



TRABAJO DE GRADO
OPCIÓN SEMINARIO.

AUDITORÍA INTERNA HSEQ EN EL PROCESO DE PREPARACIÓN DE CAFÉ EN LA
CAFETERÍA CAFÉ CENTRAL

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

ERICA PATRICIA MORENO DURANGO
DAVID SÁNCHEZ CEBALLOS
JULIETH RENTERIA VARBA.

CRISTINA LÓPEZ ÁLZATE.
SEMINARIO-DIPLOMADO.

2026

Dedicatoria

Queremos dedicar este trabajo a Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para poder lograr nuestros objetivos. Además de su gran bondad y amor.

A todos nuestros familiares, quienes han estado a nuestro lado a lo largo de nuestra formación profesional, por poner en cada uno de nosotros su fe y su confianza.

Gracias también a nuestra querida orientadora Cristina López Álzate, quien nos guió y nos dispuso todo su conocimiento para que pudiéramos avanzar en el seminario y sobre todo en nuestra formación para poder convertirnos en futuros ingenieros en seguridad y salud en el trabajo.

Agradecimientos

Primeramente, le damos gracias a Dios por permitirnos vivir esta experiencia dentro de nuestra formación profesional en la universidad.

Debemos agradecer de manera cordial y sincera a la profesora Cristina López Álzate por orientarnos en la realización de este trabajo de grado bajo su dirección. Su apoyo y su confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiarnos en cada una de las ideas que teníamos, lo cual ha sido de gran aporte, no solo para la aprobación del seminario, sino también en nuestra formación como ingenieras.

También queremos agradecerles a nuestros familiares, amigos y personas especiales en nuestras vidas, no podríamos sentirnos más felices con la confianza que pusieron sobre nosotros, especialmente cuando hemos contado con su mejor apoyo desde que tenemos memoria. desde que tenemos memoria.

La culminación de este seminario es en gran parte gracias a todos ustedes.

TABLA DE CONTENIDO

1	Resumen.....	5
2	Palabras clave: Mejora continua, Auditoría, Peligros, Estandarización, Conformidad.....	7
3	Marco conceptual.....	7
4	Marco contextual.....	22
5	Contexto de la organización.....	23
6	Misión y visión.....	24
7	Valores Corporativos.....	25
8	Política.....	26
9	Objetivo.....	27
10	Alcance del Sistema de Gestión Integrado.....	28
11	Partes interesadas.....	28
12	¿Por qué es importante aplicar un Sistema de Gestión Integrado en una cafetería?.....	33
13	Matriz DOFA.....	34
14	PESTEL.....	37
15	Cinco Fuerzas de PORTER.....	39
16	Fuerzas de mercado.....	40
17	Mapa de procesos de la cafetería.....	42
18	Caracterización del proceso operativo.....	44
19	Matriz de impacto y aspectos ambientales.....	49
20	Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER).....	53
21	Riesgo psicosocial en la organización.....	58
22	Plan de auditoría.....	59
23	Hallazgos.....	64
24	Análisis de causas y acciones correctivas.....	67
25	Plan de acción.....	69
26	ODS y Responsabilidad Social.....	72
27	Conclusiones.....	76

1 Resumen

Este trabajo nació de la realización del seminario de Auditor Interno de Sistemas Integrados para poder cumplir con uno de los requisitos de grado. Para poder realizarlo y aplicarlo, optamos por una empresa creada desde nuestra imaginación "Café central". Café central es una empresa colombiana ubicada en el departamento de Antioquia, puntualmente en

la ciudad de Medellín, en el barrio Laureles. Esta empresa se dedica a prestar servicios de cafetería en una única sede y se enfoca en la preparación y venta directa al consumidor de bebidas calientes y frías a base de café, ofreciendo un espacio cómodo para el consumo en sitio.

Para la implementación de Sistemas Integrados, empezamos por un árbol de ideas sobre empresas reales o ficticias sobre la cual nos gustaría trabajar y escogimos la empresa anteriormente mencionada. La primera etapa fue el contexto de la organización donde se involucraron cuatro componentes claves:

El análisis de cuestiones internas, el análisis de cuestiones externas, la identificación de partes interesadas, y la definición del alcance, política y alcance del SIG.

Implementamos el Sistema de Gestión Integrado a partir de dos marcos estratégicos complementarios como lo son el DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) analizamos los factores internos controlables de nuestra cafetería, y el PESTEL (político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal) donde definimos factores externos para llevar a cabo estrategias benéficas. El uso conjunto de estos dos marcos nos mejoró la toma de decisiones. Luego analizamos y clasificamos los aspectos e impactos ambientales mediante una herramienta de gestión, basada en la norma ISO 14001, que identifica y evalúa las interacciones de las actividades empresariales con el medio ambiente para así poder priorizar las medidas preventivas y correctivas, y la matriz de peligros y riesgo, la cual usamos para identificar, evaluar y priorizar los peligros laborales.

2 Palabras clave: Mejora continua, Auditoría, Peligros, Estandarización, Conformidad.

3 Marco conceptual

ISO proviene del griego *isos*, que significa “igual”, reflejando su misión de unificar estándares y es la Organización Internacional de Normalización. Esta es una entidad independiente que crea estándares globales para poder garantizar la calidad, la seguridad y la eficiencia de productos y servicios. Establece normas internacionales como la ISO 9001 de 2015, la ISO 14001 de 2015 y la ISO 45001 de 2018. Es una organización de estandarización y está presente en más de 160 países, define normas globales como las anteriormente mencionadas. Lo que hacen es estandarizar un Sistema y mejorar la calidad de la seguridad con respecto a ese sistema.

Existen normas ISO dirigidas hacia la salud, tecnologías de la información y afines, gestión de servicios, seguridad, protección y riesgos, transporte, energías, diversidad e inclusión, sostenibilidad ambiental, alimentos y agricultura, materiales, edificación y construcción e ingeniería, entre otras.

ISO 9001 de 2015

Es una norma internacional para Sistemas de Gestión de la Calidad. Esta norma se enfoca en la mejora continua, la satisfacción del cliente y el pensamiento basado en los riesgos. Es una norma que se alinea con otras normas ISO, facilitando así su integración, exige un alto compromiso de la alta dirección, busca la eficiencia operativa, garantiza productos y

servicios de calidad, mejora la reputación, facilita la participación en licitaciones, reduce errores y optimiza los procesos internos. Esta fue la primera norma que se creó y sirvió de base para el resto de las normas.

Esta norma da un estándar de cómo se debe trabajar, con el fin de cubrir esa necesidad, unas expectativas de un cliente y superar la calidad que él espera.

Cuando se habla de esta norma, se debe pensar en calidad y satisfacción del cliente. ya que les ayuda a las empresas a aumentar y/o mejorar su productividad, la eficiencia en la organización, aumentar la satisfacción del cliente lo que genera mayor confianza en el producto y/o servicio.

Dentro de esta ISO 9001 encontramos la ISO 9000 en la que están los fundamentos y vocabularios, la ISO 19011 que establece las directrices para realizar auditorías y la ISO 31000 que habla de gestión de riesgos. Todas las normas hoy en día se basan en gestión de riesgos, en identificar el riesgo antes de que haya una consecuencia, implementar controles antes de que el riesgo se materialice.

ISO 14001 de 2015

Fue en 1996 que salió la primera versión de esta ISO que tiene como propósito proporcionar a las organizaciones un marco de referencia que les permita proteger el medio ambiente y poder responder a las condiciones ambientales que están constantemente en cambio. También ayudarles a estar en equilibrio con las necesidades socioeconómicas, mediante especificaciones para un sistema de gestión ambiental que les permita a todas las organizaciones que la toman como referencia, mejorar su desempeño ambiental. Lo más

complejo de esta ISO, es la normatividad legal asociada ya que cambia de manera constante y hay mucha normatividad, cada región, departamento, país y continente tiene su normatividad.

Ha sido el sistema de gestión que más fuerza ha tomado por todo el tema de responsabilidad social empresarial, ya que, si no se tiene un sistema de gestión ambiental, no se puede cumplir con todo el tema de responsabilidad social empresarial. Adicionalmente, las personas hoy en día tienen un mayor nivel de cultura ambiental y las regulaciones o normatividad ambiental cada día es más exigente. es una norma de mucha conciencia y asociada a los nuevos hábitos, a la nueva generación que se está creando y al tema de que, si no se hace algo, va a haber un colapso.

creció con el fin de concientizar a la humanidad de un consumo responsable para cuidar el planeta, con el fin de generar un equilibrio ambiental en el que pueda sobrevivir la comunidad y una industria. también se creó para poder responder a las condiciones ambientales cambiantes. toda esta norma invita a mitigar los aspectos ambientales, prevenir impactos ambientales negativos y a cumplir la normatividad legal.

Todo el Sistema de Gestión Ambiental está enfocado en un ciclo de vida que empieza en el desarrollo del producto, desde donde se toma la materia prima hasta la entrega en el transporte.

Medio ambiente

entorno en el que nos rodeamos, donde existe una relación e interacción entre los factores Bióticos y Abióticos.

Factores Bióticos: Todo lo que tiene vida, todos los seres vivos; plantas, animales, microorganismos y nosotros como seres humanos.

Factores Abióticos: son los elementos sin vida que condicionan la vida, como lo es el aire, el agua, el clima, relieve y el suelo.

¿Qué es un aspecto ambiental?

Son todos los elementos de las actividades, productos o servicios que interactúan o que pueden interactuar con el medio ambiente. son esa causa que genera una alteración, conocida como impacto ambiental.

¿Qué es un impacto ambiental?

El impacto es la alteración, la modificación o el efecto que produce la actividad sobre el medio ambiente. puede haber impactos negativos, que son los daños o la contaminación que afectan la calidad de vida, o positivos que restauran.

Gases de efecto invernadero

Estos gases están presentes en la atmósfera, son los que atrapan el calor cerca de la superficie terrestre, el problema es que está en enormes cantidades, debido a las actividades humanas que han aumentado la concentración en la tierra, causando el cambio climático.

Principales GEI: Vapor de agua, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso y ozono.

Se espera un cambio esperado de esta norma para el 2027.

ISO 45001 de 2018

Este es el estándar internacional para Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Este fue publicado en marzo de 2018 y reemplazó la OHSAS 18001. Tiene como objetivo proporcionar a los trabajadores lugares de trabajo seguros y saludables, previniendo lesiones y deterioros de la salud. En esta ISO el alcance ya no va a ser la calidad y

satisfacción del producto o servicios, ya no va ser la gestión ambiental de las organizaciones. El alcance va a hacer el cuidado de la seguridad y salud de todas las partes interesadas relacionadas con el trabajo.

La implementación de esta norma reduce los accidentes y enfermedades laborales, ayuda a cumplir legalmente lo que le genera a las organizaciones una buena reputación. además, aplicarla podría aumentar la producción y moral del personal, y disminuir costos asociados a siniestros y ausentismos.

Peligro: Es la fuente con potencial de causar daño. el peligro se controla.

Riesgo: es el efecto de que ese potencial llegue a causar ese daño. el riesgo se puede mitigar o eliminar.

Accidente de trabajo: todo suceso repentino se presenta por causa o con ocasión del trabajo y que puede producir en el trabajador una lesión, la invalidez o la muerte.

Incidente: es el casi accidente, pudo pasar, pero no pasó. no genera lesiones físicas, daños materiales ni pérdidas en los procesos, pero tuvo todo el potencial de convertirse en un accidente.

Dentro de la Seguridad y Salud en el Trabajo la alta dirección es la cabeza y tiene que asegurar los recursos, y lideran de manera completa la organización. por otro lado, el responsable de SST es a quien se le delega la coordinación del SG-SST y tiene que ser una persona con conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, con licencia, porque si no tiene licencia debe haber alguien que proporcione la licencia ante un accidente grave o mortal. Además, los supervisores implementan los controles en las áreas y los trabajadores siguen los procedimientos y reportan todos los riesgos, así mismo reportar cuando tengan un incidente o

accidente de trabajo. También el comité de SST es un actor clave, ellos revisan incidentes y proponen mejoras, son quienes ayudan al responsable del SG-SST, este comité es diferente al COPASST y al COCOLA.

