración propia con base en los criterios establecidos por la NTC ISO 9001 del 2015 y Resolución 0312 de 2019 los cuales describieron la integración más factible (Elaboración propia 2023, con base en los criterios de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019)

Con respecto a la alineación de la NTC ISO 9001 de 2015 la cual se compone de numerales establecidos desde el 4 hasta el 10 siendo 152 ítems, dichos criterios se analizaron teniendo en cuenta la similitud con los ítems de la resolución 0312 de 2019, logrando que la relación sea óptima con las

descripciones de los dos sistemas y así poder buscar factores que faciliten la mejora continua de la integración propuesta

***Empleo de la lista de chequeo integral conforme a con la integración de la NTC ISO 9001 de 2015 y la resolución 0312: 2019***

Conforme a la integración planteada se realizó la lista de chequeo, tomando los numerales NTC ISO 9001 de 2015 que tuvieron mayor relación con la resolución 0312: 2019 de esta manera valorar y analizar respectivamente los requisitos exigidos por los sistemas. Según los parámetros establecidos anteriormente se procedió a revisar si se tenía una integración acorde con los parámetros de los sistemas, y se evaluaron los criterios que son aplicables al restaurante, se procedió a la aplicación de la lista de chequeo (Ver Anexo 1) la cual permite evaluar el sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo permitiendo ver el cumplimiento del restaurante frente a los requisitos integrados. Para la NTC ISO 9001 de 2015 se tomaron los 7 numerales que tiene la norma NTC ISO 9001 de 2015 integrando los 21 ítem de la resolución 0312: 2019 los cuales están descritos en el Capítulo 2 Art. 9

De acuerdo a lo anterior para la calificación de los numerales de la NTC ISO 9001 de 2015 y la resolución 0312: 2019 se establecieron unos parámetros de evaluación establecidos por la norma técnica Colombia lo cual según NTC ISO 9001 (2015) afirma que “Si los criterios se toman de acuerdo a lo dispuesto en los requisitos legales, los hallazgos de auditoría pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento “(p. 41)

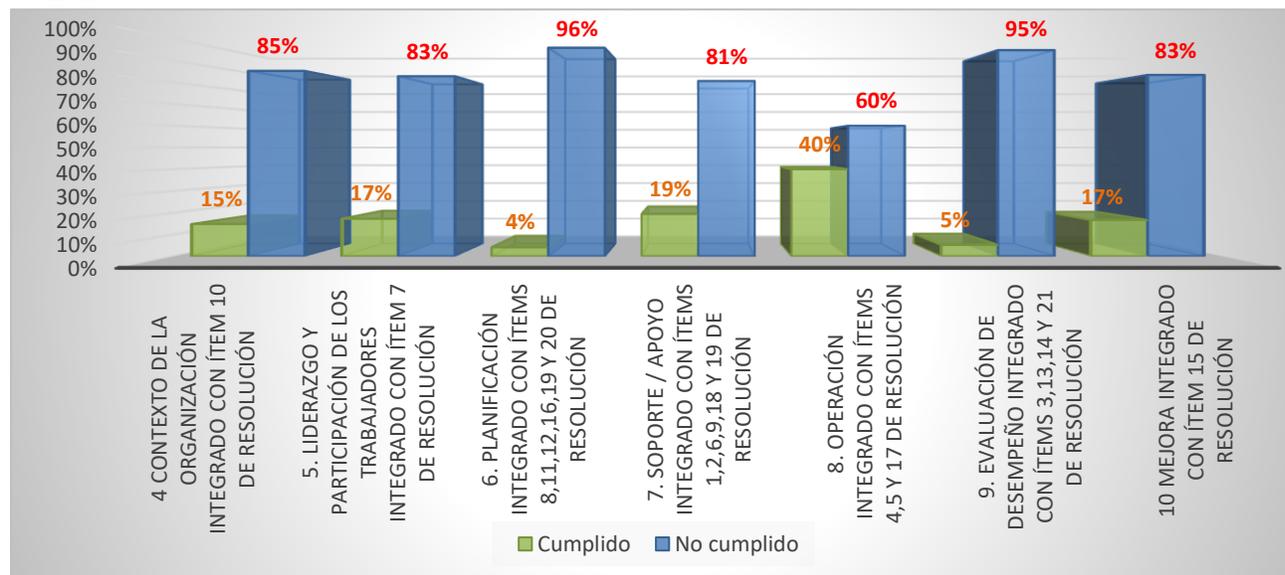
Acorde a lo expuesto anteriormente para los requisitos se deben tener evidencias que demuestren que se están cumpliendo o incumpliendo con la normatividad ya que estos criterios están aplicados puntualmente, y no son negociables o se cumplen o simplemente no se cumplen,

y si no se cumplen sencillamente son objeto de un plan de mejoramiento el cual logre evidenciar que realmente se está cumpliendo. Si la normatividad no es cumplida hay vacíos en el cumplimiento de la normatividad y de lo que exigen como requisitos mínimos básicos para poder realmente garantizar que se tengan estándares de calidad y SST.

Según lo anterior la integración con la NTC ISO 9001 de 2015 y la resolución 0312: 2019 Capítulo 2 Art. 9 tienen condiciones básicas de qué, si o si se deben cumplir los requisitos para lograr una certificación en calidad o de las condiciones de SST, es por ello que la metodología es sencilla validando cada uno de los criterios en cumple o no cumple. Posterior a lo anterior se procedió a analizar el porcentaje de cumplimiento de los sistemas, de acuerdo a los criterios propuestos como se evidencia en la figura 7

**Figura 7**

*Porcentaje de Criterios cumplidos y no cumplidos de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019*

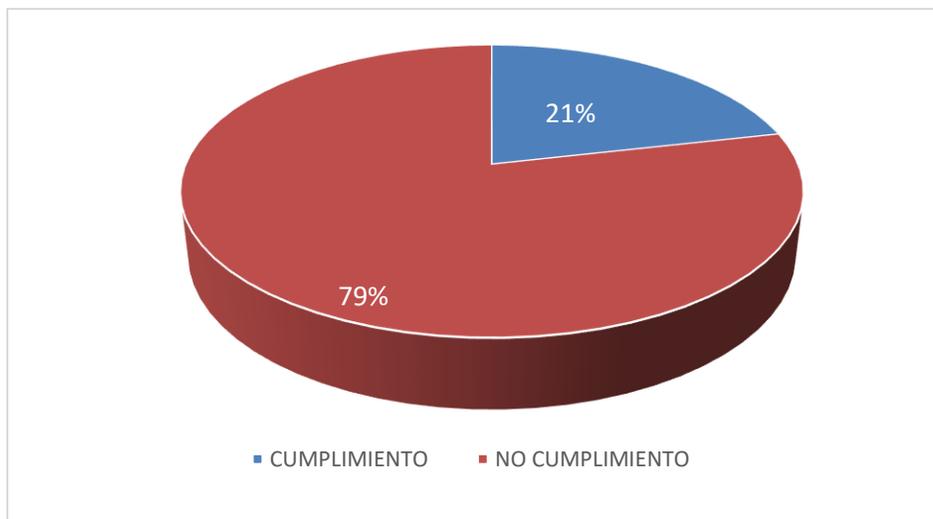


*Nota:* La figura 7 describe el cumplimiento y no cumplimiento de la relación de los criterios del porcentaje de cumplimiento de las NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019 tomado de la lista de chequeo (Elaboración propia 2023, conforme a los criterios de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019)

Acorde a la figura 7 se evaluaron la integración de los numerales e ítems de las normas lo cual se puede evidenciar que el numeral 6 es el que tiene menor porcentaje de cumpliendo representando un 4% indicando que el restaurante no tiene una planificación que busque abordar los riesgos que puedan presentar los empleados o la inexistencia de documentación de los procesos, en cuanto al numeral ocho el restaurante posee un 40% de cumplimiento indicando que el restaurante planifica y tiene un control de los productos que posee además de tener una comunicación con los clientes tratando de que sus empleados tenga un ambiente laboral sano y un mantenimiento de maquinaria, pero a pesar de ello se están desarrollando pero no ejecutando por lo tanto se tiene un 60% de incumplimiento ya que no se busca proteger la salud y seguridad de los trabajadores y ausencia de controles de las inconformidades que se puedan presentar. Para un mejor análisis se procedió a identificar el cumplimiento total de la integración de la NTC ISO 9001 de 2015 y la resolución 0312: 2019 lo cual se puede observar en la figura 8

### Figura 8

*Porcentaje de cumplimiento de la integración de NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019*



*Nota:* La figura 8 describe el cumplimiento general y no cumplimiento que tiene la integración de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019 de acuerdo a la lista de chequeo, (Elaboración propia 2023, conforme a los criterios de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019)

De acuerdo con la figura 8 se identificó que el restaurante Mercado Municipal tiene un porcentaje de no cumplimiento del 79% respecto a la integración de la norma NTC ISO 9001 y la resolución 0312: 2019, lo cual se puede inferir a que no se tiene ninguna implementación de las normas, al no disponer de un control óptimo de los procesos del restaurante, no tener la documentación respectiva y no velar por la seguridad y salud de sus trabajadores ya que esto es indispensable para evitar consecuencias graves que puedan ocurrir con los empleados y que no se disminuya la productividad de la empresa. A pesar de tener un cumplimiento del 21% respectivamente no se cumple a totalidad los requisitos de los sistemas, ya que no se propone una ejecución de las mismas. La aplicación del sistema NTC ISO 9001 de 2015 junto con la resolución 0312: 2019, brindará mayores beneficios en los procesos internos del restaurante como mejora continua a la prestación del servicio, capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo y verificación de los tipos de riesgos existentes en el cargo a desempeñar con el fin lograr disminuir la ocurrencia de una enfermedad o accidente laboral que no se haya identificado con anterioridad.

### **Diagnóstico Matriz Dofa**

Con el fin de establecer los elementos que afectan a el restaurante Mercado Municipal se utilizó una matriz DOFA en la que se establecieron las Debilidades, Oportunidades Fortalezas y Amenazas existentes en el restaurante a partir de la lista de chequeo integral, de las cuales se proponen estrategias que ayuden a reducir las amenazas y debilidades aprovechando las fortalezas y oportunidades que se originaron y poder corregir los procesos del restaurante, además de la seguridad de sus trabajadores generando un ambiente de trabajo más sano y cómodo mitigando los riesgos existentes

Tabla 3

DOFA

|   |   | <i>FORTALEZAS</i>  | <i>DEBILIDADES</i>    |
|---|---|--|-----------------------|
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El restaurante tiene experiencia en la prestación del servicio de alimentos</li> <li>2. Buen posicionamiento</li> <li>3. Posee un software de Medición de inventario</li> <li>4. Mantenimiento periódico de maquinaria</li> <li>5. Uso de Ingredientes locales</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se dispone un sistema de SGC ni de SST</li> <li>2. Poca capacitación al personal de la empresa</li> <li>3. Falta de estrategias que permitan evaluar la satisfacción de los clientes</li> <li>4. Falta establecer los procesos internos</li> <li>5. Uso inadecuado de los EPP</li> </ol>  |                       |
|   | <i>OPORTUNIDADES</i>  | <i>ESTRATEGIAS FO</i>  | <i>ESTRATEGIAS DO</i> |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminuir los riesgos laborales y calidad</li> <li>2. Mejoramiento de los procesos internos mediante el SGC- SST</li> <li>3. Mayor captación de clientes</li> <li>4. Ampliación del mercado</li> </ol> <p>B</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear una base de datos la cual permita mantener actualizada la información de mantenimiento del restaurante y así poder diagnosticar los riesgos existentes, y tomar controles de los mismos <b>F4, O1</b></li> <li>2. Generar alianzas con la corporación internacional Selina con un fin de lograr mayor adaptabilidad de los clientes y más diversidad del mercado <b>F1, F5, O3, O4</b></li> <li>3. Mantener el inventario registrado a través de mediciones y controles lo cual facilite el mejoramiento de los procesos logrando eliminar las brechas de ineficiencia <b>F2, F3, O2</b></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivar el compromiso de lograr la certificación de los sistemas los cuales ayudarán a mejorar la calidad y disminuir los riesgos <b>D1, D5, O1, O2</b></li> <li>2. Elaborar capacitación al personal sobre todos los procesos del restaurante, obteniendo mayores conocimientos logrando ampliar el mercado <b>D1, D4 O4</b></li> <li>3. Creación de una página web la cual motive la realización de una encuesta de satisfacción y así obtener un voucher el cual se pueda redimir en la próxima compra <b>D3, O3</b></li> </ol> |                       |

| <i>AMENAZAS</i>   | <i>ESTRATEGIAS FA</i>  | <i>ESTRATEGIAS DA</i>   |
|---|--|---|
| 1. Deterioro de la imagen corporativa                                       | 1. Fomentar la enseñanza de los sistemas de en SGC-  | 1. Destinar los recursos suficientes para la  |
| 2. Competencia en precio con otros restaurantes ubicados en el mismo sector | SST incentivando el uso del software que posee el restaurante con el fin de controlar y medir el inventario logrando que el restaurante sea más competitivo <b>F3, F4,A4</b>         | adquisición y capacitación del correcto uso de los EPP <b>D2, D5, A1</b>  |
| 3. Aumento el costo de los insumos  | 2. Generar publicidad por medio de folletos o vallas sobre los beneficios que tiene visitar el restaurante <b>F1,F2,O1</b>   | 2. Establecer mecanismos de evaluación que permitan conocer el nivel de satisfacción del cliente <b>D3, A2</b>        |
| 4. Restaurantes certificados en SGC-SST que cuentan con alianzas            | 3. Establecer una búsqueda de proveedores externos que fomenten la calidad de los productos y servicios el cual permita diferenciarse de la competencia del sector <b>F5, A2, A3</b> | 3. Efectuar una proyección de los costos para obtener la certificación del SGC Y SST <b>D1, A4</b>                    |
|   |  | 4. Diseñar un manual de funciones y cargos logrando establecer los insumos necesarios para cada proceso <b>D4, A4</b> |

## **Análisis**

Con la realización de la Matriz DOFA se logró evidenciar que el Restaurante mercado Municipal tiene diversas fortalezas como el posicionamiento de la empresa además de su uso de insumos locales y con la gran experiencia que posee en la realización de alimentos, pero a pesar de ello no se ha aprovechado las oportunidades que tiene la implementación de sistema de SGC junto con el de seguridad y salud de los trabajadores, ya que no se tienen de un compromiso para su ejecución. Es por ello que se identificó que si este aprovecha los beneficios de los sistemas puede lograr disminuir el deterioro de la imagen corporativa y no perder la fiabilidad de los clientes

Conforme a las estrategias planteadas se analizó que el sistema de calidad puede fortalecer los procesos internos del restaurante reduciendo las brechas de ineficiencia que puedan existir, además de lograr un flujo de información asertivo, mejorando las actividades de forma óptima encaminadas a tener una mejor imagen corporativa todo enfocada en la satisfacción al cliente y así alcanzar el compromiso de obtener una certificación,

El sistema de seguridad y salud en el trabajo podrá garantizar que los riesgos laborales existentes en el restaurante sean diagnosticados, medidos, evaluados y controlados con el fin de que estos no vuelvan a ocurrir, también se debe disponer de una capacitación que permita garantizar los conocimientos del personal sobre el sistema y el correcto uso de los elementos EPP

La disposición de la ejecución de los dos sistemas juntos, puede garantizar que el restaurante fomente un crecimiento mayor en el mercado laboral y tener una eficiencia mayor en sus ventas, además de fortalecer a sus empleados en los cargos que tienen asignados sin que estos tengan que desarrollar un riesgo por las actividades que realizan, ya que se debe implementar mecanismos de evaluación a los clientes con el fin de medirlos y poder mejorar esos factores.

## Evaluación y análisis integral de los riesgos existentes en el restaurante Mercado Municipal

### SAS bajo la NTC ISO 31000

#### Descripción de áreas de restaurante Mercado Municipal

En el restaurante se dispone de áreas para la ejecución de las actividades que se realizan en la organización y el personal a cargo de cada uno de ellos. Conforme a lo anterior dichas áreas se tomaron en cuenta para poder identificar los riesgos existentes en SST y gestión de calidad, dicho lo anterior se describen a continuación en la tabla 4.

**Tabla 4**

#### Áreas generales del restaurante Mercado Municipal

| <b>ÁREAS</b>                                 | <b>PERSONAL A CARGO</b>   | <b>FUNCIONES</b>  |
|--|---|---|
| <i>Área administrativa</i>                   | Administrador, tesorería auxiliar contable e inventarios  | Administrativas   |
| <i>Área de bodega y mantenimiento</i>        | Supernumerario  | Almacenamiento de alimentos   |
| <i>Área de Marketing</i>                     | Auxiliar Marketing  | Designación de actividades  |
| <i>Área de producción</i>                    | Auxiliares de procesos cárnicos, Chefs, Auxiliares de cocina jefe y Auxiliares de repostería y Barman y Auxiliares de bar | Transformación de alimentos, Realización de alimentos dulces y elaboración de bebidas |
| <i>Área de servicios a la mesa</i>           | Meseros   | Tomar órdenes de pedidos  |
| <i>Área de recepción</i>                     | Cajero y Host   | Recibir pagos y atender clientes  |
| <i>Área de steward (servicios generales)</i> | Personal de limpieza  | Limpieza  |

*Nota:* La tabla 4 describe las áreas, personal a cargo y las funciones que se tienen estipuladas en cada proceso interno del restaurante (Elaboración propia 2023)

Con base en lo anterior estas áreas están distribuidas y compuestas por 35 empleados los cuales ayudan al restaurante a cumplir con todos los procesos internos de toda la demanda requerida por los clientes. Conforme al análisis de matriz Dofa, y la lista de chequeo se puede determinar los riesgos existentes en las áreas del restaurante y se procedió a identificar los riesgos de SST y de calidad, respecto a las falencias del restaurante.

## Identificación de los riesgos

Para la identificación de los riesgos se tuvieron en cuenta cada una de las falencias y riesgos que se logran evidenciar, como, por ejemplo, por no disponer de base datos respecto a la documentación, no se conoce como es la designación de los procesos. Conforme a ello se conoce por análisis descrito anteriormente en la lista de chequeo que muchos de los empleados hacen varias actividades a la vez aumentando el estrés laboral, por lo cual se procedió a tener en cuenta los riesgos de SST y de calidad presentes en el restaurante lo cual se describe a continuación.

### *Identificación de riesgos SST*

La identificación de los tipos riesgos de SST permitió conocer con claridad, que accidentes o incidentes le puede suceder al personal por actividades desarrolladas y poder calificarlos, evaluarlos y disponer controles y tratamientos que ayuden a eliminar los riesgos lo cual se evidencia en la tabla 5

**Tabla 5**

#### *Descripción de riesgos de SST*

| <b>TIPO DE RIESGO</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>   | <b>EFFECTOS POSIBLES</b>   |
|-----------------------|--|--|
| <b>Mecánico</b>       | Condiciones que puedan causar una lesión por manipulación inadecuada de maquinaria o herramientas                              | Golpes, Atrapamientos o cortes   |
| <b>Físico</b>         | Factores ambientales que pueden afectar directamente a la persona  | Quemaduras, pérdida de audición radiaciones o daños en músculos  |
| <b>Químico</b>        | Producido por agentes químicos, que pueden ser peligrosos  | Infoxicaciones, Dificultades respiratorias, Irritación y corrosión,                                      |
| <b>Biológico</b>      | Agentes orgánicos que pueden dar origen a bacterias, hongos, parásitos y pueden llegar a dar origen a enfermedades infecciosas | Hepatitis virósica, fiebre patologías como las broncopulmonares, asma, toxoplasmosis, herpes, dermatitis |
| <b>Ergonómico</b>     | Condiciones que pueden afectar las capacidades del trabajador por posiciones inadecuadas                                       | Inflamaciones de tendones como tendinitis y sedentarismo.  |
| <b>Psicosocial</b>    | Condiciones que afectan el entorno y rendimiento laboral ocasionando daño a la salud mental del empleado                       | Desmotivación, estrés laboral, Síndrome de Burnout, ansiedad, aislamiento, agresividad, absentismo       |

*Nota:* La tabla 5 describe los tipos de riesgos para determinar la calificación de estos en cada área del restaurante (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

### ***Identificación de riesgos de calidad***

Los tipos de riesgos de calidad fueron identificados con el fin de conocer qué procesos requieren mayor control a fin de para evitar que estos afecten la prestación del servicio lo cuales se describen de acuerdo a la tabla 6

**Tabla 6**

#### *Descripción de riesgos de calidad*

| <b><i>TIPO DE RIESGO</i></b>       | <b><i>DESCRIPCIÓN</i></b>  | <b><i>EFECTOS POSIBLES</i></b>  |
|------------------------------------|--|---|
| <b><i>Riesgo estratégico</i></b>   | Errores en la planificación de los procesos internos del restaurante   | Aumento de tiempo en los procesos, poca productividad, competencia desleal  |
| <b><i>Riesgo financiero</i></b>    | No designación clara la materia prima a utilizar originando una disminución del flujo de dinero                  | Pérdida de capital, proveedores con altos costos, cambios en políticas financieras, aumento de costos   |
| <b><i>Riesgo operativo</i></b>     | Demoras en la realización de los platos por no designación clara de actividades. Ausencia de clientes            | Pérdida de personal por no tener capacitación, demoras, ineffectividad accidentes laborales por no uso de EPP, poca inversión en nuevas tecnologías |
| <b><i>Riesgo de reputación</i></b> | Clientes insatisfechos por demoras, afectación de los sistemas operativos Deterioro de la imagen del restaurante | Demandas legales que afectan a la compañía, pérdida de clientes   |

*Nota:* La tabla 6 describe los tipos de riesgos para calidad para determinar la calificación de estos en cada área del restaurante (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

#### ***Análisis de los riesgos identificados en SST y calidad***

Conforme a lo descrito anteriormente se procedió a evaluar los riesgos con la metodología de la GTC 45, (Ver Anexo 2 y 3 Matriz de riesgos de SST y Calidad), lo cual se pudo conocer que áreas del Restaurante Mercado Municipal tienen más falencias y están afectando directamente al empleado originando que estos no se encuentren a gusto con sus actividades. Lo cual se puede observar en la tabla 14 las áreas evaluadas, los tipos de riesgos identificados y la aceptación de riesgos según los parámetros establecidos por la norma GTC 45.

## Evaluación de riesgos de SST

**Tabla 7**

*Riesgo de SST*

| <b>ÁREAS</b>                                 | <b>TIPO DE RIESGO</b> | <b>VALORACIÓN DE RIESGO</b>      |
|--|-----------------------|----------------------------------|
| <i>Área administrativa</i>                   | Mecánico              | Mejorable                        |
|  | Físico                | Mejorable                        |
|  | Ergonómico            | Aceptable con control específico |
|  | Psicosocial           | Mejorable                        |
| <i>Área de bodega y mantenimiento</i>        | Mecánico              | Aceptable con control específico |
|  | Físico                | Aceptable con control específico |
|  | Biológico             | Mejorable                        |
|  | Ergonómico            | Aceptable con control específico |
|  | Psicosocial           | Aceptable con control específico |
| <i>Área de marketing</i>                     | Mecánico              | Mejorable                        |
|  | Físico                | Mejorable                        |
|  | Ergonómico            | Aceptable con control específico |
|  | Psicosocial           | Mejorable                        |
| <i>Área de producción</i>                    | Mecánico              | Aceptable con control específico |
|  | Físico                | Aceptable con control específico |
|  | Químico               | Aceptable con control específico |
|  | Biológico             | Aceptable con control específico |
|  | Ergonómico            | Mejorable                        |
|  | Psicosocial           | Mejorable                        |
| <i>Área de servicios a la mesa</i>           | Físico                | Aceptable con control específico |
|  | Ergonómico            | Aceptable con control específico |
|  | Psicosocial           | Mejorable                        |
| <i>Área de recepción</i>                     | Mecánico              | Mejorable                        |
|  | Físico                | Aceptable con control específico |
|  | Ergonómico            | Aceptable con control específico |
|  | Psicosocial           | Mejorable                        |
| <i>Área de steward (servicios generales)</i> | Físico                | Aceptable con control específico |
|  | Químico               | Aceptable con control específico |
|  | Biológico             | Aceptable con control específico |
|  | Ergonómico            | Aceptable con control específico |
|  | Psicosocial           | Mejorable                        |

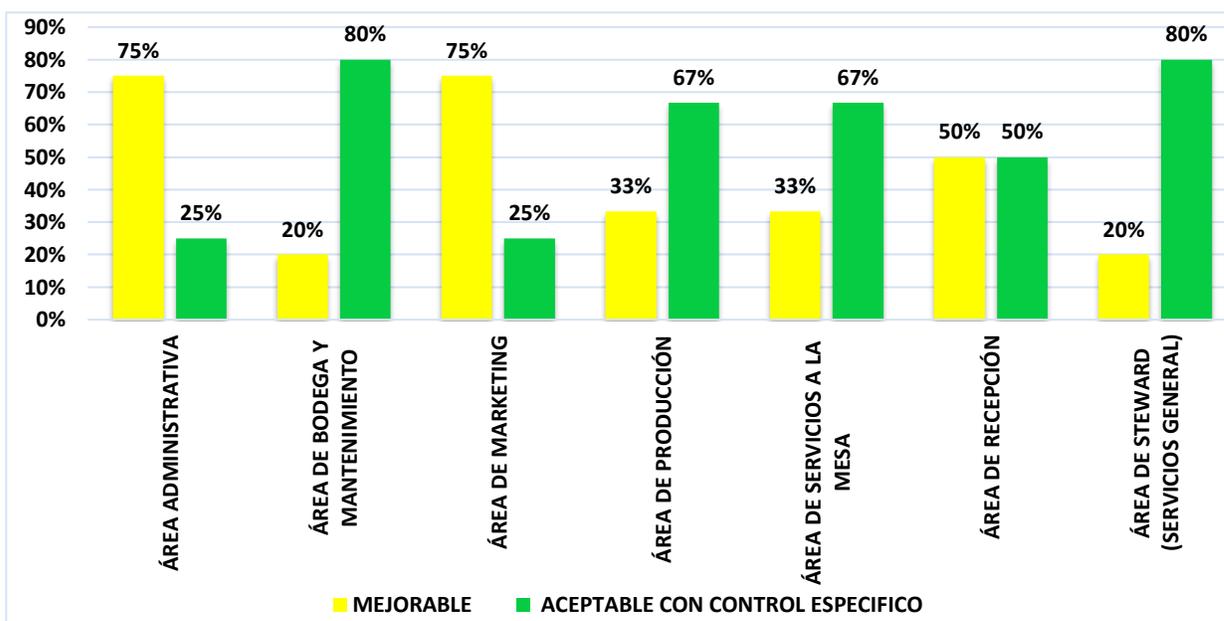
*Nota:* La tabla 7 describe las áreas evaluadas, los tipos de riesgos y la valoración del riesgo de acuerdo al análisis realizado por la metodología de la Norma GTC 45 (Elaboración propia 2023)

Según los tipos de riesgos analizados anteriormente se identificaron los que se encuentran presentes en cada área del restaurante, teniendo evidencia que los riesgos que necesitan mayor control son los físicos, mecánicos y ergonómicos ya que estos son los que se presentan con más frecuencia, y se debe tener más cuidado con el fin de evitar una afectación mayor en la salud y

que sean latentes en mas areas del restaurante. De acuerdo a lo anterior se procedió a cuantificar cada uno de los resultados de la matriz teniendo en cuenta cada dato que arrojó cada área, y el porcentaje de valoración que tienen ya sea si es aceptable, mejorable, aceptable con controles o no aceptable lo cual se puede observar en la figura 9

**Figura 9**

*Porcentajes de la valoración de cada área en SST*



*Nota:* La figura 9 describe las áreas evaluadas, y los porcentajes de la valoración del riesgo de acuerdo al análisis realizado por la metodología de la Norma GTC 45 (Elaboración propia 2023)

La valoración de los tipos riesgos de SST en las áreas del restaurante, se concluye que gran parte de las áreas necesitan disponer de un control en sus procesos para reducir las falencias que están ocurriendo. Solo se obtuvieron valoraciones de mejorable (II) y Aceptable con control específico (III) lo cual da entender que no existen riesgos no aceptables y que son manejables de manera más eficaz pero con evaluaciones periódicas, se evidencia que en áreas como la de bodega y mantenimiento, y de servicios generales son las que obtuvieron mayor porcentaje con

un 80% de aceptación de riesgo pero con control específico, por ende se deben tomar acciones específicas para el progreso continuo y desempeño de estas áreas.

### Evaluación de riesgos de Calidad

**Tabla 8**

*Riesgo de calidad*

| <b>ÁREAS</b>                                 | <b>TIPO DE RIESGO</b> | <b>VALORACIÓN DE RIESGO</b>      |
|--|-----------------------|----------------------------------|
| <b>Área administrativa</b>                   | Riesgo estratégico    | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo financiero     | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo operativo      | Aceptable con control específico |
| <b>Área de bodega y mantenimiento</b>        | Riesgo estratégico    | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo financiero     | Mejorable                        |
|  | Riesgo operativo      | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo de reputación  | Mejorable                        |
| <b>Área de Marketing</b>                     | Riesgo estratégico    | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo financiero     | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo de reputación  | Mejorable                        |
| <b>Área de producción</b>                    | Riesgo financiero     | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo operativo      | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo de reputación  | Aceptable con control específico |
| <b>Área de servicios a la mesa</b>           | Riesgo estratégico    | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo operativo      | Mejorable                        |
|  | Riesgo de reputación  | Aceptable con control específico |
| <b>Área de recepción</b>                     | Riesgo financiero     | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo operativo      | Mejorable                        |
|  | Riesgo de reputación  | Mejorable                        |
| <b>Área de steward (servicios generales)</b> | Riesgo estratégico    | Aceptable con control específico |
|  | Riesgo financiero     | Mejorable                        |
|  | Riesgo operativo      | Aceptable con control específico |

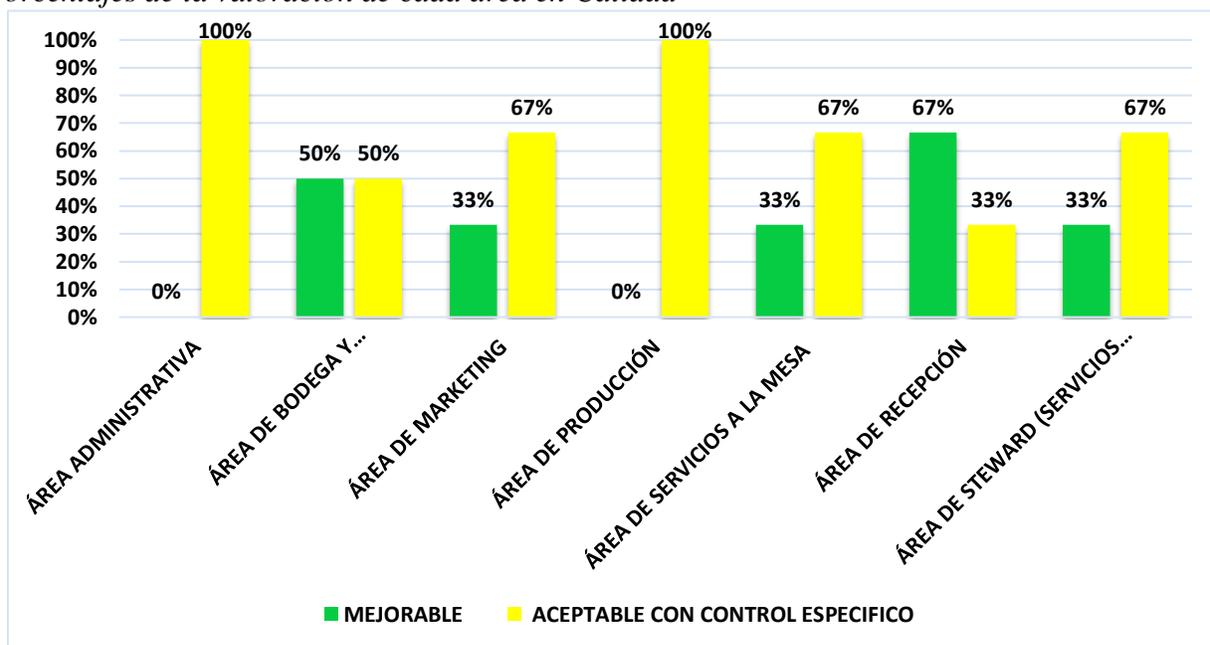
*Nota:* La tabla 8 describe las áreas evaluadas, los tipos de riesgos y la valoración del riesgo de acuerdo al análisis realizado por la metodología de la Norma GTC 45 (Elaboración propia 2023)

Se identificaron los factores que se encuentran afectando con mayor frecuencia la calidad del restaurante (Ver Anexo 3 Matriz de riesgos de Calidad), lo cual se puede evidenciar que el riesgo operativo es el más afectado ya que en casi todas las áreas del restaurante necesita tener mayor control en sus procesos, ya que anteriormente se ha demostrado que no se tienen claras las actividades de cada área y el personal debe realizar varias actividades generando menor

productividad a la esperada. Conforme a ello se procedió a cuantificar cada uno de los resultados de la matriz de calidad teniendo en cuenta cada dato que arrojó cada área, y el porcentaje de valoración ya sea si es aceptable, mejorable, aceptable con controles o no aceptable lo cual se puede observar en la figura 10

**Figura 10**

*Porcentajes de la valoración de cada área en Calidad*



*Nota:* La figura 10 describe las áreas evaluadas, los tipos de riesgos y la valoración del riesgo de acuerdo al análisis realizado por la metodología de la Norma GTC 45 (Elaboración propia 2023)

Según la figura 10 describe el porcentaje de valoración de los riesgos presentes en calidad, lo cual gran parte de las áreas como la administrativa y la de producción requieren de un control específico ya que fueron las que obtuvieron un 100% de calificación, esto quiere decir que se debe buscar alternativas mas óptimas y así crear una productividad, que ayude a mejorar todos los procesos en que se están fallando. Al igual que en la matriz de SST. Solo se obtuvieron valoraciones de mejorable y Aceptable con control específico lo cual da entender que no existen

riesgos no aceptables y que estos sean manejables para tomar medidas correctivas con el fin de establecer controles periódicos que permitan un mejoramiento continuo

Como conclusión se identifica que no hay una valoración aceptable puesto que el restaurante Mercado Municipal, no cuenta con unas políticas en cuanto a la implementación de normas que permitan establecer controles de SST, demostrando que amerite la aplicación de un sistema integrado de gestión para reducir los riesgos existentes en las áreas del restaurante.