COPASST: Es el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, un organismo obligatorio en las empresas de Colombia con 10 o más trabajadores. Ellos tienen como función la prevención de accidentes y enfermedades laborales mediante las inspecciones, el análisis de riesgos y la comunicación entre empleados y empleadores.

Si las empresas tienen menos de 10 trabajadores deben de tener un vigía de seguridad y salud en el trabajo.

El número de integrantes depende del tamaño de la empresa, se compone por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores. Los representantes del empleador son designados directamente por la empresa y los de los trabajadores son elegidos mediante votación libre y secreta entre los trabajadores.

Su duración es de dos años con posibilidad de reelección y se deben reunir al menos una vez al mes. Ellos se encargan de participar en la investigación de los accidentes y la evaluación interna de los casos, participan en las inspecciones de puestos de trabajo, de equipos y maquinarias en compañía de mantenimiento, todas las inspecciones que se realicen en la organización.

COCOLA: El Comité de Convivencia Laboral es obligatorio y se diseña para prevenir acoso laboral, para gestionar los conflictos y para proteger contra los riesgos psicosociales. Ellos buscan promover un ambiente de trabajo sano.

El Comité recibe quejas, escucha a las partes, promueve el diálogo y propone planes de mejora. Debe haber mínimo 4 miembros, dos principales y dos suplentes, mitad designados por

el empleador y la otra mitad por votación. no pueden ser personas conflictivas, deben ser personas pasivas, tranquilas, mediáticas, sociables, neutras, que no estén envueltas en investigaciones de acoso laboral o sexual. todos debemos estar capacitados en resolución de conflictos y convivencia laboral. La duración del cargo es de dos años con posibilidad de reelección.

Las reuniones de este comité son mensuales con informe trimestral y anual. estos informes van a la ARL y se presenta un caso de acoso laboral van al ministerio de trabajo.

Plan de emergencia

Un plan de emergencia es un conjunto de procedimientos, de recursos y responsabilidades diseñado con el fin de anticipar, responder y recuperarse de situaciones de riesgo, estos riesgos pueden ser incendios, terremotos y amenazas. Su objetivo principal es salvaguardar la vida, la integridad física de las personas, proteger los bienes y minimizar todos los daños.

Para implementar la norma se debe partir de un diagnóstico, luego se diseña lo que falta, que no se tiene, como se va a hacer. se tiene que tener en cuenta la formación, las personas de la organización tienen que estar capacitadas en lo que van a hacer y en la seguridad y salud en el trabajo cuando las personas ya saben lo que tienen que hacer y que equipos de protección deben de usar, se les debe enseñar cómo manipular los equipos, las máquinas, el entorno laboral en el que se desempeñan y adicionalmente contemplar también el riesgo psicosocial, de acuerdo a los riesgos también se dan las formaciones. Una vez determinada la formación se deben tener presentes los controles, que debería hacer la organización de acuerdo a la exposición y los riesgos. se debe auditar para revisar que los

controles se están aplicando y sean eficaces, luego se revisa el sistema mediante una autoevaluación y finalmente la certificación.

¿Qué se debe tener de acuerdo a la norma?

Un manual integrado del sistema de gestión, procedimientos operativos estandarizados; es el cómo hacer una actividad dentro de la organización. registros de inspecciones y auditorías, planes de emergencias y simulacros, también los reportes de investigación de incidentes. en la norma también son importantes los indicadores claves del desempeño, aquí se puede observar el verificar.

¿Qué es un sistema de vigilancia epidemiológico?

es el control de los riesgos. Hay que decidir qué riesgo se desea controlar a través de exámenes médicos y/o mediciones ambientales. Tengo unos indicadores que gestionar y a partir de estos obtengo datos y realizo un seguimiento, luego genero unas medidas de intervención que me pueden dar unas acciones correctivas y de mejora. Este programa ayuda a prevenir enfermedades laborales, detectar problemas antes que ocurran y tomar decisiones basadas en datos.

¿Qué es un sistema de gestión?

Es un conjunto de elementos que interrelacionados interactúan para establecer políticas, lineamientos, objetivos, para lograr un objetivo. En pocas palabras es una manera de organizar una empresa.

Las herramientas del Sistema de Gestión son:

- La estructura de la organización; puede ser un mapa de procesos o un organigrama.

- Los roles y responsabilidades. Cada una de las personas que están en la organización tiene una función específica, un rol y una responsabilidad.
- La operación. Como es la operación; procedimientos, instructivos y guías. Es la estandarización de cómo se hacen las cosas.
- Las políticas. Las políticas dentro de la organización son las que dictan que se puede hacer y que no, que está permitido y que no está permitido.
- Las buenas prácticas.
- La cultura organizacional.
- Los objetivos.
- Los procesos.

¿Qué es un Sistema Integrado de Gestión?

Un Sistema Integrado de Gestión es una herramienta que se compone de un conjunto de elementos que permiten mejorar los procesos de los negocios y relación con los diferentes actores. Esto le permite a la organización coordinar y unificar múltiples sistemas de gestión en un solo marco de trabajo. Estos sistemas abarcan calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, y les permiten a las organizaciones centralizar y automatizar procesos y actividades, ya que se trata de estandarizar como las organizaciones hacen sus actividades, tareas, entre otros. Tener un sistema de gestión les permite a las organizaciones mejorar la calidad de sus productos o servicios, mejorar en la toma de decisiones ya que no es solo un documento. Es gestionar datos, revisar quejas y reclamos, que sugerencias se tienen de los clientes, que tan satisfechos están de sus productos o servicios.

El sistema de gestión también permite tener un mayor seguimiento y cumplimiento normativo ya que obliga al cumplimiento normativo.

Metodología de implementación del Sistema de Gestión

La metodología siempre parte del alcance, una vez definido se tiene que revisar el contexto de la organización y ahí es cuando se hace el diagnóstico y se parte de los mínimos, los requisitos legales mínimos de la organización. Una vez revisado todo el tema normativo legal, se revisa la norma ISO que se va a implementar y se interpretan sus requisitos. Posteriormente se comienza a implementar el sistema. Cuando se desarrolle el sistema de gestión se debe hacer un seguimiento, sus resultados, eficiencia y eficacia. Finalmente se hacen auditorías internas para revisar cómo están sus procesos, al final las organizaciones son quienes deciden certificarse.

¿Qué es una auditoría?

La auditoría es un proceso sistemático independiente que se realiza con el fin de recolectar evidencia, para analizar cómo cumple la organización, el proceso, la actividad de acuerdo a la normatividad. Sigue una serie de pasos lógicos, ordenados y planificados bajo normas predefinidas. Quién audita no debe tener intereses personales en lo que audita y debe quedar un registro de lo que se está evaluando. Todo se debe basar en datos y hechos.

Dentro de los tipos de auditoría tenemos de primera parte; auditoría interna, de segunda parte; auditoría externa del proveedor o de partes interesadas, auditoría de tercera parte; son aquellas en las que se audita con el fin de obtener una certificación o es en la cual quien audita es un organismo independiente y acreditado, ajeno a la empresa y sus clientes.

El programa de auditoría son los acuerdos que nos dicen que se va a auditar, los acuerdos, el tiempo predefinido. Dichos programas deben tener; los objetivos para el programa, los riesgos y oportunidades asociados con el programa y las acciones abordadas, el alcance de cada auditoría del programa, el calendario de las auditorías, tipos de auditorías, los criterios

que son las normas, los métodos de auditoría (presencial, virtual, híbrida) los criterios de selección de auditores, que quien audite cuente con el perfil y la información documentada pertinente.

Por otro lado, el plan de auditoría guía al auditor, es donde se describen las actividades, describe una sola auditoría, los procesos o actividades, horarios en los que se va a auditar, quien va a auditar y quien va a atender la auditoría, alcance, criterios; bajo qué norma se va a auditar, ubicación, fecha, horario, duración de las actividades, los métodos de auditoría, las funciones de los miembros del equipo auditor, así como los guías y los observadores y la asignación de los recursos apropiados para las áreas críticas de la auditoría.

Mientras que el Programa de Auditoría es donde se encuentran las auditorías planificadas para un periodo, el Plan de auditoría es donde se detalla de manera específica una única auditoría.

¿Qué son hallazgos?

Los hallazgos son una evidencia que se convierten en un hallazgo, pueden ser de no conformidad, oportunidad de mejora y de fortalezas, para lograr esto debemos tener en cuenta los criterios, y la evidencia. Son todos los resultados de una evidencia.

Hay tres tipos de hallazgos:

- Conforme: cuando cumple un requisito.
- No conforme: cuando no cumple un requisito. Una no conformidad debe basarse en hechos, precisa, objetiva y trazable.
- Observación u oportunidad de mejora: Donde no hay un incumplimiento, pero podría mejorarse o perfeccionarse para lograr una mayor eficacia.

Aquí se observan los riesgos que presenta la empresa y a su vez nos permite identificar oportunidades. Los requisitos se encuentran en la norma a auditar.

¿Qué es un alcance?

El alcance es un concepto estratégico y operativo que define los límites, los objetivos, los entregables y la extensión de un acción, proyecto o investigación.

Ahora bien, el alcance de una auditoría es la extensión, la profundidad y los límites de la revisión que se va a hacer. Es donde se definen qué áreas, que procesos, unidades funcionales, documentos y periodos de tiempo serán evaluados, así como también abarca las ubicaciones físicas o virtuales.

Puede incluir toda la organización o algunos procesos o actividades específicas. Un ejemplo de alcance puede ser desde la compra hasta la entrega al cliente, o puede ser que solo abarque algunos procesos o actividades específicas de las organizaciones.

¿Qué es un requisito?

Es una necesidad o expectativa que suele ser obligatoria, que debe cumplirse para poder lograr un objetivo, en este caso para asegurar la calidad de un producto o servicio.

¿Qué se entiende por calidad?

Es ese grado en el que un conjunto de varias características inherentes cumple con los requisitos anteriormente mencionados. dentro de la calidad, existe la calidad en los productos y/o servicios.

Principios de la calidad ISO 9001 de 2015

- Enfoque al cliente

Este enfoque es el principio de la ISO 9001 de 2015.

- Enfoque a procesos

La norma se enfoca en los procesos

- Liderazgo

Es la persona que responde por el Sistema de Gestión y la responsabilidad por la dirección.

- Toma de decisiones basado en la evidencia, es decir que todo lo que se audite debe ser basado en hechos y datos, no es suposiciones, todo debe ser demostrativo.

- Compromiso de las personas

Si no hay compromiso de las personas, es muy difícil auditar.

- Gestión de las relaciones

Características inherentes: son los atributos de un servicio, de un producto o de un proceso.

¿Qué es la mejora continua?

La mejora continua es lo que se debe hacer todos los días para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes o usuarios. Esta mejora busca la perfección en los productos, servicios o procesos de manera constante mediante cambios progresivos.

Objetivos de la calidad

Son básicamente indicadores que se deben medir en la organización. todo lo se defina en las organizaciones como metas deben ser medibles y todo debe estar alineado a los requisitos legales.

¿Qué son las partes interesadas?

Las partes interesadas no son solo los clientes, son también todos aquellos actores que pueden afectar o verse afectados o percibirse como afectados por las decisiones, por las actividades o los resultados de una organización y que a su vez son fundamentales para el éxito del mismo.

¿Qué se entiende por trazabilidad?

Se trata de revisar la historia de un producto, un proceso o un servicio. ir hacia atrás para rastrear la historia, ubicación y trayectoria. La trazabilidad identifica quién, cómo, cuándo y dónde.

¿Qué es un proceso?

Anteriormente se hablaba de áreas, hoy en día se habla de procesos, un proceso son actividades relacionadas que interactúan y transforman un elemento de entrada en un elemento de salida.

¿Qué se entiende por satisfacción del cliente?

Es la percepción del cliente frente al producto o servicio en el grado en que este cumplió con sus expectativas o con los requisitos mínimos.

Política Integrada

la política debe tener un compromiso con la organización, evidenciar un cumplimiento de la normatividad legal, debe tener un compromiso de mejora continua, debe hablarse de la satisfacción de las partes interesadas. a la política integrada se le debe incluir la identificación

de aspectos ambientales y mitigación de impactos, y la identificación de riesgos y peligros asociados a la seguridad y salud en el trabajo y las enfermedades laborales.