### **Valoración de los riesgos**

La metodología de la GTC 45, permitió tener en cuenta la valoración, permitiendo identificar los riesgos ver anexos (4,5, 6 y 7), evaluarlos y calificarlos según los criterios establecidos por la norma y parámetros como el nivel de deficiencia, exposición, probabilidad de riesgos y la consecuencia de que ocurran para posterior disponer de tratamientos y controles para poder mitigar la generación de estos riesgos. Algunos de estos parámetros se pueden observar a continuación

**Tabla 9**

#### *Determinación del nivel de probabilidad*

| <i>Niveles de probabilidad</i>   |    | <i>Nivel de exposición (NE)</i> |        |       |        |
|----------------------------------|----|---------------------------------|--------|-------|--------|
|                                  |    | 4                               | 3      | 2     | 1      |
| <i>Nivel de deficiencia (ND)</i> | 10 | MA - 40                         | MA -30 | A -20 | A - 10 |
|                                  | 6  | MA - 24                         | A -18  | A-12  | M -6   |
|                                  | 2  | M - 8                           | M-6    | B -4  | B - 2  |

| <i>Nivel de Probabilidad</i> | <i>Valor de NP</i> | <i>Significado</i>   |
|------------------------------|--------------------|--|
| <b>Muy alto (MA)</b>         | Entre 40 y 24      | Situación deficiente con exposición continua. Los riesgos suelen ocurrir con frecuencia  |
| <b>Alto (A)</b>              | Entre 20 y 10      | Condiciones inadecuadas por exposición frecuente u ocasional, exposiciones ocasionales o esporádica. El riesgo puede ocurrir varias veces durante el transcurso de una actividad |

|                  |             |   |
|------------------|-------------|---|
| <b>Medio (M)</b> | Entre 8 y 6 | Situación desfavorable por una exposición esporádica<br>Es posible que en algún momento se produzcan daños  |
| <b>Bajo (B)</b>  | Entre 4 y 2 | Puede mejorar ya que la exposición es ocasional o esporádica, si no hay ninguna anomalía perceptible en ningún nivel de riesgo.<br>Es posible que el riesgo se materialice, pero no se puede esperar que ocurra |

*Nota:* La tabla 9 describe la determinación del nivel de probabilidad de los riesgos y su significado (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

En la anterior tabla se describe de forma cualitativa el nivel de probabilidad del riesgo, el cual por medio de la siguiente operación matemática:

$$NP = \text{Nivel de deficiencia (ND)} * \text{Nivel de exposición (NE)}$$

De acuerdo a la anterior fórmula se puede obtener la calificación y el nivel de probabilidad del riesgo que se quiere evaluar frente a las áreas del restaurante siempre teniendo en cuenta que el significado tenga relación con las situaciones que se estén presentando y que la interpretación sea la más adecuada.

**Tabla 10**

*Determinación del nivel de riesgo*

| <i>Nivel de riesgo</i> $NR = NP \times NC$ | <i>Nivel de probabilidad (NP)</i> |                  |                   |                   |                 |
|--|-----------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
|  | 40 - 24                           | 20 - 10          | 8 - 6.            | 4 - 2.            |                 |
| <i>Nivel de consecuencias (NC)</i>         | 100                               | I<br>4000 - 2400 | I<br>2000 - 1000  | II<br>400 - 200   |                 |
|  | 60                                | I<br>2400 - 1440 | I<br>1200 - 600   | II 240<br>III 120 |                 |
|  | 25                                | I<br>1000 - 600  | II<br>500 - 250   | II<br>200 - 150   | III<br>100 - 50 |
|  | 10                                | II<br>400 - 240  | II 200<br>III 100 | III<br>80 - 60    | III 40<br>IV 20 |

*Nota:* La tabla 10 describe la determinación del nivel de los riesgos y su significado (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

A lo descrito en la tabla 10, se puede obtener los resultados para la determinación del nivel de riesgo, la cual se obtiene por medio de la siguiente operación

matemática:

$$NR = \text{Nivel de probabilidad (NP)} * \text{Nivel de Consecuencia (NC)}$$

De acuerdo a la anterior formula se puede obtener la calificación el cual determina el nivel de riesgo que se existe para el área que se está evaluando.

**Tabla 11**

*Significado del de riesgo*

| <i>Nivel de riesgo</i> | <i>Valor del NR</i> | <i>Significado</i>                      | <i>Explicación</i>  |
|------------------------|---------------------|---|---|
| I                      | 4000 - 600          | <b>No aceptable</b>                     | I Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención Urgente.   |
| II                     | 500 - 150           | <b>Aceptable con control específico</b> | II Adoptar medidas de inmediato. Suspende actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 60.  |
| III                    | 120 - 40            | <b>Mejorable</b>                        | III Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.  |
| IV                     | 20                  | <b>Aceptable</b>                        | IV Tener controles existentes, donde se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo es aún aceptable. |

*Nota:* La tabla 11 Muestra el significado de los niveles los cuales se pueden obtener de la operación de la tabla 10 (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

Conforme a la tabla 11 se identifica el significado de cada uno de los niveles del riesgo donde el color rojo describe el de mayor calificación y no es aceptable, el de color amarillo tiene una calificación alta, pero es aceptable por lo tanto se puede controlar el riesgo existe, el color verde tiene calificación media y da entender que el riesgo se puede mejorar y el color azul y cual da entender que el riesgo es aceptable y tiene menor calificación.

### ***Análisis evaluación de controles***

Una vez identificado la valoración de los riesgos se dispone de unos controles que permitan disminuir, eliminar, proteger y prevenir por lo que debe tener establecer

**Control en la fuente.** Mediante un mantenimiento mensual que sea preventivo y correctivo para maquinaria, equipos y herramientas, junto con un cronograma de inspecciones diarias.

**Controles en el medio.** Disponer de ayudas mecánicas como equipos transportadores como el soporte rodante, además de designar los procesos internos de cada área para mejorar la productividad y reducir tiempos

**Controles en el individuo:** con capacitación y seguimiento periódico del del uso de los EPP con el de evitar accidentes al trabajador con medidas de intervención que permitan que estos riesgos se puedan controlar, seguir y reducir

### **Tratamiento del riesgo**

Para poder disponer de unas medidas de intervención que permita reducir el riesgo, se deben tener en cuenta la ejecución de las acciones correctivas y de seguimiento con fin de lograr que las deficiencias encontradas tengan un mejoramiento continuo (Ver Anexo 3 Matriz de riesgos de Calidad), conforme a los controles propuestos tanto para SST y calidad son adoptados con el fin de que los riesgos sean mitigados y tengan las revisiones necesarias y pertinentes, bien sean de sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos o equipos y elementos de protección. y así lograr controlar las falencias que estén ocurriendo.

Además de eso se debe hacer revisión periódicamente a la documentación correspondiente, la cual debe tener el seguimiento y actualización de los controles realizados con el fin de conocer si fueron efectivos o si se debe realizar una planificación para detectar errores y de mejoras.

**Establecer el tipo de documentación necesaria para el sistema integrado de gestión conforme con la NTC ISO 9001 de 2015 y Resolución 0312:2019.**

Para el diseño de la documentación integral se procedió a tener en cuenta cada uno de los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001 2015 y Resolución 0312:2019, conforme a la integración de la tabla 2 y la lista chequeo los cuales son descritos a continuación:

**Contexto de la organización**

*Comprensión de la organización y su contexto*

Para poder tener una mejor comprensión del restaurante, se tiene establecido un formato en él que se puede identificar qué cuestiones internas y externas puedan encontrarse ya sean legales, tecnológicas o de valores con el fin de poder determinar si representan un riesgo u oportunidad para el restaurante (Ver anexo 9 Formato de identificación de las cuestiones internas de la organización)

*Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores*

Se estableció un formato de encuesta de condiciones sociodemográfico con el fin de que se pueda conocer y diagnosticar si hay futuros riesgos y enfermedades de los empleados (Ver anexo 10 Encuesta de diagnóstico de condiciones sociodemográficas) y posterior tener control de los datos recolectados de acuerdo a las necesidades de los empleados (ver anexo 11 Consolidado de datos de encuesta)

## **Liderazgo**

### ***Política del sistema integrado de SGC SST***

La política del sistema de gestión integrado en calidad y seguridad y salud en el trabajo fue diseñada con el fin de implementar un sistema que garantice prestar un servicio de calidad y a su vez que los empleados tengan un entorno seguro en sus puestos de trabajo, esta es firmada por el representante legal de la empresa y es divulgada a todos empleados del restaurante (Ver anexo 12 política del sistema integrado de SGC SST)

## **Planificación**

### ***Acciones para abordar riesgos y oportunidades***

Se tiene diseñada una matriz para abordar los riesgos, mediante la cual se pueden identificar los oportunidades o riesgos que pueden tener el restaurante, además de tener una valoración e interpretación de los riesgos para posterior determinar estrategias que puedan mejorar las falencias identificadas (Ver anexo 13 Formato de matriz para determinar acciones para abordar riesgos y oportunidades)

### ***Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias***

Se establecieron actas de comunicación con el fin de dar a conocer convocatoria para la conformación de la brigada de primeros auxilios y comité de emergencias, junto con formato de inscripción y cierre de la convocatoria para posterior acta de cierre con las personas designadas para la conformación de la brigada (ver Anexo 14 Acta de convocatoria de conformación de brigada, y 15 Acta de conformación de brigada)

### ***Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud***

Se dispone de un procedimiento de medicina de trabajo en el cual se pueden identificar cuáles son las actividades dispuestas para garantizar la promoción de salud de todos los empleados, se describen quien son los responsables del programa y las mediciones que este tiene para verificar el cumplimiento (Ver Anexo 16 Formato de procedimiento de actividades de medicina preventiva)

### ***Evaluaciones médicas ocupacionales***

Se dispone de un procedimiento el cual se podrá hacer uso para la realización de los exámenes ocupacionales, en el cual determina cuándo se deben evaluar ya sea al ingreso, periódicos y al retiro o cambio de cargo y como se debe hacer seguimiento, estos exámenes los debe hacer una IPS que preste los servicios al restaurante (ver anexo 17 Procedimiento de exámenes médicos ocupacionales y anexo 18 Formato de seguimiento de exámenes médicos ocupacionales)

### ***Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias***

Se propuso el diseño de un plan de preparación y respuesta de emergencias identificando las amenazas o riesgos que se puedan presentar y poder disponer de medidas de control con una respuesta a lo que pueda ocurrir (ver anexo 19 Formato de Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias).

### ***Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos***

Se propuso el diseño de un procedimiento con el fin de identificar los peligros y poder realizar la evaluación control de los mismo, este tiene el objetivo de investigar el accidente o enfermedad laboral que pudo ocurrir, ( ver anexo 20 Procedimiento para Identificación de

peligros y evaluación y valoración de riesgos ) Para la identificación de los riesgos y su respectiva valoración se hace uso de la Guía Técnica Colombiana GTC 45 la cual permite realizar una identificación de los peligros y riesgos junto con su valoración ( ver anexo 21 Matriz de identificación de peligros con Metodología Guía GTC 45)

### ***Planificación de los cambios***

El restaurante tiene cambios constantes ya sea por normatividad o por modificaciones al lugar de trabajo o por nuevas tecnologías, por lo cual se estableció un formato de procedimiento de planificación de cambio en el cual se puede tener un paso a paso de que se tener en cuenta para los cambios y lograr evaluar los riesgos que pueda tener (ver anexo 22 Procedimiento de planificación de los cambios)

### ***Plan Anual de Trabajo***

Para tener un mejor una mejor determinación de las actividades del SST y SGC se realizó un plan de trabajo en el cual se puede evidenciar las actividades que se tiene propuestas y quien es el responsable, frecuencia de realización, el tiempo, metas y que soporte respalda la realización de la actividad, este es actualizado anual (ver anexo 23 plan anual de trabajo)

### **Apoyo**

#### ***Asignación de Recursos***

Con el fin de tener una mejor determinación de los recursos, se realizó un formato de presupuesto junto con las descripciones de los gastos que se necesitan implementar en el Restaurante dicho formato se encuentra en (ver anexo 24 Formato de recursos)

### ***Entrega de (EPP)***

Para conocer qué elementos de protección personal requiere los trabajadores se diseñó una matriz de dotación de EPP en la cual se puede identificar qué elementos requiere el empleado por el área en la que se encuentra (Ver anexo 25 Matriz de dotación de elementos de protección personal), además de ello se tiene un formato en el cual se consolidan los datos de la persona a la que se entregó el EPP y que se le entregó (Ver anexo 26 Formato de entrega de EPP) junto con (Ver anexo 27 Planilla de verificación de entrega de EPP) Y por último se desarrolló un formato de verificación de los EPP que se entregaron, esto con el fin de verificar su estado o si estos requieren un cambio (Ver anexo 28 Formato de verificación de estado de los EPP)

### ***Programa de capacitación***

Se realizó un formato de capacitación en el cual se describe el nombre de la capacitación que se va a realizar, el tiempo de duración, quien es el responsable, fechas estimadas en las que se van a realizar, quien lo autoriza y de qué manera se va a realizar si es presencial o virtual (Ver anexo 29 Formato de programa de capacitación), esto con el fin de realizar el seguimiento y acompañamiento de que se realicen todo lo necesario para la buena productividad del restaurante.

### ***Competencia***

Con el fin de tener una amplia información acerca de las funciones y responsabilidades que tienen cada área se desarrolló unos manuales de roles y responsabilidad por cada una de las áreas del restaurante en los nos permite saber la identificación del cargo, funciones generales, competencias para el cargo y las responsabilidades que se deben tener para desarrollar las actividades propias del cargo (Ver anexo 30, 31, 32, 33,34, 35 y 36 manuales de roles y

responsabilidades de las áreas). Conforme a ello también se definió un procedimiento de contratación en el cual se tiene unos parámetros para la divulgación contratación de personal (ver anexo 37 Procedimiento de contratación de personal del sistema integrado)

### ***Asignación de personal para el diseño del sistema de gestión de SST***

Para la asignación se tienen diseñado un formato de asignación del responsable del sistema en cual se deben diligenciar todos los datos que se requieren (Ver anexo 38 Formato de asignación de responsable de SG SST), conforme a lo anterior también se diseñó un formato de acta en el cual se describen las responsabilidades que debe tener la persona designada (Ver anexo 39 formato de acta de asignación de responsabilidades del responsable del SG SST)

### ***Comunicación***

Se diseñó un procedimiento en el cual se describe cómo y a quién se comunican las cuestiones internas con el fin de que los empleados se mantengan informados de los factores nuevos en la organización ( Ver anexo 40 Procedimiento de comunicaciones internas y externas), para complementar se diseñó una matriz en la cual se evidencian que comunicar, a quien, quien es responsable, la frecuencia con la que se comunica y dónde se tiene el registro de que se realizó la comunicación (Ver anexo 41 Matriz de comunicación internas y externas)

### ***Archivo y retención de Información documentada***

Se realizó el diseño de una matriz de codificación y retención documental en la cual se puede evidenciar la tabla de documentos que se encuentran, el código y que tipo de documento esto con el fin de tener una mejor búsqueda de lo que se quiere investigar (Ver anexo 42 Matriz de información documentada)

### ***Planificación y control operacional***

Se realizó el diseño de la caracterización de los procesos que se desarrollan en el restaurante en el que se puede identificar las entradas, las actividades, salidas y recursos necesarios para la ejecución del proceso (Ver anexo 43, 44, 45, 46, 47 caracterización de procesos)

### **Operación**

#### ***Conformación y funcionamiento del COPASST***

Se diseñaron formatos de actas para la elección del comité paritario, en las cuales se comunica (Ver 48 formato de acta de comunicado para elección de los candidatos), cierre de convocatoria junto con los resultados de la elección (Ver anexo 49 formato de acta de cierre ) y para dar cumplimiento a la confirmación del comité se estableció un formato donde se evidencia los campos para diligenciarlos con los datos y firmas de las personas designadas para el comité (Ver anexo 50 formato de acta de conformación de comité paritario de SST)

#### ***Conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral.***

Se establecieron formatos de actas para la comité laboral, en las cuales se comunica a los trabajadores la convocatoria para elección (Ver 51 formato de acta de comunicado para elección de comité laboral), cierre de convocatoria junto con los resultados de la elección (Ver (anexo 52 formato de acta de cierre ) y para dar cumplimiento a la confirmación del comité se estableció un formato donde se evidencia los campos para diligenciarlos con los datos y firmas de las personas designadas para el comité laboral (Ver anexo 53 Formato de acta de conformación de comité de convivencia laboral)

### ***Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas y herramientas***

Se diseñó un formato del mantenimiento de los equipos, herramientas e instalaciones del restaurante donde se puede observar a que se le debe realizar el mantenimiento, ubicación, que se le debe hacer y con qué frecuencia (Ver anexo 54 Formato de mantenimiento periódico de equipos, herramientas e instalaciones)

### **Evaluación y desempeño**

#### ***Seguimiento, medición, análisis y evaluación***

Para poder establecer el seguimiento de las actividades que se tienen proyectadas en el restaurante se diseñó una matriz con el fin de controlar que tareas se deben hacer, en donde se reporta, cada cuanto se realiza el seguimiento y con qué frecuencia se analiza la evaluación de lo que se tiene estimado realizar (Ver anexo 55 Matriz de seguimiento, medición y evaluación)

#### ***Restricciones y recomendaciones médicas laborales***

Se diseñó un formato en el cual se puede diligenciar y hacer seguimiento de las recomendaciones médicas laborales que le fueron dadas al trabajador y poder controlarlas, evitando que se repitan (Ver anexo 56 Formato de seguimiento de recomendaciones médicas laborales)

#### ***Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales***

Para poder reportar los accidentes de trabajo y enfermedades que se puedan presentar en el lugar de trabajo se diseñó un formato en el cual se puede diligenciar toda la información referente accidente que sucedió y poder reportarlas a la ARL (Ver anexo 57 Formato de reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales)

### ***Afiliación al sistema de seguridad social integral***

Se estableció una planilla de seguimiento de afiliación al sistema social integral esto con el fin de verificar que todos los trabajadores se encuentren con todas protecciones que protejan su salud (Ver anexo 58 Planilla de seguimiento de afiliación al sistema de seguridad social integral)

### **Mejora**

#### ***No conformidad y acción correctiva***

Se diseñó un formato en el cual se puede realizar el reporte y seguimiento de las no conformidades. Acciones correctivas, preventivas y mejora esto con el fin de poder tomar planes de acción para poder controlarlas o eliminarlas (Ver anexo 59 Formato reporte y seguimiento de no conformidad, acción correctiva, preventiva y de mejora)

#### ***Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales***

Con el fin de saber los accidentes e incidentes de los trabajadores se diseñó un formato de en el cual se controlar y lleva el seguimiento de los riesgos o enfermedades que pudieron tener los empleados (Ver anexo 60 Formato de reporte de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades)

## Conclusiones

- El diagnóstico inicial que se realizó permitió conocer el estado actual del restaurante Mercado Municipal frente a la integración de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019 el cual arrojó un 21% de cumplimiento de las normas, pero tiene un 79% de no cumplimiento frente a los requisitos, lo cual infiere a que no se tiene ninguna implementación de las normas, al no disponer de un control óptimo de los procesos internos de la empresa, no tener documentación, ni soportes que indiquen que se protege la seguridad y salud de sus trabajadores, de igual forma se evidencia que no se propone una ejecución de los sistemas.
- Se comprobó los riesgos y peligros de los empleados frente a SST y calidad en lo cual se evidencia que existen factores que están afectando la salud de los trabajadores y a su vez esto contribuye a que existe una baja la productividad de los procesos del restaurante
- Respecto a la documentación para el restaurante Mercado Municipal se lograron establecer políticas, formatos, matrices, procedimientos, manuales y el diseño de control de documentos acordes con los requisitos de la NTC ISO 9001 DE 2015 y Resolución 0312 de 2019

## Recomendaciones

- Promover la implementación del Sistema de seguridad y salud en el trabajo de la mano con el de calidad
- Realizar capacitaciones al personal con el fin de que tengan conocimientos sobre la NTC ISO 9001:2015 y resolución 0312:2019
- Promover programas de manejo de salud de los trabajadores
- Fomentar la participación de los empleados en actividades
- Desarrollar un diagnóstico de la designación de tareas para lograr que el empleado no se sobrecargue de carga laboral
- Realizar revisiones del uso de elementos de protección.
- Se recomienda la utilización de herramientas tecnológicas que permitan que los procesos sean más óptimas
- Diseñar un plan de seguimiento de materia prima con el de reducir pérdidas
- Impulsar alianzas con marcas para promover nuevas inclusiones en el mercado

## Lista de Referencias

- Aicad. (s. f.). *¿Qué es manipulación de alimentos? Normas e importancia*. Recuperado 19 de abril de 2023, de <https://www.aicad.es/que-es-manipulación-de-alimentos/>
- Beltrán Valenzuela, M. C. (2019). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo para la constructora Gonzalo Orellana e hijos ltda*. [Tesis de Pregado, Universidad De Talca de Chile].  
<http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/12267/3/tutcur-20190005.pdf>
- Carta. (s. f.). *Restaurante Mercado Municipal en Villa de Leiva Carta*. Carta - Encuentra cartas en tu zona. Recuperado 18 de abril de 2023, de <https://carta.menu/restaurants/villa-de-leiva/restaurante-mercado-municipal>
- Cun. (s. f.). *Higiene alimentaria. Nutrición y salud*. Clínica Universidad de Navarra. Recuperado 20 de abril de 2023, de <https://www.cun.es/chequeos-salud/vida-sana/nutricion/higiene-alimentaria>
- Cerro Davila, V. H., Torres Pontón, I. M., & Nova Gaviria, V. D. P. (2020). *Gestión para la Implementación del SG-SST en Empresas de Menos de 5 Trabajadores en el Municipio de Puerto Boyacá Del 2015 Al 2020* [Tesis de Especialización, Uniminuto].  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10318/2/UVDTE.RLA\\_CerroVictor-TorresIvonne-NovaViviana\\_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/10318/2/UVDTE.RLA_CerroVictor-TorresIvonne-NovaViviana_2020.pdf)
- CRE. (s. f.). Sistema de gestión de la calidad. CRE. Recuperado 19 de marzo de 2023, de <https://www.cre.com.bo/acerca-de-cre/sistema-de-gestion-integrado/sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Gomez Ocaña, T. P. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el restaurante “casa vieja” ubicado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. [Tesis de Pregado, Escuela superior politécnica de Chimborazo facultad de administración de empresas de Riobamba-Ecuador].  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8284/1/42T00441.pdf>

Herrera :D, N. (s. f.). *GoConqr—Terminología (Servicio de restaurante)*. GoConqr. Recuperado 20 de abril de 2023, de <https://www.goconqr.com/ficha/10564865/terminologia-servicio-de-restaurante>

ISO 45001. (2018). *Norma-Internacional de Sistemas de gestión y seguridad en el trabajo*.  
<https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

La nota económica. (2023). *Logística y costos: Los desafíos de los restaurantes en Bogotá*. *La Nota Económica*. <https://lanotaeconomica.com.co/movidas-empresarial/logistica-y-costos-los-desafios-de-los-restaurantes-en-bogota/>

Lasprilla Herrera, A., Gómez Jaramillo, J., González Yate, C., & Antonio Sierra, J. (2019). *Análisis comparativo entre la resolución 0312 de 2019 y la norma ISO 45001 de 2018, y su aplicación en el contexto nacional* [Tesis de Especialización, Corporación universitaria UNITEC].  
<https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/538/19122019%20%20c3%20Analisis%20Comparativo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Macías-Bermello, M. D., & Merchán-Ponce, N. P. (2022). *Impacto del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita”*. 7(9).

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4570/10934#>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2015). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

<https://www.minambiente.gov.co/planeacion-y-seguimiento/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Ministerio del trabajo. (2020). *Implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al Año 2020—Ministerio del trabajo*.

<https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/implementacion-de-los-sistemas-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-al-ano-2020>

Muñoz Oyuela, L. (2020). *Análisis de las normas ISO 9001:2015, NTC 14001:2015, ISO 45001-2018, NTC-ISO-IEC 27001 frente a la gestión documental del Fondo Rotatorio de la Policía*. Universidad de La Salle.

NTC ISO 9001. (2015). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*.

NTC ISO 31000. (2018). *Norma Internacional de Administración y Gestión de riesgos*.

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/Norma.ISO.31000.2018.Espanol.pdf/cb482b2c-afd9-4699-b409-0732a5261486>

GTC 45. (2012). *Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional*.

[http://132.255.23.82/sipnvo/normatividad/GTC\\_45\\_DE\\_2012.pdf](http://132.255.23.82/sipnvo/normatividad/GTC_45_DE_2012.pdf)

Ortiz Siempira, S. N. (2021). *Plataforma de mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en cooperativa de transportadores los héroes LTDA* [Tesis de Pregado]. Universidad Pedagógica y Tecnológica De Colombia.

Prieto Salazar, J. P., & Díaz Cerón, H. J. (2021). *Integración de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente, a partir del Sistema de Calidad para el Centro de Hidroterapia en el Instituto de Turismo de Paipa* [Tesis de Maestría, Universidad de Boyacá].

[https://repositorio.uniboyaca.edu.co/bitstream/handle/uniboyaca/562/Documento\\_H%C3%A9ctorJavierD%C3%ADazyJuanPabloPrieto-1-70.pdf?sequence=1](https://repositorio.uniboyaca.edu.co/bitstream/handle/uniboyaca/562/Documento_H%C3%A9ctorJavierD%C3%ADazyJuanPabloPrieto-1-70.pdf?sequence=1)

Resolución 0312 de. (2019, febrero 13). *Por la cual se modifican los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*. <https://safetia.co/wp-content/uploads/2019/02/resolucion-0312-de-2019-nuevos-estandares-minimos.pdf>

RIMAC. (s. f.). *Matriz de Riesgo*. Recuperado 19 de marzo de 2023, de

<https://prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Matriz-riesgo>

Rincón Villegas, J. A., & Fernández Mejía, E. A. (2022). *Propuesta para el diseño de la documentación del SG - SST con base en la resolución 0312 de 2019, para la empresa Diseños Banzay S.A.S, ubicada en Bogotá D. C Cundinamarca* [Antonio Nariño].

[http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7423/2/2022\\_EdwardFernandez.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7423/2/2022_EdwardFernandez.pdf)

Uniagraria. (s. f.). *¿Qué es un accidente de trabajo?:: Uniagraria*. Recuperado 19 de marzo de

2023, de <https://www.uniagraria.edu.co/que-es-un-accidente-de-trabajo/>

webgib. (s. f.). *3.3.1 Métodos*. Recuperado 19 de abril de 2023, de

[https://www.uv.es/webgid/Descriptiva/331\\_mtodos.html](https://www.uv.es/webgid/Descriptiva/331_mtodos.html)

## Anexos

## Anexo 1

## Matriz. Lista de chequeo proceso de gestión de calidad



**PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL LISTA DE CHEQUEO INTEGRAL DE LA NTC ISO 9001 DE 2015 Y  
RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9**

| AUDITORES:  |   | Juan Carlos Buitrago Saenz,<br>Wendy Tatiana Roberto Daza | FECHA  |                     |  |
|---|---|---|--|---------------------|--|
| NTC ISO 9001 2015   |   | RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9                  |  |                     |  |
| <b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>   |   |   |  |                     |  |
| NUMERAL   | Requisito NTC ISO 9001 2015   | ÍTEM  | Criterios de la Resolución 0312 de 2019  | Cumplimiento        | Observaciones  |
| 4.1   | <b>Comprensión de la organización y de su contexto</b>  | 10  | <b>Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores</b>  | No cumple           | El restaurante no cuenta con un análisis de cuestiones internas y externas, ni un plan de estratégico del mismo No cuenta con un documento que permita identificar las características de los empleados ni un diagnóstico que permita conocer las condiciones de salud |
|   | La organización debe determinar los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado (s) de su sistema de gestión de calidad. |   | Identificar las características de la población trabajadora (edad, sexo, cargos, antigüedad, nivel escolaridad, etc.)  | No cumple           |  |
|   | La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.  |   | Y el diagnóstico de condiciones de salud que incluya la caracterización de sus condiciones de salud, recopilar, analizar e interpretar los datos del estado de salud de los trabajadores | No cumple           |  |
| 4.2   | <b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>  |   |  | <b>Cumplimiento</b> | <b>Observaciones</b>   |
|   | La organización debe determinar:  |   |  | Si cumple           | Se encuentra realizando matriz de usuarios y partes interesadas  |
|   | a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad, y  |   |  | Si cumple           |  |
|   | b) los requisitos de estas partes interesadas   |   |  | Si cumple           |  |
|   | La organización debe actualizar dichas determinaciones a fin de comprender y prever las necesidades o expectativas que afectan a los requisitos del cliente y la satisfacción del cliente.  |   |  |                     |  |
|   | <b>La organización debe tener en cuenta las siguientes partes interesadas pertinentes:</b>  |   |  |                     |  |
| a) Los clientes directos;   |   |   |  | No cumple           | Portafolio de productos (Menú)   |
| b) los usuarios finales;  |   |   |  | No cumple           |  |
| c) los proveedores, distribuidores, minoristas u otros involucrados en la cadena de suministro; |   |   |  | No cumple           |  |
| d) los reguladores; y   |   |   |  | No cumple           |  |
| e) cualesquiera otras partes interesadas pertinentes.   |   |   |  | No cumple           |  |
| 4.3   | <b>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>   |   |  | <b>Cumplimiento</b> | <b>Observaciones</b>   |
|   | La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación.   |   |  | No cumple           |  |

|                     |  |             |  |   |   |
|---------------------|--|-------------|--|---|---|
|                     | <b>Al determinar este ámbito, la organización debe considerar:</b>   |             |  |   |   |
|                     | a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y   |             |  | No cumple                                       | No dispone de un manual de calidad que permita determinar el alcance                          |
|                     | b) los requisitos indicados en 4.2.  |             |  | No cumple                                       |   |
|                     | c) los productos y servicios de la organización.   |             |  | Si cumple                                       |   |
|                     | Al afirmar el alcance, la organización debe documentar y justificar cualquier decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional y para excluirla del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad. Dicha exclusión se limitará a la cláusula 7.1.4 y 8, y no afectará a la organización "s capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, ni una exclusión se justifica sobre la base de- la decisión de organizar un proveedor externo para realizar una función o proceso de la organización. |             |  | No cumple                                       | Se tiene un portafolio de servicios, pero no cumple con los estándares del SGC                |
|                     | El alcance deberá estar disponible como información documentada.   |             |  | No cumple                                       |   |
|                     | <b>4.4 Sistema de gestión de Calidad y sus procesos</b>  |             |  | <b>Cumplimiento</b>                             | <b>Observaciones</b>  |
|                     | <b>Generalidades</b>   |             |  |   |   |
|                     | La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional   |             |  | No cumple                                       | No cuenta con un mapa de procesos, ni de procedimientos                                       |
|                     | <b>La organización determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación en toda la organización;</b>   |             |  |   |   |
|                     | a) determinar los insumos necesarios y los resultados esperados de cada proceso;   |             |  | No cumple                                       | No cuenta con un mapa de procesos, ni de procedimientos                                       |
|                     | b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;  |             |  | No cumple                                       |   |
|                     | c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)  |             |  | No cumple                                       | No se han elaborado acciones operativas ni indicadores de desempeño                           |
|                     | d) determinar los recursos y asegurar su disponibilidad;   |             |  | No cumple                                       | No se tiene una asignación de recursos  |
|                     | e) asignar responsabilidades y autoridades para procesos;  |             |  | No cumple                                       | No hay un manual de funciones   |
|                     | e) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1   |             |  | No cumple                                       | No hay mapa de riesgos  |
|                     | f) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos   |             |  | No cumple                                       | No se evalúan los procesos, por lo tanto, no se implementan cambios para mejorar los procesos |
|                     | g) Mejorar los procesos y el SGC.  |             |  | No cumple                                       |   |
|                     | <b>En la medida en que sea necesario la organización debe:</b>   |             |  | <b>Cumplimiento</b>                             | <b>Observaciones</b>  |
|                     | 4.4.2 Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos  |             |  | No cumple                                       | Hay conocimiento de la documentación: guías, formatos, instructivos, etc.                     |
|                     | Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.   |             |  | No cumple                                       | No hay información.   |
|                     | <b>NTC ISO 9001 2015</b>   |             |  | <b>RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9</b> |   |
| <b>5. LIDERAZGO</b> |  |             |  |   |   |
| <b>NUMERAL</b>      | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>   | <b>ÍTEM</b> | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b> | <b>Cumplimiento</b>                             | <b>Observaciones</b>  |
|                     | <b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>  |             |  |   |   |
|                     | <b>Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad</b>   |             |  |   |   |
|                     | <b>La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad por:</b>   |             |  |   |   |
|                     | 5.1.1 a) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC   |             |  | No cumple                                       | No hay información documentada  |
|                     | b) Garantizar la política de calidad y los objetivos del SGC y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización  |             |  | No cumple                                       | No dispone de un manual de calidad  |

|  |   |             |  |  |   |
|--|---|-------------|--|--|---|
|  | c) velar por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;  |             | No cumple  | No se tiene una integración de los requisitos                      |   |
|  | d) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;   |             | No cumple  | No tiene un enfoque basado en riesgos                              |   |
|  | e) Asegure los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles  |             | Si cumple  | Cuentan con un presupuesto para su implementación                  |   |
|  | f) Comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios; |             | No cumple  | Hay conocimiento, pero este no está documentado                    |   |
|  | g) garantizar que el sistema de gestión de la calidad cumple los resultados previstos;  |             | No cumple  | No se posee un SGC por lo tanto no hay un cumplimiento             |   |
|  | h) participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;  |             | No cumple  |  |   |
|  | i) la promoción de la mejora y la innovación continua;  |             | No cumple  | Se promueve la mejora, pero no bajo los requisitos del SGC         |   |
|  | j) el apoyo a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.  |             | No cumple  |  |   |
|  | <b>5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes</b>   |             |  |  |   |
|  | <b>La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurando que:</b>   |             |  | <b>Observaciones</b>   |   |
|  | a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;                                 |             | Si cumple  | Hay una identificación de clientes                                 |   |
|  | b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;   |             | Si cumple  | Portafolio de productos  |   |
|  | c) se mantiene el enfoque en proveer consistentemente productos y servicios que satisfagan al cliente y los legales y reglamentarios aplicables;                          |             | No cumple  | No evalúan los posibles riesgos existentes                         |   |
|  | d) Se mantiene el foco en la mejora de la satisfacción del cliente;   |             | Si cumple  | Se dispone de una encuesta de satisfacción al cliente              |   |
| <b>NUMERAL</b>   | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>  | <b>ÍTEM</b> | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>     | <b>Cumplimiento</b>  | <b>Observaciones</b>  |
| 5.2  | <b>5.2 Política de Calidad y Política de SST</b>  | 7           | <b>Política de SST</b>                             |  |   |
|  | <b>La alta dirección debe establecer una política de calidad que:</b>   |             |  |  |   |
|  | a) es apropiada para el propósito de la organización;   |             |  | No cumple  | No se dispone de un manual de calidad ni de SST que permita tener las políticas de SGC y SST. A pesar de conocerla no se documenta logrando que no se proporcione una mejora para la organización |
|  | b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;   |             |  | No cumple  |   |
|  | c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y  |             |  | No cumple  |   |
|  | d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.  |             | No cumple  |  |   |
|  | <b>La política de calidad debe:</b>   |             |  |  |   |
|  | a) estar disponible como información documentada;   | 7           | y comunicada al COPASST y a todos los trabajadores | No cumple  |   |
|  | b) ser comunicada dentro de la organización;  |             |  | No cumple  |   |
|  | c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y  |             |  | No cumple  |   |
| d) Ser firmada   | No cumple   |             |  |  |   |
| e) ser revisada para su continua adecuación.   | No cumple   |             |  |  |   |
| <b>5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades</b>   |   |             |  |  |   |
| La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización. |   |             | No cumple  | No tiene manual de funciones y procesos                            |   |
| <b>La alta dirección debe ser responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad para:</b>                     |   |             |  |  |   |
| a) garantizar que el sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de esta norma internacional, y,   |   |             | No cumple  | No cuenta con un SGC   |   |
| b) la garantía de que los procesos interactúan y están dando sus resultados previstos,   |   |             | No cumple  |  |   |
| c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora,  |   |             | No cumple  |  |   |
| d) garantizar la promoción del conocimiento de las necesidades del cliente en toda la organización.  |   |             | Si cumple  | Se Evidencia documentación, pero no hay seguimientos de los mismos |   |

|                        | e) Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.  |  |  | No cumple  | No se posee información  |  |
|------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                        | <b>NTC ISO 9001 2015</b>  |  | <b>RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9</b>  |  |  |  |
| <b>6 PLANIFICACIÓN</b> |   |  |  |  |  |  |
| NUMERAL                | Requisito NTC ISO 9001 2015   | ÍTEM   | Criterios de la Resolución 0312 de 2019  | Cumplimiento   | Observaciones  |  |
| 6.1                    | <b>6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</b>  | 20   | Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (CONFORMACIÓN)   |  |  |  |
|                        | <b>Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización, las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:</b> |  |  |  |  |  |
|                        | a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),  |  | Conformar la brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.  | No cumple  | Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades se conocen, pero no se dispone de un análisis de los efectos negativos que se puedan presentar además de no disponer de un documento de conformación de la brigada |  |
|                        | b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,  |  |  | No cumple  |  |  |
|                        | c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y  |  |  | No cumple  |  |  |
|                        | d) lograr la mejora continua.   |  |  | No cumple  |  |  |
|                        |   | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>                               | <b>ÍTEM</b>  | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>   | <b>Cumplimiento</b>  | <b>Observaciones</b>   |
|                        |   | <b>La organización debe planificar:</b>                          |  |  |  |  |
|                        |   |  | 11   | <b>Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud</b><br>Planificar actividades para la prevención y promoción de salud del SST y desarrollar las actividades de medicina del trabajo, prevención y promoción de la salud de conformidad diagnosticando condiciones de salud y con los peligros/riesgos prioritarios. | Si cumple  | El restaurante conoce la planificación, y se realizan actividades de promoción y prevención, pero no se tiene evidencias que Constantán que se realiza |
|                        |   | a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y | 12   | <b>Evaluaciones médicas ocupacionales</b><br>Realizar evaluaciones medicas ocupacionales de acuerdo con la normatividad y los peligros/ riesgos a los cuales se encuentre expuesto, con el fin de disminuir los riesgos relacionados a enfermedades laborales  | No cumple  | No se realizan evaluaciones medicas que permita identificar los riesgos a los que se está expuesto   |
|                        |   | 19   | <b>Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (ELABORAR)</b><br>Elaborar el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.                  | No cumple  | No se tiene un plan de prevención que permita dar respuesta a las emergencias  |  |
|                        | <b>b) la forma de</b>   |  | <b>Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos</b>   |  |  |  |
|                        | 1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y   | 16   | Identificar, valorar y controlar los riesgos a los que está expuesto el trabajador para establecer controles que prevengan efectos adversos en la salud de los trabajadores. | No cumple  | Se conoce los procesos de SGC, pero no se toman acciones, además de identificar los riesgos existentes, pero no se valoran ni se establecen controles, tampoco hay documentación de esta acción                          |  |
|                        | 2) evaluar la eficacia de estas acciones.   |  |  | No cumple  |  |  |
| 6.2                    | <b>6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos</b>  |  |  |  |  |  |
|                        | La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.  |  |  | No cumple  | No se tiene un SGC ni de SST, los objetivos de los sistemas no están implementados por tanto ejecutar un manual es innecesario, ya que no conocen los beneficios de la implementación conjunta de los sistemas.          |  |
|                        | a) ser coherente con la política de calidad,  |  |  | No cumple  |  |  |
|                        | b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,   |  |  | No cumple  |  |  |
|                        | c) ser medibles (si es posible),  |  |  | No cumple  |  |  |
|                        | d) tener en cuenta los requisitos aplicables,   |  |  | No cumple  |  |  |
| e) supervisar,         |   |  | No cumple  |  |  |  |

|                |   |             |  |                     |   |
|----------------|---|-------------|--|---------------------|---|
|                | f) comunicarse  |             |  | No cumple           |   |
|                | g) actualizarse según corresponda.  |             |  | No cumple           |   |
|                | La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.  |             |  | No cumple           |   |
|                | <b>Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:</b>  |             |  |                     |   |
|                | a) ¿qué se hará,  |             |  | No cumple           | No cuentan con un plan de acción que permita determinar los objetivos de calidad establecidos para los servicios de comida, ya que no se dispone de unos indicadores de desempeño para evaluar los resultados |
|                | b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),   |             |  | No cumple           |   |
|                | c) quien será responsable,  |             |  | No cumple           |   |
|                | d) cuando se completará, y  |             |  | No cumple           |   |
|                | e) cómo se evaluarán los resultados.  |             |  | No cumple           |   |
| <b>NUMERAL</b> | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>  | <b>ÍTEM</b> | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>   | <b>Cumplimiento</b> | <b>Observaciones</b>  |
| <b>6.3</b>     | <b>6.3 Planificación de los cambios</b>   | <b>8</b>    | <b>Plan anual de trabajo de los sistemas de SST</b>  |                     |   |
|                | La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad además de llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio. |             | Firmado por el empleador o contratante, en el que se identifiquen como mínimo: objetivos, metas, responsabilidades, recursos y cronograma anual. | No cumple           | Se dispone de un plan mensual de los recursos que se van a utilizar, pero no uno que identifique en totalidad los criterios requeridos, no se encuentra documentado ni la política de calidad de SST          |
|                | <b>NTC ISO 9001 2015</b>  |             | <b>RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9</b>  |                     |   |

## 7. SOPORTE

| NUMERAL      | Requisito NTC ISO 9001 2015   | ÍTEM      | Criterios de la Resolución 0312 de 2019  | Cumplimiento | Observaciones   |
|--------------|---|-----------|--|--------------|---|
|              | <b>7.1 Recursos</b>   |           | <b>Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (DOTAR)</b>   |              |   |
|              | La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.  | <b>20</b> | Dotar la brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias   | No cumple    | Se tiene un presupuesto para la implementación del SGC y SST, pero no se tiene la guía para la ejecución. Además de disponer de información de entrega de dotación ya que no se tiene la brigada  |
|              | <b>La organización debe tener en cuenta</b>   | <b>2</b>  | <b>Asignación de recursos para el Sistema de Gestión de SST.</b>   |              |   |
|              |   |           | Asignar recursos económicos para desarrollar acciones de promoción de la salud y prevención de riesgos laborales del SST | No cumple    | Se conoce que recursos son necesarios además de una propuesta de asignación de recursos para promover la prevención de riesgos, pero no se ha ejecutado ni documentado para obtener los resultados de los bienes y servicios, pero no se dispone de una guía para poder implementarlo |
| <b>7.1</b>   | a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y que los bienes y servicios deben ser de origen externo.  | <b>18</b> | <b>Entrega de los elementos de protección personal (EPP) y capacitación en uso adecuado (ENTREGA)</b>                    |              |   |
|              |   |           | Entrega de los elementos de protección personal, acorde con el oficio u ocupación que desempeñan los trabajadores        | No cumple    | No se entregan todos los EPP, requeridos para los trabajadores, pero si se entregan algunos como delantales desechables para los cocineros  |
|              | <b>Personas.</b>  |           |  |              |   |
| <b>7.1.2</b> | La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.   |           |  | No cumple    | Se conoce la gestión aplicable a talento humano, pero esta no es aplicada   |
|              | <b>Infraestructura</b>  |           |  |              |   |
|              | La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente la infraestructura puede incluir, |           |  | Si cumple    | El restaurante dispone de una estructura optima, la cual garantiza el funcionamiento necesario para prestar un buen servicio, no se encuentra documentada información sobre los equipos que se implementan en la organización   |
|              | a) Los edificios y los servicios públicos asociados,  |           |  | Si cumple    |   |
|              | b) equipos, incluyendo hardware y software, y   |           |  | Si cumple    |   |
|              | c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.  |           |  | No cumple    |   |
| <b>7.1.4</b> | <b>Entorno del Proceso</b>  |           |  |              |   |

|                |  |             |   |   |  |
|----------------|--|-------------|---|---|--|
|                | La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.  |             | No cumple   | El restaurante designa labores, pero no son fijadas para cada empleado, además de no estar documentado                |  |
|                | <b>Los dispositivos de seguimiento y medición</b>  |             |   |   |  |
| 7.1.5          | La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito  |             | Si cumple   | Se tiene los conocimientos apropiados para el seguimiento y operación de los procesos realizando la medición de estos |  |
|                | La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.   |             | No cumple   | No se tiene documentado   |  |
|                | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>   | <b>ÍTEM</b> | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>  | <b>Cumplimiento</b>   | <b>Observaciones</b>   |
|                | <b>7.1.6 Conocimiento</b>  |             | <b>Programa de capacitación de SST</b>  |   |  |
| 7.1.6          | La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario. | 6           | Elaborar el programa de capacitación en promoción y prevención, que incluye lo referente a los peligros/riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control, extensivo a todos los niveles de la organización. | No cumple   | Se conoce la información necesaria para la operación de sus procesos, no se realizan evaluaciones ni se documenta. Pero no se tiene un plan capacitación de SST que pueda prevenir los riesgos                 |
|                | La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)   | 18          | <b>Entrega de los elementos de protección personal (EPP) y capacitación en uso adecuado (CAPACITACIÓN)</b><br>La organización debe conocer y entender el uso de los elementos de protección personal (EPP)            | No cumple   | No se capacita a los empleados sobre el uso de los EPP   |
|                |  | 20          | <b>Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (CAPACITAR)</b><br>Capacitar al personal para su preparación al equipo de brigadistas en el sst  | No cumple   | No hay soportes de capacitación de brigadas de prevención  |
|                |  |             |   |   |  |
| <b>NUMERAL</b> | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>   | <b>ÍTEM</b> | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>  | <b>Cumplimiento</b>   | <b>Observaciones</b>   |
|                | <b>7.2 Competencia</b>   |             |   |   |  |
|                | <b>La organización debe:</b>   |             |   |   |  |
| 7.2            | a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y   |             |   | No cumple   | Se realiza el reclutamiento, pero no se tiene registro de esto   |
|                | b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;   |             |   | Si cumple   | El personal es evaluado con el fin de determinar si es calificado y competente, luego se realiza su contratación   |
|                | c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y   | 1           | <b>Asignación de una persona que diseñe el Sistema de Gestión de SST</b>  | No cumple   | No se tiene designada una persona que diseñe el sistema de SST además de que no tiene un registro de acciones tomadas, ni documentación que evidencie si se capacita al personal con la competencia necesaria, |
|                | d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.  |             | Asignación de una persona que diseñe el Sistema de Gestión de SST que cuenten con licencia vigente en SST y el referido curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas   | No cumple   |  |
|                | <b>7.3 Conciencia</b>  |             |   |   |  |
|                | <b>Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:</b>   |             |   |   |  |
| 7.3            | a) la política de calidad,   |             |   | No cumple   | No se realizan capacitaciones que fomente la contribución y eficiencia del SGC   |
|                | b) los objetivos de calidad pertinentes,   |             |   | No cumple   |  |
|                | c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y   |             |   | No cumple   |  |
|                | d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.   |             |   | No cumple   |  |
|                | <b>7.4 Comunicación</b>  |             |   |   |  |
| 7.4            | <b>La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:</b>   |             |   |   |  |
|                | a) en lo que se comunicará,  |             |   | Si cumple   |  |

|   |  |    |   |   |  |
|---|--|----|---|---|--|
|   | b) cuando para comunicarse, y  |    |   | Si cumple   | La organización comunica las necesidades tanto internas como externas, pero no en su totalidad |
|   | c) con el que comunicarse.   | 19 | <b>Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (DIVULGAR)</b><br>Divulgar el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias. | No cumple   | No se tiene un plan de prevención por lo tanto no se divulga                                   |
| 7.5   | <b>7.5 Información documentada</b>   |    |   |   |  |
|   | <b>7.5.1 Generalidades</b>   |    | <b>Archivo y retención documental del Sistema de Gestión de SST</b>   |   |  |
|   | <b>Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir</b>   |    |   |   |  |
|   | a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,  | 9  | Información documentada del SST en base a los requerimientos estipulados en el 7.5.2 y 7.5.3 adicionalmente lo estipulado en a la resolución 0312 de 2019   | No cumple   | No se evidencia información, además de no disponer de soportes de documentación de SST         |
|   | b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.                    |    | Mantener el archivo de los documentos establecidos en la normatividad vigente   | No cumple   |  |
|   | <b>7.5.2 Creación y actualización</b>  |    |   |   |  |
|   | <b>Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:</b>  |    |   |   |  |
|   | a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),  |    |   | No cumple   | Se tiene documentación, pero no con los requisitos de la norma                                 |
|   | b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),        |    |   | No cumple   |  |
|   | c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación  |    |   | No cumple   |  |
|   | <b>7.5.3 Control de la Información documentada</b>   |    |   |   |  |
|   | <b>Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:</b> |    |   |   |  |
|   | a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y   |    |   | No cumple   | No se evidencia documentación  |
| b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad). |  |    | No cumple   |   |  |
| <b>Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda</b>  |  |    |   |   |  |
| a) la distribución, acceso, recuperación y uso,   |  |    | No cumple   | Se tienen conocimientos sobre ello y se encuentra en proceso de ser documentado |  |
| b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,  |  |    | No cumple   |   |  |
| c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y   |  |    | No cumple   |   |  |
| d) la retención y disposición.  |  |    | No cumple   |   |  |
|   | <b>NTC ISO 9001 2015</b>   |    | <b>RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9</b>   |   |  |

## 8 OPERACIÓN

| NUMERAL   | Requisito NTC ISO 9001 2015  | ÍTEM | Criterios de la Resolución 0312 de 2019                      | Cumplimiento  | Observaciones  |
|---|--|------|--|---|--|
| 8.1   | <b>8.1 Planificación y control operacional</b>   |      |  |   |  |
|   | <b>La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por</b> | 4    | <b>Conformación y funcionamiento del COPASST</b>             |   |  |
|   | a) Determinar los requisitos para los productos y servicios  |      | Conformar, capacitar y verificar el cumplimiento del COPASST | No cumple   | Se tiene establecido según los requisitos de los productos No se tiene conformado el comité de COPASST |
| b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y |  |      | Si cumple  | Se encuentra establecido según los requerimientos de los clientes |  |

|  |  |    |  |  |   |
|--|--|----|--|--|---|
|  | c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.  | 5  | <b>Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.</b><br>Conformar, capacitar y verificar el cumplimiento de las responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral.  | No cumple  | Se tienen documentados los procesos y sus necesidades, pero esta no se encuentra actualizada<br>Se tiene conformado un comité de convivencia laboral, pero este no se tiene actas de conformación |
|  | La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.   |    |  | Si cumple  | SI se presenta algún cambio la organización trata de tomar acciones para lograr eliminarlo  |
|  | La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlada por un proveedor externo (véase 8.4).  | 17 | <b>Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas y herramientas</b><br>Mantenimientos periódicos de instalaciones, equipo, máquinas y herramientas, de acuerdo con los manuales y/o las fichas técnicas de los mismos. | Si cumple  | Se tiene documentado los procesos externos según las necesidades del restaurante, además de un mantenimiento periódico de las instalaciones del restaurante, pero no se generan reportes          |
| 8.2  | <b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>   |    |  |  |   |
|  | <b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>   |    |  |  |   |
|  | a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios  |    |  | Si cumple  | Se dispone de un portafolio de productos  |
|  | b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,  |    |  | Si cumple  | se realiza un seguimiento a los clientes  |
|  | c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),  |    |  | Si cumple  | Se tiene implementado un PQRS   |
|  | d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y  |    |  | No cumple  |   |
|  | e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.  |    |  | No cumple  | Seguimiento de los clientes según los requerimientos buscando acciones de mejora  |
|  | <b>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>   |    |  |  |   |
|  | <b>La organización debe determinar en su caso</b>  |    |  |  |   |
|  | a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,  |    |  | Si cumple  | Según los requerimientos del cliente se realiza   |
|  | b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,  |    |  | Si cumple  |   |
|  | c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y  |    |  | Si cumple  | El restaurante dispone de un portafolio de los menús conforme a los servicios que ofrece  |
|  | d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.  |    |  | Si cumple  |   |
|  | <b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>  |    |  |  |   |
|  | La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que: |    |  |  |   |
|  | a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma   |    |  | Si cumple  | Se realizan revisiones de los platos antes de entregarlo al cliente   |
|  | b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido   |    |  | No cumple  | Se encuentra en proceso de documentar los requerimientos requeridos, pero este no se revisa periódicamente  |
| c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.   |  |    | No cumple  |  |   |
| d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios  |  |    | Si cumple  | Se rigen de acuerdo a la normatividad exigida por el expendio de comidas   |   |
| c) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente  |  |    | Si cumple  | Se encuentra documentado, pero no actualizado  |   |
| Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.  |  |    | No cumple  |  |   |
| Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación. |  |    | No cumple  | Se tiene un previo cumplimiento de las exigencias de los productos ofrecidos, pero estos no son documentados ni tiene revisión |   |
| <b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>  |  |    |  |  |   |

|   |   |           |  |  |
|---|---|-----------|--|--|
|   | Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.            |           | No cumple  | Se encuentra aplicada, pero esta no está documentada   |
| 8.3   | <b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>   |           |  |  |
|   | En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado.   |           |  |  |
|   | a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;   |           | No cumple  | Se garantiza que se tenga gran calidad, no se tienen en cuenta los objetivos de calidad  |
|   | b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;   |           | No cumple  | No se tiene acciones para abordar los riesgos  |
|   | c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;   |           | No cumple  | Se tienen establecidos unos criterios para identificar los recursos necesarios para los clientes, pero estos no están documentados     |
|   | d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;  |           | Si cumple  |  |
|   | e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;   |           | Si cumple  | Se establece una comunicación sobre la medición y seguimientos de los bienes requeridos y posterior entrega a los clientes documentado |
|   | f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y  |           | Si cumple  |  |
|   | g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.   |           | Si cumple  |  |
| El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización. |   | No cumple | No se tiene documentado el resultado de la planificación |  |
| 8.4   | <b>8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios</b>   |           |  |  |
|   | <b>8.4.1 Generalidades</b>  |           |  |  |
|   | 8.4.1 La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.  |           | Si cumple  | Si son realizados y medidos de acuerdo a los requerimientos de los clientes  |
|   | <b>8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa</b>   |           |  |  |
|   | El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente  |           |  |  |
|   | Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC   |           | No cumple  | Hay conocimiento, pero no está documentado   |
|   | Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes  |           | Si cumple  | Se tiene una lista de proveedores  |
|   | Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables |           | No cumple  | Está en proceso de ser documentado, pero no se ha realizado actualizaciones  |
|   | La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y reevaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.  |           | No cumple  | Se tiene una evaluación y clasificaron de los proveedores, pero este no está actualizado   |
|   | Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.  |           | No cumple  | Son revisados no documentados  |
|   | <b>8.4.3 Información documentada para los proveedores externos</b>  |           |  |  |
|   | Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo  |           | Si cumple  | Existe una lista de proveedores  |
|   | a) Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar  |           | Si cumple  | Realizan la comunicación de los requisitos para los productos  |
|   | b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,   |           | No cumple  | Se encuentra comunicado no documentado   |
| c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,                                  |   | No cumple |  |  |
| d) Las interacciones del proveedor externo con la organización  |   | No cumple | No tiene conocimiento de ello                            |  |

|  |   |  |   |   |                |
|--|---|--|---|---|----------------|
|  | e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que será aplicado por la organización.  |  | Si cumple   | Realizan un seguimiento a los proveedores   |                |
|  | f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.  |  | Si cumple   |   |                |
|  | <b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>  |  |   |   |                |
|  | <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>  |  |   |   |                |
|  | La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.   |  | No cumple   | Se conocen las actividades a realizar, los recursos y los servicios a prestar, pero no esta no está documentada |                |
|  | La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar  |  | No cumple   |   |                |
|  | La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados  |  | No cumple   |   |                |
|  | La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios                                   |  | No cumple   | Se aplica, pero no periódicamente y no se tiene documentado   |                |
| 8.5  | 8.5.1 El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos   |  | Si cumple   | Si tiene un entorno adecuado para la operación de los procesos y se tiene comunicado                            |                |
|  | La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida  |  | No cumple   | El restaurante lo tiene comunicado a sus empleados, pero este no está documentado ni es aplicado                |                |
|  | La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores |  | No cumple   |   |                |
|  | La implementación de acciones para prevenir los errores humanos   |  | No cumple   |   |                |
|  | La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.   |  | No cumple   |   | No es aplicado |
|  |   | <b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b> |   |   |                |
|  | 8.5.2 En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados asegurando la conformidad de los productos y servicios.  |  | No cumple   | No es aplicado porque el restaurante no lo conoce   |                |
|  | La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio.   |  | No cumple   | Este comunicado   |                |
| Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.   |   | No cumple                                  | Este comunicado   |   |                |
|  | <b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.</b>   |  |   |   |                |
| 8.5.3 La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización.  |   | Si cumple                                  | Este comunicado de acuerdo con los requerimientos de los clientes |   |                |
| La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externos de bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.  |   | Si cumple                                  |   |   |                |
| Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada. |   | Si cumple                                  |   |   |                |
|  | <b>8.5.4 Preservación de bienes y servicios</b>   |  |   |   |                |
| 8.5.4 La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.                |   | No cumple                                  | Este comunicado   |   |                |

|                   |   |   |  |           |  |
|-------------------|---|---|--|-----------|--|
|                   | <b>8.5.5 Las actividades posteriores a la entrega</b>   |   |  |           |  |
|                   | En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.   |   |  | Si cumple | Esta aplicado y comunicado de acuerdo a las necesidades del cliente                                |
| 8.5.5             | El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta  |   |  |           |  |
|                   | a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,  |   |  | No cumple | Se tiene documentado realizar la retroalimentación al cliente, no se conocen los riesgos asociados |
|                   | b) retroalimentación del cliente, y   |   |  | Si cumple |  |
|                   | c) los requisitos legales y reglamentarios.   |   |  | No cumple |  |
|                   | <b>8.5.6 Control de los cambios</b>   |   |  |           |  |
| 8.5.6             | La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen. |   |  | No cumple | No evidencia documentación   |
|                   | Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.   |   |  | No cumple |  |
|                   | <b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>  |   |  |           |  |
| 8.6               | La organización debe implementar disposiciones a las actividades planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.  |   |  | Si cumple | Se encuentra documentado, pero este no es aplicado   |
|                   | No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.  |   |  | No cumple | Se encuentra comunicado  |
|                   | Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios   |   |  | Si cumple | Se evidencia documentación, pero esta no está actualizada conforme al sistema                      |
|                   | Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación   |   |  | No cumple |  |
|                   | Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.  |   |  | No cumple |  |
|                   | <b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>  |   |  |           |  |
| 8.7               | La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.   |   |  | No cumple | Se evidencia comunicación  |
|                   | La organización debe tomar acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.   |   |  | No cumple | Se realizan acciones correctivas para mejorar el servicio que se presta                            |
|                   | Tratar las salidas no conformes a través de corrección  |   |  | No cumple | No se toman medidas para reducir los desperdicios  |
|                   | Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios   |   |  | No cumple |  |
|                   | Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente  |   |  | No cumple | Se tiene conocimiento, pero no hay documentación   |
|                   | Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión   |   |  | No cumple |  |
|                   |   | Cuando los bienes y servicios se han entregado al cliente, la organización verificara la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes asegurando que se logre la satisfacción del cliente |  |           | Si cumple  |
|                   | <b>8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que</b>  |   |  |           |  |
| 8.7.2             | Describe la no conformidad  |   |  | No cumple | No se evidencia documentación  |
|                   | Describe todas las concesiones obtenidas  |   |  | No cumple |  |
|                   | Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.   |   |  | No cumple |  |
| NTC ISO 9001 2015 |   | RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9  |  |           |  |

| NUMERAL   | Requisito NTC ISO 9001 2015  | ÍTEM | Criterios de la Resolución 0312 de 2019   | Cumplimiento  | Observaciones   |
|---|--|------|---|---|---|
| 9.1   | <b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>  |      |   |   |   |
|   | <b>9.1.1 Generalidades</b>   |      |   |   |   |
|   | La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:  |      |   |   |   |
|   | a) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos                                   |      |   | No cumple   | Se tiene conocimiento del mismo, pero este no está documentado  |
|   | b) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;   | 13   | <b>Restricciones y recomendaciones médicas laborales del SST</b>  |   |   |
|   |  |      | Cumplir las recomendaciones y restricciones que realizan las Entidades Promotoras de Salud y/o Administradoras de Riesgos Laborales de acuerdo con la normatividad vigente. | No cumple   | No se realizan ninguna actividad de medición por lo tanto no se encuentra documentada No se dispone de un formato de restricciones medicas emitida por una entidad de salud |
|   | c) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y   |      |   | No cumple   |   |
|   | d) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.  | 14   | <b>Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales</b>  |   |   |
|   |  |      | Reportar a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y a la Entidad Promotora de Salud (EPS) todos los accidentes y las enfermedades laborales diagnosticadas            | No cumple   | No se tiene un sistema de SGC ni tampoco se han reportado a la ARL los accidentes laborales que han ocurrido  |
|   | La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.   |      |   | No cumple   | No cuenta con documentación, pero si tiene una PQRS donde se puede evidenciar la satisfacción del cliente   |
|   | <b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>  |      |   |   |   |
|   | La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. |      |   | Si cumple   | Cuentan una encuesta de satisfacción al cliente como también con un PQRS  |
|   | Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.   |      |   | No cumple   | No se le hace seguimiento periódico a la información obtenida   |
|   | <b>9.1.3 Análisis y evaluación de datos</b>  |      |   |   |   |
|   | Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.  |      |   | No cumple   | No se realizan seguimiento y análisis a la información  |
|   | La conformidad de los productos y servicios  |      |   | No cumple   |   |
|   | El grado de satisfacción del cliente   |      |   | No cumple   |   |
| El desempeño y la eficacia del SGC  |  |      | No cumple   | No hay sistema de SGC   |   |
| Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz  |  |      | No cumple   | Se tiene conocimiento al respecto, pero no se toman acciones para realizar el seguimiento |   |
| La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades  |  |      | No cumple   |   |   |
| El desempeño de los proveedores externos  |  |      | No cumple   |   |   |
| La necesidad de mejoras en el SGC   |  |      | No cumple   | No hay sistema de SGC   |   |
| <b>9.2 Auditoría Interna</b>  |  |      |   |   |   |
| La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad:  |  |      | No cumple   | El restaurante tiene conocimiento sobre ello  |   |
| a) cumple   |  |      |   |   |   |
| 1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y   |  |      | No cumple   | Se tiene conocimiento respecto a ello, pero no se tiene documentado                       |   |
| 2) los requisitos de esta norma internacional;  |  |      | No cumple   |   |   |
| b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:  |  |      | No cumple   |   |   |
| a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores; |  |      | No cumple   | No se evidencia un seguimiento porque se tiene implementado el sistema de SGC             |   |
| b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;   |  |      | No cumple   | Solo se tiene conocimiento  |   |

|  |  |             |   |                               |   |  |
|--|--|-------------|---|-------------------------------|---|--|
|  | c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;   |             |   | No cumple                     | No se evidencia realización de auditorías   |  |
|  | d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación.   |             |   | No cumple                     |   |  |
|  | e) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada   |             |   | No cumple                     |   |  |
|  | f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.  |             |   | No cumple                     |   |  |
| <b>NUMERAL</b>   | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>   | <b>ÍTEM</b> | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>  | <b>Cumplimiento</b>           | <b>Observaciones</b>  |  |
| <b>9.3</b>   | <b>9.3 Revisión por la dirección</b>   |             |   |                               |   |  |
|  | La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.                |             |   |                               |   |  |
|  | Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización. |             |   | No cumple                     | No se tiene implementado el sistema de SGC  |  |
|  | La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre  |             |   |                               |   |  |
|  | a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;   |             |   | No cumple                     | No se tienen indicadores de desempeño, no se realiza seguimientos   |  |
|  | b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;  |             |   | No cumple                     |   |  |
|  | c) La información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:  |             |   |                               |   |  |
|  | 1) las no conformidades y acciones correctivas;  |             |   | No cumple                     | No se tienen acciones correctivas   |  |
|  | 2) seguimiento y medición a los resultados;  | <b>3</b>    | <b>Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral</b>   |                               |   |  |
|  |  |             | Afiliación a los Sistemas de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales de acuerdo con la normatividad vigente. | Si cumple                     | Se tiene conocimiento se realizan mediciones, pero no periódicamente Se tiene documentación de afiliación a los empleados |  |
|  | 3) resultados de las auditorías;   | <b>21</b>   | <b>Revisión por la alta dirección sobre los SST</b>   |                               |   |  |
|  | 4) la retroalimentación del cliente;   |             | Revisar como mínimo una (1) vez al año, por parte de la alta dirección los resultados del SST.                              | No cumple                     | No se realizan auditorías y no se tiene implementado un sistema de SST  |  |
|  | 5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y   |             |   | No cumple                     | Poseen información, pero no tienen documentación  |  |
|  | 6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;   |             |   | No cumple                     |   |  |
| d) oportunidades para la mejora continua.  |  |             | No cumple   |                               |   |  |
| Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:   |  |             |   |                               |   |  |
| a) las oportunidades de mejora continua, y   |  |             | No cumple   | Se tiene conocimiento         |   |  |
| b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.   |  |             | No cumple   | No tienen un sistema de SGC   |   |  |
| La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas. |  |             | No cumple   | No se evidencia documentación |   |  |
|  | <b>NTC ISO 9001 2015</b>   |             | <b>RESOLUCIÓN 0312 DE 2019 CAPITULO 2 ART 9</b>   |                               |   |  |
| <b>10 MEJORA</b>   |  |             |   |                               |   |  |
| <b>NUMERAL</b>   | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>   | <b>ÍTEM</b> | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>  | <b>Cumplimiento</b>           | <b>Observaciones</b>  |  |
| <b>10.1</b>  | <b>10.1 generalidades</b>  |             |   |                               |   |  |
|  | la organización debe   |             |   |                               |   |  |
|  | Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y satisfacción   |             |   | No cumple                     | Se tiene conocimiento al respecto   |  |
|  | Éstas deben incluir:   |             |   |                               |   |  |

|  |  |   |  |                     |  |
|--|--|---|--|---------------------|--|
|  | a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras           |   |  | Si cumple           | Se posee el conocimiento y se busca cumplir con unas necesidades   |
|  | b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados  |   |  | Si cumple           | Se previenen y corrigen las quejas realizadas según las peticiones   |
|  | c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC  |   |  | No cumple           | No se tiene un SGC   |
| <b>NUMERAL</b>   | <b>Requisito NTC ISO 9001 2015</b>   | <b>ÍTEM</b>   | <b>Criterios de la Resolución 0312 de 2019</b>   | <b>Cumplimiento</b> | <b>Observaciones</b>   |
| <b>10.2</b>  | <b>10.2 No conformidad y acciones correctivas</b>  |   |  |                     |  |
|  | Quando se produce un no conformidad, la organización deberá:   |   |  |                     |  |
|  | a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso  |   |  | No cumple           | Se encuentra comunicado, pero no documentado   |
|  | 1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y  |   |  | No cumple           |  |
|  | 2) hacer frente a las consecuencias;   |   |  | Si cumple           |  |
|  | b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen | <b>15</b>   | <b>Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y Enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales</b> |                     |  |
|  | 1) la revisión de la no conformidad;   |   | Investigación de los casos de incidentes, accidentes y enfermedades laborales realizadas por el COPAST             | No cumple           | Se toman acciones para eliminar las no conformidades, pero no se documenta y no se hace actualización periódicamente de igual forma no se tiene implementado el COPAST |
|  | 2) determinar las causas de la no conformidad, y   | Acciones correctivas y controles que prevengan los eventos adversos que hayan tenido los trabajadores | No cumple  |                     |  |
|  | 3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;   |   |  | No cumple           | No se pone en práctica ni se documenta   |
|  | c) poner en práctica las medidas oportunas;  |   |  | No cumple           |  |
|  | d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y   |   |  | No cumple           |  |
|  | e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.   |   |  | No cumple           | Se toman medidas de acuerdo las necesidades sin documentar lo realizado  |
|  | Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.                                       |   |  | No cumple           |  |
| La organización conservará información documentada como evidencia  |  |   |  |                     |  |
| a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y  |  |   |  | No cumple           | No se evidencia documentación  |
| b) los resultados de cualquier acción correctiva.  |  |   |  | No cumple           |  |
| <b>10.3</b>  | <b>10.3 Mejora Continua</b>  |   |  |                     |  |
|  | La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.                      |   |  | No cumple           | No cuenta con un SGC   |
| La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua |  |   |  | No cumple           |  |