Participación de la persona

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de las organizaciones. Hoy en día se toca mucho este tema, ya que en tiempos anteriores simplemente se trataba de lo que dijeran los jefes o líderes, pero hoy en día el personal hacia todos los niveles, desde el más bajo, hasta el más alto pueden participar, y esta participación se comprueba.

Enfoque basado en procesos

Es la articulación de los procesos, es una metodología de gestión que organiza las actividades de una empresa como un sistema de procesos interrelacionados que actúan entre sí para prestar un servicio o para elaborar un producto.

Riesgo en calidad

un riesgo es el efecto de lo que puede ocurrir inesperadamente sobre los resultados esperados. El efecto puede ser negativo, positivo o ambos; cuando ese efecto es negativo es un riesgo, positivo cuando algo puede generar algo en el mercado es una oportunidad.

Los resultados esperados es que se le va a entregar al cliente, incluyen la calidad de productos o servicios.

Responsabilidad Social Empresarial

Es ese compromiso voluntario y activo de las empresas para poder mejorar o mitigar su impacto social, económico y ambiental, yendo un poco más allá del cumplimiento legal. Esta

responsabilidad busca un desarrollo sostenible, equilibrando la rentabilidad financiera de la cafetería con el bienestar de la comunidad, sus empleados y el medio.

4 Marco contextual

La auditoría se realizó en la empresa Café central, una cafetería colombiana que está ubicada en el barrio Laureles de la ciudad de Medellín. La organización se dedica a prestar servicios de cafetería en su única sede ubicada en la ciudad de Medellín. Se enfoca en la preparación y venta directa al consumidor de bebidas calientes y frías a base de café, ofreciendo un espacio cómodo para el consumo en sitio.

Cuenta con áreas como: atención al cliente, preparación de bebidas, caja y administración. Nuestras instalaciones son adecuadas al público. Las zonas se dividen en salón, barra de servicios y la zona de preparación. Dentro del personal operativo se tienen (baristas y auxiliares) y personal administrativo.

El servicio incluye específicamente la oferta de: Bebidas a base de café (Espresso, Americano, Capuchino, Latte, entre otros).

Dentro del personal, se tienen trabajadores operativos, como baristas y auxiliares, así como el personal administrativo, que es la gerente, quien se encarga de la gestión de la cafetería.

5 Contexto de la organización

Empresa: Café Central

Café Central desarrolla sus actividades en un entorno comercial donde interactúa con clientes, con proveedores de insumos y las entidades de control.

Dentro de sus factores internos están aspectos como el número de trabajadores, como se distribuyen sus áreas de trabajo, cuáles son sus recursos disponibles, además de cómo se organizan sus actividades, los cuales influyen de manera muy directa en la prestación del servicio.

En cuanto a factores externos, están las exigencias legales aplicables en materia de calidad, de seguridad y salud en el trabajo y manipulación de alimentos. También influye la competencia del sector, las condiciones del entorno y las expectativas de todos sus clientes frente a la calidad del café, la inocuidad de este y la calidad del servicio.

Dentro de las partes interesadas está el cliente que es el usuario final, los dos auxiliares que son quienes dan apoyo operativo, las dos baristas que preparan el producto, proveedores que entregan la materia prima y los insumos de buena calidad, la administradora que es la gerente; ella dirige y orienta la empresa. También están las autoridades sanitarias que regulan y vigilan, la comunidad local y la competencia en el mercado.

6 Misión y visión

Misión

Brindar a cada visitante de nuestra sede en el barrio Laureles de Medellín una experiencia cafetera auténtica, mediante la preparación y servicio de bebidas especializadas a base de café espressos, americanos, capuchinos, lattes y más, bajo estándares definidos de calidad, sabor y presentación. Operamos con un equipo comprometido, condiciones de trabajo seguras y saludables, y una gestión responsable de nuestros recursos, cuidando el bienestar de nuestros colaboradores y el impacto ambiental de nuestra actividad.

Visión

Para el año 2030, Café Central será reconocido en el barrio Laureles y en la ciudad de Medellín como un referente de excelencia en la preparación de bebidas de café, distinguiéndose por la consistencia de su oferta, la calidez en la atención al cliente y un modelo de operación que integra la seguridad y salud de sus colaboradores con la protección activa del medio ambiente, consolidándose como un ejemplo de buenas prácticas en el sector cafetero local.

7 Valores Corporativos

- **Calidad:** Nos comprometemos a ofrecer bebidas preparadas bajo estándares definidos, garantizando sabor y presentación.
- **Servicio al cliente:** Brindamos excelente atención al cliente, manejando la amabilidad y respeto.
- **Responsabilidad:** Cumplimos estrictamente las obligaciones legales, ambientales, organizacionales y sociales.
- **Trabajo en equipo:** Fomentamos la colaboración entre el personal operativo y administrativo.
- **Seguridad y salud:** Promovemos condiciones de trabajo seguras, previniendo accidentes y enfermedades laborales.
- **Integridad:** Actuamos con ética, responsabilidad, y honestidad en todas nuestras actividades.

8 Política

En Café Central, empresa dedicada a la prestación de servicios de cafetería y preparación de bebidas a base de café en la ciudad de Medellín, la Alta Dirección reafirma su compromiso con la gestión de operaciones de manera responsable, sostenible y segura. Nuestro enfoque se centra en la excelencia del servicio, la promoción de la calidad de vida laboral y el bienestar de todos los actores de nuestra cadena de valor.

Para dar cumplimiento a este compromiso, la organización se rige bajo los siguientes objetivos:

- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas mediante la estandarización de bebidas y una atención excepcional en el punto de venta.
- Velar por la seguridad y salud de empleados, baristas, personal administrativo, contratistas, subcontratistas y visitantes, propendiendo por un ambiente laboral sano en el desarrollo de nuestras actividades.
- Fortalecer la cultura de seguridad y salud en el trabajo mediante la identificación, evaluación y eliminación sistemática de peligros y riesgos, garantizando la consulta activa y la participación efectiva de todos los trabajadores y sus representantes en la toma de decisiones, con el fin de asegurar entornos laborales seguros, productivos y de alto desempeño
- Proteger el medio ambiente y prevenir daños a la sociedad mediante la mitigación de impactos negativos, enfocándonos en el uso responsable de energía, gestión de residuos y control de emisiones.

- Cumplir estrictamente con la legislación nacional vigente en Colombia en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), medio ambiente, calidad y demás requisitos suscritos.
- Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para la mejora continua del SGI, optimizando el desempeño de los procesos y la eficacia de los controles.

Esta política es comunicada a todo el personal, está disponible para las partes interesadas y se revisa periódicamente para asegurar su adecuación al crecimiento y propósito de la empresa.

Firmado en Medellín, el día 28 del mes de abril del 2026

María Isabel Duque Durango

9 Objetivo

Evaluar la eficacia y rentabilidad del proceso de preparación de bebidas a base de café en la cafetería Café Central mediante una auditoría interna de sistemas integrados, identificando hallazgos, no conformidades y oportunidades de mejora que fortalezcan la calidad, competitividad y sostenibilidad del negocio en el mercado actual.

10 Alcance del Sistema de Gestión Integrado

El Sistema de Gestión de Café Central aplica para la prestación del servicio de cafetería, incluyendo la recepción y almacenamiento de insumos, preparación de bebidas calientes y frías a base de café, atención al cliente en el punto de venta, en el periodo XXXXX.

11 Partes interesadas

La matriz de partes interesadas de la Cafetería Café Central nos permite identificar todos los actores involucrados en los diferentes procesos que se desarrollan dentro y fuera de la organización, facilitando la toma de decisiones ante clientes, proveedores y empleados asegurando la sostenibilidad en un entorno tan competitivo como la ciudad de Medellín donde hay una amplia y diversa oferta de establecimientos que ofrecen el servicio de bebidas a base de café, donde los clientes tienen un amplio poder de decisión obligando a Café Central a mantener altos estándares de calidad en sus productos y servicios.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	El Sistema de Gestión de Café Central aplica para la prestación del servicio de cafetería, incluyendo la recepción y almacenamiento de insumos, preparación de bebidas calientes y frías a base de café, atención al cliente en el punto de venta, en el periodo XXXXX.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE ENTREGA LA ORGANIZACIÓN	Cafetería y venta de productos a base de café						
UBICACIÓN DE LA EMPRESA	Barrio Laureles - Medellín / Antioquia						
PROCESOS DE LA EMPRESA	Estratégico, operativo o misional y de apoyo						
NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	ROL	NECESIDADES O INTERESES	EXPECTATIVAS	INFLUENCIA	PRIORIDAD	CALIFICACIÓN	ESTRATEGIAS
Clientes	Usuarios finales de nuestro producto.	Un Café de calidad, buen servicio y precios justos.	Una atención amable, precios justos, variedad en el menú, nueva	Alta	Alta	5	Capacitación al personal, control de calidad, encuestas de satisfacción y atención al cliente

			experiencia y buen sabor.				
Auxiliar	Apoyo operativo	Lugar de trabajo con buenas condiciones de seguridad y saneamiento, buen ambiente laboral, formación y entrenamiento en temas ambientales, dotación laboral, instrucciones claras, condiciones salariales favorables y estabilidad laboral.	Claridad en las funciones y condiciones adecuadas del trabajo	Alta	Alta	5	Una asignación de tareas claras, supervisión, evaluación de desempeño, capacitación en comunicación asertiva y buena atención al cliente y buena motivación.

Barista	Preparación del producto	Lugar de trabajo con buenas condiciones de seguridad y saneamiento, buen ambiente laboral, formación y entrenamiento en temas ambientales, dotación laboral, instrucciones claras, condiciones salariales favorables y estabilidad laboral.	Claridad en las funciones y condiciones adecuadas del trabajo	Alta	Alta	5	Una capacitación continua, evaluación del desempeño, la motivación y supervisión
Proveedores	Entrega de materia prima e insumos de buena calidad para la fabricación de nuestro producto.	Beneficio económico, claridad en las necesidades de la empresa, buena comunicación, pedidos continuos y con antelación suficiente al suministro. Pagos puntuales.	Relación comercial estable y duradera.	Alta	Alta	5	Selección de proveedores confiables y pagos a tiempo.

Administradora	Dirigen y orientan la empresa	Rentabilidad, crecimiento, cumplimiento de la normativa vigente aplicable a la empresa, evitar multas, materia prima e insumos de calidad, adquisición de equipo con tecnología con buena eficiencia.	Crecimiento, captar clientes, fidelización de clientes y buena reputación.	Alta	Alta	5	Un control financiero y toma de decisiones estratégicas (Marketing, publicidad, etc.).
Autoridades sanitarias	Regulación y vigilancia	Cumplimiento de normativa y lineamientos vigentes, transparencia y acceso a la información, respuesta oportuna a requerimientos y entrega de informes solicitados, cumplimiento a las normas implementadas y certificadas.	Cumplimiento legal y sanitario. asepsia	Alta	Alta	5	Cumplimiento de normativas y los controles de calidad y de asepsia.
Comunidad local	Entorno social	Buen orden, limpieza y bajo ruido, no generación de riesgos públicos.	Buena convivencia y contribución positiva al vecindario.	Media	Media	3	Un manejo adecuado de los residuos y contribuir al vecindario.

Competencia	Mercado	Participación en clientes, productos y servicios competitivos.	Diferenciación del negocio y competencia leal.	Alta	Media	4	la Innovación en los productos y mejora del servicio y experiencia.
--------------------	---------	--	--	------	-------	---	---

Tabla 1: Matriz de partes interesadas, Realización propia

12 ¿Por qué es importante aplicar un Sistema de Gestión Integrado en una cafetería?

Aplicar un Sistema de Gestión Integrado (SGI) en una cafetería garantiza la consistencia del producto, optimiza los recursos y asegura la satisfacción de los clientes en un entorno que es bastante competitivo ya que el consumo del café en Colombia ha venido aumentando a lo largo de los años.

Un Sistema de Gestión Integrado permite que haya una buena consistencia y una buena calidad del café, permite que se estandarice los procesos, para que el café que prepara la dueña sepa y sea igual de servida que la que prepare la barista y/o la auxiliar. Además, reduce estos riesgos de que los insumos se puedan contaminar, al seguir protocolos de manipulación que suelen ser muy estrictos y fundamentales en la restauración. Todo esto contribuye al cumplimiento de las expectativas de los clientes y a la gestión eficiente de todo el personal. Cafe Central quiere una imagen y buena sostenibilidad, con la aplicación de las ISO de manera integrada, mejorará su reputación y fortalecerá esa sostenibilidad que tanto desea al controlar los aspectos ambientales como lo son el manejo de residuos.