*Nota:* En el anexo A se describe los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, y la resolución 0312: 2019 aplicados al restaurante Mercado Municipal Basado en (SIG, s.

|  |   | <b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS: METEOROLOGÍA GRU C/45 RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b> |                             |  |                       |            |             |  |                              |   |                                      |                         |   |   | Revisión: Final: 24 de Abril de 2023 |                       |                       |                       |                       |   |   |   |  |   |  |   |     |
|--|---|--|-----------------------------|--|-----------------------|------------|-------------|--|------------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------|---|---|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|---|---|--|---|--|---|-----|
| Elaborado por:   |   | Wendy Taliza Riquelme Diaz, Juan Carlos Bailego Soria  |                             |  |                       |            |             |  |                              |   |                                      | Actualización:          |   | Cada vez cuando exista algún cambio en el proceso o matriz prima o se inicien o cambie algún factor de riesgo |                                      |                       |                       |                       |                       |   |   |   |  |   |  |   |     |
| ÁREAS DE TRABAJO O PROCESO   | CARGO   | ZONA / LUGAR   | ACTIVIDADES                 | TAREAS   | ACTIVIDADES DE RIESGO | EXPUESTO S | PELIGRO     |  |                              | CONTROLES EXISTENTES  |                                      |                         | EVALUACIÓN DEL RIESGO   |   |                                      |                       |                       | VALORACIÓN DEL RIESGO |                       | MEDIDAS DE INTERVENCIÓN   |   |   |  |   |  |   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            | DESCRIPCIÓN | CLASIFICACIÓN  | EFECTOS POSIBLES EN LA SALUD | FRECUENTE   | MEDIO                                | INDIVIDUO               | ALTA (RIESGO DE MUERTE)                                       | ALTA (RIESGO DE LESIONES)   | ALTA (RIESGO DE DAÑO)                | ALTA (RIESGO DE DAÑO) | ALTA (RIESGO DE DAÑO) | ALTA (RIESGO DE DAÑO) | ALTA (RIESGO DE DAÑO) | ALTA (RIESGO DE DAÑO)   | ALTA (RIESGO DE DAÑO)                             | ALTA (RIESGO DE DAÑO)                                     | ALTA (RIESGO DE DAÑO)                        | ALTA (RIESGO DE DAÑO)   | ALTA (RIESGO DE DAÑO)  | ALTA (RIESGO DE DAÑO)   |     |
| Área Administrativa  | Administradora, Inesora o auxiliar auxiliar e instalaciones | Oficinas   | Administración              | Recepcionar llamadas telefónicas, atender a clientes, emitir recibos, etc. | Si                    | 4          | 4           | Uso prolongado de equipos de cómputo generando dolor de cabeza, dolores musculares y problemas visuales.   | Normal                       | Estrés del nivel superior, migrañas, alergias.  | No tener dispositivos o herramientas | Ninguno                 | Pocos   | 2   | 2                                    | 4                     | BAJO                  | 18                    | 48                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | N/A   | N/A  | N/A   | Se debe monitorear sus medidas de gestión con el fin de evitar cualquier programa de Medicina Preventiva, ser necesario monitorear a quienes perciben o sufren algún tipo de riesgo de los riesgos Biomecánicos. | N/A   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Cuellos con elasticidad por cables de equipos o cables en el punto de trabajo, generar dolor del cuello de trabajo, generar bajo iluminación en ciertos puntos, etc. | Bajo                         | Para ser usado, deben ser adecuados, serresos y ligeros, tener buena flexibilidad, calidad y durabilidad. | Ninguno                              | Ninguno                 | Pocos   | 2   | 1                                    | 5                     | MEDIO                 | 18                    | 18                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | N/A   | N/A  | Verificar que permitan la visibilidad.  | Comenzar del uso de equipos electrónicos para monitorear los niveles de los riesgos de los riesgos Biomecánicos.   | N/A   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Paralelo de trabajo inadecuado que genera dolor en la espalda y/o cuello.  | Ergonomía                    | Inclinaciones de la espalda con la espalda, lesiones degenerativas de la columna y/o miembros superiores. | Ninguno                              | Humano                  | Pocos   | 2   | 3                                    | 5                     | MEDIO                 | 25                    | 15                    | II Corregir y adoptar medidas de control de riesgo. Si no posible, ser necesario justificar la intervención que se realice. | No Reemplazar o Reemplazar con control repetitivo | N/A   | N/A  | Reducir el uso de los dispositivos.   | Capacitación sobre posturas adecuadas para reducir los dolores musculares, fortaleciendo el cuello.  | N/A   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Dificultad para realizar su trabajo laboral.   | Humano                       | Cefaleas, alergias, lesiones musculares, trastornos de la columna, etc.                                   | Ninguno                              | Sin dispositivos        | Programa de capacitación de manejo del equipo y herramientas. | 2   | 2                                    | 4                     | MEDIO                 | 25                    | 18                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | N/A   | N/A  | N/A   | Desarrollar actividades de control de riesgo para reducir el uso de los dispositivos.  | Capacitación sobre posturas adecuadas para reducir los dolores musculares, fortaleciendo el cuello. | N/A |
| Área de trabajo y mantenimiento  | Supervisor/a  | Bodega   | Almacenamiento de alimentos | Almacenamiento de alimentos, mantenimiento de equipos, etc.                | Si                    | 2          | 2           | Manipulación incorrecta de máquinas manuales generando golpes o lesiones musculares en la zona de la mano.   | Normal                       | Dolors, lesiones, lesiones musculares, etc.   | Manipulación de máquinas manuales    | Ninguno                 | Pocos   | 2   | 4                                    | 8                     | MEDIO                 | 25                    | 28                    | II Corregir y adoptar medidas de control de riesgo. Si no posible, ser necesario justificar la intervención que se realice. | No Reemplazar o Reemplazar con control repetitivo | N/A   | N/A  | Organización de las herramientas manuales.  | Desarrollar programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas manuales.  | Dificultad de acceso  |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Exposición a temperaturas altas por un tiempo prolongado de actividades de trabajo.  | Físico                       | Pérdida de la concentración, confusión, desorientación, etc.  | Ninguno                              | Ventilación             | Ninguno   | 5   | 2                                    | 12                    | ALTO                  | 25                    | 38                    | II Corregir y adoptar medidas de control de riesgo. Si no posible, ser necesario justificar la intervención que se realice. | No Reemplazar o Reemplazar con control repetitivo | N/A   | N/A  | Inspeccionar y mantener las condiciones de ventilación.   | Implementación de medidas de control de riesgo.  | Dificultad de acceso y/o mantenimiento.   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Exposición a sustancias de residuos que generan problemas de salud.  | Biológico                    | Hepatitis, alergias, trastornos de la piel, etc.  | Ninguno                              | Ingerencias de residuos | Uso de EPP  | 5   | 2                                    | 12                    | ALTO                  | 25                    | 38                    | II Corregir y adoptar medidas de control de riesgo. Si no posible, ser necesario justificar la intervención que se realice. | No Reemplazar o Reemplazar con control repetitivo | N/A   | N/A  | Distribución de EPP.  | Evitar la ingestión de residuos de EPP.  | Dificultad de acceso de EPP.  |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Manipulación incorrecta de cargas pesadas que generan lesiones musculares.   | Ergonomía                    | Lesiones musculares, lesiones de la columna, etc.   | Ninguno                              | Manipulación de cargas  | Ninguno   | 5   | 2                                    | 12                    | ALTO                  | 25                    | 38                    | II Corregir y adoptar medidas de control de riesgo. Si no posible, ser necesario justificar la intervención que se realice. | No Reemplazar o Reemplazar con control repetitivo | Eliminar cualquier actividad que pueda ocasionar un daño. | Reducir el uso de las herramientas manuales. | Capacitación sobre posturas adecuadas para reducir los dolores musculares, fortaleciendo el cuello. | Dificultad de acceso de las herramientas manuales.   |   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Dificultad de realizar su trabajo laboral.   | Humano                       | Dolors, lesiones, lesiones musculares, etc.   | Ninguno                              | Sin dispositivos        | Programa de capacitación de manejo del equipo y herramientas. | 2   | 2                                    | 4                     | ALTO                  | 25                    | 18                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | N/A   | N/A  | N/A   | Desarrollar actividades de control de riesgo para reducir el uso de los dispositivos.  | Capacitación sobre posturas adecuadas para reducir los dolores musculares, fortaleciendo el cuello. | N/A |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Dificultad de acceder a ciertos puntos de trabajo.   | Humano                       | Lesiones musculares, lesiones de la columna, etc.   | Ninguno                              | Sin dispositivos        | Programa de capacitación de manejo del equipo y herramientas. | 2   | 2                                    | 4                     | MEDIO                 | 25                    | 18                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | Eliminar cualquier actividad que pueda ocasionar un daño. | Reducir el uso de las herramientas manuales. | Capacitación sobre posturas adecuadas para reducir los dolores musculares, fortaleciendo el cuello. | Dificultad de acceso de las herramientas manuales.   |   |     |
| Área de Marketing  | Auxiliar Marketing  | Oficinas   | Recepción de actividades    | Recepción de actividades, atención al cliente, etc.                        | Si                    | 1          | 1           | Manipulación de equipos de cómputo generando dolor de cabeza, dolores musculares y problemas visuales.   | Normal                       | Estrés del nivel superior, migrañas, alergias.  | No tener dispositivos o herramientas | Ninguno                 | Pocos   | 2   | 1                                    | 2                     | BAJO                  | 18                    | 48                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | N/A   | N/A  | N/A   | Se debe monitorear sus medidas de gestión con el fin de evitar cualquier programa de Medicina Preventiva, ser necesario monitorear a quienes perciben o sufren algún tipo de riesgo de los riesgos Biomecánicos. | N/A   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Cuellos con elasticidad por cables de equipos o cables en el punto de trabajo, generar dolor del cuello de trabajo, generar bajo iluminación en ciertos puntos, etc. | Bajo                         | Para ser usado, deben ser adecuados, serresos y ligeros, tener buena flexibilidad, calidad y durabilidad. | Ninguno                              | Ninguno                 | Pocos   | 5   | 1                                    | 5                     | MEDIO                 | 18                    | 18                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | N/A   | N/A  | Verificar que permitan la visibilidad.  | Comenzar del uso de equipos electrónicos para monitorear los niveles de los riesgos de los riesgos Biomecánicos.   | N/A   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Paralelo de trabajo inadecuado que genera dolor en la espalda y/o cuello.  | Ergonomía                    | Inclinaciones de la espalda con la espalda, lesiones degenerativas de la columna y/o miembros superiores. | Ninguno                              | Humano                  | Pocos   | 2   | 3                                    | 5                     | MEDIO                 | 25                    | 15                    | II Corregir y adoptar medidas de control de riesgo. Si no posible, ser necesario justificar la intervención que se realice. | No Reemplazar o Reemplazar con control repetitivo | N/A   | N/A  | Reducir el uso de los dispositivos.   | Capacitación sobre posturas adecuadas para reducir los dolores musculares, fortaleciendo el cuello.  | N/A   |     |
|  |   |  |                             |  |                       |            |             | Dificultad para realizar su trabajo laboral.   | Humano                       | Cefaleas, alergias, lesiones musculares, trastornos de la columna, etc.                                   | Ninguno                              | Sin dispositivos        | Programa de capacitación de manejo del equipo y herramientas. | 2   | 2                                    | 4                     | MEDIO                 | 25                    | 18                    | III Mejorarse si no posible. Sería necesario justificar la intervención que se realice.                                     | Mejorable   | Eliminar cualquier actividad que pueda ocasionar un daño. | Reducir el uso de las herramientas manuales. | Capacitación sobre posturas adecuadas para reducir los dolores musculares, fortaleciendo el cuello. | Dificultad de acceso de las herramientas manuales.   |   |     |





|                                     |   |                   |                             |  |   |                 |  |   |                 |   |         |              |            |       |    |     |   |   |          |   |   |  |  |   |   |     |
|-------------------------------------|---|-------------------|-----------------------------|--|---|-----------------|--|---|-----------------|---|---------|--------------|------------|-------|----|-----|---|---|----------|---|---|--|--|---|---|-----|
| Área de producción                  | Basilicones de procesamiento, Chefs y Basilicones de servicio | Cocinas           | Transformación de alimentos | Mantener la temperatura adecuada de los alimentos (caldientes y fríos) para garantizar la seguridad y calidad. | SI  | II              | III  | Utilización de demanda materia prima  | Riesgo moderado | Hagerecuentos por la materia prima que hay disponible en el momento   | Ninguno | Ninguno      | Ninguno    | 1     | 3  | 18  | ALTO  | 25  | 450      | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo                                    | N/R  | N/R  | Realizar las rotaciones de turnos de acuerdo a las necesidades de la actividad.       | Crear asistencia a los empleados en el día que aliviana en la preparación para la transformación de los alimentos | N/R |
|                                     |   |                   |                             |  | Demanda de la realización de los platos por no disponibilidad de los ingredientes. Atención de clientes | Riesgo moderado | Profundizar el personal por no tener disponibilidad, atención, puntualidad en los platos para no afectar la calidad de los platos. | Ninguno   | Ninguno         | Ninguno   | 1       | 2            | 12         | ALTO  | 25 | 300 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo  | N/R      | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos.              | N/R  |   |   |     |
|                                     |   |                   |                             |  | Demanda de la rotación de platos  | Riesgo moderado | Dar a conocer la rotación de platos  | Ninguno   | Verificación    | Una de EPP  | 2       | 3            | 5          | MEDIO | 18 | 350 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo  | N/R      | N/R   | Atención de los clientes de acuerdo a las necesidades de la actividad.                | Optimizar el tiempo de la preparación de los platos que aliviana en la preparación de los platos.  | N/R  |   |   |     |
| Área de recepción y cocina          | Jefe y Basilicones de recepción                               | Zona de recepción | Realización de alimentos    | Mantener la temperatura adecuada de los alimentos (caldientes y fríos) para garantizar la seguridad y calidad. | SI  | 3               | 3  | Utilización de demanda materia prima  | Riesgo moderado | Hagerecuentos por la materia prima que hay disponible en el momento   | Ninguno | Verificación | Ninguno    | 1     | 3  | 18  | ALTO  | 25  | 450      | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo                                    | N/R  | N/R  | Realizar las rotaciones de turnos de acuerdo a las necesidades de la actividad.       | Crear asistencia a los empleados en el día que aliviana en la preparación para la transformación de los alimentos | N/R |
|                                     |   |                   |                             |  | Empleados en varias actividades   | Riesgo moderado | Generar rotación de trabajo y bajo productividad   | Ninguno   | Verificación    | Ninguno   | 1       | 2            | 12         | ALTO  | 18 | 120 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | Moderado  | N/R      | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos.              | N/R  |   |   |     |
|                                     |   |                   |                             |  | Entrega de platos de comida   | Riesgo moderado | Clientes insatisfechos con el servicio que no es oportuno  | Ninguno   | Ninguno         | Pantallas   | 2       | 3            | 5          | MEDIO | 18 | 350 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo  | N/R      | N/R   | Atención de los clientes de acuerdo a las necesidades de la actividad.                | Optimizar el tiempo de la preparación de los platos que aliviana en la preparación de los platos.  | N/R  |   |   |     |
| Área de atención a la mesa          | Meseros   | Zona de mesas     | Tratar pedidos de clientes  | Mantener la temperatura adecuada de los alimentos (caldientes y fríos) para garantizar la seguridad y calidad. | SI  | 7               | 7  | Entrega de la planificación de los pedidos de los clientes                      | Riesgo moderado | Revisar de tiempo en los pedidos, para productividad, cumplimiento de los platos, bajo calidad y la puntualidad del servicio. | Ninguno | Verificación | Una de EPP | 1     | 3  | 18  | ALTO  | 18  | 180      | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo                                    | N/R  | Verificación   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Desarrollar algunas funciones en las actividades de atención a los clientes de las mesas.                         | N/R |
|                                     |   |                   |                             |  | Demanda de pedidos para no estar ociosos  | Riesgo moderado | Dificultad para cubrir los pedidos a tiempo  | Ninguno   | Ninguno         | Capacitación o manejo del cliente   | 2       | 2            | 4          | BAJO  | 25 | 180 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | Moderado  | N/R      | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Desarrollar algunas funciones en las actividades de atención a los clientes de las mesas.          | N/R  |   |   |     |
|                                     |   |                   |                             |  | Entrega de pedidos a los clientes   | Riesgo moderado | Clientes insatisfechos con el servicio que no es oportuno  | Ninguno   | Ninguno         | Ninguno   | 1       | 3            | 18         | ALTO  | 25 | 450 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo  | N/R      | N/R   | Atención de los clientes de acuerdo a las necesidades de la actividad.                | Optimizar el tiempo de la preparación de los platos, que aliviana en la preparación de los platos. | N/R  |   |   |     |
| Área de atención a los clientes     | Barras y Basilicones de barra                                 | Zona de bebidas   | Elaboración de bebidas      | Mantener la temperatura adecuada de los alimentos (caldientes y fríos) para garantizar la seguridad y calidad. | SI  | 3               | 3  | Entrega de la planificación de los pedidos de los clientes                      | Riesgo moderado | Revisar de tiempo en los pedidos, para productividad, cumplimiento de los platos, bajo calidad y la puntualidad del servicio. | Ninguno | Verificación | Ninguno    | 1     | 3  | 18  | ALTO  | 18  | 180      | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo                                    | N/R  | N/R  | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Desarrollar algunas funciones en las actividades de atención a los clientes de las mesas.                         | N/R |
|                                     |   |                   |                             |  | Demanda de pedidos  | Riesgo moderado | Dificultad para cubrir los pedidos a tiempo  | Ninguno   | Ninguno         | Pantallas   | 1       | 2            | 12         | ALTO  | 25 | 300 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo  | N/R      | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Desarrollar algunas funciones en las actividades de atención a los clientes de las mesas.          | N/R  |   |   |     |
|                                     |   |                   |                             |  | Demanda de la rotación de los pedidos por consumo de bebidas  | Riesgo moderado | Clientes insatisfechos con el servicio que no es oportuno  | Ninguno   | Ninguno         | Capacitación o manejo del cliente   | 2       | 2            | 4          | BAJO  | 25 | 180 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | Moderado  | N/R      | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Optimizar el tiempo de la preparación de los platos, que aliviana en la preparación de los platos. | N/R  |   |   |     |
| Área de recepción                   | Cajeros   | Zona de recepción | Recibir pagos               | Mantener la temperatura adecuada de los alimentos (caldientes y fríos) para garantizar la seguridad y calidad. | SI  | 3               | 3  | Ha hecho cambio de turno en la planificación de las actividades de los clientes | Riesgo moderado | Puede haber un cambio de turno, que no es oportuno, cumplimiento de los platos, bajo calidad y la puntualidad del servicio.   | Ninguno | Verificación | Ninguno    | 1     | 2  | 12  | ALTO  | 25  | 300      | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo                                    | N/R  | N/R  | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Capacitar al personal sobre el manejo de los clientes y recibir los pedidos de los clientes.                      | N/R |
|                                     |   |                   |                             |  | Deficiencia en el trabajo para atender al cliente   | Riesgo moderado | Generar rotación de trabajo de los clientes  | Ninguno   | Ninguno         | Pantallas   | 2       | 3            | 5          | ALTO  | 18 | 18  | 180   | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | Moderado | N/R   | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos.              | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos.              | N/R   |   |     |
|                                     |   |                   |                             |  | Demanda de atender a los clientes   | Riesgo moderado | Generar rotación de los clientes y pedidos de los clientes   | Ninguno   | Ninguno         | Capacitación o manejo del cliente   | 2       | 4            | 8          | MEDIO | 18 | 18  | 180   | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | Moderado | N/R   | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos.              | Optimizar el tiempo de la preparación de los platos, que aliviana en la preparación de los platos. | N/R   |   |     |
| Área de atención [servicio general] | Personal de limpieza  | Zona de limpieza  | Limpieza                    | Mantener la temperatura adecuada de los alimentos (caldientes y fríos) para garantizar la seguridad y calidad. | SI  | 4               | 4  | Entrega de la planificación de los pedidos de los clientes                      | Riesgo moderado | Revisar de tiempo en los pedidos, para productividad, cumplimiento de los platos, bajo calidad y la puntualidad del servicio. | Ninguno | Verificación | Ninguno    | 1     | 3  | 18  | ALTO  | 25  | 450      | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo                                    | N/R  | N/R  | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Desarrollar algunas funciones en las actividades de atención a los clientes de las mesas.                         | N/R |
|                                     |   |                   |                             |  | Pase de los platos de limpieza  | Riesgo moderado | Realizar la limpieza de los platos, que no es oportuno   | Ninguno   | Verificación    | Ninguno   | 1       | 2            | 12         | ALTO  | 25 | 300 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo  | N/R      | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos.              | N/R  |   |   |     |
|                                     |   |                   |                             |  | Demanda de atención para limpiar el restaurante   | Riesgo moderado | Generar rotación de trabajo y bajo productividad   | Ninguno   | Verificación    | Ninguno   | 1       | 2            | 12         | ALTO  | 25 | 300 | Condiciones de trabajo por repetición forzosa y mecánica, repeticiones mecánicas y repetitivas. El riesgo puede ocasionar lesiones. | No Replazable o Replazable con un nivel repetitivo  | N/R      | N/R   | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos. | Realizar la rotación de un mesal de funciones con la disponibilidad de los alimentos.              | N/R  |   |   |     |

## Anexo 4

### Clasificación de los niveles de riesgos

| <i>Categoría del daño</i>    | <i>Leve daño</i>  | <i>Daño tolerado</i>   | <i>Daño extremo</i>   |
|------------------------------|---|--|---|
| <i>Salud</i>                 | Malestar e irritación como pueden causar dolores de cabeza, molestias que pueden causar malestar generar como Rinitis, dolores de garganta o problemas digestivos | Condiciones que deterioran la incapacidad por un periodo de tiempo corto, como dolores lumbares, inflamación o alteraciones circulatorias  | Condiciones agudas o crónicas que causa una enfermedad la cual puede ser parcial, permanente, discapacidad o incluso la muerte  |
| <i>Seguridad</i>             | Heridas superficiales como Arañazos y magulladuras; salpullido por calor o Irritación ocular debido a partículas.   | Desgastes, perforaciones, lesiones oculares por proyección de fragmentos o partículas, esguinces por movimientos o esfuerzos violentos, desgastes, quemaduras térmicas, golpes o fracturas | Mayores lesiones que conduzcan a las amputaciones de una extremidad; traumatismo craneoencefálico, pérdida de visión o audición quemaduras de segundo y tercer grado; alteraciones severas de la columna que causan daño a la médula espinal, |
| <i>Fallas a los procesos</i> | Cuellos de botella y tiempos muertos  | Mal manejo de los recursos, planeación u organización de perfiles y funciones  | Demandas, sanciones, clausuras  |

Nota: Describe la clasificación de los niveles de riesgos para la evaluación de los riesgos que serán tenidos en cuenta (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

## Anexo 5

### Determinación del nivel de deficiencia

| <i>Nivel de deficiencia</i> | <i>Valor de ND</i> | <i>Significancia</i>  |
|-----------------------------|--------------------|---|
| Muy alto (MA)               | 10                 | Se hallado peligro(s) que establece la posibilidad de que pueda ocurra un incidente, por lo que se debe tener una serie de medidas preventivas existentes contra los riesgos la cual es nula no existe, o ambas cosas |
| Alto (A)                    | 6                  | Se han identificado varios peligros con consecuencias potencialmente graves y/o las medidas preventivas existentes tienen poca eficacia.  |
| Medio (M)                   | 2                  | Se ha identificado que el riesgo es insignificante o puede tener consecuencias menores, y/o la efectividad de las medidas preventivas existentes es moderada.   |
| Bajo (B)                    | No se asigna valor | Se han detectados anomalías significativas, las medidas preventivas existentes son muy eficaces, o ambas cosas. El riesgo está controlado   |

Nota: La tabla 6 describe la determinación del nivel de deficiencia de los peligros, lo cual se pueden calificar de forma cuantitativa (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

## Anexo 6

### Determinación del nivel de exposición

| <i>Nivel de exposición</i> | <i>Valor de NE</i> | <i>Significancia</i>  |
|----------------------------|--------------------|---|
| Continua (EC)              | 4                  | La exposición ocurre de forma continua o varias veces durante un período prolongado durante la jornada laboral. |
| Frecuente (EF)             | 3                  | La exposición se ocurre varias veces durante cortos períodos de tiempo durante la jornada laboral.              |
| Ocasional (EO)             | 2                  | La exposición ocurre una vez durante la jornada laboral por un corto período de tiempo                          |
| Esporádica (EE)            | 1                  | Con el tiempo se puede producir una exposición  |

*Nota:* Describe la determinación del nivel de exposición de los riesgos (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

## Anexo 7

### Determinación del nivel del nivel de consecuencias

| <i>Nivel de consecuencias</i> | <i>NC</i> | <i>Significado</i><br><i>Daños personales</i>  |
|-------------------------------|-----------|--|
| Mortal o catastrófico (M)     | 100       | Muerte(s)  |
| Muy grave (MG)                | 60        | Lesiones o enfermedades graves irreparables (incapacidad permanente, parcial o invalidez). |
| Grave (G)                     | 25        | Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).                            |
| Leve (L)                      | 10        | Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad.                                      |

*Nota:* Describe la determinación del nivel de consecuencia de los riesgos (Basado en la Norma GTC 45 y Elaboración propia 2023)

# MANUAL INTEGRADO DE SGC SST



## **PRESENTACIÓN**

El presente manual se realizó con el fin de realizar la documentación requerida según los requisitos establecidos por NTC ISO 9001 de 2015 y Resolución 0312:2019 frente a calidad y seguridad, y conforme a ello el Restaurante Mercado Municipal, puedo establecer de manera más óptima cada uno de las actividades y deberes de los empleados, además de poder medir el desempeño que tiene la empresa. Además, establecer un Manual permite identificar los riesgos o enfermedades que pueden ocurrir ya que con las brigadas de prevención se puede lograr una buena ejecución del trabajo y cumplir los parámetros garantizando la calidad de la compañía y su vez velar por la seguridad laboral de todos los empleados.

## **ALCANCE**

Este manual es aplicable para todos los empleados, pertenecientes a el RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL S.A.S

## **MERCADO MUNICIPAL S.A.S**

MERCADO MUNICIPAL S.A.S, Ubicado en Carrera 8 No. 12-25, Villa de Leiva, Colombia, ofrece una gran variedad de alimentos los cuales son libres de gluten con opción vegana; entre ellos pizza recién horneada, carne fresca a la parrilla, amplia variedad de picantes Desde, hasta pastas y pizza artesanal. Junto con reservas online para eventos como fiestas empresariales, cumpleaños etc., con el fin de brindar un espacio al aire libre para el disfrute y goce de sus comensales, además de contar con precios concordes y una alta calidad

## **MISIÓN**

El restaurante Mercado Municipal busca ofrecer un servicio excepcional gracias a su gastronomía la busca garantizar cumplir las expectativas de sus clientes, además de tener amplias instalaciones que brindan un ambiente agradable durante su instancia.

## VISIÓN

Ser uno de los restaurantes regionales (local – nacional), con reconocimiento a nivel social, cultural y empresarial por ofrecer gran variedad de alimentos saludables y de alta calidad gastronómica, fomentando el compromiso, alegría y calidad humana para ofrecer una experiencia amigable a nuestros clientes.

### Listado de documentos requeridos en el manual

- Comprensión de la organización y su contexto
- Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores
- Política del sistema integrado de SGC SST
- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
- Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud
- Evaluaciones médicas ocupacionales
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
- Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos
- Planificación de los cambios
- Plan Anual de Trabajo
- Asignación de Recursos
- Entrega de (EPP)
- Programa de capacitación
- Competencia
- Asignación del diseño de sistema de gestión de SST
- Comunicación
- Archivo y retención de Información documentada
- Planificación y control operacional
- Conformación y funcionamiento del COPASST
- Conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral.
- Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas y herramientas
- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Restricciones y recomendaciones médicas laborales
- Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales
- Afiliación al sistema de seguridad social integral
- Revisión por la dirección
- No conformidad y acción correctiva
- Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales



## Anexo 10

## Formato de encuesta de perfil sociodemográfico

|  |                                     |                     |         |               |            |
|--|-------------------------------------|---------------------|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL       | FECHA DE APROBACIÓN | CÓDIGO  | FOR-PS-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|  | ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO |                     | VERSIÓN | V01-2023      |            |

El uso de sus datos personales será suministrado con fines corporativos, los cuales serán almacenados en bases de datos, donde la empresa si considera necesario realizara su actualización y rectificación. El tratamiento de sus datos personales está protegido por la Ley 1581 de 2012 la cual garantiza la protección de los mismos.

Autoriza Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Fecha                   |  |
| Nombre                  |  |
| Cedula de identidad     |  |
| Fecha de nacimiento     |  |
| Dirección de residencia |  |
| Cargo                   |  |
| Área                    |  |
| EPS                     |  |
| AFP (Fondo de pensión)  |  |

De las siguientes opciones escoja la que crea más conveniente:

1. EDAD
  - a. 18- 28 años
  - b. 29- 39 años
  - c. 40- 48 años
  - d. Mas de 49 años
2. GENERO
  - a. Femenino
  - b. Masculino
3. ESTADO CIVIL
  - a. Soltero (a)
  - b. Casado (a)/ unión libre
  - c. Separado (a)/Divorciado
  - d. Viudo (a)
4. Personas a cargo
  - a. Ninguna
  - b. 1- 3 personas
  - c. 4- 6 personas
  - d. Mas de 6 personas
5. Nivel de educación
  - a. Primaria
  - b. Secundaria
  - c. Técnico/Tecnólogo
  - d. Universitaria
  - e. Especialista
6. Vivienda
  - a. Propia
  - b. Familiar
  - c. Arrendada
7. Estrato socioeconómico
  - a. 1
  - b. 2
  - c. 3
  - d. 4
8. Promedio de ingresos (S.M,LV)
  - a. Mínimo legal
  - b. Entre un 1 a 3 salarios
  - c. Entre 5 a 7 salarios
  - d. Mas de 8 salarios
9. Antigüedad en el cargo
  - a. Menos de un año
  - b. De 1 a 4 años
  - c. De 5 a 10 años
  - d. Mas de 10 años
10. Tipo de contratación
  - a. Contrato de prestación de servicios
  - b. Contrato indefinido
  - c. Contrato fijo
  - d. Por hora

## Anexo 10

## Formato de encuesta de perfil sociodemográfico

|  |                                     |                     |         |               |            |
|--|-------------------------------------|---------------------|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL       | FECHA DE APROBACIÓN | CÓDIGO  | FOR-PS-SST-01 | Pag 1 de 2 |
|  | ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO |                     | VERSIÓN | V01-2023      |            |

Ocasional

11. Tienes hijos
- Ninguno
  - 1
  - 2
  - Mas de dos
12. Que hace en su tiempo libre
- Actividades recreativas
  - Otro trabajo
  - Estudio
  - Ninguno
  - Labores domesticas
13. Sufre de alguna enfermedad
- Si
  - No
  - Cual \_\_\_\_\_
14. Tipo de RH+
- A+
  - A-
  - B+
  - AB+
  - O
15. Ha participado en alguna actividad realizada por la empresa
- Vacunación
  - Exámenes periódicos
  - Capacitación de medicina ocupacional
  - Ninguna
16. Consume bebidas alcohol
- Si
  - No
  - Diario
  - Semanal
  - Quincenal
  - Ocasional
17. Fuma
- Si
  - No
  - Diario
  - Semanal
  - Quincenal
18. Practica algún deporte
- Si
  - No
  - Diario
  - Semanal
  - Quincenal
  - Ocasional



**Anexo 12***Política del sistema integrado de SGC SST*

|   |   |         |                   |            |
|---|---|---------|-------------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL             | CÓDIGO  | POL-SI-SGC SST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | POLÍTICA DE CALIDAD DEL SISTEMA INTEGRADO | VERSIÓN | V01-2023          |            |

**POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE SGC SST**

RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL. Nos dedicamos a prestar el mejor servicio para nuestros clientes encaminados en busca de alternativas que mejoren la eficiencia de nuestros procesos, y garantizando el compromiso de la implementación, desarrollo y mejora continua de un sistema de gestión integrado en calidad seguridad y salud en el trabajo

Comprometidos en garantizar una mejora continua de los sistemas dando cumplimiento a los requisitos normativos promoviendo y satisfaciendo las necesidades de los clientes, además de garantiza que las actividades de nuestros empleados se realizan en entorno seguros, ya que se evalúan periódicamente los peligros y riesgos a los que pueden estar expuestos en sus actividades, logrando un mejoramiento continuo de todos los procesos.

El cumplimiento de los requisitos y procedimientos del sistema de gestión integrado en calidad y seguridad y salud en el trabajo, deberá ser responsabilidad y cumplimiento de todos los trabajadores

El presente documento fue realizado y comunicado el día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del 20\_\_

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
 Representante legal  
 Restaurante mercado municipal



## Anexo 14

## Acta de convocatoria de conformación de brigada

|   |   |         |               |            |
|---|---|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                   | CÓDIGO  | ACT-CB-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | ACTA DE CONVOCATORIA DE CONFORMACIÓN DE BRIGADA | VERSIÓN | V01-2023      |            |

Villa de Leyva Boyacá día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_

**Asunto:** Convocatoria para la conformación del grupo de brigadista del restaurante mercado municipal

Restaurante Mercado Municipal los invita el día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_ desde las hora \_\_\_\_, hasta las hora \_\_\_\_, donde podrá realizar la inscripción voluntaria, para conformar el grupo de brigadistas del Restaurante Mercado municipal donde se designará un brigadista de primeros auxilios, evacuación contra incendios

**Aspectos del aspirante a tener en cuenta**

- Ser voluntario
- Conocer y tener permanencia en el restaurante
- Disciplina y responsabilidad
- Estar en adecuado estado físico y mental
- Disposición de trabajo en equipo y buenas relaciones personales
- Tener disponibilidad para capacitaciones
- Poseer liderazgo que permita la integración entre en los empleados

Las actividades a tener en cuenta a esta comunicación se relacionan a continuación:

1. El día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_ se abren las inscripciones desde las hora \_\_\_\_, hasta las hora \_\_\_\_, donde los aspirantes pueden diligenciar sus datos en el formato de postulación, el cual se encuentra en el área administrativa. Sobre la hora \_\_\_ se cerrará las inscripciones
2. El día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_, se convocará a una reunión a los inscritos para conocer sus aspectos y poder elegir al grupo de brigadistas
3. El día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_ se comunicará a los seleccionados
4. Finalmente, el día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_ se convocará a una reunión a los seleccionados para comunicarle sus funciones, responsabilidades y planes de trabajo con relación a su cargo

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
 Representante legal  
 Restaurante mercado municipal

## Anexo 15

## Acta de conformación de brigada

|   |                                 |         |                |            |
|---|---------------------------------|---------|----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   | CÓDIGO  | ACT-COB-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | ACTA DE CONFORMACIÓN DE BRIGADA | VERSIÓN | V01-2023       |            |

Villa de Leyva Boyacá

El día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_ a las hora \_\_\_ convocó a una reunión a los seleccionados para la conformación de la brigada junto con el representante legal del Restaurante Mercado Municipal con el fin de comunicarle sus funciones, responsabilidades y planes de trabajo con relación a su cargo

Mario Andrés Martínez Gonzales en calidad de representante legal del restaurante, designó a la brigada de primeros auxilios, y comité de emergencia el cual ayudará a emergencia como evacuación las personas designadas fueron las siguientes:

| BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS                   |         |        |
|--|---------|--------|
| Cargos   | Nombres | Firmas |
| Coordinación y prevención de primeros auxilios |         |        |
| Jefe de brigadistas                            |         |        |
| Brigadistas                                    |         |        |

| COMITÉ DE EMERGENCIA                   |         |        |
|--|---------|--------|
| Cargos                                 | Nombres | Firmas |
| Jefe                                   |         |        |
| Director de seguridad locativa         |         |        |
| Encargado de logística                 |         |        |
| Encargado de evacuaciones              |         |        |
| Encargado de coordinación de incendios |         |        |

Conforme a lo anterior se socializo las funciones y responsabilidades a cada una de las personas de acuerdo al cargo designado, de igual se les recuerda que deben usar el tiempo requerido dentro de su jornada laboral a fin de cumplir con sus funciones

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
 Representante legal  
 Restaurante Mercado Municipal

## Anexo 16

*Procedimiento de actividades de medicina preventiva*

|   |                                      |         |               |               |
|---|--------------------------------------|---------|---------------|---------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL        | CÓDIGO  | PRO-MP-SST-01 | Pag 1 de<br>1 |
|   | PROCEDIMIENTO DE MEDICINA PREVENTIVA | VERSIÓN | V01-2023      |               |

**PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA****1. OBJETIVO**

El programa de medicina del trabajo fue diseñado con el fin de gestionar actividades de prevención y promoción de la salud de los trabajadores, los cuales pueden estar expuestos en sus puestos de trabajo.

**2. ALCANCE**

Aplicable para todos empleados del Resturante Mercado Municipal

**3. RESPONSABLE**

**Área de recursos humanos:** Encargado y responsable de realizar la verificación, control, ejecución y seguimiento del programa con el fin de tomar acciones y controles a realizar

**Gerente general** Encargado de autorizar y revisar la destinación de los recursos para la implementación del programa

**4. DEFINICIONES**

- **Diagnóstico de salud:** Conjunto de condiciones en las que puede conocer las características del trabajador, ya sea por su perfil sociodemográfico, antecedentes de salud, exposición a riesgos o enfermedades relacionadas a laborales
- **Enfermedades laborales:** Son ocasionadas por la exposición a factores laborales producto de las actividades periódicas o del medio del trabajador
- **Realización de exámenes ocupacionales:** Procedimientos médicos realizados con el fin de diagnosticar las consecuencias a las que esta expuesto el trabajador. La IPS prestadora determinara que exámenes debe realizar

Deben ser realizados al ingreso del trabajador con fin de conocer sus condiciones físicas, mentales y sociales así determinar si acto para el cargo.

Además de tener un seguimiento y monitoreo respecto de las condiciones en las que encuentra el trabajador y si se tiene alguna alteración a la salud producto de las actividades que realiza las cuales puede generar un riesgo ya que sea de menor o mayor frecuencia de exposición. Además, se debe garantizar que el trabajador se mantenga con buena salud y que todas las actividades sean acordes con las condiciones del empleo y que no impliquen ningún riesgo que deteriore la salud o de origen a una enfermedad laboral.

Se deben realizar exámenes si el trabajador desea cambiar de cargo en los cuales se evalúa si este no tiene riesgos para él, por las nuevas actividades que va a desempeñar, y son de gran ayuda para evitar que puedan existir un origen de enfermedades laborales. Al igual es necesario relacionar exámenes cuando se terminación la relación laboral con el restaurante con el fin de valorar las condiciones con las que se retira de sus funciones.

## Anexo 16

## Procedimiento de actividades de medicina preventiva

|  |                                      |         |               |            |
|--|--------------------------------------|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL        | CÓDIGO  | PRO-MP-SST-01 | Pag 1 de 2 |
|  | PROCEDIMIENTO DE MEDICINA PREVENTIVA | VERSIÓN | V01-2023      |            |

- **Incapacidad temporal** condición en la cual existen una lesión menor y el trabajador de tener un retiro de sus funciones laborales por un tiempo corto, dicha condición debe ser reportada a la aseguradora de riesgos laborales con el fin de tener un registro de seguimiento
- **Incapacidad permanente parcial:** Consecuencia en la cual el trabajador pierde parcialmente su capacidad para desempeñar completamente las funciones por las que fue contratado, condiciones producto de un accidente o enfermedad laboral
- **Invalidez:** Condición en la cual el trabajador se considera invalida por causa de alguna situación laboral, ya que puede haber perdido la mitad de sus capacidades laborales
- **Promoción de salud y prevención de las enfermedades( P y P):** Actividades dirigidas a los trabajadores en las cuales se crean espacios de ayuda a la salud, fomentado la participación, la comunicación y desarrollo a los programas de que tienen para mejorar las condiciones de salud de los empleados
- **Medicina preventiva y de trabajo:** Actividades que se plantean para mejorar las condiciones de salud de los trabajadores
- **Vigilancia epidemiológica:** Identificación de las enfermedades de los trabajadores con el fin de realizar controles y seguimientos a los factores de riesgo existentes, y promoviendo estrategias que garanticen el bienestar, la productividad, eficiencia y competitividad de los trabajadores dentro de su entorno laboral.

## 5. DESARROLLO

## 5.1. PROGRAMA DE MEDICINA DEL TRABAJO

| Actividad                                 | Descripción  | Responsable  |
|---|--|--|
| <b>Exámenes ocupacionales de ingreso:</b> | El responsable de SST realizara una previa comunicación con hora y fecha para la realización de exámenes ocupacionales, los cuales son realizados por la IPS prestadora<br><br>El medico genera un resultado medico junto con resultados y recomendaciones dadas. Si se deben hacer seguimiento a algunas indicaciones como controles este debe entregado por el trabajador. | Responsable del SST y IPS prestadora                   |
| <b>Exámenes periódicos</b>                | El responsable de SST debe programar la realización de los exámenes los cuales se deben realizar cada 6 meses. Estos con el de determinar que la salud del trabajador este en óptimas condiciones, se debe tener Historia clínica, resultado de exámenes y recomendaciones   | Recursos humanos, responsable del SST y IPS prestadora |
| <b>Reubicación de cargo</b>               | Si existen recomendaciones de la ARL o EPS, se debe reubicar al trabajador de acuerdo al cargo más apropiado a sus condiciones   | Recursos humanos                                       |

## Anexo 16

## Procedimiento de actividades de medicina preventiva

|   |                                      |         |               |            |
|---|--------------------------------------|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL        | CÓDIGO  | PRO-MP-SST-01 | Pag 1 de 3 |
|   | PROCEDIMIENTO DE MEDICINA PREVENTIVA | VERSIÓN | V01-2023      |            |

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| <b>Exámenes de retiro</b> | Se deben realizar con el fin de determinar que sus condiciones de salud son óptimas, y que no sufrió ningún riesgo al cargo que desempeñaba, se le entregará una orden de la toma de exámenes la cual no tendrá una duración mayor a 5 días, si no se tienen los resultados se da por entendido que no asistió al control y el restaurante no asumirá ninguna responsabilidad con relación al trabajador, se recuerda que esto es un control y medición de salud. | Área de contratación, recursos humanos y responsable de SST |
|---------------------------|---|---|

El profesional de la salud debe entregar un soporte con las recomendaciones médicas generadas que pudieron tener los trabajadores (formato de recomendaciones labores), para poder tener un control de todos los resultados de los empleados que obtuvieron recomendaciones con el fin de verificar que todo este acorde a sus puestos de trabajo

Se debe hacer seguimiento y acompañamiento a los empleados que puedan estar propensos a una enfermedad laboral las cuales deben ser reportadas a la ARL y/o IPS junto con toda la información adicional que se requiera, además de ello se debe tener una matriz con los riesgos donde se identifique el tipo de riesgo, valoración número de accidentes y controles que se pudieron establecer a estos riesgos.

## 5.2. PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGIA

Con la implementación de actividades de vigilancia epidemiológico se puede identificar, controlar y tomar acciones a los riesgos que pueden presentarse en las tareas que se desarrollan en las jornadas laborales, además de tener un seguimiento para posterior realizar un análisis que ayude a plantear estrategias de prevención de los riesgos.

| Actividad   | Descripción  | Responsable                           | Archivo                           |
|---|--|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Seguimiento semestral de las actividades y exámenes ocupacionales y control del ausentismo de los empleados   | Se debe realizar una búsqueda de archivos de verificación del porque hay ausentismo y previa identificación de peligros con su respectiva valoración | Responsable de SST y recursos humanos | Matriz de indicadores             |
| Implementar tareas de control donde se pueda evaluar las intervenciones y prevenciones de los riesgos laborales que se puedan presentar en el restaurante | Medición de estadísticas de condiciones salud determinado las condiciones de origen  | Responsable de SST y recursos humanos | Plan anual de trabajo             |
| Seguimiento de resultados del programa  | Verificación y seguimiento de riesgos identificados en el trabajo, junto con indicadores de ausentismo laboral                                       | Responsable de SST y recursos humanos | Actas con resultados del programa |

## Anexo 16

*Procedimiento de actividades de medicina preventiva*

|  |                                      |         |               |            |
|--|--------------------------------------|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL        | CÓDIGO  | PRO-MP-SST-01 | Pag 1 de 4 |
|  | PROCEDIMIENTO DE MEDICINA PREVENTIVA | VERSIÓN | V01-2023      |            |

**5.3. PROGRAMAS DE AUSENTISMO**

| Actividad  | Descripción   | Responsable                           | Archivo                        |
|--|---|---------------------------------------|--------------------------------|
| Verificación semestral de ausentismo                           | Verificar las causas del ausentismo si son de origen laboral  | Responsable de SST y recursos humanos | Matriz con casos de ausentismo |
| Implementación de programas de prevención y promoción de salud | Realizar actividades de prevención a la salud con el fin de evitar el ausentismo laboral y fomentar mejores condiciones laborales | Responsable de SST                    | Plan anual de trabajo          |

**5.4. PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN A LA SALUD**

El Restaurante Mercado Municipal establece unas actividades con el fin de promover la salud y prevenir enfermedades de origen laboral las cuales deben ser coordinadas con E.P.S prestadores de programas de apoyo, las cuales son descritas de la siguiente manera:

- Técnicas de estilos de vida saludables
- Programas de manejo de estrés
- Capacitaciones de primeros auxilios
- Programas de actividades físicas
- Integraciones al personal
- Salidas pedagógicas

Además, se debe tener en cuenta la verificación del perfil sociodemográfico de los trabajadores con el fin de establecer programas de prevención de la salud de acuerdo al perfil de cada empleado.

**6. SEGUIMIENTO**

Se debe evaluar, medir y hacer seguimiento a las actividades que están establecidas en el programa de medicina preventiva, con el fin de determinar la eficiencia y cumplimiento a las metas propuestas para el SST y que los indicadores tengan un control anual en las diferentes áreas del restaurante sin ningún riesgo para los empleados

**6.1. MEDICINA PREVENTIVA DEL TRABAJO**

| Indicador  | Formula   | Tiempo de seguimiento |
|--|---|-----------------------|
| Seguimiento de exámenes ocupacionales de ingreso | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que tuvieron examen}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajadores que fueron seleccionados examen}} * (100)$ | Anual                 |

## Anexo 16

*Procedimiento de actividades de medicina preventiva*

|  |                                      |         |               |            |
|--|--------------------------------------|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL        | CÓDIGO  | PRO-MP-SST-01 | Pag 1 de 5 |
|  | PROCEDIMIENTO DE MEDICINA PREVENTIVA | VERSIÓN | V01-2023      |            |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| Seguimiento de exámenes ocupacionales periódicos                  | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores con seguimiento periodicos} * (100)}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajadores activos}}$                     | Anual     |
| Seguimiento de exámenes ocupacionales a empleados con incapacidad | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores con incapacidad laboral} * (100)}{\text{N}^\circ \text{ de trabadores con incapacidades superiores a 30 dias}}$ | Anual     |
| Seguimiento de programas de promoción y prevención                | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que realizaron actividades de P y P} * (100)}{\text{N}^\circ \text{ de trabadores con actividades prgramadas}}$ | Semestral |
| Seguimiento de cumplimiento de actividades realizadas             | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades de P y P realizadas} * (100)}{\text{N}^\circ \text{ de actividades prgramadas}}$                                 | Semestral |

**CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

| Versión | Quien modifiko | Aprobó | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|----------------|--------|-------|--------------------------------|
|         |                |        |       |                                |

## Anexo 17

*Procedimiento de exámenes médicos ocupacionales*

|  |   |         |               |            |
|--|---|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                       | CÓDIGO  | PRO-EO-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|  | PROCEDIMIENTO DE EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES | VERSIÓN | V01-2023      |            |

## PROCEDIMIENTO DE EXÁMENES OCUPACIONALES

### 1. OBJETIVO

Procedimiento diseñado con el fin de conocer el manejo de los exámenes ocupacionales junto con su respectivo seguimiento, de ingreso de seguimiento y de egreso y la respectiva base de datos de los mismo cumplimiento con las disposiciones legales.

### 2. ALCANCE

Aplicable para todos empleados del Resturante Mercado Municipal

### 3. RESPONSABLE

**Responsable del SST:** Realizar el seguimiento de los exámenes mediante una matriz y programación de exámenes ocupacionales

**Gerente general o representante legal:** Encargado de autorizar, revisar y hacer seguimiento de los resultados de los exámenes ocupacionales con el fin de tomar acciones de qué plan de controles se debe realizar

### 4. REGISTRO O DOCUMENTO GENERADO

- Seguimiento de exámenes médicos
- Evidencia de correo electrónico con solicitud de exámenes

### 5. DESARROLLO

Para la realización de los exámenes ocupacionales de deben tener en cuenta los procedimientos descritos a continuación, según lo establecido por el restaurante

5.1. **Comunicaciones:** El responsable de SST realizara una previa comunicación a los aspirantes sobre la realización de exámenes ocupaciones

5.1.1 **Realización de exámenes** El medico realiza su diagnóstico de selección realizando todos los exámenes que sean necesarios para el cargo dando cumplimiento a el Artículo 4 de la resolución 2346 de 2017, de acuerdo a ello genera un resultado medico diciendo si es apropiado o no al cargo, junto con restricciones medicas si es seleccionado

5.2.1 **Exámenes periódicos** El responsable de SST debe programar la realización de los exámenes los cuales se deben realizar cada 6 meses

## Anexo 17

*Procedimiento de exámenes médicos ocupacionales*

|  |   |         |               |            |
|--|---|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                       | CÓDIGO  | PRO-EO-SST-01 | Pag 1 de 2 |
|  | PROCEDIMIENTO DE EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES | VERSIÓN | V01-2023      |            |

**5.3.1 Exámenes de egreso (retiro):** Son realizados cuando se termina cualquier vincula laboral con el restaurante o cuando se desea cambiar de cargo, lo cual implica conocer nuevas las actividades y funciones a fin de garantizar que las condiciones físicas y mentales del trabajador sean acordes y que no afecten a su salud

**5.1. Entrega de recomendaciones al trabajador:** El profesional de la salud debe entregar un soporte con las recomendaciones médicas generadas que pudieron tener (formato de recomendaciones labores)

**5.2. Seguimiento de empleados con recomendaciones:** Se debe tener un control a los empleados que obtuvieron recomendaciones con el fin de verificar que todo este acorde a su puesto de trabajo

**5.3. Informe de diagnóstico de evaluaciones medicas ocupacionales:** Se debe tener un respaldo de historia clínica de las evaluaciones medicas las cuales deben estar anexadas en un archivo y debe ser respaldada por la IPS proveedora. Además de ello deben ser entregadas en un periodo no mayor a dos (2 meses)

El documento debe tener contenidos que ayuden a mejorar la salud de los empleados

**5.4. Seguimiento de exámenes médicos ocupacionales:** El responsable del SST debe gestionar un seguimiento, control y actualizaciones de los exámenes junto con las recomendaciones correspondientes, junto con una comunicación al empleado invitando a realizarse algún chequeo si le corresponde

#### CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

| Versión | Quien modifiko | Aprobó | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|----------------|--------|-------|--------------------------------|
|         |                |        |       |                                |



**Anexo 19***Formato de Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias*

|  |   |                |                       |                       |
|--|---|----------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>                                | <b>CÓDIGO</b>  | <b>PLA-PPE-SST-01</b> | <b>Pag 1 de<br/>1</b> |
|  | <b>PLAN DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>       |                       |

**PLAN DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS**

**1. OBJETIVO**

El plan de preparación ante emergencias fue diseñado con el fin de identificar las amenazas o riesgos que se puedan presentar , y con ello poder disponer medidas de control con una respuesta rápida a cualquier emergencia que pueda ocurrir.

**2. ALCANCE**

El plan de preparación ante emergencias es diseñado con el fin de cubrir todas las necesidades de la empresa y que se pueda tener una atención óptima para cualquier emergencia que pueda ocurrir

**3. REGISTRO O DOCUMENTO GENERADO**

El archivo del plan y procedimientos se encontrarán en la base de datos del restaurante y se dará uso del mismo en caso de requerirse.

**4. SEGUIMIENTO**

El responsable de SST, le corresponde hacerle seguimiento a la implementación del siguiente plan de emergencias con el apoyo de la brigada y comité de emergencias y asesores dispuestos por la Administradora de Riesgos Laborales.

**5. APROBACIÓN**

El Representante Legal del Restaurante Mercado Municipal debe tener conciencia de la importancia del plan de emergencias, con la revisión y aprobación de los procedimientos establecidos en el presente documento. Además, debe solicitar la colaboración y participación de los trabajadores con el fin de garantizar el cumplimiento del plan

**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**

Representante legal

Restaurante mercado municipal

## Anexo 19

## Formato de Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias

|  |   |                |                       |                   |
|--|---|----------------|-----------------------|-------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL.</b>                               | <b>CÓDIGO</b>  | <b>PLA-PPE-SST.01</b> | <b>Pag 1 de 2</b> |
|  | <b>PLAN DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>       |                   |

**6. REDES DE APOYO**

Se dispondrán de las siguientes redes de apoyo en caso de presentarse alguna emergencia

| <b>ENTIDAD</b>  | <b>TELÉFONOS</b>   |
|---|--|
| <br>ARL POSITIVA   | 3307000- #533 desde cualquier operador o el 018000111170   |
| <br>CUERPO DE BOMBEROS<br>VOLUNTARIOS DE VILLA DE LEYVA  | Km 1 Vía Arcabuco (038)7321012 – 3133946892  |
| <br>Cruz Roja<br>Colombiana                              | 132  |
| <br>DEFENSA CIVIL                                       | 144 -3132403255  |
| <br>POLICÍA  | Carrera 10 N°11-10<br>112 - (038) 8 7321412 -<br>(038)7321391 - 3156080130                           |
| <br>E.S.E. HOSPITAL<br>SAN FRANCISCO<br>VILLA DE LEYVA | Cl. 10 #7-98<br>(038)7320516 - (038)7321488<br>hsanfran@hotmail.com<br>Urgencias (038) 7320244       |
| <br>Empresa de Servicios<br>Públicos ESVILLA           | Calle 10 No 7-92<br>(038)7320621<br><a href="mailto:esvilla.esp@gmail.com">esvilla.esp@gmail.com</a> |

**7. ELEMENTOS PARA ATENCIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS**

| <b>ELEMENTO</b>  | <b>CANTIDAD</b> | <b>UBICACIÓN</b>         |
|--|-----------------|--------------------------|
| Extintor Dióxido de Carbono - CO2 de 20lbs                                   | 4               | Pasillo principal        |
| Férulas espinales larga con arnés e inmovilizadores de cabeza                | 2               | Pasillo principal        |
| Férula espinal larga con arnés e inmovilizadores de cabeza y cuello cervical | 2               | Pasillo principal        |
| Botiquines de primeros auxilios  | 10              | Distribuido en cada área |

**8. BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS**

La brigada esta compuesta por un grupo de personas voluntarias las cuales están capacitadas y equipadas para identificar y atender los riesgos que se puedan presentar en el restaurante además de poder atender y desarrollar oportunamente acciones de prevención frente a las emergencias ocurridas en la etapa inicial.

**8.1. ORGANIGRAMA DE LA BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS**

Se tiene establecido para el funcionamiento de la brigada de primeros auxilios el siguiente organigrama el cual describe la conformación de la brigada

## Anexo 19

## Formato de Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias

|   |  |         |                |            |
|---|--|---------|----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                                | CÓDIGO  | PLA-PPE-SST-01 | Pag 1 de 3 |
|   | PLAN DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS | VERSIÓN | V01-2023       |            |



## 8.2. ACTIVIDADES DE LA BRIGADA

El restaurante mercado municipal dispone de una brigada la cual esta capacitada para preparar y ejecutar actividades como de evacuación y rescate, de prevención y control de emergencias y de primeros auxilios, los cuales con una rápida respuesta ayudan a controlar el riesgo dichas actividades se indican a continuación

## Evacuación y rescate

|                |   |
|----------------|---|
| <b>ANTES</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se debe verificar periódicamente que las áreas que se tienen establecidas para la evacuación se encuentren despejadas in ninguna obstrucción</li> <li>➤ Inspeccionar el sistema de alarma de emergencias</li> <li>➤ Realizar periódicamente simulacros, además de comunicar al personal los procedimientos de evacuación que se tienen establecidos</li> </ul>   |
| <b>DURANTE</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El coordinador de primeros auxilios debe ubicarse en un punto estratégico, en que pueda comunicar a todos los trabajadores los procedimientos de evacuación y recordar el punto de encuentro final</li> <li>➤ Guiar a el personal a el punto de encuentro designado</li> <li>➤ Verificar que todo el personal evacuado se encuentre en el punto de encuentro</li> </ul>  |
| <b>DESPUÉS</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Generar comités respecto de las novedades que ocurrieron respecto al suceso que se presento</li> <li>➤ Realizar de vigilancia de que los empleados en óptimas condiciones</li> <li>➤ Realizar labores de inspección de riesgos dentro de las instalaciones del resturante después de haber pasado le emergencia, si no hay riesgo si pide el regreso del personal a sus labores</li> <li>➤ Realizar un informe respecto a los resultados de la evaluación, el tiempo de evacuación y los procedimientos que se contemplaron para la evacuación y analizar si fueron óptimos</li> </ul> |

## Prevención y control de emergencias ( incendios, sismos, atentados etc)

|   |   |
|---|---|
| Se debe verificar los equipos de protección contra incendios, con el fin de garantizar el total funcionamiento del mismo, con el fin de que en caso de que ocurra una emergencia estos sirvan eficazmente, al igual se debe garantizar que todos los recursos se encuentren en total funcionamiento |   |
| <b>ANTES</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se debe verificar periódicamente los equipos de incendios y recursos que se tienen establecidas para la evacuación</li> <li>➤ Inspeccionar y llevar el control del estado de los equipos y recursos dispuestos para la protección contra incendios</li> <li>➤ Se debe incentivar la participación de las actividades de capacitaciones y prevención contra incendios y sismos</li> <li>➤ Verificar y inspeccionar las redes eléctricas de las instalaciones, equipos y herramientas</li> </ul> |
| <b>DURANTE</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinador de forma ordenada la extinción de fuego que esté ocurriendo</li> <li>➤ Apoyar al grupo de evacuación del personal con el fin desalojar el lugar y evitar riesgos</li> <li>➤ Colaborar salvaguardando los equipos y bienes del restaurante, colocándolo en lugares adecuados, esta que se pueda extinguir el fuego</li> </ul>   |
| <b>DESPUÉS</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar investigación las causas del incendio</li> <li>➤ Realizar planes de acción para prevenir posibles riesgos</li> </ul>   |

## Anexo 19

## Formato de Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias

|  |   |                |                       |                   |
|--|---|----------------|-----------------------|-------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>                                | <b>CÓDIGO</b>  | <b>PLA-PPE-SST-01</b> | <b>Pag 1 de 4</b> |
|  | <b>PLAN DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>       |                   |

**Primeros auxilios**

|   |   |
|---|---|
| Se debe verificar y realizar mantenimiento a los equipos de primeros auxilios, identificando las necesidades los empleados con el fin de garantizar que se tenga una atención óptima de los heridos |   |
| <b>ANTES</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se debe verificar periódicamente los botiquines y equipos auxilios</li> <li>➤ Identificar las posibles causas y riesgos que pueden ocurrir y sus consecuencias</li> <li>➤ Practicar los procedimientos de primeros auxilios</li> <li>➤ Disponer una lista de centros médicos, hospitales y redes de apoyo que permitan atender las urgencias</li> </ul>  |
| <b>DURANTE</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantizar que el personal se dirija a al punto estratégico designado</li> <li>➤ Encontrarse con el personal en el punto designado verificando que se encuentren bien</li> <li>➤ Verificar y atender a los posibles afectados</li> <li>➤ Coordinador y reportar con el coordinador de brigadista los casos de los lesionados para su atención prioritaria</li> </ul>   |
| <b>DESPUÉS</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar la reposición de los elementos de primeros auxilios</li> <li>➤ Convocar a el personar a una reunión donde se analizarán y evaluarán las fortalezas y debilidades de la atención que se realizo a la emergencia</li> <li>➤ Realizar un informe el cual debe contener los resultados de la evaluación, numero de personas atendidas, traumas que originaron y a donde fueron dirigidos los lesionados</li> </ul> |

La brigada de primeros auxilios debe ser conformada por personas capacitadas y con la capacidad de dar una respuesta eficaz al cualquier evento de emergencia que se pueda presentar (incendios, sismos, terrorismo, heridos, atrapamientos etc) dicho personal debe ser voluntario por lo cual debe estar disponible en el momento que pueda presentarse la emergencia.

**9. COMITÉ DE EMERGENCIA COE**

El comité operativo de emergencias debe ser el responsable de coordinar el desarrollo de las actividades antes, durante y después de que ocurra las emergencias de lo cual debe tener en cuenta lo siguiente:

- Aprobación del plan de emergencias y sus procedimientos
- Verificar y organizar acciones y recursos destinados para la atención de la emergencia
- Inspeccionar las instalaciones del restaurante con el fin de conocer donde se puede presentar una emergencia y controlarla
- Control periódico de los riesgos que puede tener el restaurante
- Programas de capacitación para afrontar emergencias
- Designar cargos y responsabilidad de cada uno, con el fin de lograr el funcionamiento óptimo de la brigada

Conforme a ello se tiene designados unos roles y responsabilidades para el comité de emergencias el cual se describe de la siguiente manera

| <b>RESPONSABLE</b>         | <b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>  |
|----------------------------|---|
| <b>Representante legal</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dispone de los recursos necesarios para poder mantener las operaciones emergencias</li> <li>➤ Participación en la actualización del plan de emergencias</li> <li>➤ Debe motivar a cada miembro de la brigada para que participe y cumpla en lo estipulado en el plan de emergencias</li> </ul> |

## Anexo 19

## Formato de Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias

|   |  |         |                |            |
|---|--|---------|----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                                | CÓDIGO  | PLA-PPE-SST-01 | Pag 1 de 5 |
|   | PLAN DE PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS | VERSIÓN | V01-2023       |            |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Responsable de SST       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar actividades que garanticen el cumplimiento de la brigada con la autorización de recursos</li> <li>➤ Administrar los recursos necesarios para el plan</li> <li>➤ Organizar informe respecto de la realización del plan Operativo de Emergencias y al COPASST.</li> <li>➤ Gestionar reuniones de actualización de los procedimientos realizados como simulacros o evacuaciones</li> <li>➤ Coordina con redes de apoyo en caso de que ocurra una emergencia</li> </ul> |
| Jefe de brigada          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Designar las funciones que son requeridos para el apoyo del plan</li> <li>➤ Participación en la actualización del plan de emergencias</li> <li>➤ Monitoreo y seguimientos de la identificación de peligros para seguridad de los empleados</li> <li>➤ Autoridad de dar por terminado cualquier actividad que pueda ser un riesgo para el personal</li> </ul>  |
| Área de recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facilitar el uso de recursos para la atención de alguna emergencia que pueda ocurrir</li> <li>➤ Apoyar el cumplimiento del plan operativo comunicando a todas las areas los procedimientos que se tienen establecido</li> </ul>   |
| Personal de vigilancia   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoyar el cumplimiento de plan operativo ayudando a la evacuación en caso de presentarse alguna emergencia</li> </ul>   |

## 9.1. ACTUACIONES DEL COMITÉ EMERGENCIA

|         |  |
|---------|--|
| ANTES   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprobación de procedimiento del plan de emergencia</li> <li>➤ Participar en las reuniones y capacitaciones</li> <li>➤ Inspecciones periódicas de los equipos de emergencias</li> <li>➤ Reporte de las condiciones de las instalaciones del restaurante</li> <li>➤ Aprobación de prepuestos para el plan</li> <li>➤ Brindar apoyo administrativo</li> </ul>  |
| DURANTE | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantizar que el personal se dirija a al punto estratégico designado</li> <li>➤ Toma de decisiones especiales que garanticen el bienestar de los empleados</li> <li>➤ Realizar verificación de la coordinación de los procedimientos del comité y priorizar emergencias</li> <li>➤ Coordinar siempre tener contacto con los organismos de control</li> <li>➤ Implementar soporte de evacuación de las instalaciones del restaurante</li> <li>➤ Controlar la emergencia sin exponer a ninguna persona</li> <li>➤ Mantener control en las areas para garantizar la evacuación</li> </ul> |
| DESPUÉS | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar actividades para recuperación de la operación del plan</li> <li>➤ Participar en la actualizar del comité emergencia</li> <li>➤ Verificar el estado de los equipos de protección</li> <li>➤ Verificar y reacondicionar el estado de las areas del restaurante</li> <li>➤ Mantener el control de las areas que resultaron afectadas</li> <li>➤ Reportar los daños que se pudieron presentar</li> </ul>  |

## CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

| Versión | Quien modifiko | Aprobó | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|----------------|--------|-------|--------------------------------|
|         |                |        |       |                                |

## Anexo 20

### *Procedimiento para Identificación de peligros y evaluación y*

|   |   |         |                 |            |
|---|---|---------|-----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                                       | CÓDIGO  | PRO-IPER-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS | VERSIÓN | V01-2023        |            |

### PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

#### 1. OBJETIVO

Diseñado con el fin de identificar los peligros y poder realizar la evaluación control de los mismo, además se debe realizar la actualización de la documentación anual, se debe tener en cuenta que si sucede un accidente o enfermedad laboral de algún trabajador el área encargada debe realizar la identificación y evaluación con la valoración de los riesgos del accidente que se originó dentro del restaurante con el fin de tomar acciones correctivas y controles que puedan garantizar la salud y bienestar del trabajador.