13 Matriz DOFA

Cafe central Utilizó el marco estratégico denominado Matriz DOFA para realizar un análisis, donde se pudo identificar tanto la situación interna actual como externa de la organización. de acuerdo a esto se logró determinar, las interrelaciones de cruce y surgieron estrategias claves, mejorar la competitividad y diseñar planes de acción efectivos para aumentar la probabilidad de éxito de la cafetería. Este marco proporcionó la información suficiente para crear esas estrategias sólidas.

La cafetería tiene una propuesta de valor que se basa en la calidad del producto y en su ubicación la que es bastante estratégica, ya que atrae al cliente y fidelizar los que ha conseguido. Además, usan café de origen, también precios asequibles, lo que la posiciona como una opción un poco competitiva dentro de su segmento. También este negocio muestra una dependencia alta del producto principal que es su café, lo que pone un poco complejo la diversificación y podría afectar la sostenibilidad del negocio frente los cambios que surjan en la demanda.

La organización presenta una baja capacidad operativa; tiene poco personal y una alta concentración de funciones para ser una empresa que busca crecer. todo esto impacta que tan eficiente puede ser el servicio, también incrementa riesgos operativos y de calidad. Aun así, el que cuente con una única ubicación no es un problema principal, ya que el café central apenas está empezando y su posicionamiento está en desarrollo. Café central plantea la posibilidad de expansión, aunque actualmente es vulnerable frente a la competencia.

Desde el aspecto externo, ellos tienen oportunidades de crecer, ya que el consumo del café ha aumentado y hoy en día se están integrando estos negocios con plataformas digitales y

de domicilios. todo esto les da la oportunidad de ampliar su cobertura sin necesidad de abrir nuevas sedes físicas de manera inmediata. Además, la innovación en los productos es clave ya que se diversifica la oferta y se mejoraría la competitividad, en especial en el mercado donde la diferenciación es muy importante. La cafetería está en un entorno competitivo y sensible a los factores económicos, de acuerdo al marco estratégico, sería el aumento en los costos de los insumos y los servicios. El cumplimiento legal es un reto importante, ya que implican inversiones en cumplimiento legal, lo que puede estar impactando en sus costos.

En conclusión, la cafetería tiene un potencial de crecimiento si logra aprovechar sus fortalezas para poder responder a las oportunidades que se les presentan en el entorno, pero, si no gestiona adecuadamente aspectos como el talento humano, la diversificación de los productos y el fortalecimiento de su posicionamiento podría verse interrumpido su crecimiento. Actualmente están en una etapa de consolidación donde deberían fortalecer su estructura interna y aprovechar todo lo que esté a su alcance para poder mejorar su competitividad para no dejar que se vea afectada su sostenibilidad en el mediano y en el largo plazo.

CAFÉ CENTRAL	MATRIZ DOFA CAFÉ CENTRAL	
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Café Central es una empresa colombiana que se dedica a prestar servicio de cafetería en su única sede ubicada en el barrio Laureles de la ciudad de	Calidad del producto (café de origen)	Poca variedad de productos
	Precios asequibles	Poco personal y muchas responsabilidades
	Empresa en crecimiento	Única ubicación

	Medellín. Se enfoca en la preparación y venta directa de bebidas a base de café.	Ubicación estratégica para el consumidor	Posicionamiento en el mercado
		Fidelización de clientes	Único nicho de mercado
OPORTUNIDADES	Incorporación y expansión de canales digitales	FO. Aprovechar los canales digitales y/o plataformas para expandir el alcance en ventas y reconocimiento de nuestro producto.	DO. Aprovechar el aumento del consumo del café para crear un portafolio más amplio, con nuevas bebidas y productos complementarios.
	Aumento en el consumo del café	Usar precios competitivos para aumentar el consumo del café.	Usar las plataformas de domicilio para llegar a clientes que no frecuentan la tienda.
	Innovación en bebidas	Facilidad de innovación de productos debido al crecimiento proyectado de la empresa.	Ofrecer paquetes de café para eventos.
	Conexión con nuevos importadores o vendedores de café de alta calidad (Producto Nacional)		
	Integración con plataformas de domicilio		
AMENAZAS	Escasa maquinaria para la preparación del café	FA. Aprovechar la fidelidad de los clientes para disminuir la brecha competitiva con las demás cafeterías.	DA. Invertir en nueva maquinaria para sacar productos innovadores.
	Riesgos macroeconómicos (crisis económica)	Aprovechar la alta calidad del producto para justificar el aumento del precio del café.	Contratar personal capacitado dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
	Alta competencia en el mercado	Aprovechar el crecimiento de la empresa para invertir en asesoría normativa y legal.	Analizar la posibilidad de apostarle a un nicho de mercado más amplio para poder competir con el mercado ya existente.
	Aumento del precio del café, de los servicios públicos y de los insumos		
	Normativas gubernamentales estrictas		

Tabla 2: ANALISIS DOFA, Realización propia

14 PESTEL

La siguiente matriz PEST de Café Central, ubicada en el barrio Laureles de Medellín, refleja la realidad operativa de nuestra sede bajo seis enfoques fundamentales: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. Este análisis nos permite identificar un marco amplio de oportunidades y los desafíos que debemos superar; si bien la ubicación estratégica garantiza una alta afluencia de clientes, también nos sitúa en un sector altamente competitivo.

En el ámbito político, el entorno de la ciudad es favorable para los nuevos emprendimientos, ya que promueve la formalización laboral y el desarrollo gastronómico. No obstante, debemos gestionar con rigor los controles sanitarios vigentes. Por otro lado, la coyuntura económica presenta retos significativos, como la inflación y el incremento en los costos de insumos y servicios públicos, factores que impactan directamente tanto la rentabilidad de Café Central como el poder adquisitivo de nuestros clientes.

Desde la perspectiva social, Medellín ha consolidado una cultura que valora el café como una experiencia integral y no solo como un producto básico. Los consumidores buscan entornos acogedores para compartir con amigos y familia, pero también requieren una excelente conectividad digital para trabajar, atendiendo así a la creciente demanda de locales y nómadas digitales. Asimismo, el mercado actual prioriza la sostenibilidad ambiental y la alta calidad en el servicio, aspectos que, al ser integrados, fortalecen nuestro modelo de negocio.

En conclusión, la clave del éxito radica en nuestra capacidad de adaptación a este contexto dinámico. Debemos aprovechar las tendencias del mercado, cumplir estrictamente

con las normativas vigentes y responder de manera eficiente a las expectativas sociales y ambientales de nuestros consumidores actuales.

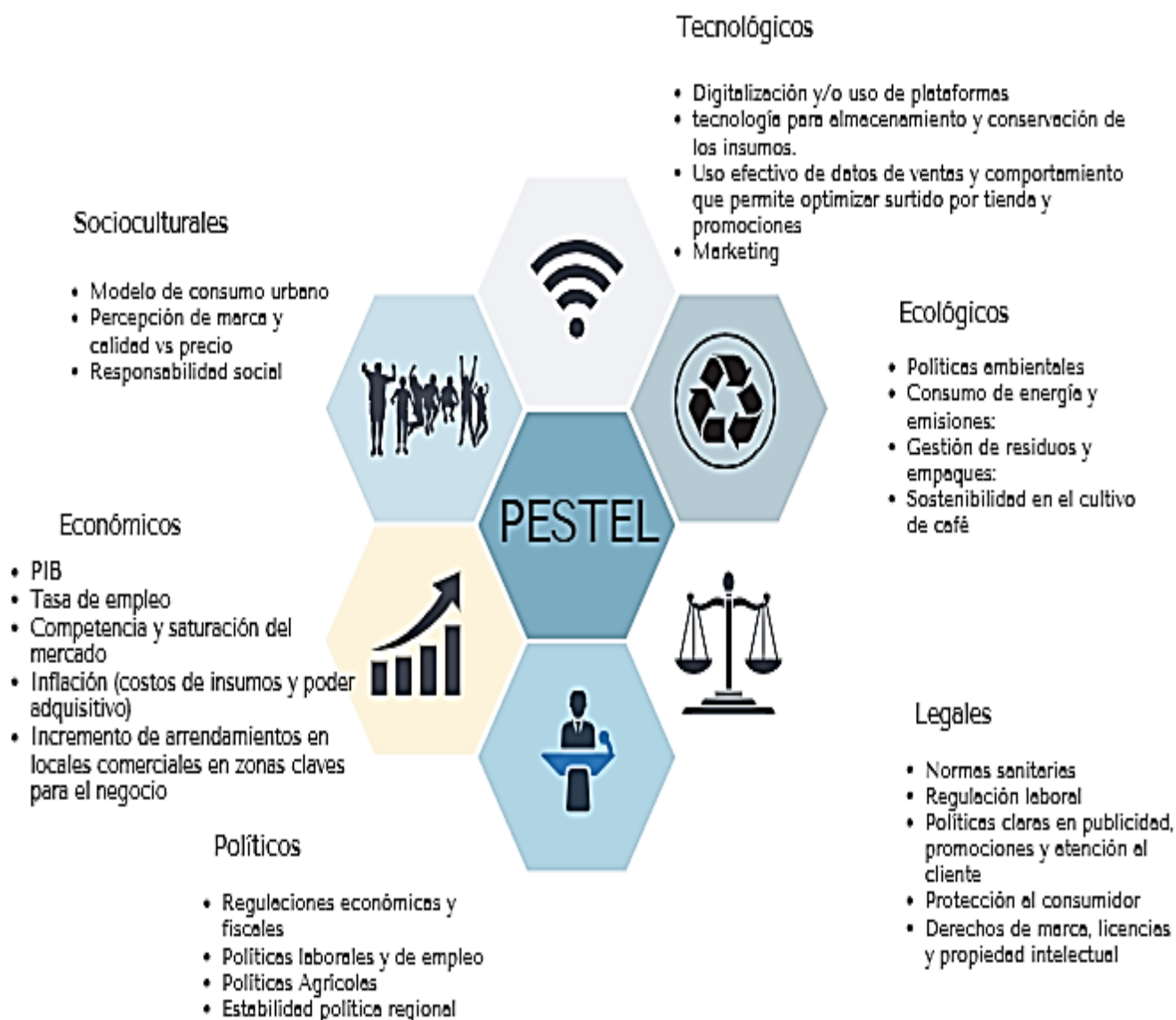


Imagen 1: ANALISIS PESTEL, Realización propia

15 Cinco Fuerzas de PORTER

La siguiente imagen de las cinco fuerzas de Porter nos permite comprender la dinámica competitiva del negocio en el contexto actual de Medellín, especialmente en una zona estratégica como Laureles, reconocida por su alta concentración de cafeterías y su constante flujo de consumidores.

Medellín es una ciudad donde la cultura cafetera impulsa la apertura continua de nuevos establecimientos. La “guerra de innovación” es una realidad palpable: los competidores no solo compiten por precio, sino también por ofrecer la mejor experiencia. En este contexto, la empresa debe fortalecer sus estrategias de diferenciación, optimizar la gestión de proveedores, innovar en su oferta y consolidar la experiencia del cliente para mantenerse vigente. La articulación entre su caracterización operativa y el entendimiento del entorno competitivo será clave para su sostenibilidad y crecimiento.