#### 2. ALCANCE

La identificación de peligros, evaluación y valoración es para todos los trabajadores del restaurante

#### 3. RESPONSABLE

**Responsable del SST:** Encargado de realizar el seguimiento de los riesgos, mediante metodologías que permitan identificar, evaluar, valorar y controlar los peligros y riesgos que puedan tener los trabajadores en sus áreas de trabajo exámenes mediante una matriz y programación de exámenes ocupacionales, ya que el restaurante tiene el compromiso de velar por la salud física y mental del personal,

Para la identificación de los riesgos y su respectiva valoración se hace uso de la Guía Técnica Colombiana GTC 45 la cual permite realizar una identificación de los peligros y riesgos junto con su valoración

#### 4. REGISTRO O DOCUMENTO GENERADO

La base de datos del restaurante debe disponer de la matriz de riesgos donde se logre identificar cuáles fueron los peligros que se lograron diagnosticar

#### 5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

Después de lograr diagnosticar los riesgos y peligros junto con su evolución y valoración se debe disponer de implementar medidas de prevención que permitan establecer lineamientos de control de los riesgos con el fin de lograr eliminarlo, sin que estos puedan afectar al trabajador en sus actividades designadas para el cargo que desempeña

Además de ello con las medidas de prevención dispuesta se debe lograr que el peligro o riesgo se elimine y no se tenga repercusiones en los procesos del restaurante

#### 6. SEGUIMIENTO

El responsable de SST, le corresponde realizar el seguimiento a la identificación de los peligros y riesgos que puedan ocurrir en las áreas de trabajo



## Anexo 22

### Procedimiento de planificación de los cambios

| DIAGRAMA DE FLUJO  | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO  | RESPONSABLE   | REGISTRO  |
|--|--|---|---|
| <p><b>INICIO</b></p> <p>Verificar los cambios nuevos que va tener el Restaurante</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se debe verificar los cambios en el ámbito legal</li> <li>❖ Incurción de nuevas tecnologías, como en la infraestructura o equipos tecnológicos</li> <li>❖ Adecuaciones de los puestos de trabajo</li> <li>❖ Nuevo personal para ejecución de nuevos procesos</li> </ul>   | Responsable del SGC – Gerente o representante legal del restaurante           | Acta de reunión de la divulgación de los cambios      |
| <p>Comunicar sobre los cambios</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se debe comunicar los cambios que se presentaron con el fin de que los empleados, se enteren de las modificaciones que va a tener la empresa</li> </ul>   | Gerente o representante legal del restaurante                                 | Acta de divulgación de los cambios                    |
| <p>Realizar revisión de los riesgos y establecer recomendaciones</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El responsable de SGC debe realizar una revisión de los riesgos y peligros asociados a el personal o los procesos con el fin de determinar las recomendaciones correspondientes</li> <li>❖ De acuerdo a los riesgos identificados se deben establecer los elementos de cambio del SGC para las areas involucrados</li> <li>❖ Se debe establecer o ajustar procedimientos de trabajo, capacitar al personal de los cambios todos encaminados a mejorar la productividad del restaurante</li> </ul> | Responsable de SGC y areas involucradas o representante legal del restaurante | Matriz de identificación de riesgos, acta con cambios |
| <p>Analizar el impacto de los cambios referentes al SGC</p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El responsable de SGC debe analizar que impacto genera los cambios para el restaurante y decir si estos son positivos o negativos</li> </ul>  | Responsable de SGC y Recursos humanos   | Acta de reunión con las correspondientes decisiones   |
| <p>Informe con los cambios del sistema</p> <p><b>FIN</b></p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se debe demostrar el la importancia del cambio y los controles establecidos para el manejo de los mismos sin estos afecten a ningún individuo</li> </ul>  | Representante legal y empleados del restaurante                               | Informe con los cambios del sistema de calidad        |

## Anexo 23

## Plan Anual de Trabajo

|   |  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                              |                          |          |              | CÓDIGO  |  | PLA-TRA-SI-01  |  |
|---|--|--|--------------------------|----------|--------------|---|--|--|--|
|   |  | PLAN DE TRABAJO DEL SISTEMA INTEGRADO                      |                          |          |              | VERSIÓN   |  | V01-2023   |  |
| FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN   |  |  |                          |          |              |   |  |  |  |
| ACTIVIDADES   | DESCRIPCIÓN  | RESPONSABLE  | FRECUENCIA DE ASIGNACIÓN | RECURSOS | CRONOGRAMA   |   | METAS  | SOPORTE DE ENTREGA   |  |
|   |  |  |                          |          | Meses        | Tiempo  |  |  |  |
| Conformar programa de capacitaciones  | Asignar las capacitaciones que sean necesarias para funciones de los cargos  | Responsable de SST   | Anual                    | N/A      | Noviembre    | 26  | Establecerse como vigía de SST cumpliendo sus funciones de manera adecuada                                     | Registro de asistencia   |  |
| Designar persona responsable del SST  | Verificar el nombramiento del responsable del SST  | Representante legal  | Bimestral                | N/A      | Noviembre    | 26  | Verificar que se realice el cumplimiento óptimo de las funciones durante el periodo de 2 al cual fue designado | Acta de confirmación   |  |
| Comité de convivencia laboral   | Comunicar la realización de las votaciones para nombrar el representante de los empleados junto con el grupo que velará                | Responsable de SST, recursos humanos y representante legal | Bimestral                | N/A      | Noviembre    | 24  | Establecer el comité laboral   | Acta de confirmación   |  |
| Establecer recursos financieros para la implementación del SST y SGC  | Ajustar recursos en área de recursos humanos   | Responsable de SST y representante legal                   | Anual                    | N/A      | Enero        | 30  | Cumplir con presupuesto designado en el periodo acordado   | Formato de seguimiento   |  |
| Garantizar el mejoramiento continuo del SST y de SGC  | Socializar a todos los empleados la política de integral de calidad  | Administración y responsable de SST                        | Anual                    | N/A      | Febrero      |   | Garantizar que la política de integral fue comunicada a todos los empleados                                    | Acta con comunicación de política integral                           |  |
| Actualizar la asignaciones y roles de cada uno de los empleados   | Actualizar organigrama   | Recursos humanos   | Cuando sea necesario     | N/A      | Marzo        |   | Implementar un control de la designación de las responsabilidades  | Manual de funciones y responsabilidades                              |  |
|   | Definir las responsabilidades que le corresponde a cada uno de áreas comunicándole a cada persona según sus cargo                      | Recursos humanos   |                          |          |              |   |  |  |  |
| Verificar que el cargo designado sea de acuerdo a las capacidades del empleado  |  | Responsable del SST y recursos humanos                     |                          |          |              |   |  |  |  |
| Planear programa de capacitaciones para los empleados   | Se debe implementar un plan con capacitaciones según las necesidades de cada área y del empleado                                       | Recursos humanos   | Semestral                | N/A      | Abril y Mayo | 40  | Disponer de personal capacitado que permita dar las capacitaciones   | Acta de asistencia a las capacitaciones, y certificado de aprobación |  |
| Planear las actividades que se realizarán durante el año  | Establecer el plan que se llevara a cabo en la empresa   | Recursos humanos   | Anual                    | N/A      | Mayo         | 6   | Garantizar que se de cumpliendo al 10% al plan de trabajo  | Plan de trabajo actualizado  |  |
| Asignar tiempo para el reporte de las actividades realizadas  | Realizar revision del desempeño de los empleados en las actividades  | Recursos humanos y administración                          | Anual                    | N/A      | Mayo         | 15  | Verificar el cumplimiento al 90% de los estándares de calidad del restaurante                                  | Informe de desempeño   |  |
| Gestionar y verificar los controles de los riesgos  | Verificar que los controles que se establecieron ayudaron a disminuir los riesgos  | Responsable de SST y representante legal                   | Cuando sea necesario     | N/A      | Junio        |   | Dar cumplimiento con el informe de riesgos detectados  | Matriz de determinación de riesgos                                   |  |
|   | Inspección de puestos de trabajo   | Responsable de SST   | Semestral                | N/A      | Junio        | 1   | Garantizar que los puestos de trabajo son adecuados para el personal   | Informe de verificación de puestos de trabajo                        |  |
|   | inspecciones de seguridad  | Recursos humanos y Responsable de SST                      | Bimestral                | N/A      | Julio        | 4   | Cumplir con la revisión  | Informe de revisión de áreas que garantizan la seguridad             |  |
|   | Inspecciones de recursos de primeros auxilios como botiquines y  | Recursos humanos y Responsable de SST                      | Trimestral               | N/A      | Julio        | 1   |  | Informe de verificaciones de recursos de primeros auxilios           |  |
|   | Seguimientos a la accidentalidad   | Recursos humanos y Responsable de SST                      | Cuando sea necesario     | N/A      |              |   | Determinar frecuencias que ocasionaron los accidentes laborales  | Reporte de accidentalidad  |  |
| Actualizar el perfil sociodemográfico junto con el diagnostico de salud que se obtuvo en el diagnostico y las recomendaciones laborales | Responsable de SST y representante legal   | Anual  | N/A                      | Agosto   | 30           | Verificar el cumplimiento de las actividades programadas con los trabajadores | Matriz con seguimiento de las condiciones de los empleos   |  |  |
| Realizar programas que promuevan el estilo de vida  | Implementar capacitaciones y programas que incentiven las promociones un estilo de vida saludable                                      | Recursos humanos   | Semestral                | N/A      | Septiembre   |   | Dar cumplimiento al programa establecido   | Soposte de capacitaciones  |  |
| Verificar el cumplimiento de los planes de acción y controles   | Identificar fallos y controlar los procedimientos que tengan deficiencias en la investigaciones de accidentes o enfermedades laborales | Recursos humanos y Responsable de SST                      | Anual                    | N/A      | Septiembre   | 20  | Inspeccionar que los indicadores sean claros y medibles en los procesos que se requieran evaluar               | Soposte de indicadores de cumplimiento de SST y SGC                  |  |
| Realizar revisión de resultados y alcance   | Implementar un análisis de acuerdo a la revisión verificando si se logro el cumplimiento de las metas propuesta para el restaurante    | Administración, recursos humanos y responsable de SST      | Anual                    | N/A      | Octubre      | 15  | Verificar las falencias y proponer controles   | Informe con revisión   |  |
| Comunicar resultados de revisión  | Comunicar a la dirección general los resultados de la revisión e implementar acciones de cambio  | Recursos humanos   | Anual                    | N/A      | Noviembre    | 25  | Garantizar que se comunico todo que se hallo en el análisis realizado  | Acta con comunicación  |  |
| Definir controles y promociones de prevención   | Implementar los controles necesarios para garantizar el rendimiento optimo de los procesos del restaurante                             | Responsable de SST y representante legal                   | Anual                    | N/A      | Diciembre    | 10  | Implementar controles para el cumplimiento de estándares de calidad del restaurante                            | Procedimiento de controles establecidos                              |  |

## Anexo 24

## Recursos

|   |                                       |                      |                        |
|---|---------------------------------------|----------------------|------------------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL         |                      |                        |
|   | PRESUPUESTO DE ASIGNACION DE RECURSOS |                      |                        |
| ACTUALIZACION   |                                       | CÓDIGO               | PRE-AR-01              |
|   |                                       | VERSIÓN              | V01-2023               |
| DESCRIPCION   |                                       | PRESUPUESTO ESTIMADO | PRESUPUESTO A EJECUTAR |
| <b>ADECUACIONES Y MANTENIMIENTOS</b>  |                                       |                      |                        |
| Restauracion de mesas   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Mantenimiento de equipos de computo y impresoras                                  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Mantenimiento a hornos y utensilios de cocina                                     |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Reparaciones locativas  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Reparacion de sillas  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Conexión de internet  |                                       |                      |                        |
| Instalaciones electricas  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| <b>TOTAL</b>  |                                       | <b>\$ -</b>          | <b>\$ -</b>            |
| <b>GASTOS PARA EL PERSONAL</b>  |                                       |                      |                        |
| Dotacion de EPP   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Capacitaciones  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Capacitaciones del sistema de SST y SGC   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Exámenes medicos ocupacionales  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| <b>TOTAL</b>  |                                       | <b>\$ -</b>          | <b>\$ -</b>            |
| <b>GASTOS EN PROGRAMAS</b>  |                                       |                      |                        |
| Integracion para empleados  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Inversion para el SGC   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Inversion de mantenimiento de los sistemas de SGC y SST                           |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| PVE psicosocial   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Programas de trabajo seguro   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Programa de posturas adecuadas  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| <b>TOTAL</b>  |                                       | <b>\$ -</b>          | <b>\$ -</b>            |
| <b>DIVERSOS</b>   |                                       |                      |                        |
| Archivadores  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Papeleria   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Engrapadoras  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Sellos  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Calculadoras  |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| Esferos y lapiceros   |                                       | \$ -                 | \$ -                   |
| <b>TOTAL</b>  |                                       | <b>\$ -</b>          | <b>\$ -</b>            |



*Planilla de verificación de entrega de EPP*

|   |  |         |                 |            |
|---|--|---------|-----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL              | CÓDIGO  | PLA-VEEP-SSI-01 | Pag 1 de 1 |
|   | PLANILLA DE VERIFICACIÓN DE ENTREGA DE EPP | VERSIÓN | V01-2023        |            |

**PLANILLA DE VERIFICACIÓN DE ENTREGA DE EPP**

| NOMBRE | CEDULA | CARGO | EPP | FECHA | FIRMA |
|--------|--------|-------|-----|-------|-------|
|        |        |       |     |       |       |
|        |        |       |     |       |       |
|        |        |       |     |       |       |
|        |        |       |     |       |       |

**CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

| Versión | Quien modifiko | Aprobó | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|----------------|--------|-------|--------------------------------|
| 01      |                |        |       |                                |

## Anexo 28

## Formato de verificación de estado de los EPP

| RESPONSABLE   |  | FECHA DE MODIFICACIÓN                        |           |            |                      |
|---|--|--|-----------|------------|----------------------|
|  |  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                |           | CÓDIGO     | FOR-VEPP-SST-01      |
|   |  | FORMATO DE VERIFICACION DE ESTADO DE LOS EPP |           | VERSIÓN    | V01-2023             |
| <b>1</b>  | <b>GORRO</b>                             | <b>SI</b>                                    | <b>NO</b> | <b>N/A</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| 1,1   | Se encuentra en buen estado              |  |           |            |                      |
| 1,2   | Requiere cambios                         |  |           |            |                      |
| <b>2</b>  | <b>GAFAS</b>                             | <b>SI</b>                                    | <b>NO</b> | <b>N/A</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| 2.1   | Desgaste en los lentes                   |  |           |            |                      |
| 2.2   | Montura vencida                          |  |           |            |                      |
| 2.3   | Tiene cordón de seguridad                |  |           |            |                      |
| <b>3</b>  | <b>GUANTES</b>                           | <b>SI</b>                                    | <b>NO</b> | <b>N/A</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| 3,1   | Presenta deterioro del material          |  |           |            |                      |
| 3,2   | Adecuados para la actividad              |  |           |            |                      |
| <b>4</b>  | <b>FILIPINA CHEF</b>                     | <b>SI</b>                                    | <b>NO</b> | <b>N/A</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| 4,1   | Se encuentra con la higiene adecuada     |  |           |            |                      |
| 4,2   | Buen estado                              |  |           |            |                      |
| 4,3   | Esta desgastado                          |  |           |            |                      |
| <b>5</b>  | <b>UNIFORME DE DOTACIÓN Y DELANTALES</b> | <b>SI</b>                                    | <b>NO</b> | <b>N/A</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| 5,1   | Se encuentra con la higiene adecuada     |  |           |            |                      |
| 5,2   | Buen estado                              |  |           |            |                      |
| 5,3   | Esta desgastado                          |  |           |            |                      |
| <b>6</b>  | <b>FAJA LUMBAR DE CARGA</b>              | <b>SI</b>                                    | <b>NO</b> | <b>N/A</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| 6,1   | Se encuentra con la higiene adecuada     |  |           |            |                      |
| 6,2   | Sin daños en las costuras                |  |           |            |                      |
| 6,3   | Adecuados para el riesgo                 |  |           |            |                      |
| <b>7</b>  | <b>CALZADO ANTIDESLIZANTE</b>            | <b>SI</b>                                    | <b>NO</b> | <b>N/A</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
| 7,1   | Se encuentran limpios                    |  |           |            |                      |
| 7,2   | No tienen agujeros o otros daños         |  |           |            |                      |
| 7,3   | La suela se encuentra en buen estado     |  |           |            |                      |

## Anexo 29

## Formato de programa de capacitación

|                                   | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL       |                                       |                                 | CÓDIGO                 | FOR-PCA-SI-01       |                          |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|------------------------|---------------------|--------------------------|
|  | FORMATO DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN |                                       |                                 | VERSIÓN                | V01-2023            |                          |
| <b>FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN</b>   |                                     |                                       |                                 |                        |                     |                          |
| NOMBRE DE CURSO CAPACITACION O CONFERENCIA   | Tiempo promedio de duración         | RESPONSABLE                           | FECHAS ESTIMADAS DE REALIZACIÓN | PERSONAL QUE ASISTIRÁ  | PRESENCIAL/ VIRTUAL | EVIDENCIA DE REALIZACIÓN |
| Programa de prevención y control de fuego  | 4 horas                             | Bomberos de villa de Leyva            | 6/11/2023                       | Personal de producción | Presencial          | Acta de realización      |
| Programas para conocimiento del SST  | 4 horas                             | Sura                                  | 10/11/2023                      | Todo el personal       | Presencial          | Acta de divulgación      |
| Curso para el manejo de incidentes, accidentes y enfermedades laborales  | 2 horas                             | Sura                                  | 12/11/2023                      | Todo el personal       | Virtual             |                          |
| Conferencia sobre la política integral del restaurante   | 30 minutos                          | Representante legal                   | 10/01/2024                      | Todo el personal       | Presencial          | Acta de divulgación      |
| Curso de 50 horas del SST  | 50 horas                            | Sura                                  | 2/02/2024                       | Responsables de SST    | Presencial          |                          |
| Conferencia sobre el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias                                  | 2 horas                             | Responsable de SST y comité de COPAST | 5/02/2024                       | Todo el personal       | Presencial          | Acta de realización      |
| Curso de primeros auxilios   | 30 horas                            | Cruz roja                             | 5/03/2024                       | Brigadistas            | Presencial          |                          |
| Programa sobre optimación del tiempo   | 3 horas                             | Capacitador de entidad prestadora     | 8/04/2024                       | Todo el personal       | Virtual             | Acta de realización      |
| Programas de servicio al cliente   | 4 horas                             | Capacitador de entidad prestadora     | 18/04/2024                      | Meseros y recepción    | Presencial          | Acta de realización      |
| Curso de aprovechamiento del trabajo en equipo   | 2 horas                             | Recursos humanos                      | 26/04/2024                      | Todo el personal       | Presencial          | Acta de divulgación      |
| Curso de prevención de accidentes en el cargue y manipulación de cargas (prevención de riesgo musculoesqueléticos) | 4 horas                             | Capacitador de entidad prestadora     | 28/04/2024                      | Área de bodega         | Virtual             |                          |
| Capacitación de prevención de riesgos por el uso de EPP  | 3 horas                             | Recursos humanos                      | 12/05/2024                      | Todo el personal       | Presencial          | Acta de realización      |
| Programa de prevención del acoso laboral y promoción de convivencia laboral  | 4 horas                             | Comité de conciencia laboral          | 18/06/2024                      | Todo el personal       | Presencial          |                          |
| Curso para practicas saludables para manejo de estrés  | 3 horas                             | Capacitador de entidad prestadora     | 27/06/2024                      | Todo el personal       | Presencial          | Acta de realización      |
| Conferencias de manejo de riesgo eléctrico   | 4 horas                             | Capacitador de servicios públicos     | 17/07/2024                      | Área administrativa    | Virtual             |                          |
| Curso sobre el manejo de herramientas manuales   | 2 horas                             | Recursos humanos                      | 25/07/2024                      | Área de producción     | Virtual             | Acta de divulgación      |
| Capacitaciones sobre prevenciones de riesgos laborales en las areas de trabajo                                     | 2 horas                             | Responsable de SST y comité de COPAST | 1/08/2024                       | Todo el personal       | Presencial          | Acta de realización      |

Anexo 30

Manual de roles y responsabilidades de área administrativa

|  |   |   |  |  |   |
|--|---|---|--|--|---|
|   | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>  |   | <b>CÓDIGO</b>  | <b>MAN-RRA-SI-01</b>   |   |
|  | <b>MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE AREA ADMINISTRATIVA</b>   |   | <b>VERSIÓN</b>   | <b>V01-2023</b>  |   |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>   |   | <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>  |  | <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>   |   |
| <b>CARGO</b>   | ADMINISTRADOR   | <b>CARGO</b>  | TESORERÍA Y AUXILIAR CONTABLE  | <b>CARGO</b>   | AUXILIAR DE INVENTARIOS   |
| <b>ÁREA</b>  | ADMINISTRATIVA  | <b>ÁREA</b>   | ADMINISTRATIVA   | <b>ÁREA</b>  | ADMINISTRATIVA  |
| <b>JEFE</b>  | GERENTE   | <b>JEFE</b>   | GERENTE  | <b>JEFE</b>  | GERENTE   |
| <b>ZONA</b>  | OFICINAS  | <b>ZONA</b>   | OFICINAS   | <b>ZONA</b>  | OFICINAS  |
| <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>   |   | <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>  |  | <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>   |   |
| Digitar, almacenar, investigar información, almacenar documentos, planificación de procesos suministros, costos y designación de entrega de EPP, Reuniones y resultados  |   | Digitar, almacenar información, remisión de documentos planificación de costos y reuniones y resultados   |  | Digitar, almacenar, remisión de documentos planificación de inventarios y control de materias prima y maquinaria. Reuniones y resultados   |   |
| <b>COMPETENCIAS</b>  |   | <b>COMPETENCIAS</b>   |  | <b>COMPETENCIAS</b>  |   |
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título bachiller y profesional en administración  | <b>EDUCACIÓN</b>  | Técnico auxiliar contable  | <b>EDUCACIÓN</b>   | Técnico auxiliar de inventario, logística   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Profesional en administración con amplios conocimientos en normas de calidad y seguridad y salud en el trabajo, además de contar con metas para crecimiento corporativo | <b>FORMACIÓN</b>  | Amplias habilidades para brindar apoyo en procesos financieros con capacidad para crear soluciones a problemas contables | <b>FORMACIÓN</b>   | Tener la capacidad para el manejo y control de inventario además de habilidades para el manejo de acciones para dar respuesta a los requerimientos logísticos del restaurante |
| <b>EXPERIENCIA</b>   | 2 año de experiencia  | <b>EXPERIENCIA</b>  | 1 año de experiencia   | <b>EXPERIENCIA</b>   | 1 año de experiencia  |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>   |   | <b>RESPONSABILIDADES</b>  |  | <b>RESPONSABILIDADES</b>   |   |
| Dar apoyo a las actividades del restaurante<br>Informar a el gerente las solicitud para nuevos servicios Atender y dar respuesta a las quejas<br>Mantener el orden y control de las areas del restaurante<br>Realizar seguimiento que se entregue todos los elementos EPP y redireccionar los documentos correspondientes a la medición y control de los riesgos demás actividades que le sean asignadas según necesidades del cargo y que sean<br>Asignar las actividades de acuerdo a el cargo que le fue designado siempre y cuando estas no atenten contra su seguridad y los intereses del restaurante<br>Dar cumplimiento a las políticas, objetivos, reglamentos, programas y organizacionales del sistema de gestión de la calidad y de SST<br>Disponer de autoridad organizacional para decidir sobre la realización de algún trabajo<br>Realizar la recopilación de la información correspondiente a los servicios efectuados<br>Solicita los articulos faltantes para el desarrollo de la operación<br>Informar a el gerente el cumplimiento de las actividades que se tienen estimadas<br>Participar activamente en las actividades propuestas por la organización<br>Mantener y aplicar buenas prácticas de atención y servicio al cliente. |   | Verificar y organizar facturas para adquisición de materia prima<br>Dar cumplimiento a las políticas, objetivos, reglamentos, programas y directrices organizacionales del sistema de gestión de la calidad y de SST<br>Realizar un informe mensual sobre los movimientos financieros del restaurante.<br>Realizar seguimiento de los saldos y movimientos de dinero<br>Verificar que los pagos realizados están soportados y que estén soportados con todos los requerimientos legales exigidos<br>Inspeccionar que los soportes de pago de los proveedores se hayan<br>Realizar un control de las obligaciones financieras de la restaurante<br>Elaborar informes de flujo de caja y de cuentas por cobrar y cuentas por pagar incluyendo las de caja mejor<br>Realizar un inspección verificando que los documentos correspondientes a las cuentas estén en el área de tesorería |  | Verificar la revisión de las ordenes de materia prima, equipos y maquinaria de acuerdo con el inventario y programación de compras.<br>Obtener lista de proveedores con el fin de controlar los tiempos de entrega, los precios de acuerdo a lo establecido por la organización.<br>Disponer actualizados lista de compras, informes y listas de precios<br>Controlar y inspeccionar niveles de inventario para evitar stock<br>Realizar seguimiento con informes de inventario, registrando la cantidad, tipo y valor de la materia prima<br>Realizar el análisis de inventario de acuerdo a procedimientos<br>Inspeccionar la reposición de materia prima faltante en el restaurante |   |

**Anexo 31**

*Manual de roles y responsabilidades de área Marketing*

|   |  |         |               |
|---|--|---------|---------------|
|   | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  | CÓDIGO  | MAN-RRM-SI-01 |
|   | MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE ÁREA DE MARKETING   | VERSIÓN | V01-2023      |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>  |  |         |               |
| CARGO   | AUXILIAR DE MARKETING  |         |               |
| ÁREA  | MARKETING  |         |               |
| JEFE INMEDIATO  | RECURSOS HUMANOS   |         |               |
| ZONA  | OFICINAS   |         |               |
| <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>  |  |         |               |
| Gestión de actividades y planificación de procesos y suministros. Gestión de costos, generación de nuevas ideas   |  |         |               |
| <b>COMPETENCIAS</b>   |  |         |               |
| EDUCACIÓN   | Profesional de marketing, ingeniería industrial o administración   |         |               |
| FORMACIÓN   | Conocimientos en metodologías de innovación y diseño junto con herramientas como Word, Excel, ilustrador o Photoshop y buena redacción |         |               |
| EXPERIENCIA   | 1 año de experiencia en labores de marketing   |         |               |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>  |  |         |               |
| Desarrollo de diagnósticos para nuevos proyectos<br>Realización de reuniones para coordinar las ideas para los nuevos proyectos<br>Lanzamiento de nuevas campañas<br>Asistencia y seguimiento conforme a las nuevas campañas realizadas<br>Coordinación con el equipo interno<br>Coordinación para acordar precios para pautas pagas<br>Control de plataformas digitales<br>Incurción en nuevas tecnologías para mejorar la atención y los procesos internos con el fin de ser más productivos<br>Elaboración de informes mensuales de costos de proyectos<br>Planear nuevos proyectos de acuerdo a nuevos clientes objetivo<br>Seguimiento de los proyectos que dieron rentabilidad<br>Asistencia en reuniones |  |         |               |

**Anexo 32**

*Manual de roles y responsabilidades de área producción*

|   |   |         |               |
|---|---|---------|---------------|
|   | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   | CÓDIGO  | MAN-RRP-SI-01 |
|   | MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE ÁREA DE PRODUCCIÓN                                 | VERSIÓN | V01-2023      |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>  |   |         |               |
| CARGO   | CHEF Y AUXILIARES DE COCINA   |         |               |
| ÁREA  | PRODUCCIÓN  |         |               |
| JEFE INMEDIATO  | JEFE DE COCINA  |         |               |
| ZONA  | COCINA  |         |               |
| <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>  |   |         |               |
| Manipulación y organización de materias primas como Lavar, manipular preparar y servir alimentos, manejo de utensilios para empacar, embalar y Venta  |   |         |               |
| <b>COMPETENCIAS</b>   |   |         |               |
| EDUCACIÓN   | Técnico en gastronomía o chef, Auxiliar de cocina y repostero                             |         |               |
| FORMACIÓN   | Habilidades en producción de alimentos bajo recetas con habilidades en manejo de personal |         |               |
| EXPERIENCIA   | 2 años de experiencia   |         |               |
| <b>COMPETENCIAS</b>   |   |         |               |
| EDUCACIÓN   | Técnico en gastronomía o chef, Auxiliar de cocina y repostero                             |         |               |
| FORMACIÓN   | Habilidades en producción de alimentos bajo recetas con habilidades en manejo de personal |         |               |
| EXPERIENCIA   | 2 años de experiencia   |         |               |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>  |   |         |               |
| Preparación de alimentos según los requerimientos de los comensales<br>Establecer menús de acuerdo a las necesidades de los clientes<br>Preparación de postres de bebidas<br>Ordenar las materias primas de acuerdo a la optimización de espacio de la área de cocina<br>Controlar los pedidos para lograr realizar cada uno de ellos<br>Optimizar el uso de materia prima sin desperdiciar ninguna<br>Lograr designar cada tarea a cada empleado del área de producción<br>Organizar la cocina sin dejar ningún utensilio de manera inadecuada |   |         |               |

## Anexo 33

## Manual de roles y responsabilidades de área de meseros

|  |  |         |               |
|--|--|---------|---------------|
|    | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  | CÓDIGO  | MAN-RRM-SI-01 |
|  | MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE<br>ÁREA DE MESEROS  | VERSIÓN | V01-2023      |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>   |  |         |               |
| <b>CARGO</b>   | MESEROS  |         |               |
| <b>ÁREA</b>  | SERVICIOS A LA MESA  |         |               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b>  | JEFE DE MESEROS  |         |               |
| <b>ZONA</b>  | MESAS  |         |               |
| <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>   |  |         |               |
| Tomar orden, Llevarla, recibir platos, y entregar a los clientes   |  |         |               |
| <b>COMPETENCIAS</b>  |  |         |               |
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Titulo Bachiller   |         |               |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Habilidades de buena comunicación y atención a los clientes, ágiles con buena aceptación de trabajo bajo presión |         |               |
| <b>EXPERIENCIA</b>   | De 6 meses a un 1 de experiencia   |         |               |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>   |  |         |               |
| Limpiar y organizar las mesas<br>Dar apertura a las instalaciones del restaurante<br>Recibir a los clientes y darse los menús<br>Tomar los pedidos<br>Llevar la orden a la cocina<br>Llevar la orden a la mesa del cliente<br>Recoger los platos y limpiar la mesa |  |         |               |

## Anexo 34

## Manual de roles y responsabilidades de área de bebidas

|   |   |         |               |
|---|---|---------|---------------|
|    | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   | CÓDIGO  | MAN-RRB-SI-01 |
|   | MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE<br>ÁREA DE BEBIDAS   | VERSIÓN | V01-2023      |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>  |   |         |               |
| <b>CARGO</b>  | BARMAN Y AUXILIARES DE BAR  |         |               |
| <b>ÁREA</b>   | SERVICIOS DE BEBIDAS  |         |               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b>   | GERENTE   |         |               |
| <b>ZONA</b>   | BEBIDAS   |         |               |
| <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>  |   |         |               |
| Manipulación de ingredientes para bebidas, como licuar, servir y entregar   |   |         |               |
| <b>COMPETENCIAS</b>   |   |         |               |
| <b>EDUCACIÓN</b>  | Técnico en barman o camarero  |         |               |
| <b>FORMACIÓN</b>  | Habilidades en preparación de bebidas y interacción con clientes, espíritu de trabajo en equipo, y adaptabilidad de trabajo bajo presión, |         |               |
| <b>EXPERIENCIA</b>  | 1 año de experiencia  |         |               |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>  |   |         |               |
| Organizar y limpiar la barra de bebidas<br>Limpiar las mesas, la barra y otras zonas del bar<br>Limpiar y recoger las botellas o vasos vacíos<br>Preparar bebidas o mezclas para cocteles de acuerdo a las necesidades del cliente<br>Organizar la materia prima que es faltante ya sea insumos de fruto o de bebidas alcohólicas<br>Limpiar la zona de trabajo y sacar la basura que haya en el lugar<br>Apoyar a los meseros a dejar las instalaciones del restaurante en optimas condiciones |   |         |               |

### Anexo 35

#### Manual de roles y responsabilidades de área de recepción

|  |  |         |               |
|--|--|---------|---------------|
|   | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  | CÓDIGO  | MAN-RRR-SI-01 |
|  | MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE ÁREA DE RECEPCIÓN   | VERSIÓN | V01-2023      |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>   |  |         |               |
| CARGO  | CAJEROS Y HOST   |         |               |
| ÁREA   | RECEPCIÓN  |         |               |
| JEFE INMEDIATO   | GERENTE  |         |               |
| ZONA   | RECEPCIÓN  |         |               |
| <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>   |  |         |               |
| Recibir pagos de los clientes y Balance de ventas Asesorar, ubicar y programar las reservaciones de los cliente  |  |         |               |
| <b>COMPETENCIAS</b>  |  |         |               |
| EDUCACIÓN  | Bachiller, profesional o contador  |         |               |
| FORMACIÓN  | Habilidades de buena comunicación, habilidad de contar dinero y de hacer cálculos de manera ágil |         |               |
| EXPERIENCIA  | 6 meses de experiencia   |         |               |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>   |  |         |               |
| <p>Recibir a los clientes y ubicarlo en una mesa que se reservo previamente</p> <p>Recibir los pagos de los clientes y darle sus correspondiente factura</p> <p>Gestionar el envío de pedidos a clientes y verificar los pagos</p> <p>Recibir las mercancías nuevas y verificar los precios sean acordes a las que están establecidas</p> <p>Al fin de la jornada cuantificar lo obtenido en las ventas del día</p> <p>Realizar un balance de las ventas mensuales del restaurante</p> |  |         |               |

### Anexo 36

#### Manual de roles y responsabilidades de Servicios Generales

|  |  |         |                |
|--|--|---------|----------------|
|   | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  | CÓDIGO  | MAN-RRSG-SI-01 |
|  | MANUAL DE ROLES Y RESPONSABILIDADES DE ÁREA DE SERVICIOS GENERALES                                   | VERSIÓN | V01-2023       |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE CARGO</b>   |  |         |                |
| CARGO  | AUXILIARES DE LIMPIEZA   |         |                |
| ÁREA   | SERVICIOS GENERALES  |         |                |
| JEFE INMEDIATO   | RECURSOS HUMANOS   |         |                |
| ZONA   | LAS QUE REQUIERAN LIMPIEZA   |         |                |
| <b>FUNCIONES GENERALES DEL CARGO</b>   |  |         |                |
| Lavar, limpiar, organizar y mantener pisos y áreas del restaurante limpias   |  |         |                |
| <b>COMPETENCIAS</b>  |  |         |                |
| EDUCACIÓN  | Técnico bachiller  |         |                |
| FORMACIÓN  | Habilidades para trabajar bajo presión , puntualidad, trabajo bajo presión, puntualidad y disciplina |         |                |
| EXPERIENCIA  | 1 año de experiencia   |         |                |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>   |  |         |                |
| <p>Verificar la limpieza de las instalaciones del restaurante</p> <p>Desinfección de baños</p> <p>Limpieza de pisos y ventanas</p> <p>Limpieza de zona exterior</p> <p>Vaciado de residuos</p> <p>Eliminar polvo de los equipos tecnológicos y limpieza de escritorios</p> |  |         |                |

## Anexo 37

*Procedimiento de contratación de personal del sistema integrado*

|   |  |                |                     |                   |
|---|--|----------------|---------------------|-------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>             | <b>CÓDIGO</b>  | <b>PRO-CP-SI-01</b> | <b>Pag 1 de 1</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>     |                   |

**PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL****1. OBJETIVO**

El restaurante tiene el compromiso de establecer unos parámetros para la selección y contratación del personal según los requisitos establecidos para las diferentes áreas del restaurante, con el fin de lograr un desarrollo en todos los procesos internos de la organización.