LAS CINCO FUERZAS DE PORTER

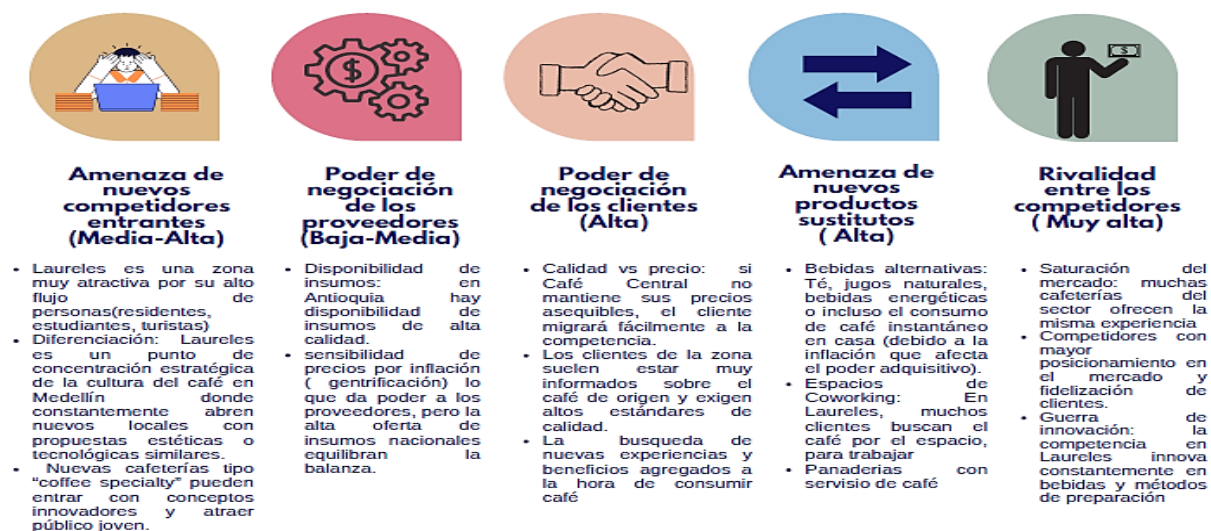


Imagen 2: FUERZAS DE PORTER, Realización propia

16 Fuerzas de mercado

En las gráficas de la matriz de fuerzas de mercado podemos analizar la posición competitiva de Café Central se caracteriza por un entorno de alta exigencia, donde tanto el poder de negociación de los proveedores como el de los clientes alcanzan una puntuación crítica de 3,8, reflejando una dependencia operativa significativa y una alta capacidad de elección por parte de los consumidores. Esta presión se ve agravada por una intensa rivalidad entre competidores existentes y una amenaza latente de nuevos entrantes, lo que obliga a la empresa a operar en un escenario donde la diferenciación de marca y la eficiencia tecnológica son los únicos escudos contra un mercado altamente competitivo.

Frente a este panorama, el mayor desafío estratégico para Café Central reside en la vulnerabilidad frente a productos sustitutos, específicamente debido a la baja barrera de salida o "costo de cambio" para el cliente (lo fácil que les resulta conseguir productos similares a bajos costos en las mismas cuadras), sumado a una alta tendencia de los consumidores a explorar nuevas alternativas o el boom de consumo de productos más saludables. En consecuencia, la sostenibilidad a largo plazo de la empresa depende estrictamente de su capacidad implementar una propuesta de valor única y una fidelización robusta de clientes, transformando su modelo de negocio hacia alianzas estratégicas con proveedores que blinden la calidad de insumos y mitigando así la facilidad con la que el mercado puede optar por sustitutos externos.

MUY BAJO	1
BAJO	2
NEUTRO	3
ALTO	4
MUY ALTO	5

		Ajustar valores según corresponda para su empresa					
Ajustar criterios si es necesario, según corresponda para su empresa		MUY BAJO	BAJO	NEUTRO	ALTO	MUY ALTO	VALOR
F(1) AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES	Identificación de la marca						3
	Acceso a canales de distribución						4
	Acceso a la última tecnología						4
	Acceso a materia primas						3
	Experiencia						3
							3,4

F (2) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES	Número de proveedores.						4
	Disponibilidad de sustitutos para los productos de los proveedores.						4
	Contribución de los proveedores a la calidad del servicio.						4
	Costo de cambio de proveedor.						4
	Importancia del volumen para el proveedor						3

							3,8
--	--	--	--	--	--	--	------------

F (3) PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES	Número de clientes							5
	Diferenciación							3
	Información que posee el comprador							4
	Calidad del producto							4
	Sensibilidad al precio							3
							3,8	

F (4) PRESIÓN DE LOS PRODUCTOS SUSTITUTOS	Disponibilidad de productos sustitutos cercanos.							4
	Costo de cambio para el cliente.							1
	Rentabilidad y agresividad del productor de sustitutos.							4
	Tendencia a probar nuevos sustitutos.							5
							3,5	

F5) RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES EXISTENTES	Número de competidores.							4
	Crecimiento relativo de la industria							4
	Características del producto.							4
	Costos fijos.							3
	Barrera de salida.							3

Tabla 3: FUERZAS DE MERCADO, Realización propia

17 Mapa de procesos de la cafetería

La cafetería divide sus procesos, en los siguientes:

Proceso estratégico, donde se toman decisiones claves. es aquí donde se define hacia dónde va la organización, que rumbo va a tomar. se desarrollan estrategias que le permitan cumplir sus metas. Proceso operativo que es donde están las actividades fundamentales que generan ingresos y beneficios de manera directa a la cafetería. Se puede considerar un proceso clave que forma parte de la cadena de valor y que permite el funcionamiento de la cafetería.

Procesos de apoyo que, sin generar valor de manera directa para el cliente final, en este caso para el consumidor, proporciona los recursos, los soportes y los servicios necesarios para que los procesos claves, como el operativo y estratégico puedan funcionar correctamente. son demasiado esenciales para garantizar la eficiencia, operatividad y calidad de la cafetería, se podría ver como esa columna vertebral administrativa y operativa.

Los procesos tercerizados de la cafetería son la limpieza del local y la seguridad y salud en el trabajo.

Mapa de Procesos de Café Central

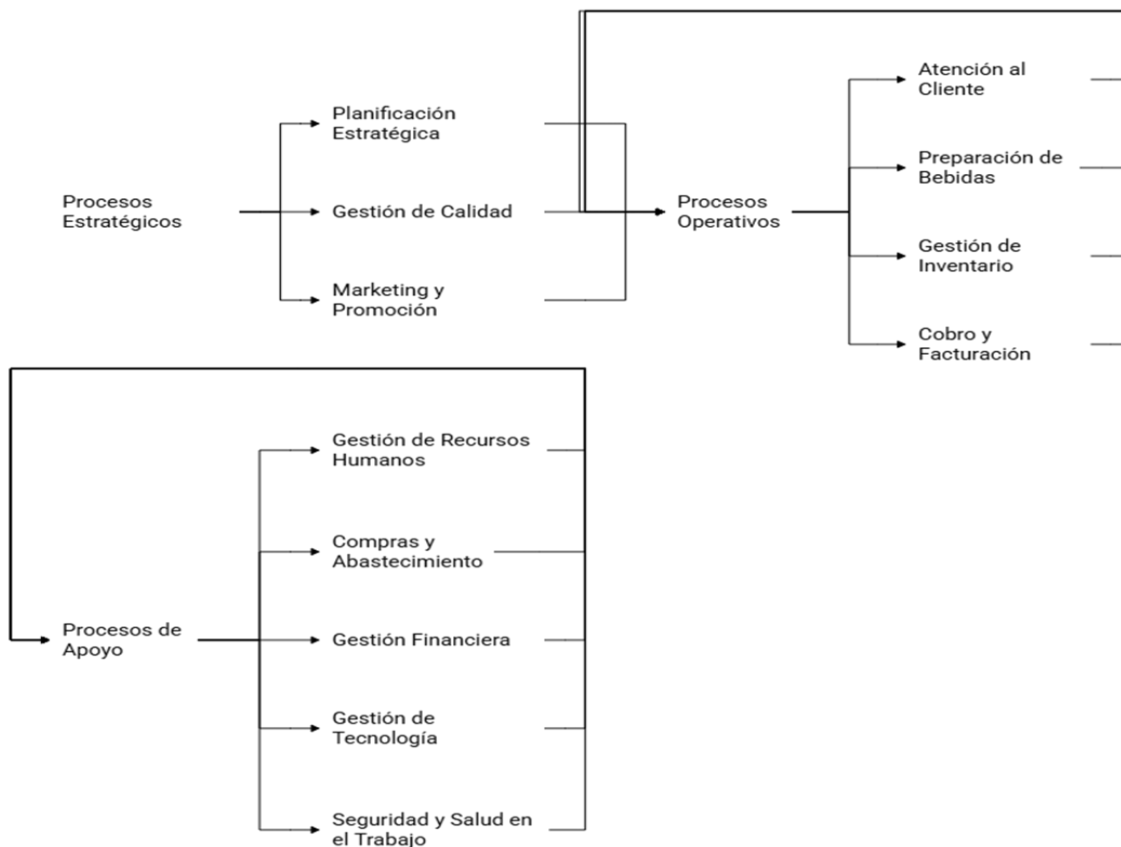


Imagen 3: MAPA DE PROCESOS, Realización propia

18 Caracterización del proceso operativo

La caracterización del proceso operativo de café central, permitió identificar las actividades claves que garantizan que el servicio sea prestado, mediante una estructura organizada bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

En la fase del planear, se encuentra la identificación de proveedores, de los insumos, equipos y maquinaria necesaria para poder operar, aquí también están definidos los estándares y las recetas de la cafetería. Esta fase demuestra que la organización tiene claridad en los requisitos para poder brindar el servicio, lo cual contribuye a la estandarización y la calidad del café.

En la fase del hacer, se puede observar que la cafetería depende de manera directa del desempeño de sus baristas y del uso adecuado de sus equipos, lo que puede presentar una probabilidad alta de que se presenten algunos errores en la preparación, en los tiempos de entrega y las posibles afectaciones en la calidad del café.

En cuanto a la fase del verificar es muy importante el cliente y los PQRS, al igual que las encuestas de satisfacción, porque de esta manera la organización puede comprobar y evaluar qué tan conforme está siendo su producto final y que tanto está acertando en la percepción de sus clientes. Esto permite realizar seguimiento al desempeño del proceso. No obstante, se identifica que podría fortalecerse.

La fase de **actuar** son las oportunidades de mejora, lo que indica que la cafetería reconoce la importancia de la mejora continua.

Aplicar la caracterización permite que todas las organizaciones identifiquen aspectos críticos los cuales pueden impactar de manera directa en la calidad del servicio y/o producto. Aplicarla permitió identificar los aspectos que impactan en la calidad del servicio y la percepción de la cafetería.

CARACTERIZACIÓN PROCESO OPERATIVO

TIPO DE PROCESO	Operativo o Misional
RESPONSABLE	Barista y auxiliar
OBJETIVO	Preparar y entregar bebidas a base de café cumpliendo con los estándares de calidad, inocuidad, seguridad y satisfacción del cliente.
ALCANCE	Inicia desde la recepción del pedido del cliente y disponibilidad de insumos, y finaliza con la entrega del producto final y el cobro del servicio incluyendo la preparación de bebidas, control de calidad y atención al cliente.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Proveedores de insumos	Café en grano Leche de almendra, avena y soja. Vasos Endulzantes Agua filtrada Canela crema batida	Definir recetas y estándares Verificar disponibilidad de insumos Inspeccionar equipos	Plan de preparación Insumos listos Equipos operativos Estándares definidos	Área operativa (Barista)
Proveedor de equipos y maquinarias	Molino de Café Maquina espresso Métodos de filtrado (V60, Chemex, Aeropress) Licuadora industrial Refrigeradores			
HACER				

Cliente	Pedido del cliente	Tomar pedido Moler café Preparar bebidas según estándares y entrega del producto	Bebida preparada Bebida entregada	Cliente final
VERIFICAR				
Cliente	PQRS y encuestas de satisfacción	Verificar sabor Verificar temperatura Revisar presentación Validar satisfacción del cliente	Producto conforme / no conforme Retroalimentación Registro de fallas	Organización
ACTUAR				
Alta dirección	Indicadores y plan de acción	Implementar mejoras Ajustar recetas Capacitar al personal	Proceso mejorado Registro de capacitaciones Mejora continua	Organización / Cliente final
RECURSOS HUMANOS				
RECURSOS FÍSICOS				

Barista y auxiliar	Máquina de café, molino, refrigeración, tazas, cucharas, pitillos, insumos (Café en grano, leche de almendra, avena y soja, vasos, endulzantes, agua filtrada, canela y crema batida). Tamper, jarras de acero inoxidable, báscula, termómetro, bagacero y vasos medidores. Sistema de punto de venta (caja). Local.			
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		REQUISITOS LEGALES		
Recetas estandarizadas	Resolución 2674 de 2013 (alimentos) Decreto 3075 de 1997			
Procedimientos de preparación	Resolución 0312 de 2019 (SST) Decreto 1072 de 2015 Normas de manipulación de alimentos			
Documentos de quejas y reclamos	RUT (Registro Único Tributario)			
Registro de inventario				
INDICADORES				
NOMBRE DEL INDICADOR	CÓMO SE MIDE	QUIEN LO MIDE	FRECUENCIA	META
Tiempo de preparación	Minutos desde pedido hasta entrega	Barista	Diaria	Menos de 5 minutos

Satisfacción del cliente	% de satisfacción de clientes	Gerente	Semanal	90% de satisfacción
Desperdicio de insumos	Cantidad de insumos desperdiciados	Barista	Semanal	Menos del 5%
RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADOS AL PROCESO				
Falta de insumos, errores en la preparación, insatisfacción del cliente, devolución del producto.				
Capacitación continua, mejora en la presentación de las bebidas, fidelización de clientes.				

Tabla 4: CARACTERIZACIÓN EL PROCESO, Realización propia

19 Matriz de impacto y aspectos ambientales

Cafe central Utilizó una herramienta de gestión para realizar un análisis y clasificación de impactos y aspectos ambientales, la cual está basada en la norma ISO 14001, donde se pudo identificar y evaluar las diferentes interacciones que ocurren en la organización con respecto al medio ambiente. Gracias a esta matriz pudimos identificar valores e información clave como:

	Gestión del Ciclo de Vida de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)	Disposición de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)	Contaminación de suelo y contaminación de las fuentes de agua subterránea por liberación de metales pesados	Programa de "Retoma": Al comprar maquinaria nueva, negocia con el proveedor que se lleve la vieja. Muchas marcas tienen programas de economía circular donde reacondicionan piezas.	10,0	5,0	50,0	Ley 1672 de 2013 (Ley RAEE), Política Nacional para la Gestión Integral de los RAEE, Decreto 1076 de 2015 (Sector Ambiente), Resolución 0851 de 2022	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	50,0	45,0	MEDIO	3125,0	MODERADA
	Material P.O.P (Es la publicidad física dentro del local, menús, volantes, habladores).	Generación de residuos sólido	Generación de Residuos Celulósicos y Plásticos por: Los volantes y menús suelen estar laminados (recubiertos de plástico)	Diseñar piezas gráficas que no pasen de moda rápido (ej. menús que permitan cambiar solo una hoja y no toda la carpeta). Usar fuentes tipográficas que consuman menos tinta. Reemplazar los menús de mesa físicos por códigos QR grabados en madera o acrílico permanente.	10,0	5,0	50,0	Ley 2232 de 2022 (Ley de Plásticos de un Solo Uso), Resolución 1407 de 2018 (Responsabilidad Extendida del Productor), Resolución 2184 de 2019 (Código de Colores), Guía Técnica Colombiana GTC-24	10,0	5,0	10,0	5,0	1,0	85,0	60,8	CRÍTICO	2500,0	ALTO
	Estrategias de Fidelización (El famoso "Cupón")	Residuos orgánicos por Tarjetas y Cupones Impresos	Generación de Residuos Sólidos	Migrar a sistemas donde el cliente se identifica con su número de cédula o celular en el software POS, o mediante una App. Cero papel, 100% efectividad.	10,0	5,0	50,0	Ley 2232 de 2022 (Ley de Plásticos de un Solo Uso), Resolución 1407 de 2018 (Responsabilidad Extendida del Productor), Resolución 2184 de 2019 (Código de Colores), Guía Técnica Colombiana GTC-25	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	44,0	42,3	BAJA	1875,0	MODERADA
MARKETING Y PROMOCIÓN	Empaques y "Branding" de Entrega (El empaque es parte fundamental del marketing la experiencia de marca).	Contaminación por Microplásticos y tintas	Contaminación de Ríos y océanos	Usar vasos con recubrimiento de PLA (ácido poliláctico derivado del maíz) en lugar de plástico derivado del petróleo. En lugar de imprimir todo el vaso con tintas pesadas, usa sellos manuales con tintas al agua sobre papel kraft. Esto permite que el papel sea más fácil de reciclar	10,0	5,0	50,0	Ley 2232 de 2022 (Ley de Plásticos de un Solo Uso), Resolución 1407 de 2018 (Gestión de Envases y Empaques), Resolución 2184 de 2019 (Código de Colores), Resolución 2674 de 2013 (Requisitos Sanitarios)	10,0	5,0	10,0	5,0	1,0	85,0	60,8	CRÍTICO	2500,0	ALTO

	Eventos y Degustaciones	Generación de Residuos Monodosis y Desechables de Muestra.	Agotamiento de Recursos No Renovables	Utilizar vasos de vidrio pequeños (tipo shot) o tazas de cerámica miniatura que se lavan y reutilizan. Es una inversión inicial, pero elimina el 100% de los vasos desechables del evento. Si ofreces pasabocas, usa papel de caña de azúcar sin blanquear, y asegúrate de tener una estación de separación de residuos claramente marcada con el código de colores.	10,0	5,0	50,0	Ley 2232 de 2022 (Plásticos de un Solo Uso), Decreto 1076 de 2015 (Gestión de Residuos), Resolución 2184 de 2019 (Código de Colores), Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)	10,0	8,0	10,0	5,0	3,0	94,0	64,8	CRÍTICO	12000,0	ALTO
COMPRA Y ABASTECIMIENTO	Descarga y verificación de mercancía	Generación de residuos de embalaje	Contaminación del suelo, aumento de residuos sólidos en rellenos sanitarios y reducción de la vida útil de estos.	Separación en la fuente (cartón, plástico, orgánicos) Reutilización de empaques Contratos con gestores de reciclaje certificados Capacitación al personal	10,0	10,0	100,0	Resolución 2184 de 2019 Decreto 2981 de 2013 Ley 09 de 1979 Decreto 4741 de 2005 Decreto 670 de 2025 Ley 1259 de 2008	10,0	5,0	10,0	5,0	1,0	85,0	83,3	CRÍTICO	2500,0	ALTO
	Almacenamiento de insumos (refrigeración)	Consumo de energía (refrigeración)	Emisión de gases de efecto invernadero (GEI), aumento de la huella de carbono y agotamiento de recursos energéticos no renovables.	Mantenimiento preventivo de equipos de refrigeración Uso de equipos con certificación energética Control de temperaturas y apertura de puertas Capacitación al personal	10,0	5,0	50,0	Ley 1715 de 2014 Ley 697 de 2001 Ley 2099 de 2021 Decreto 3450 de 2008 RETIE (Resolución 5018 de 2019)	10,0	5,0	5,0	5,0	5,0	67,5	52,9	MEDIO	6250,0	MODERADA
	Rotación de inventario	Generación de residuos orgánicos (vencimientos)	Contaminación del suelo y agua por lixiviados, generación de gases de efecto invernadero (metano) y proliferación de vectores.	Control PEPS (Primero en entrar, primero en salir) Monitoreo de fechas de vencimiento Compostaje de residuos orgánicos Donación de excedentes antes del vencimiento	5,0	5,0	25,0	Resolución 2184 de 2019 Decreto 670 de 2025 Ley 142 de 1994 Ley 1259 de 2008	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	50,0	33,8	MEDIO	3125,0	MODERADA
	Recepción de proveedores	Emissiones indirectas por transporte	Contribución al cambio climático y contaminación del aire por emisiones de CO ₂ y material particulado de vehículos de carga.	Selección de proveedores con criterios ambientales Consolidación de pedidos para reducir frecuencia de entregas Registro y seguimiento de entregas	5,0	5,0	25,0	Decreto 948 de 1995 Ley 1083 de 2006 Resolución 910 de 2008 Ley 99 de 1993	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	44,0	31,1	MEDIO	1875,0	MODERADA
	Servicio en mesa y entrega de pedidos	Uso de desechables (vasos, pitillos, empaques)	Aumento de residuos sólidos no biodegradables, contaminación del suelo y agua, y afectación a ecosistemas acuáticos.	Sustitución de plásticos por materiales biodegradables o reutilizables Separación en la fuente Capacitación al personal Sensibilización a clientes	10,0	10,0	100,0	La Ley 2232 de 2022 Decreto 2981 de 2013 Ley 09 de 1979 Decreto 670 de 2025 Ley 1259 de 2008	10,0	5,0	10,0	5,0	1,0	85,0	83,3	CRÍTICO	2500,0	ALTO
ATENCIÓN AL CLIENTE	Servicio en mesa y entrega de pedidos	Uso de desechables (vasos, pitillos, empaques)	Deforestación, agotamiento de recursos naturales y generación de residuos sólidos en rellenos sanitarios	Implementación de facturación electrónica Uso de papel reciclado o FSC certificado Reducción del uso de servilletas Buzón de sugerencias digital	10,0	10,0	100,0	Directiva Presidencial 04 de 2012 Decreto 2981 de 2013 Ley 99 de 1993 Ley 1259 de 2008	5,0	3,0	5,0	5,0	5,0	44,0	64,8	BAJA	1875,0	MODERADA
	Preparación y entrega de pedidos para llevar	Generación de residuos de empaques para llevar	Acumulación de residuos sólidos en espacios públicos, contaminación visual, del suelo y agua por materiales de difícil degradación.	Uso de empaques biodegradables o compostables Programa de devolución de empaques reutilizables Sensibilización al cliente sobre disposición responsable	10,0	10,0	100,0	La Ley 2232 de 2022 Decreto 2981 de 2013 Decreto 670 de 2025 Ley 1259 de 2008 Resolución 2184 de 2019	10,0	5,0	10,0	5,0	1,0	85,0	83,3	CRÍTICO	2500,0	ALTO
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	Limpieza de superficies, equipos y pisos	Consumo de productos químicos (desinfectantes, detergentes)	Contaminación del agua y el suelo por vertimiento de sustancias químicas, afectación de ecosistemas acuáticos y riesgo para la salud humana.	Uso de productos biodegradables con etiqueta ecológica Dilución adecuada según ficha técnica Manejo de MSDS de cada producto Capacitación al personal en manejo de químicos	10,0	10,0	100,0	Ley 9 de 1979 Decreto 1575 de 2007 Resolución 2115 de 2007 Decreto 3930 de 2010 Ley 99 de 1993 Decreto 4741 de 2005	10,0	8,0	10,0	5,0	3,0	94,0	87,3	CRÍTICO	12000,0	ALTO
	Lavado de pisos y áreas comunes	Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico, afectación de ecosistemas acuáticos y reducción de la disponibilidad de agua potable.	Uso de trapeadores de microfibra para reducir consumo Control de tiempo de uso de mangueras Reutilización de aguas de enjuague en limpieza inicial Capacitación al personal	10,0	10,0	100,0	Ley 373 de 1997 Decreto 1575 de 2007 Decreto 1077 de 2015 Resolución 330 de 2017 Decreto 3930 de 2010 Ley 142 de 1994	10,0	5,0	5,0	5,0	5,0	67,5	75,4	CRÍTICO	6250,0	ALTO
	Recolección y disposición de residuos de limpieza	Generación de residuos peligrosos (trapos, empaques de químicos)	Contaminación del suelo y agua por residuos peligrosos, riesgo sanitario y afectación a la salud humana y animal.	Identificación y separación de residuos peligrosos Almacenamiento transitorio en recipiente con tapa y señalizado Gestión con empresa autorizada para residuos peligrosos Registro de generación	10,0	5,0	50,0	Decreto 4741 de 2005 Ley 09 de 1979 Resolución 2184 de 2019 Decreto 2981 de 2013 Ley 99 de 1993	10,0	8,0	10,0	5,0	1,0	94,0	64,8	CRÍTICO	4000,0	ALTO
	Limpieza y desinfección de máquinas, equipos, y utensilios.	Generación de vertimientos	Obstrucción de Redes por Grasas y Aceites derivadas de productos lácteos o café. Alteración del pH. Muchos productos de limpieza son extremadamente alcalinos o ácidos. Al llegar a los ríos, cambian el equilibrio químico del agua, matando la vida acuática sensible.	Mantenimiento Preventivo: Una gota por segundo de un grifo mal cerrado puede desperdiciar hasta 30 litros al día. Sistemas de Pre-tratamiento: Filtros de malla fina en los sifones para capturar la borra (cuncho) del café y evitar que entre al sistema de tuberías. Estandarización de Soluciones: Usar dispensadores automáticos para que la concentración de desinfectante sea la exacta, evitando vertimientos con exceso de carga química.	10,0	10,0	100,0	Resolución 0631 de 2015, Ley 373 de 1997, Resolución 2674 de 2013, Decreto 1076 de 2015, Resolución 2674 de 2013 Aunque es sanitaria (inviata), exige que el diseño de las instalaciones (incluyendo tuberías y drenajes) impida la contaminación del alimento y del entorno, obligando a tener planes de limpieza y desinfección documentados. Ley 142 de 1994	5,0	5,0	5,0	1,0	5,0	50,0	67,5	CRÍTICO	625,0	BAJO

CLASIFICACIÓN DEL ASPECTO	SIGNIFICANCIA TOTAL DEL ASPECTO	COLOR
CRITICO	ENTRE 61-100	ROJO
SEVERO	ENTRE 51-60	VIOLETA
MEDIO	ENTRE 31-50	VERDE
BAJA	ENTRE 0-30	AMARILLO
RANGO DE IMPORTANCIA DEL IMPACTO	VALORACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	COLOR
ALTA	ENTRE 12500-100000	ROJO
MODERADA	ENTRE 2500-12500	VERDE
BAJA	ENTRE 0-2500	AMARILLO

Imagen 3: MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, Realización propia.