**2. ALCANCE**

El procedimiento es aplicable para conocer la selección del personal de acuerdo a las necesidades del cargo

**3. RESPONSABILIDADES**

Se deben tener en cuentas las siguientes personalidades para la contratación del personal:

- Publicación de convocatoria para el cargo: Recursos Humanos
- Recepción de documento y entrevista: Gerente
- Aprobación de hoja de vida: Gerente y recursos humanos
- Vinculación al cargo: Recursos humanos
- Desvinculación: Recursos humanos con aprobación de gerente

**4. DIVULGACIÓN DE LA VACANTE**

Para dar a conocer la vacante solicitada por el restaurante, esta puede ser comunicada por diferentes medios lo cuales pueden permitir que se de a conocer los requisitos y el candidato al cargo se pueda postular.

- Bolsas de empleo o agencias
- Avisos o clasificados
- Referidos

**5. ENTREVISTA**

Es realiza con el fin de conocer las actitudes, capacidades y habilidades del candidato además de conocer sus estudios ya que este debe presentar su hoja de vida junto con los soportes pertinentes, y en la cual se definirá si es no acorde al cargo.

**6. SELECCIÓN DEL PERSONAL**

Se tiene como objetivo la vinculación del personal de acuerdo a lo requerido por el cargo, para la selección se tendrán en cuentas las siguientes etapas:

- Convocatoria
- Verificación del perfil de acuerdo a aspectos de la hoja de vida
- Entrevista de selección

## Anexo 37

*Procedimiento de contratación de personal del sistema integrado*

|   |   |         |              |            |
|---|---|---------|--------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL             | CÓDIGO  | PRO-CP-SI-01 | Pag 1 de 2 |
|   | PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL | VERSIÓN | V01-2023     |            |

- Exámenes médicos
- Introducción al cargo, indicando responsabilidades y funciones

**6.1. Resultados de los exámenes y pruebas de selección**

De acuerdo a los resultados obtenidos se le informara al seleccionado para el cargo que este fue elegido, de igual forma se le notificara vía correo las condiciones del contrato y lo que está vinculado a este

**6.2. Contratación**

Se le informará al personal contratado que debe firmar el contrato desde de que este lo haya revisado al igual de informarle el salario que recibirá y las prestaciones de ley que tendrá por la vinculación que tiene con el restaurante

**6.3. Inducción al personal nuevo**

Con el de que el nuevo trabajador se sienta a gusto en su nuevo empleo se le realizara una inducción de manera general para que conozcan la empresa, sus policitas de la empresa, sus metas productivas y además de ella se especificara las funciones del cargo y además de ello las siguientes especificaciones:

- Presentación del restaurante donde conocerá la misión y visión del mismo
- Socialización de la política integrar
- Socialización de los beneficios de implementaciones de los SST y SGC
- Recorrido por las instalaciones del restaurante y presentación a todo el personal
- Comunicación de las funciones roles y responsabilidades respecto del carga que este va a desempeñar

**7. REGISTRO O DOCUMENTO GENERADO**

- Diseño de manual de roles y responsabilidades

**CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

| Versión | Quien modifiko | Aprobó              | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|----------------|---------------------|-------|--------------------------------|
| 01      |                | Representante legal |       |                                |

## Anexo 38

### Formato de asignación de responsable de SG SST

|   |  |         |               |            |
|---|--|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                    | CÓDIGO  | FOR-SG-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | FORMATO DE ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL SG-SST | VERSIÓN | V01-2023      |            |

#### FORMATO DE ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE DEL SG-SST

El día \_\_ del mes \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_, el área de recursos humanos junto con el representante legal del Restaurante mercado municipal, como responsables de la designación de cargos de la empresa designará a el señor (a) \_\_\_\_\_ identificado con cédula N° \_\_\_\_\_, como responsable del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, el cual será el encargado de administrar., coordinar, implementar y entregar todos los elementos y equipos necesarios para la realización del sistema

Conforme a lo anterior se recuerda a la persona designada que debe usar el tiempo requerido dentro de su jornada laboral a fin de cumplir con sus funciones

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
 Representante legal  
 Restaurante mercado

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DEL SG-SST**  
 Nombre  
 C.C

## Anexo 39

## Formato de acta de responsabilidad del responsable de SG SST

|   |   |         |                |            |
|---|---|---------|----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   | CÓDIGO  | ACT-ASG-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | FORMATO DE ACTA DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL RESPONSABLE DEL SG-SST | VERSIÓN | V01-2023       |            |

## ACTA DE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DEL SG-SST

Dando cumplimiento a la designación que realizo el representante legal del Restaurante Mercado municipal, como responsables del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, el cual señor (a) \_\_\_\_\_ identificado con cedula N° \_\_\_\_\_, tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

1. Administrar., coordinar, implementar el SG-SST y anualmente realizará la evaluación del sistema.
2. Informar al representante legal y recursos humanos el funcionamiento del sistema
3. Promover la participación de todos los empleados en la ejecución del sistema de SST
4. Coordinar con los encargados de la evaluación de los riesgos, la actualización y seguimiento de la matriz con el fin de investigar que peligros hay y realizar las intervenciones correspondientes
5. Implementar acciones y controles referentes al cumplimiento
6. Comunicar la policita del sistema integrado a todos los empleados
7. Gestionar los recursos con el fin de logara con el sistema de SST
8. Coordinar las capacitaciones que sean necesarias
9. Participar en la identificación de accidentes y incidentes de trabajo
10. Participar en las reuniones del Comité de SST

Conforme a lo anterior se recuerda a la persona designada que debe usar el tiempo requerido dentro de su jornada laboral a fin de cumplir con sus funciones

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
 Representante legal  
 Restaurante mercado

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DEL SG-SST**  
 Nombre  
 C.C

## Anexo 40

### Procedimiento de comunicaciones internas y externas

|   |  |                |                      |                   |
|---|--|----------------|----------------------|-------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>                       | <b>CÓDIGO</b>  | <b>PRO-CIE-SI-01</b> | <b>Pag 1 de 1</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>      |                   |

#### PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

##### 1. OBJETIVO

Las comunicaciones se deben establecer para las diferentes áreas del restaurante, con el fin de establecer la participación y manejo de la información en procesos internos de la organización, brindando un apoyo en el logro de los objetivos y políticas de los sistemas de SST y SGC.

##### 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable para todas las actividades del Restaurante

##### 3. RESPONSABLE

**Gerente general** Encargado de autorizar y garantizar los recursos necesarios para realizar las actividades programadas

**Responsable del SST y de SGC:** Realizar la coordinación del sistema seguridad de salud en el trabajo y de calidad, además de garantizar la realización de las actividades programadas y promover la participación entre los trabajadores.

##### 4. COMUNICACIÓN INTERNA

Los medios internos son usados para poder tener la comunicación entre los trabajadores y la gerencia del restaurante, en términos de SGC y SST como: Capacitaciones, reuniones, correos electrónicos, páginas web etc. Se tiene establecida la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas que determina que se debe comunicar, responsables de la comunicación y a quien.

Dentro de lo que comunica hay temas como:

- Política integral
- Alcance de los sistemas de SST y SGC
- Cambios en requisitos legales
- Objetivos de los sistemas
- Programa de prevención del acoso laboral y promoción de convivencia laboral
- Seguimiento y medición
- Auditoría interna

##### 5. COMUNICACIÓN EXTERNA

###### Proveedor

Los proveedores recibirán la capacitación sobre SGC de acuerdo a las tareas que se tienen programadas, en ello se debe comunicar las políticas, recomendaciones de seguridad y las acciones y controles a tener en cuenta en caso de emergencias, además de mas criterios a tener en cuenta si son necesarios para el desarrollo del programa.

###### Clientes

A cada persona que llega al restaurante se le comunica los servicios que se ofrecen si lo requieren se informa los logros y el nivel del desempeño del restaurante además de indicarle los canales de

## Anexo 40

*Procedimiento de comunicaciones internas y externas*

|   |  |                |                      |                   |
|---|--|----------------|----------------------|-------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>                       | <b>CÓDIGO</b>  | <b>PRO-CIE-SI-01</b> | <b>Pag 1 de 2</b> |
|   | <b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>      |                   |

comunicación para dar respuesta a las quejas, felicitaciones etc, encaminados a garantizar la satisfacción de los clientes

Si se reciben comunicaciones de entidades externas como, Administradora de riesgos Laborales, autoridad ambiental o de alimentos, etc.; Se dará trámite y respuesta por escrito dejando copia de dicha comunicación.

#### **Comunidad**

Se le comunica a la comunidad los planes de ayuda en caso de requerirse si llegara a ocurrir algún riesgo y poder tomar acciones de respuesta frente a las emergencias y garantizar la salud y seguridad de cada una de las personas

#### **Toma de conciencia**

Con el fin de generar conciencia y participación de los trabajadores en los sistemas de SST , SGC y de los riesgos y peligros a los que se están expuestos. En beneficio de los sistemas se implementará un seguimiento y capacitación para comunicar los procedimientos de las normas a fin de garantizar su cumplimiento garantizando buen desempeño personal en el desarrollo de sus tareas, se realizan actividades como:

- Capacitación y divulgación del SGC según lineamientos de la NTC ISO 9001 de 2015
- Capacitación y divulgación de la SST según lineamientos de la Resolución 0312 de 2019

#### **6. REGISTRO O DOCUMENTO GENERADO**

- Matriz de comunicaciones internas y externas

#### **CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

| <b>Versión</b> | <b>Quien modifico</b> | <b>Aprobó</b>       | <b>Fecha</b> | <b>Descripción de la modificación</b> |
|----------------|-----------------------|---------------------|--------------|---------------------------------------|
| 01             |                       | Representante legal |              |                                       |

## Anexo 41

## Matriz de comunicaciones internas y externas del sistema integral

|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                |  | CÓDIGO   | MAT-CIE-SI-01   |   |
|--|--|--|--|---|---|
|  | MATRIZ DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS |  | VERSIÓN  | V01-2023  |   |
| FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN  |  |  |  |   |   |
| QUE COMUNICAR  | A QUIEN                                      | RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN                     | MEDIO DE COMUNICACION  | FRECUENCIA  | EVIDENCIA DE REGISTRO   |
| Política integral  | Todo el personal y partes interesadas        | Representante legal                                | Comunicación directa, correo electrónico, cartelera informativa      | Cuando se implementen los sistemas, o se generen cambios a las indicaciones           | Actas de asistencia, y actas de divulgación                           |
| Alcance de los sistemas de SST y SGC   | Todo el personal y partes interesadas        | Responsable de SST y SGC                           | Reuniones, correos electrónicos y carteles                           | Cuando sea el inicio del proceso de implementación de los sistemas tanto de SST y SGC | Actas de asistencia, registro de evaluaciones                         |
| Cambios en requisitos legales  | Todo el personal y partes interesadas        | Representante legal y responsables de los sistemas | Reuniones, correos electrónicos y carteles                           | Inducciones, cambios en los procesos productivos                                      | Actas con evidencias de las capacitaciones y correos                  |
| Objetivos de los sistemas  | Todo el personal y partes interesadas        | Representante legal y responsables de los sistemas | Reuniones, correo electrónico, revisión gerencial y página web       | Revisión anual de acuerdo a los cambios que se realicen                               | Inducciones, actas de reunión   |
| Roles y competencias del personal  | Todo el personal                             | Recursos humanos                                   | Reuniones, correo electrónico, y manual de roles y responsabilidades | Cuando haya una nueva contratación  | Actas de asistencia, registros de capacitaciones                      |
| Responsabilidades y autoridad  | Todo el personal y partes interesadas        | Representante legal y recursos humanos             | Comunicación interna a cada una de las áreas                         | Anual   | Acta de asistencia, cronograma y descripciones de funciones del cargo |
| Prevención de riesgos por el uso de EPP  | Todo el personal y partes interesadas        | Recursos humanos                                   | Comunicación interna a cada una de las áreas                         | Anual   | Acta de asistencia, cronograma y descripciones de funciones del cargo |
| Optimización del tiempo  | Todo el personal y partes interesadas        | Recursos humanos y administración                  | Reuniones, correos electrónicos y carteles                           | Cuando haya una nueva contratación  | Acta de asistencia, cronograma  |
| Programa de prevención del acoso laboral y promoción de convivencia laboral      | Todo el personal y partes interesadas        | Comité de convivencia laboral                      | Reuniones, correos electrónicos y carteles                           | Revisión anual de acuerdo a los cambios que se realicen                               | Acta de asistencia  |
| Toma de conciencia   | Todo el personal y partes interesadas        | Recursos humanos                                   | Capacitaciones, Reuniones  | De acuerdo a las necesidades y funciones de las áreas                                 | Cronograma, lista de asistencia                                       |
| Seguimiento y medición   | Responsables de SST y SGC                    | Recursos humanos y responsables de SST y SGC       | Correo electrónico, reuniones  | Trimestral  | Actas de reunión  |
| Auditoría interna  | Gerencias y partes interesadas               | Recursos humanos y responsables de SST y SGC       | Correo electrónico, reuniones  | Anual de acuerdo al cronograma  | Planificación de auditoría, Acta de reuniones, acciones de mejora     |

## Anexo 42

## Matriz de información documentada

|  |   | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL       | CÓDIGO            | FOR-COD-ST-01             |
|---|---|-------------------------------------|-------------------|---------------------------|
|   |   | CODIFICACIÓN Y RETENCIÓN DOCUMENTAL | VERSIÓN           | V01-2023                  |
| FRECUCIA DE ACTUALIZACIÓN   |   |                                     | RESPONSABLE       |                           |
| No  | TABLA DE CONTENIDO Y ANEXOS   | CÓDIGO                              | TIPO DE DOCUMENTO | FRECUCIA DE ACTUALIZACIÓN |
|   | <b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>  |                                     |                   |                           |
|   | <b>Comprensión de la organización y su contexto</b>   |                                     |                   |                           |
| 1   | Identificación de cuestiones de la organización   | FOR- CO-SGC-01                      | FORMATO           | Anual                     |
|   | <b>Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores</b> |                                     |                   |                           |
| 2   | Encuesta de perfil sociodemográfico   | FOR-PS-SST-01                       | FORMATO           | Anual                     |
| 3   | Consolidado de perfil sociodemográfico  | MAT-PS-SST-01                       | MATRIZ            | 6 meses                   |
| 4   | Política del sistema integrado de sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo | POL-SI-SGC SST-01                   | POLÍTICA          |                           |
|   | <b>PLANIFICACIÓN</b>  |                                     |                   |                           |
|   | <b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>  |                                     |                   |                           |
| 5   | Matriz para abordar riesgos y oportunidades   | MAT-ARO-SST-01                      | MATRIZ            | Anual                     |
|   | <b>Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias</b>                            |                                     |                   |                           |
| 6   | Formato de acta de convocatoria de conformación de brigada  | ACT-CB-SST-01                       | ACTA              | Cada 3 meses              |
| 7   | Formato de acta de conformación de brigada  | ACT-COB-SST-01                      | ACTA              | Cada 3 meses              |
|   | <b>Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la salud</b>                |                                     |                   |                           |
| 8   | Procedimiento de medicina preventiva  | PRO-MP-SST-02                       | PROCEDIMIENTO     | Anual                     |
|   | <b>Evaluaciones médicas ocupacionales</b>   |                                     |                   |                           |
| 9   | Procedimiento de evaluaciones medicas ocupacionales   | PRO-EO-SST-01                       | PROCEDIMIENTO     | Anual                     |
| 10  | Matriz de seguimiento de exámenes ocupacionales   | MAT-EO-SST-01                       | MATRIZ            |                           |
|   | <b>Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias</b>                               |                                     |                   |                           |
| 11  | Plan de prevención, preparación ante emergencias  | PLA-PPE-SST-01                      | PLAN              | Anual                     |
|   | <b>Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos</b>                            |                                     |                   |                           |

## Anexo 42

## Matriz de información documentada

|    |  |                 |                 |       |
|----|--|-----------------|-----------------|-------|
| 12 | Procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos      | PRO-IPER-SST-00 | PROCEDIMIENTO   |       |
| 13 | Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos             |                 | MATRIZ          |       |
|    | <b>Planificación de los cambios</b>                                      |                 |                 |       |
| 14 | Procedimiento de los procedimientos de cambios                           |                 | PROCEDIMIENTO   |       |
|    | <b>Plan Anual de Trabajo</b>   |                 |                 |       |
| 15 | Formato de plan anual de trabajo   | PLA-TRA-SI-01   | PLAN            |       |
|    | <b>APOYO</b>   |                 |                 |       |
| 16 | Formato de presupuesto asignación de recursos                            | PRE-AR-01       | PRESUPUESTO     |       |
|    | <b>Entrega de los elementos de protección personal</b>                   |                 |                 |       |
| 17 | Matriz de dotación de EEP  | MAT-DEPP-SST-01 | MATRIZ          |       |
| 18 | Formato de entrega de EPP  | FOR-EEPP-SST-01 | FORMATO         |       |
|    | Planilla de verificación de entrega de EEP                               | PLA-VEEP-SSI-01 | PLANTILLA       |       |
| 19 | Formato de verificación del estado de los EPP                            | FOR-VEPP-SST-01 | FORMATO         | Anual |
|    | <b>Programa de capacitación</b>  |                 |                 |       |
| 20 | Formato de programa de capacitación                                      | FOR-PCA-SI-01   | FORMATO         |       |
|    | <b>Competencia</b>   |                 |                 |       |
| 21 | Manual de roles y responsabilidades de área administrativa               | MAN-RRA-SI-01   | MANUAL          |       |
| 22 | Manual de roles y responsabilidades de área Marketing                    | MAN-RRM-SI-01   | MANUAL          |       |
| 23 | Manual de roles y responsabilidades de área producción                   | MAN-RRP-SI-01   | MANUAL          |       |
| 24 | Manual de roles y responsabilidades de área de meseros                   | MAN-RRM-SI-01   | MANUAL          |       |
| 25 | Manual de roles y responsabilidades de área de bebidas                   | MAN-RRB-SI-01   | MANUAL          | Anual |
| 26 | Manual de roles y responsabilidades de área de recepción                 | MAN-RRR-SI-01   | MANUAL          |       |
| 27 | Manual de roles y responsabilidades de Servicios Generales               | MAN-RRSG-SI-01  | MANUAL          |       |
| 28 | Procedimiento de contratación de personal del sistema integrado          | PRO-CP-SI-01    | PROCEDIMIENTO   |       |
|    | <b>Asignación de una persona que diseñe el sistema de gestión de SST</b> |                 |                 |       |
| 29 | Formato de asignación de responsable de SG SST                           | FOR-SG-SST-01   | FORMATO         |       |
| 30 | Formato de acta de responsabilidad del responsable de SG SST             | ACT-ASG-SST-01  | ACTA            |       |
|    | <b>Comunicación</b>  |                 |                 |       |
| 31 | Procedimiento de comunicaciones internas y externas                      | PRO-CIE-SI-01   | PROCEDIMIENTO   | Anual |
| 32 | Matriz de comunicaciones internas y externas del sistema integral        | MAT-CIE-SI-01   | MATRIZ          |       |
|    | <b>Planificación y control operacional</b>                               |                 |                 |       |
| 33 | Caracterización de proceso de servicio al cliente                        | CAR-PSA-SI-01   | CARACTERIZACIÓN |       |
| 34 | Caracterización de proceso de toma de orden                              | CAR-PTO-SI-01   | CARACTERIZACIÓN |       |
| 35 | Caracterización de proceso producción de alimentos                       | CAR-PPA-SI-01   | CARACTERIZACIÓN |       |
| 36 | Caracterización de proceso de cobro                                      | CAR-PPC-SI-01   | CARACTERIZACIÓN |       |
| 37 | Caracterización de proceso de Bodega                                     | CAR-PB-SI-01    | CARACTERIZACIÓN |       |

## Anexo 42

## Matriz de informacion documentada

| <b>OPERACIÓN</b>   |  |                  |          |       |
|--|--|------------------|----------|-------|
| <b>Conformación y funcionamiento del COPASST</b>   |  |                  |          |       |
| 38   | Formato de acta de comunicado para elección de candidatos del comité paritario de SST      | FOR-COP-CASST-01 | FORMATO  |       |
| 39   | Formato de acta de cierre para elección de candidatos del comité paritario SST             | FOR-COP-ESST-01  | FORMATO  | Anual |
| 40   | Formato de acta de conformación de comité paritario de SST                                 | FOR-COP-CSSI-01  | FORMATO  |       |
| <b>Conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral</b>   |  |                  |          |       |
| 41   | Formato de acta de comunicado para elección de comité laboral                              | FOR-ECL-SI-01    | FORMATO  |       |
| 42   | Formato de acta de cierre para elección de candidatos comité de convivencia                | FOR-ECL-SI-01    | FORMATO  |       |
| 43   | Formato de acta de conformación de comité de convivencia laboral                           | FOR-CCL-SI-01    | FORMATO  | Anual |
| <b>Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos y herramientas</b>  |  |                  |          |       |
| 44   | Formato de mantenimiento periódico de equipos, herramientas y instalaciones                | MAT-MP-SI-01     | MATRIZ   |       |
| <b>EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO</b>  |  |                  |          |       |
| <b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>  |  |                  |          |       |
| 45   | Matriz de seguimiento, medición y evaluación   | MAT-SME-SI-01    | MATRIZ   |       |
| <b>Restricciones y recomendaciones médicas laborales</b>   |  |                  |          |       |
| 46   | Formato de seguimiento de recomendaciones médicas laborales                                | FOR-SRM-SI-02    | FORMATO  |       |
| <b>Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales</b>   |  |                  |          |       |
| 47   | Formato de reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales                       | FOR-RATE-SST-01  | FORMATO  | Anual |
| <b>Afiliación al sistema de seguridad social integral</b>  |  |                  |          |       |
| 48   | Planilla de seguimiento de afiliación al sistema de seguridad social integral              | PLA-SAS-SSI-01   | PLANILLA |       |
| <b>MEJORA</b>  |  |                  |          |       |
| <b>No conformidad y acción correctiva</b>  |  |                  |          |       |
| 49   | Formato reporte y seguimiento de no conformidad, acción correctiva, preventiva y de mejora | FOR-RCAPM-ST-01  | FORMATO  | Anual |
| <b>Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales</b> |  |                  |          |       |
| 50   | Formato de reporte de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades                     | FOR-RAI-SST-01   | FORMATO  | Anual |

## Anexo 43

## Caracterización de proceso de servicio al cliente

|   |                                  |  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS   |  | CÓDIGO                                  | CAR-PSA-SI-01   |  |
|--|----------------------------------|--|---|--|---|---|--|
|  |                                  |  | PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE  |  | VERSIÓN                                 | V01-2023  |  |
| <b>OBJETIVO</b>  |                                  |  |   | Son encargados de gestionar el ingreso al restaurante de manera atenta y cordial                   |   | <b>RESPONSABLE</b>  |  |
|  |                                  |  |   |  |   | <b>Recepción</b>  |  |
| ENTRADA  |                                  | PROVEEDORES                              | ACTIVIDADES   |  | SALIDAS                                 | CONTROL   |  |
| Comunicar las políticas de operación   |                                  | GERENTE                                  | PLANEAR   | HACER  | Cliente                                 | Verificar que los clientes se encuentren a gusto, mientras se encuentre en el restaurante |  |
| El host comunica a los meseros la apertura y cierre del restaurante con el fin de que estos estén atentos a lo atender las necesidades de los clientes |                                  | HOST                                     | Planear la bienvenida con la que se va a recibir a los clientes                           | Indicar al cliente la mesa asignada que se este reservo previamente                                |   |   |  |
|  |                                  |  | ACTUAR  | VERIFICAR  |   |   |  |
|  |                                  |  | Se entrega al cliente el menú para que este revise las opciones y escoja la que mas guste | Se le pregunta al cliente si se encuentra a gusto en la mesa que encuentra o que necesidades tiene |   |   |  |
| RECURSOS   |                                  |  | REQUISITOS  |  | SEGUIMIENTO Y CONTROL                   |   |  |
| Humanos  | Técnicos                         | Financieros                              |   |  | INDICADOR                               | ÍNDICE  |  |
| Gerente<br>Jefe de meseros<br>Host   | Adecuaciones de la instalaciones | Recursos destinados por recursos humanos | Políticas de operación<br>Registro de reservaciones<br>Mapa de distribución de mesas      |  | Cumplimiento con el servicio al cliente | N.º de clientes insatisfechos/N.º de clientes satisfechos                                 |  |

## Anexo 44

## Caracterización de proceso de toma de orden

|  |   |  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS   |   | CÓDIGO                                  | CAR-PTO-SI-01   |  |
|---|---|--|---|---|---|---|--|
|   |   |  | PROCESO DE TOMA DE ORDEN  |   | VERSIÓN                                 | V01-2023  |  |
| <b>OBJETIVO</b>   |   |  |   | Gestionar la toma de la orden de los clientes con el de el área de cocina se realice la transformación de los alimentos y luego poder llevárselo a los comensales |   | <b>RESPONSABLE</b>  |  |
|   |   |  |   |   |   | <b>Meseros</b>  |  |
| ENTRADA   |   | PROVEEDORES                              | ACTIVIDADES   |   | SALIDAS                                 | CONTROL   |  |
| Llevar carta o menú a los clientes y comunicar que opciones con mejores             |   | Meseros                                  | PLANEAR   | HACER   | Orden del cliente                       | Verificar que el mesero o Jefe de barra haya atendido a manera oportuna los pedidos del cliente |  |
|   |   |  | Se espera hasta que comensal pido que le lleven el menú del restaurante   | Se lleva el menú y se espera que el cliente elija que desea pedir<br>Se toma la orden junto con las indicaciones dadas  |   |   |  |
|   |   |  | ACTUAR  | VERIFICAR   |   |   |  |
|   |   |  | La orden solicitada por el cliente es llevada a el área de cocina para comenzar la preparación. Es llevada la orden a el comensal | El mesero se queda a la espera de una nuevas indicaciones o sugerencias que requiera el cliente   |   |   |  |
| RECURSOS  |   |  | REQUISITOS  |   | SEGUIMIENTO Y CONTROL                   |   |  |
| Humanos   | Técnicos  | Financieros                              |   |   | INDICADOR                               | ÍNDICE  |  |
| Meseros y Jefe de debidas   | Adecuaciones de la instalaciones.<br>Menús<br>Dotación de uniformes | Recursos destinados por recursos humanos | Designaciones de actividades<br>Registro de reservaciones<br>Mapa de distribución de mesas  |   | Cumplimiento con el servicio al cliente | N.º de clientes insatisfechos/N.º de clientes satisfechos                                       |  |

## Anexo 45

## Caracterización de proceso producción de alimentos

|  |  |  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  |  | CÓDIGO   | CAR-PPA-SI-01   |
|---|--|--|--|--|--|---|
|   |  |  | PROCESO DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS   |  | VERSIÓN  | V01-2023  |
| <b>OBJETIVO</b>   | Elaborar los alimentos de acuerdo a las especificaciones que se encuentran en el menú o las son solicitadas por los clientes |  |  |  | <b>RESPONSABLE</b><br>Jefe de cocina, chef y auxiliares                      |   |
| <b>ENTRADA</b>  | <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   |  | <b>SALIDAS</b>                                       | <b>CONTROL</b>   |   |
| Limpieza de utensilios y higiene personal   | Jefe de cocina<br>Chef<br>Auxiliares de cocina   | <b>PLANEAR</b>   | <b>HACER</b>   | Plato de alimentos o bebidas elaboradas y terminados | Verificar que el alimento o bebida solicitada por el cliente sea la indicada |   |
| Manipulación de alimentos   |  | El jefe de cocina da las indicaciones a los auxiliares donde se encuentra el menú, y los ingredientes para cada pedido, además de dar indicaciones sobre la preparación del alimento                             | Se procede a preparar los alimentos de acuerdo a lo que eligió el cliente, junto con las indicaciones que brindo, luego el encargo de emplatado sirve el alimento con las porciones indicadas en el menú |  |  |   |
| Preparación de alimentos  |  | <b>ACTUAR</b>  | <b>VERIFICAR</b>   |  |  |   |
| Carta o menú de los opciones que se tienen destinadas en el restaurante           |  | El auxiliar de cocina le comanda al mesero que el plato ya está listo para ser llevado, este lo lleva hacia la mesa del cliente y le pregunta si todo se encuentra de acuerdo a las indicaciones que este brindó | El mesero se queda a la espera de una nuevas indicaciones o sugerencias que requiera el cliente  |  |  |   |
| Estandarización de los alimentos verificando su sabor y calidad                   |  |  |  |  |  |   |
| <b>RECURSOS</b>   |  |  | <b>REQUISITOS</b>  |  | <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>   |   |
| <b>Humanos</b>  | <b>Técnicos</b>  | <b>Financieros</b>   |  |  | <b>INDICADOR</b>   | <b>ÍNDICE</b>   |
| Jefe de cocina<br>Chef<br>Auxiliares de cocina<br>Meseros<br>Jefe de bebidas      | Adecuaciones de cocina<br>Dotación de uniformes<br>Maquinaria de utensilios de cocina  | Recursos destinados por recursos humanos y materia prima   | Designaciones de actividades<br>Carta o menú   |  | Cumplimiento con el servicio de platos                                       | N.º de clientes insatisfechos/N.º de clientes satisfechos |

## Anexo 46

## Caracterización de proceso de cobro

|  |  |   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS   |                   | CÓDIGO   | CAR-PPC-SI-01   |
|---|--|---|---|-------------------|--|---|
|   |  |   | PROCESO DE COBRO  |                   | VERSIÓN  | V01-2023  |
| <b>OBJETIVO</b>   | Establecida con el fin de hacer el respectivo cobro de los servicios que fueron prestados en el restaurante de los alimentos que haya consumido el cliente, estos pueden ser cancelados por tarjeta de crédito o en efectivo de acuerdo a las especificaciones que se encuentran en el menú o las son solicitadas por los clientes |   |   |                   | <b>RESPONSABLE</b><br>Cajero y mesero                    |   |
| <b>ENTRADA</b>  | <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>  |   | <b>SALIDAS</b>    | <b>CONTROL</b>   |   |
| Políticas de operación de procesos  | Gerente  | <b>PLANEAR</b>  | <b>HACER</b>  | Clientes y cuenta | Verificar que este de acuerdo al balance de contabilidad |   |
|   |  | El mesero espera a que el cliente solicite se le lleven la cuenta a la mesa, este identifica de que sea es que requieren la solicitud | Se imprime la cuenta y se verifica que este todo lo que se solicito y se procede a llevar la cuenta al cliente y se esta atento a las observaciones o dudas por parte del cliente |                   |  |   |
| Cuenta o recibo impreso   | Cajero<br>Mesero   | <b>ACTUAR</b>   | <b>VERIFICAR</b>  |                   |  |   |
|   |  | El cliente se dirige al cajero y procede a hacer correspondiente a lo indicado en la cuenta (efectivo o tarjeta)                      | El cajero le indica al cliente que verifique si todo está correcto y si lo está se procede a el cierre de la cuenta y despedida del comensal                                      |                   |  |   |
| <b>RECURSOS</b>   |  |   | <b>REQUISITOS</b>   |                   |  | <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>                              |
| <b>Humanos</b>  | <b>Técnicos</b>  | <b>Financieros</b>  |   |                   | <b>INDICADOR</b>   | <b>ÍNDICE</b>   |
| Cajero<br>Mesero<br>Encargado de contabilidad                                       | Adecuación de equipos tecnológicos   | Recursos destinados por recursos humanos  | Designaciones de actividades<br>Tabla de costos   |                   | Cumplimiento de pagos recibidos                          | N.º de clientes insatisfechos/N.º de clientes satisfechos |