20 Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPER)

La organización Cafe central Utilizó una matriz como herramienta de gestión para realizar un análisis y clasificación de peligros y riesgo, la cual usamos para identificar, evaluar y priorizar los peligros laborales., la cual está basada en la norma ISO 45001, donde se pudo identificar, clasificar y calificar los diferentes riesgos y peligros que ocurren en la empresa. Gracias a esta matriz pudimos identificar valores e información clave como:

Fortaleza en: Gestión de riesgos biológicos, Riesgo por manipulación manual de cargas, Riesgo psicosocial en área Operativa, entre otros, áreas y riesgos donde los controles aparte de que existen también funcionan, evidenciando cumplimiento normativo y una buena gestión

Aspectos críticos: Postura sedente prolongada, movimientos repetitivos Riesgo biomecánico en área Operativa, entre otras, representan las vulnerabilidades más críticas de la organización, estos hallazgos definen las prioridades de intervención del plan correctivo y de gestión del riesgo en la que se debe enfocar principalmente la organización.

N° PROCESO	TAREAS/ ACTIVIDADES	TIPO DE TAREA		PELIGRO		RIESGO/ EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACION DE RIESGOS						MEDIDAS DE INTERVENCION			
		RUTINARIA	NO RUTINARIA	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	PROBABILIDAD						ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	ELIMINACIÓN SUSTITUCIÓN CONTROLES DE INGENIERÍA CONTROLES ADMINISTRATIVOS EQUIPOS/ EPP's		
										NIVEL DE FRECUENCIA DE EXPOSICIÓN (NE)	NIVEL DE DURABILIDAD DEL RIESGO (NR)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA (N)	NIVEL DE PROBABILIDAD DE CONSECUENCIA (NC)	NIVEL DE RIESGO (NR)	INTERPRETACION DE NR			ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	
1	Operativo	Preparar bebidas a base de café, cobrar, registrar ventas, organizar inventario y atender al cliente.	SI	NO	Movimientos repetitivos de sus miembros superiores (Manos. Muñecas y brazos) durante la preparación de bebidas, el uso de maquina y la manipulación de los utensilios.	BIOMECÁNICOS	Tendinitis Síndrome del túnel carpiano Fatiga muscular Dolor en muñecas, brazos y hombros Lesiones osteomusculares	Equipos básicos en buen estado dosificadores automáticos de café	Buena organización del local. Diseño ergonómico del puesto. Ubicación estratégica de utensilios. Sillas ergonómicas	Exámenes ocupacionales médicos con énfasis en piel y sistema osteomuscular. Capacitaciones en ergonomía, pausas activas, autocuidado, técnicas de trabajo y fortalecimiento muscular	2	3	6	Medio	60	360	II	Aceptable con Control	Sustitución/ eliminación: eliminar tareas manuales repetitivas mediante automatización (dosificadores automáticos de café). Sustituir herramientas manuales por equipos eléctricos (balidores, molinos automáticos). Controles administrativos: rotación del puesto (barra-caja), exámenes ocupacionales médicos con énfasis en sistema osteomuscular y Programa de vigilancia epidemiológica DME. Controles de ingeniería: Sillas ergonómicas. EPP: NA
2	Operativo	Preparar bebidas a base de café, cobrar, registrar ventas, organizar inventario y atender al cliente.	SI	NO	Postura (prolongada), mantenida.	BIOMECÁNICOS	Dolor lumbar	No existe	N/A	Exámenes ocupacionales médicos con énfasis en sistema osteomuscular. Capacitaciones en higiene postural, autocuidado, pausas activas y ergonomía.	2	4	8	Medio	25	200	II	Aceptable con Control	Controles administrativos: exámenes ocupacionales médicos con énfasis en sistema osteomuscular, pausas activas, rotación de tareas y programa de vigilancia epidemiológica DME. EPP: NA
3	Operativo	Preparar bebidas a base de café, cobrar, registrar ventas, organizar inventario y atender al cliente.	SI	NO	Manipulación manual de cargas, Esfuerzo.	BIOMECÁNICOS	Lumbalgias	Carros transportadores	Buena organización y limpieza del local. Suelo sin desniveles. Rediseño de tareas.	Exámenes ocupacionales médicos con énfasis en sistema osteomuscular. Capacitaciones en tecnicas de levantamiento, higiene postural, autocuidado, planeación de la carga (evaluar peso, solicitar ayuda o usar equipos mecánicos) y pausas activas.	2	1	2	Bajo	60	120	III	Mejorable	Eliminación/ sustitución: Ayudas mecanicas como carros transportadores. Controles administrativos: xámenes ocupacionales médicos con énfasis en sistema osteomuscular, organización de cargas, capacitación en levantamiento de cargas y programa de vigilancia epidemiológica DME. EPP: NA

4	Operativo	Recibir pedidos de forma precisa, comunicarla inmediatamente a la barista, asegurar la calidad de lo servido, entregar las bebidas y resolver quejas	SI RUTINARI A	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.).	PSICOSOCIAL	Estrés laboral Síndrome de burnout	Turnos	Ambiente dinámico	Capacitaciones en servicio al cliente, Seguridad y salud en el trabajo, autocuidado, tolerancia individual al estrés, gestión del tiempo y priorización de tareas, comunicación asertiva para resolver conflictos, y técnicas de manejo de clientes difíciles. Pausas activas y rotación.	0	4	0	Bajo	60	0	IV	Acceptable	Sustitución/ eliminación: Sustituir atención manual por sistemas digitales (pedidos automatizados) Controles administrativos: Capacitación en atención al cliente y manejo de conflictos. Apoyo psicosocial y Distribuir funciones. EPP: N/A
5	Operativo	Recibir dinero y mantener contacto con personas para dar la oportuna atención. Servicios generales (Tercerizados)		Virus	BIOLOGICO	Resfriados, gripe, COVID-19 y VIH.	N/A	Lavado de manos frecuente con agua y jabón, desinfección de superficies, buena ventilación, uso de tapabocas personal	Exámenes ocupacionales médicos con énfasis en piel, cropológico, frotis de garganta y uña para asegurar higiene. Capacitaciones en higiene, autocuidado, gestión de calidad, Seguridad y salud en el trabajo, manipulación higiénica de alimentos, desinfección, prevención de contaminación cruzada y uso de Equipos de Protección Personal (EPP) Equipos de protección personal (tapabocas).									
6	Operativo	Recibir dinero y mantener contacto con personas para dar la oportuna atención. Servicios generales (Tercerizados)	SI RUTINARI A	Bacteria	BIOLOGICO	Infecciones de garganta, neumonía, salmonelosis y tuberculosis.	Revisar fechas de caducidad de los alimentos. Limpieza Profunda de Cafetera.	Lavado de manos frecuente con agua y jabón. Mantener la cocina limpia, basura tapada. Desinfección de herramientas de trabajo como escobas, traperos y bayetillas.	Exámenes ocupacionales médicos con énfasis en piel, cropológico, frotis de garganta y uña para asegurar higiene. Capacitaciones en higiene, autocuidado, gestión de calidad, Seguridad y salud en el trabajo, manipulación higiénica de alimentos, desinfección, prevención de contaminación cruzada y uso de Equipos de Protección Personal (EPP) Equipos de protección personal (tapabocas).	0	4	0	Bajo	60	0	IV	Acceptable	Eliminación/ sustitución: Sustituir atención directa por pedidos digitales o autoservicio y toallas de papel desechables en lugar de trapos de tela. Controles administrativos: programa de vigilancia epidemiológico (Peligro Biológico), Evaluación de carga laboral, Incluir protocolos de lavado de manos, limpieza profunda y manejo de residuos para garantizar la inocuidad. EPP: Cubrebocas
7	Operativo	Recibir dinero y mantener contacto con personas para dar la oportuna atención. Servicios generales (Tercerizados)	SI RUTINARI A	Hongos	BIOLOGICO	Micosis en piel y uñas, como el pie de atleta o candidiasis.	Revisar fechas de caducidad de los alimentos. Limpieza Profunda de Cafeteras	Secar inmediatamente superficies y mantener áreas secas para evitar moho. Utilizar recipientes herméticos, llenándolos al máximo para minimizar el aire interior. Revisar regularmente productos frescos y áreas húmedas para detectar brotes a tiempo. Ventilación constante.	Exámenes ocupacionales médicos con énfasis en piel, cropológico, frotis de garganta y uña para asegurar higiene. Capacitaciones en higiene, autocuidado gestión de calidad, Seguridad y salud en el trabajo, manipulación higiénica de alimentos, desinfección, prevención de contaminación cruzada y uso de Equipos de Protección Personal (EPP) Equipos de protección personal (tapabocas).	0	4	0	Bajo	60	0	IV	Acceptable	Eliminación/ sustitución: Sustituir atención directa por pedidos digitales o autoservicio y toallas de papel desechables en lugar de trapos de tela. Controles administrativos: programa de vigilancia epidemiológico (Peligro Biológico), Evaluación de carga laboral, Incluir protocolos de lavado de manos, limpieza profunda y manejo de residuos para garantizar la inocuidad. EPP: Cubrebocas
8	Administrativo	Gestión de Recursos Humanos Gestión de nómina y contratación (uso de computador).	SI RUTINARI A	Postura sedente prolongada y movimientos repetitivos en miembros superiores	BIOMECAÑICOS	Tendinitis, síndrome del túnel del carpo, cervicalgias y lumbalgias.	N/A	Sillas ergonómicas ajustables, Bases para graduar la altura de los computadores, apoya pies.	Capacitación en higiene postural, autocuidado, Exámenes médicos ocupacionales	10	2	20	Alto	60	1200	I	No Acceptable	Controles de Ingeniería: Ajuste antropométrico del puesto de trabajo (uso de bases para portátil, descansapiés). Controles Administrativos: Implementación de pausas activas programadas y capacitación en autocuidado.
9	Administrativo	Gestión de Recursos Humanos Atención al personal y selección (manejo de carga mental).	SI RUTINARI A	Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios	PSICOSOCIAL	Estrés crónico, fatiga mental, irritabilidad o trastornos del sueño.	N/A	N/A	conocimiento de las funciones del cargo, Capacitaciones sobre habilidades blandas y manejo del personal	6	3	18	Alto	25	450	II	Acceptable con Control	Controles Administrativos: Definición clara de roles, manual de funciones, programas de bienestar social, distribución equilibrada de la carga de trabajo, batería de riesgo psicosocial, euestas de clima laboral, programa de vigilancia epidemiológico en riesgo psicosocial
10	Administrativo	Gestión financiera (Elaboración de informes financieros,)	SI RUTINARI A	Postura sedente (sentado) prolongada y movimientos repetitivos al digitar datos financieros.	BIOMECAÑICOS	Trastornos musculoesqueléticos como cervicalgia, lumbalgia o síndrome del túnel carpiano.	N/A	Estudio de puestos de trabajo, Capacitación en higiene postural, autocuidado, Exámenes médicos ocupacionales	Capacitación en higiene postural, autocuidado, Exámenes médicos ocupacionales	10	2	20	Alto	60	1200	I	No Acceptable	Controles de Ingeniería: Adquisición de teclados y mouse ergonómicos; ajuste antropométrico del puesto según la estatura del trabajador, Controles Administrativos: Implementación de un programa de pausas activas (mínimo 2 veces al día) y capacitaciones en riesgo biomecánico.
11	Administrativo	Gestión financiera (pago a proveedores y conciliación bancaria)	SI RUTINARI A	Gestión organizacional: demandas cuantitativas de la labor (fechas de corte, impuestos) y carga mental.	PSICOSOCIAL	Respuestas de estrés alto, fatiga mental, irritabilidad o trastornos del sueño.	N/A	Espacio de oficina con iluminación adecuada y bajo nivel de ruido.	Capacitación en Autogestión del tiempo.	6	3	18	Alto	25	450	II	Acceptable con Control	Controles Administrativos: Definición clara de fechas de entrega para evitar sobrecarga; fomento del equilibrio entre vida laboral y familiar; y aplicación de la batería de riesgo psicosocial
12	Administrativo	Gestión tecnológica (oportuno técnico a equipos de cómputo, monitoreo de sistemas de facturación y gestión de redes)	SI RUTINARI A	Exposición a radiación no ionizante (luz visible) por brillo de pantallas y deficiencia o exceso de luz en el puesto de trabajo.	FÍSICO	Fatiga visual, cefalea (dolor de cabeza), ardor ocular y disminución de la agudeza visual.	Uso de monitores con tecnología de reducción de luz azul	Ubicación del puesto de trabajo de forma perpendicular a las ventanas para evitar reflejos.	Exámenes médicos ocupacionales con énfasis en optometría	6	3	18	Alto	25	450	II	Acceptable con Control	Controles de Ingeniería: Instalación de filtros antirreflejantes en pantallas y regulación de la intensidad lumínica del sitio de trabajo (uso de persianas o luces LED regulables), Controles Administrativos: Realizar pausas visuales (regla 20-20-20), limpiezas periódicas de los monitores, Equipos de EPP: Uso de lentes con filtro para luz azul y protección antirreflejo
13	Administrativo	Gestión tecnológica (oportuno técnico a equipos de cómputo, monitoreo de sistemas de facturación y gestión de redes)	SI RUTINARI A	Postura sedente prolongada y movimientos repetitivos durante la digitación y uso de mouse.	BIOMECAÑICOS	Desórdenes musculoesqueléticos como síndrome del túnel carpiano, epicondilitis o lumbalgias.	N/A	Estudio de puestos de trabajo, Capacitación en higiene postural, autocuidado, Exámenes médicos ocupacionales	Capacitación en higiene postural, autocuidado, Exámenes médicos ocupacionales	6	2	12	Alto	60	720	I	No Acceptable	Controles de Ingeniería: Adquisición de mobiliario ergonómico (silla con 5 apoyos y ajuste lumbar, soporte para teclado y mouse pad, Controles Administrativos: Implementación estricta de pausas activas enfocadas en estiramiento de muñecas y cuello; rotación de tareas para evitar la repetitividad,