## Anexo 47

## Caracterización de proceso de Bodega

|          |   |  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS  |  | CÓDIGO   | CAR-PB-SI-01   |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   |   |  | PROCESO DE BODEGA  |  | VERSIÓN  | V01-2023   |
| <b>OBJETIVO</b>   |   |  | Almacenar la materia prima para la realización de los alimentos, los cuales deben estar en optimas condiciones para la preparación |  |  | <b>RESPONSABLE</b>   |
|   |   |  |  |  |  | <b>Bodega</b>  |
| <b>ENTRADA</b>  |   | <b>PROVEEDORES</b>   | <b>ACTIVIDADES</b>   |  | <b>SALIDAS</b>                                     | <b>CONTROL</b>   |
| Recibir y ordenar la materia prima en el área de bodega                                   |   | Gerente<br>Bodeguero<br>Encargado de comprar<br>Proveedores de materia prima | <b>PLANEAR</b>   | <b>HACER</b>   | Inventario de registro de materia prima solicitada | Verificar que los responsables de la bodega realicen sus tareas de acuerdo a lo proyecto |
| Registrar las entradas de materia prima   |   |  | Verificar que materia prima no hay para poder hacer el abastecimiento  | Se procede a informar la ausencia de la materia prima y se informa a el encargado de compras   |  |  |
| Verificar que los insumos se encuentren en optimas condiciones                            |   |  | <b>ACTUAR</b>  | <b>VERIFICAR</b>   |  |  |
| Verificar que los precios sean acordes a acordado   |   |  | El encargado de compras realiza el correspondiente pedido de materia prima al proveedor  | El encargado de inventario realiza el correspondiente informe de la materia prima solicitada y verifica que todo se encuentre en optimas condiciones |  |  |
| Realizar el inventario correspondiente  |   |  |  |  |  |  |
| Estandarización de los alimentos verificando su sabor y calidad                           |   |  |  |  |  |  |
| <b>RECURSOS</b>   |   |  | <b>REQUISITOS</b>  |  | <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>                       |  |
| <b>Humanos</b>  | <b>Técnicos</b>                           | <b>Financieros</b>   |  |  | <b>INDICADOR</b>                                   | <b>INDICE</b>  |
| Gerente<br>Bodeguero<br>Encargado de compras y inventario<br>Proveedores de materia prima | Adecuaciones de bodega<br>Dotación de EPP | Recursos destinados para materia prima                                       | Tabla de costos<br>Informe de inventarios  |  | Cumplimiento de informe de inventario              | N.º de informes de inventario no reportados / N.º de informes de inventario reportados   |



## Anexo 49

## Formato de acta de cierre para elección de candidatos del comité paritario SST

|   |   |         |                 |            |
|---|---|---------|-----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   | CÓDIGO  | FOR-COP-ESST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | FORMATO DE ACTA DE CIERRE PARA ELECCIÓN DE CANDIDATOS DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | VERSIÓN | V01-2023        |            |

Villa de Leyva Boyacá

**PERIODO:** mes \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_ hasta, mes \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Siendo las hora \_\_\_\_ del día \_\_\_\_ del mes \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_ se da por terminada la votación de elección de candidatos al **COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, dentro del periodo mes \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_ hasta, mes \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

De lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**RESULTADOS OBTENIDOS DEL CONTEO DE VOTOS:**

| CANDIDATO            | NÚMERO DE VOTOS |
|----------------------|-----------------|
|                      |                 |
|                      |                 |
|                      |                 |
| <b>TOTAL, VOTOS:</b> |                 |

**RESULTARON DE LOS CANDIDATOS ELEGIDOS EN LA VOTACIÓN**

| NOMBRE | CARGO | CATEGORÍA |          |
|--------|-------|-----------|----------|
|        |       | PRINCIPAL | SUPLENTE |
|        |       |           |          |
|        |       |           |          |

**EN CALIDAD DE JURADO DE VOTACIÓN SE DESIGNO A:**

| NOMBRE | CÉDULA | FIRMA |
|--------|--------|-------|
|        |        |       |

## Anexo 50

## Formato de acta de conformación de comité paritario de SST

|   |  |         |                 |            |
|---|--|---------|-----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  | CÓDIGO  | FOR-COP-CSSI-01 | Pag 1 de 1 |
|   | FORMATO DE ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | VERSIÓN | V01-2023        |            |

**ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

El día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_ se eligió a las personas encargadas del comité de paritario de seguridad y salud en el trabajo dando cumplimiento a la resolución 2013 de 1986

De acuerdo a lo anterior para la conformación del comité, las personas encargadas de representar a los trabajadores y representantes por parte del empleador junto con su respectivo suplente serán los encargados y responsables de los compromisos, funciones y responsabilidades por el termino de 2 años comprendidos entre el PERIODO: mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_ hasta, mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_ De acuerdo a las votaciones realizadas por los trabajadores se eligieron a las personas que los representaran.

Dando cumplimiento a los resultados el señor **MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES** Representante legal del Restaurante Mercado Municipal nombra a las siguientes personas para la conformación del comité de paritario de seguridad y salud en el trabajo

(Nombre) \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

C.C

Representante principal de los trabajadores

(Nombre) \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

C.C

Representante principal del empleador

(Nombre) \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

C.C

Representante suplente de los trabajadores

(Nombre) \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

C.C

Representante suplente del empleador

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
 Representante legal  
 Restaurante mercado

## Anexo 51

*Formato de acta de comunicado para elección de comité laboral*

|   |  |         |               |               |
|---|--|---------|---------------|---------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                                    | CÓDIGO  | FOR-ECL-SI-01 | Pag 1 de<br>1 |
|   | FORMATO DE ACTA DE COMUNICADO PARA<br>ELECCIÓN DE COMITÉ LABORAL | VERSIÓN | V01-2023      |               |

Villa de Leyva Boyacá día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

**Asunto:** Convocatoria para la conformación del comité de laboral

Resturante Mercado Municipal en cumplimiento a la legislación laboral hace la invitación a los trabajadores para la conformación del Comité de Convivencia Laboral, en el cual se elegirá a un candidato para que los represente, asista y ayude a coordinar las actividades para el bienestar de los trabajadores y de la organización

La votación el día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_ desde las hora \_\_\_\_, hasta la hora \_\_\_\_,

El conteo de los votos se realizará el día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_ a la hora \_\_\_\_\_, junto con la presencia del representante legal, responsable del SST y todo el personal del restaurante

Previa a la elección se se convocará a una reunión a los seleccionados para comunicale sus funciones, responsabilidades y planes de trabajo con relación a su cargo

Cordialmente,

---

**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
Representante legal  
Restaurante mercado municipal

## Anexo 52

## Formato de acta de cierre para elección de candidatos comité de convivencia laboral

|   |   |         |               |            |
|---|---|---------|---------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   | CÓDIGO  | FOR-ECL-SI-01 | Pag 1 de 1 |
|   | FORMATO DE ACTA DE CIERRE PARA ELECCIÓN DE CANDIDATOS COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | VERSIÓN | V01-2023      |            |

Villa de Leyva Boyacá

PERIODO: mes \_\_\_\_ de 20\_\_ hasta, mes \_\_\_\_ de 20\_\_

Siendo las hora \_\_ del día \_\_ del mes \_\_\_\_ de 20\_\_ se da por terminado la votación de elección de candidatos al COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL, dentro del periodo mes \_\_\_\_ de 20\_\_ hasta, mes \_\_\_\_ de 20\_\_

De lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**RESULTADOS OBTENIDOS DEL CONTEO DE VOTOS:**

| CANDIDATO            | NÚMERO DE VOTOS |
|----------------------|-----------------|
|                      |                 |
|                      |                 |
|                      |                 |
| <b>TOTAL, VOTOS:</b> |                 |

**RESULTARON DE LOS CANDIDATOS ELEGIDOS EN LA VOTACIÓN**

| NOMBRE | CARGO | CATEGORÍA |          |
|--------|-------|-----------|----------|
|        |       | PRINCIPAL | SUPLENTE |
|        |       |           |          |
|        |       |           |          |

**EN CALIDAD DE JURADO DE VOTACIÓN SE DESIGNO A:**

| NOMBRE | CÉDULA | FIRMA |
|--------|--------|-------|
|        |        |       |

**Anexo 53***Formato de acta de conformación de comité de convivencia laboral*

|   |   |                |                      |                   |
|---|---|----------------|----------------------|-------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>                                    | <b>CÓDIGO</b>  | <b>FOR-CCL-SI-01</b> | <b>Pag 1 de 1</b> |
|   | <b>FORMATO DE ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>      |                   |

**ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**

El día \_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_ se eligió a las personas que conformaran el comité de convivencia laboral dando cumplimiento a la legislación laboral. De acuerdo a las votaciones realizadas en las instalaciones del restaurante por los trabajadores se eligieron a las personas que los representarán.

Dando cumplimiento a los resultados el señor **MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES** Representante legal del Restaurante Mercado Municipal nombra a las siguientes personas para la conformación del comité de convivencia laboral

(Nombre) \_\_\_\_\_

(Nombre) \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

**C.C**

**C.C**

**Representante principal de los trabajadores**

**Representante suplente de los trabajadores**

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
**MARIO ANDRÉS MARTÍNEZ GONZALES**  
 Representante legal  
 Restaurante mercado

## Anexo 54

## Formato de mantenimiento periódico de equipos, herramientas e instalaciones

|  |                     | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   |        |                                    | CÓDIGO  | MAT-MP-SI-01                |
|---|---------------------|---|--------|------------------------------------|---|-----------------------------|
|   |                     | FORMATO DE MANTENIMIENTO PERIÓDICO DE EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y INSTALACIONES |        |                                    | VERSIÓN   | V01-2023                    |
| FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN   |                     |   |        |                                    | RESPONSABLE   |                             |
| EQUIPOS   |                     |   |        |                                    |   |                             |
| CANTIDAD  | MANTENIMIENTO       | MARCA   | MODELO | UBICACIÓN                          | ACTIVIDAD   | FRECUENCIA DE MANTENIMIENTO |
| 5   | Computadores        | Hp, Lenovo y Hacer  |        | En área administrativa y recepción | Verificar que los computadores funcionen correctamente, si se presenta algún fallo se debe verificar el Software del equipo   | Cada 6 meses                |
| 2   | Impresoras          | HP, Epson   |        | En área administrativa             | Verificar que funcione correctamente y permita realizar las tareas, si tiene fallos se debe realizar la inspección del equipo y correspondiente mantenimiento   | Cada 6 meses                |
| 2   | Caja registradora   | Casio, Sharp y Verifico   |        | En recepción                       | Realizar la inspección y verificación de que esta se encuentre funcionando correctamente  | Anual                       |
| 4   | Basculas            | Cobos y Taurus  |        | Cocina y área de bodega            | Revisar que se encuentre tomando los pesos correspondientes a la materia prima que se quiere comprobar su peso y si no obtiene lo deseado se debe realizar el mantenimiento o sustitución             | Anual                       |
| 4   | Estufa              | Delta   |        | Cocina                             | Verificar que los fogones de la estufa se encuentren en optimas condiciones y que estos puedan calentar de forma efectiva, si no funciona se debe realizar el mantenimiento                           | Cada 6 meses                |
| 2   | Freidoras           | Philips   |        | Cocina                             | Verificar que funcione correctamente y que se pueda realizar la tarea de forma efectiva, si no funciona se debe realizar el mantenimiento   | Cada 3 meses                |
| 3   | Frigorífico         | Beko, Electrolux y Bosch  |        | Cocina y área de bodega            | Revisar que se encuentre en optimas condiciones y que esta pueda conservar la materia prima de manera eficiente, se debe verificar el mantenimiento del mismo   | Cada 3 meses                |
| 3   | Hornos              | Beko y Aeg  |        | Cocina                             | Verificar que se encuentren en optimas condiciones y que estos puedan calentar de forma efectiva, si no funciona se debe realizar el mantenimiento  | Cada 6 meses                |
| 2   | Parrillas           | Berbecook y Broli King  |        | Cocina                             | Verificar que el horno se encuentren en optimas condiciones y que estos puedan calentar de forma efectiva, si no funciona se debe realizar el mantenimiento   | Cada 6 meses                |
| 2   | Exprimidores        | Taurus y Cecotec  |        | Cocina y área de bebidas           | Realizar la inspección del equipo, verificando que este pueda cumplir con las actividades que se estiman realizar   | Cada 6 meses                |
| HERRAMIENTAS  |                     |   |        |                                    |   |                             |
| 15  | Ollas y sartenes    |   |        | Cocina                             | Verificar que los elementos de cocina se encuentren en optimas condiciones y que se puedan utilizar de manera efectiva si estos se encuentran oxidados se debe realizar la verificación y eliminación | Cada 3 meses                |
| 2   | Ralladores          | Fama y Minerva  |        | Cocina                             | Verificar que tengan el filo correcto para poder procesar los alimentos   | Bimestral                   |
| 18  | Cuchillos           | Oster, Jbk y Arcos  |        | Cocina                             | Verificar que tengan el filo correcto para poder procesar los alimentos   | Bimestral                   |
| 25  | Mesas               |   |        | Área de mesas                      | Verificar que se encuentren en optimas condiciones y que estas tengan los colores adecuados con que generan un buen aspecto   | Semanal                     |
| 35  | Sillas              |   |        | Área de mesas                      | Verificar que se encuentren en optimas condiciones y que estas tengan los colores adecuados con que generan un buen aspecto   | Semanal                     |
| 25  | Manteles            | Ikea, Lions Home y Pottery Barn   |        | Área de mesas                      | Realizar la inspección de que todos los materiales de la tela de que estos no tengan degastes, manchas y ni rotas si las tiene se debe sustituir  | Semanal                     |
| INSTALACIONES   |                     |   |        |                                    |   |                             |
|   | Área de bodega      |   |        | Instalaciones                      | Realizar la inspección de que la zona tenga todo lo necesario para la realización de la actividad, y que estas tengan las instalaciones tengan orden y aseo   | Semanal                     |
|   | Área administrativa |   |        | Instalaciones                      | Realizar la inspección de que la zona tenga todo lo necesario para la realización de la actividad, y que estas tengan las instalaciones tengan orden y aseo   | Semanal                     |
|   | Área de cocina      |   |        | Instalaciones                      | Realizar la inspección de que la zona tenga todo lo necesario para la realización de la actividad, y que estas tengan las instalaciones tengan orden y aseo   | Semanal                     |
|   | Pasillos            |   |        | Instalaciones                      | Verificar que las instalaciones tengan orden y aseo   | Semanal                     |
|   | Baños               |   |        | Instalaciones                      | Verificar que las instalaciones tengan orden y aseo   | Semanal                     |

## Anexo 55

## Matriz de seguimiento, medición y evaluación

|   |  |   |                                  |  |
|---|--|---|----------------------------------|--|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                |   | CÓDIGO                           | MAT-SME-SI-01                              |
|   | MATRIZ DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN |   | VERSIÓN                          | V01-2023                                   |
| <b>FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN</b>  |  |   |                                  |  |
| <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>REPORTES</b>                              | <b>MÉTODO</b>   | <b>FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO</b> | <b>FRECUENCIA DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b> |
| Conformar programa de capacitaciones  | Reporte de programas                         | Nº de reporte de programas no realizados/<br>Nº de programas realizados   | Semanal                          | Mensual                                    |
| Comité de convivencia laboral   | Comunicar la realización de las actividades  | Excel con las actividades realizadas                                      | Mensual                          | Semestral                                  |
| Establecer recursos financieros para la implementación del SST y SGC              | Reporte de recursos humanos                  | Excel donde se puede ver los recursos utilizados y en que                 | Semanal                          | Mensual                                    |
| Planear programa de capacitaciones para los empleados                             | Reporte de recursos de recursos humanos      | Excel donde se puede ver los recursos utilizados y en que                 | Semanal                          | Mensual                                    |
| Inspecciones de recursos de primeros auxilios como botiquines y extintores        | Reporte de recursos de recursos humanos      | % de recursos no asignados/ % de recursos asignados                       | Trimestral                       | Anual                                      |
| Grado de cumplimiento de la meta de producción                                    | Reporte de gerencia                          | Producción de alimentos no conforme /<br>Producción de alimentos conformé | Diario                           | Mensual                                    |
| Definir controles y promociones de prevención                                     | Informe de controles                         | Controles no ejecutados / Controles realizados                            | Bimestral                        | Semestral                                  |

*Formato de seguimiento de recomendaciones médicas laborales*

|   |   |                     |   |
|---|---|---------------------|---|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                               | CÓDIGO              | FOR-SRM-SI-01   |
|   | FORMATO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES MEDICAS LABORALES | VERSIÓN             | V01-2023  |
| FECHA DE DILIGENCIAMIENTO   |   |                     |   |
| NOMBRE DE TRABAJOR  | _____   | EDAD                | _____   |
| CÉDULA  | _____   | FECHA DE NACIMIENTO | _____   |
| EPS   | _____   | PESO                | _____   |
| CARGO   | _____   | EN TRATAMIENTO      | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| VINCULACIÓN LABORAL   | _____   |                     |   |
| <b>Funciones del cargo</b>  |   |                     |   |
|   |   |                     |   |
| <b>Diagnóstico</b>  |   |                     |   |
|   |   |                     |   |
| <b>Tipo de tratamiento si lo hay</b>  |   |                     |   |
|   |   |                     |   |
| <b>Recomendaciones si las tiene</b>   |   |                     |   |
|   |   |                     |   |
| <b>Seguimiento del cumplimiento de las restricciones</b>                          |   |                     |   |
|   |   |                     |   |
| <b>Controles de la empresa</b>  |   |                     |   |
|   |   |                     |   |
| <b>Compromiso del trabajador</b>  |   |                     |   |
|   |   |                     |   |
| <b>Observaciones</b>  |   |                     |   |
|   |   |                     |   |

Formato de reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales

|  |  |   |  |  |  |  |                    |   |
|--|--|---|--|--|--|--|--------------------|---|
|  |  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL                                     |  |  |  | CÓDIGO   | FOR-RATE-SST-01    |   |
|  |  | FORMATO REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES |  |  |  | VERSIÓN  | V01-2023           |   |
| AFP AL QUE ESTÁ AFILIADO:  |  | ARL AL QUE ESTÁ AFILIADO  |  |  |  |  |                    |   |
| EPS AL QUE ESTÁ AFILIADO   |  | FECHA DE DILIGENCIAMIENTO DEL REPORTE DEL ACCIDENTE LABORAL       |  | DÍA  | MES  | AÑO  |                    |   |
| <b>I. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>                                   |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Tipo de vinculación laboral:   |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Nombre de la entidad:  |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Nit:   |  | Dirección:  |  | Teléfono   |  |  |                    |   |
| Correo electrónico   |  | Departamento  |  | Municipio  |  | Zona:<br>Urbana _____<br>Rural _____   |                    |   |
| Actividad económica:   | Empresa dedicada a la prestación de servicio de alimentación                     |   |  |  |  | Código de la actividad   |                    |   |
| <b>2. INFORMACION DEL TRABAJADOR QUE SE ACCIDENTADO</b>                          |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Tipo de vinculación laboral:   |  |   |  |  | Fecha de ingreso a la entidad:   | Día: ___ Mes: ___ Año: _____   |                    |   |
| Primer Apellido  | Segundo Apellido   |   | Primer Nombre                          | Segundo Nombre   |  | Genero   |                    |   |
| Tipo de documento  | C.C. T.I. PAS  | Numero  | Fecha de nacimiento                    |  | Día  | Año  | Mes                |   |
| Dirección de Residencia:   |  |   |  | Teléfono   |  |  |                    |   |
| Correo electrónico   |  |   |  | Celular  |  |  |                    |   |
| Departamento:  |  |   | Municipio:                             |  |  | Tiempo de antigüedad en el cargo actual:<br>Años: _____<br>Meses: _____<br>Días: _____<br>Jornada Habitual:<br>Diurna: _____<br>Nocturna: _____<br>Mixto: _____<br>Turnos: _____ |                    |   |
| <b>3. INFORMACION SOBRE EL ACCIDENTE</b>   |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Fecha de Accidente:  | Día ___ Mes ___ Año _____  | Hora de Accidente   | Día de la semana que ocurrió el        |  | Lunes ___ Martes ___ Miércoles ___ Jueves ___ Viernes ___ Sábado ___ Domingo ___ |  |                    |   |
| Jornada en que sucede el accidente:  | Normal: _____<br>Extra: _____  | Estaba realizando su labor habitual:                              | Si: _____<br>No: _____<br>Cual?: _____ | Total tiempo laborado previo al accidente:                     | HH: _____<br>MM: _____   |  | Tipo de accidente: | Violencia: _____<br>Tránsito: _____<br>Deportivo: _____<br>Recreativo cultural: _____<br>Propios del trabajo: _____ |
| Causo la muerte al trabajador:   | Si: _____<br>No: _____   | Departamento donde ocurrió el accidente:                          | Municipio donde ocurrió el accidente:  |  | Zona donde ocurrió el accidente:   | Urbana: _____  | Rural: _____       |   |
| Lugar donde ocurrió el accidente:  | Dentro de la empresa:  |   | Fuera de la empresa:                   |  | Trabajo en casa:   |  |                    |   |
| INDIQUE CON UNA X DONDE OCURRIÓ  |  | TIPO DE LESIÓN MARQUE CON UNA X LAS QUE CORRESPONDAN              |  | LESIÓN EN PARTES DEL CUERPO MARQUE CON UNA X                   |  | ACCIDENTES POR MECANISMOS LABORALES MARQUE CON UNA X   |                    |   |
| Área de cocina   | Fractura:  | Envenenamiento o Intoxicación aguda o Alergia                     |  | Cabeza   |  | Caídas de personas   |                    |   |
| Área de bodega:  | Luxación:  | Asfixia   |  | Ojos   |  | Caídas de Objetos:   |                    |   |
| Área de administración   | Esguinces, Desgarro muscular, Hernia, Laceración de músculo o Tendón sin herida: | Efecto de la electricidad   |  | Cuello:  |  | Pisadas, Choques o Golpes  |                    |   |
| Corredores o pasillos  | Conmoción o Trauma interno:  | Lesiones múltiples  |  | Tronco como espalda, columna vertebral, médula espinal, pelvis |  | Atrapamientos:   |                    |   |
| Escaleras  | Amputación o enucleación   | Quemaduras  |  | Torax  |  | Sobreesfuerzo, Esfuerzo excesivo o falso movimiento:   |                    |   |
| Parqueaderos   | Trauma superficial como rasguño, punción o pinchazo                              |   |  | Abdomen:   |  | Exposición a temperatura Extremas  |                    |   |
| Otras áreas  |  |   |  | Miembros Superiores:   |  | Exposición o contacto con Electricidad   |                    |   |
| Otros (Especifique):   | Golpe, Contusión o Aplastamiento:  | Otro (Especifique):   |  | Manos  |  |  |                    |   |
|  |  |   |  | Miembros Inferiores  |  | Otros (Especifique)  |                    |   |
|  |  |   |  | Pies   |  |  |                    |   |
|  |  |   |  | Ubicaciones Múltiples:   |  |  |                    |   |
| <b>4. DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE</b>  |  |   |  |  |  |  |                    |   |
|  |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| <b>5. PERSONAS QUE PRESENCIARON EL ACCIDENTE</b>                                 |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Hubo personas que presenciaron el accidente?                                     | Si: _____ No: _____  | En caso afirmativo diligenciar la siguiente información:          | Apellidos y Nombres completos:         |  | Documento de identidad   |  | Cargo:             |   |
|  |  |   | Apellidos y Nombres completos:         |  | Documento de identidad   |  | Cargo:             |   |
| <b>5. PERSONA RESPONSABLE DEL INFORME</b>  |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Apellidos y Nombres completos:   |  |   |  | Número del Documento de Identidad:                             |  |  | Firma:             |   |
| <b>6. PERSONA RESPONSABLE DEL REPORTE DEL ACCIDENTE ANTE LA (ARL)</b>            |  |   |  |  |  |  |                    |   |
| Apellidos y Nombres completos:   |  |   |  | Número del Documento de Identidad:                             |  |  | Firma:             |   |

Planilla de seguimiento de afiliación al sistema de seguridad social

|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|--|----------------------|---|--------|--------|--------------------|-------|-----------|----------|---------|---------------------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|
|  |                      | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL   |        |        |                    |       |           |          | CÓDIGO  | PLA-SAS-SSI-01      |               |        |               |        |               |
|  |                      | PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL |        |        |                    |       |           |          | VERSIÓN | 1                   |               |        |               |        |               |
| FECHA DE DILIGENCIAMIENTO  |                      |   |        |        | PERIODO DE INFORME |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
| No.  | DATOS DEL TRABAJADOR |   |        |        |                    |       |           |          | ARL     |                     | EPS           | AFP    |               |        |               |
|  | Fecha de ingreso     | Fecha de retiro   | Nombre | Cedula | Edad               | Cargo | Dirección | Teléfono | Nombre  | Fecha de afiliación | Fecha de pago | Nombre | Fecha de pago | Nombre | Fecha de pago |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |
|  |                      |   |        |        |                    |       |           |          |         |                     |               |        |               |        |               |

Formato reporte y seguimiento de no conformidad, acción correctiva, preventiva y de mejora

|  |                          |  |                          |  |                          |               |                          |                       |         |                 |    |  |      |  |  |
|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------------|---------|-----------------|----|--|------|--|--|
|  |                          | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  |                          |  |                          |               |                          |                       | CÓDIGO  | FOR-RCAPM-ST-01 |    |  |      |  |  |
|  |                          | FORMATO REPORTE Y SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA |                          |  |                          |               |                          |                       | VERSIÓN | V01-2023        |    |  |      |  |  |
| REPORTE No.  |                          |  |                          |  |                          |               |                          | FECHA DE REALIZACION: | DD      |                 | MM |  | AAAA |  |  |
| NO CONFORMIDAD DETECTADA POR:  |                          |  |                          |  |                          |               |                          |                       |         |                 |    |  |      |  |  |
| ACCION CORRECTIVA  |                          |  |                          | ACCION PREVENTIVA                        |                          |               |                          | MEJORA                |         |                 |    |  |      |  |  |
| AUDITORIA EXTERNA  | <input type="checkbox"/> | INDICADORES DE CALIDAD   | <input type="checkbox"/> | INVESTIGACIONES DE PELIGOS Y RIEGOS      | <input type="checkbox"/> | SIMULACROS    | <input type="checkbox"/> |                       |         |                 |    |  |      |  |  |
| AUDITORIA EXTERNA  | <input type="checkbox"/> | INSPECCIONES   | <input type="checkbox"/> | INVESTIGACION DE ACCIDENTES E INCIDENTES | <input type="checkbox"/> |               |                          |                       |         |                 |    |  |      |  |  |
| REQUISITOS LEGALES   | <input type="checkbox"/> | P.Q.R.S  | <input type="checkbox"/> | OTROS                                    | <input type="checkbox"/> | CUALES: _____ |                          |                       |         |                 |    |  |      |  |  |
| IDENTIFICADA POR :   |                          |  |                          |  |                          |               |                          |                       |         | CARGO           |    |  |      |  |  |
| DESCRIPCION DEL HALLAZGO   |                          |  |                          |  |                          |               |                          |                       |         |                 |    |  |      |  |  |

| PLAN DE ACCION             |             |  |                       |   |
|----------------------------|-------------|--|-----------------------|---|
| ACTIVIDAD                  | RESPONSABLE |  | FECHA DE CUMPLIMIENTO |   |
|                            |             |  | D                     | M |
|                            |             |  |                       |   |
|                            |             |  |                       |   |
|                            |             |  |                       |   |
| SEGUIMIENTO Y VERIFICACION |             |  |                       |   |
| RESULTADO                  | RESPONSABLE |  | FECHA DE CUMPLIMIENTO |   |
|                            |             |  | D                     | M |
|                            |             |  |                       |   |
|                            |             |  |                       |   |

LA ACCION FUE EFICAZ SI  NO  FECHA DE CIERRE DE LA ACCION \_\_\_\_\_

|         |       |                 |       |
|---------|-------|-----------------|-------|
| REALIZO |       | REVISO Y APROBO |       |
| FIRMA   |       | FIRMA           |       |
| NOMBRE  | _____ | NOMBRE          | _____ |
| CARGO   | _____ | CARGO           | _____ |

## Anexo 60

## Formato de reporte de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades

|   |  |         |                |            |
|---|--|---------|----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  | CÓDIGO  | FOR-RAI-SST-01 | Pag 1 de 1 |
|   | FORMATO DE REPORTE DE ACCIDENTES, INCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES | VERSIÓN | V01-2023       |            |

### FORMATO DE REPORTE DE ACCIDENTES, INCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES

#### OBJETIVO

Se establece con el objetivo de tener presentes las los accidentes, incidentes y enfermedades que puedan ocurrir en las diferentes labores que se desempeñan en el puesto de trabajo. El cual tiene el fin de que los trabajadores puedan diligenciar el siguiente formato:

#### 1. DATOS GENERALES:

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Identificación: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Tiempo en el cargo: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE/ACCIDENTE O ENFERMEDADES LABORALES:

Lugar donde ocurrió: \_\_\_\_\_ Fecha y hora: \_\_\_\_\_  
 Jornada: \_\_\_\_\_

##### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

---



---



---



---



---



---



---



---

##### 2.2. Qué factor dio origen a que ocurriera el riesgo:

Señale el o los factores que considere que fueron las que dieron origen a la generación del incidente/accidente o enfermedad laboral. Se recuerde que es fundamental que señale todo lo que ocurrió para poder tomar controles y acciones correctivas de forma eficaz

| RELACIONADOS CON EL LUGAR DE TRABAJO                            | DE ORIGEN PERSONAL                              |
|---|---|
| Ventilación inexistente   | No tener experiencia para el cargo              |
| Exceso o falta de iluminación                                   | No realizar las tareas de acuerdo a lo indicado |
| Falta de elementos para desarrollar la tarea                    | No uso de EPP                                   |
| Sobrecarga de trabajo   | No tener motivación                             |
| No se comunica de manera adecuada la tarea que se debe realizar | Ambiente laboral con demasiado estrés           |
| Areas no acordes con el cargo                                   | Falta de trabajo en equipo                      |
| ¿Otras describan cuál?  | ¿Otras describan cuál?                          |

## Anexo 60

Formato de reporte de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades

|   |  |         |                |            |
|---|--|---------|----------------|------------|
|  | RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL  | CÓDIGO  | FOR-RAI-SST-01 | Pag 1 de 2 |
|   | FORMATO DE REPORTE DE ACCIDENTES, INCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES | VERSIÓN | V01-2023       |            |

| NO ADVERTIR DE CONDICIONES DE TRABAJO/ EQUIPOS DE TRABAJO INADECUADOS   | FACTORES POR GOLPE  |
|---|---|
| No darle buen uso a los equipos y herramientas de trabajo               | Caída por piezas ocasionando golpes   |
| Equipos o herramientas en malas condiciones                             | Resbalones  |
| Distribución de espacios inadecuadas                                    | Atrapamiento de alguna parte del cuerpo producto de mal uso de las herramientas |
| No advertir de los riesgos que puedan presentarse en el área de trabajo | Caídas por desnivel   |
| Empleados que toman demasiado confianza y no cumplen con sus funciones  | Sobreesfuerzo   |
| Exposición al ruido   | Caídas por levamiento inadecuado de cargas                                      |
| Ubicación inadecuada de equipos y herramientas                          | ¿Otras describan cuál?  |
| Influencia a malos hábitos  |   |
| ¿Otras describan cuál?  |   |

### 3. EVIDENCIA DE LOS HECHOS O RIESGOS OCURRIERON

|  |
|--|
|  |
|--|

### 4. MEDIDAS CORRECTIVAS

Con fin de eliminar y controlar los riesgos que fueron diagnosticados se debe tener en cuenta la implementación de medidas correctivas, las cuales permitan garantizar el bienestar de los empleados junto con seguimiento periódico de los riesgos, teniendo en cuenta la inspección de los equipos y herramientas de trabajo, para realizar estos controles se debe tener los siguientes aspectos:

#### 4.1. Medidas correctivas:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**Anexo 60***Formato de reporte de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades*

|   |   |                |                       |                   |
|---|---|----------------|-----------------------|-------------------|
|  | <b>RESTAURANTE MERCADO MUNICIPAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>  | <b>FOR-RAI-SST-01</b> | <b>Pag 1 de 3</b> |
|   | <b>FORMATO DE REPORTE DE ACCIDENTES,<br/>INCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>V01-2023</b>       |                   |

**4.2. Responsables de la gestión**

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

El presente documento fue desarrollado el día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año

**Personal que realizo el informe**

Nombre:

C.C

Cargo

**Datos del empleado que le ocurrió el riesgo**

Nombre:

C.C

Cargo