14	Administrativo (Asesor externo)	Seguridad y salud en el trabajo (Realización de inspecciones de seguridad)	NO RUTINARIA	Locativo, superficies de trabajo (irregulares, deslizantes, con diferencia del nivel), condiciones de orden y aseo,	CONDICIONES DE SEGURIDAD.	Caidas al mismo nivel, golpes o contusiones. Fracturas	N/A	Orden y aseo constante en la cafetería.	Uso de calzado con suela antideslizante por parte del asesor	3	2	6	Medio	25	150	III	Mejorable	Controles de Ingeniería: Instalación de cintas antideslizantes en zonas húmedas de la cocina, Controles Administrativos: Señalización de "Piso Húmedo" durante la visita del asesor y protocolos de limpieza inmediata ante derrames. Equipos de EPP: Calzado de seguridad con alto agarre y punta reforzada si hay riesgo de caída de objetos pesados en bodega.
15	Administrativo (Asesor externo)	Seguridad y salud en el trabajo (Elaboración de informes técnicos, documentos y matrices de seguimiento)	NO RUTINARIA	Postura sedente prolongada durante la redacción de informes y diseño del SG-SST.	BIOMECÁNICOS	Cervicalgia, lumbalgia o fatiga muscular por postura mantenida.	N/A	Sillas ergonómicas ajustables, Bases para graduar la altura de los computadores, apoya pies.	Capacitación en higiene postural, autocuidado, Exámenes médicos ocupacionales	3	2	6	Medio	25	150	III	Mejorable	Controles de Ingeniería: Ajuste ergonómico del puesto (altura del monitor a nivel de los ojos y apoyo lumbar). Controles Administrativos: Implementación de pausas activas programadas (mínimo 10 minutos por cada 2 horas de trabajo) y capacitación en autocuidado.
16	Administrativo	Compras y Abastecimiento (compras, búsqueda de proveedores y control de inventarios en computador.	SI RUTINARIA	Manipulación manual de cargas al recibir y acomodar bultos o cajas de insumos.	BIOMECANICO	Lesiones musculoesqueléticas, lumbalgias, hernias discuales o fatiga física.	N/A	Carretilla o trole de carga para transporte interno.	Capacitación en técnicas de levantamiento de cargas	6	3	18	Alto	60	1080	I	No Aceptable	Controles de Ingeniería: Instalación de estanterías a alturas ergonómicas y uso de ayudas mecánicas (escaletas estables, gatos hidráulicos manuales si el volumen lo requiere), Controles Administrativos: Limitar el peso máximo por carga (según normatividad vigente), realizar pausas activas de estiramiento y rotación de tareas con otros empleados. Equipos / EPP: Calzado de seguridad con suela antideslizante y puntera (si hay riesgo de caída de objetos).
17	Administrativo	Compras y abastecimiento (Recepción, verificación y almacenamiento de insumos (bultos de café, leche, abarrotes)	SI RUTINARIA	Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, durante desplazamientos externos para compras o pagos.	CONDICIONES DE SEGURIDAD.	Lesiones por agresión física, traumas emocionales o muerte.	N/A	Selección de rutas seguras.	Capacitaciones sobre protocolos de seguridad personal.	3	1	3	Bajo	60	180	II	Aceptable con Control	Eliminación / Sustitución: Sustitución del manejo de efectivo físico por transferencias bancarias o pagos digitales a proveedores, Controles Administrativos: Programar compras en horarios diurnos de alta afluencia, evitar rutas solitarias y establecer un protocolo de comunicación constante con la cafetería durante los desplazamientos.
18	Estratégico	Planificación estratégica (elaboración de planes estratégicos y seguimiento de metas)	SI RUTINARIA	Postura prolongada y movimientos repetitivos en miembros superiores durante el uso de computador.	BIOMECANICO	Cervicalgia, lumbalgia, síndrome del túnel carpiano, epicondilitis y fatiga muscular.	Sillas ergonómicas ajustables; bases para monitor; apoyapiés.	Ubicación del puesto	Capacitación en higiene postural, pausas activas, autocuidado y exámenes médicos ocupacionales con énfasis osteomuscular.	10	2	20	Alto	60	1200	I	No Aceptable	Adquisición de teclado y mouse ergonómicos; ajuste del puesto (base para portátil, descansapiés). Programa de pausas activas; rotación de tareas; capacitación en riesgo biomecánico y programa de vigilancia epidemiológica
19	Estratégico	Planificación estratégica (elaboración de planes estratégicos y seguimiento de metas)	SI RUTINARIA	Gestión organizacional: análisis de entorno, toma de decisiones estratégicas y presión por resultados a mediano y largo plazo.	PSICOSOCIAL	Estrés crónico, fatiga mental, irritabilidad, trastornos del sueño y síndrome de burnout.	N/A	Espacio de trabajo con buenas condiciones	Capacitaciones en gestión del tiempo, manejo del estrés, inteligencia emocional y comunicación asertiva. Conocimiento claro de las funciones del cargo.	6	3	18	Alto	25	450	II	Aceptable con Control	Definición clara de roles y responsabilidades; distribución equilibrada de la carga laboral; aplicación de batería de riesgo psicosocial; programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial; encuestas de clima organizacional
20	Estratégico	Planificación estratégica (elaboración de planes estratégicos y seguimiento de metas)	SI RUTINARIA	Exposición a luz visible por brillo de pantallas de computador y deficiencia o exceso de luz en el puesto de trabajo.	FISICO	Fatiga visual, cefalea, ardor ocular y disminución de la agudeza visual	Monitores con tecnología de reducción de luz azul.	Puesto perpendicular a ventanas. Iluminación LED regulable (persianas)	Exámenes médicos ocupacionales con énfasis en optometría.	6	3	18	Alto	25	450	II	Aceptable con Control	Filtros antirreflejantes en pantallas; regulación lumínica del puesto (persianas o luces LED). Pausas visuales; Lentes con filtro de luz azul y antirreflejo.

21	Estratégico	Gestión de calidad (Auditorías internas, control de procesos, gestión documental, seguimiento de indicadores y atención de no conformidades)	SI RUTINARIA		Postura prolongada y movimientos repetitivos en miembros superiores durante el uso de computador.	BIOMECANICO	Cervicalgia, lumbalgia, síndrome del túnel carpiano, epicondilitis y fatiga muscular.	Sillas ergonómicas ajustables; bases para monitor; apoyapiés.	Ubicación del puesto	Capacitación en higiene postural, pausas activas, autocuidado y exámenes médicos ocupacionales con énfasis osteomuscular.	10	2	20	Alto	60	1200	I	No Aceptable	Adquisición de teclado y mouse ergonómicos; ajuste del puesto (base para portátil, descansapiés). Programa de pausas activas mínimo 2 veces/día; rotación de tareas; capacitación en riesgo biomecánico y programa de vigilancia epidemiológica
22	Estratégico	Gestión de calidad (Auditorías internas, control de procesos, gestión documental, seguimiento de indicadores y atención de no conformidades)		NO RUTINARIA	Superficies de trabajo irregulares, deslizantes o con diferencias de nivel al realizar recorridos de inspección, auditorías internas y verificación de procesos en áreas operativas.	CONDICIONES DE SEGURIDAD.	Caídas al mismo nivel, golpes, contusiones o fracturas.	NA	Orden y aseo constante en las áreas inspeccionadas.	Uso de calzado con suela antideslizante. Protocolos de señalización de pisos húmedos	3	2	6	Medio	25	150	III	Mejorable	Instalación de cintas antideslizantes en zonas húmedas; demarcación de áreas. Señalización de "Piso Húmedo"; protocolos de limpieza inmediata ante derrames; programa de orden y aseo.
23	Estratégico	Gestión de calidad (Auditorías internas, control de procesos, gestión documental, seguimiento de indicadores y atención de no conformidades)	SI RUTINARIA		Seguimiento de indicadores de calidad, manejo de no conformidades, cumplimiento de normas.	PSICOSOCIAL	Estrés laboral, fatiga mental, irritabilidad y trastornos del sueño.	NA	Ambiente de trabajo con buenas condiciones	Capacitaciones en gestión del tiempo, manejo del estrés y comunicación asertiva.	6	3	18	Alto	25	450	II	Aceptable con Control	Aplicación de batería de riesgo psicosocial; programa de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial
24	Estratégico	Marketing y promoción (Diseño de campañas digitales, gestión de redes sociales, creación de contenido, atención a clientes)			Postura prolongada y movimientos repetitivos en miembros superiores durante el diseño de piezas gráficas, gestión de redes sociales, creación de contenido digital	BIOMECANICO	Síndrome del túnel carpiano, epicondilitis, cervicalgia, lumbalgia y fatiga muscular.	Sillas ergonómicas; monitor a nivel de ojos; apoyapiés	Puesto ergonómicamente organizado. Iluminación adecuada.	Exámenes médicos ocupacionales con énfasis osteomuscular. Capacitación en higiene postural, pausas activas y autocuidado.	10	2	20	Alto	60	1200	I	No Aceptable	Adquisición de teclado y mouse ergonómicos; ajuste del puesto (base para portátil, descansapiés). Programa de pausas activas; rotación de tareas; capacitación en riesgo biomecánico y programa de vigilancia epidemiológica

25	Estratégico	Marketing y promoción (Diseño de campañas digitales, gestión de redes sociales, creación de contenido, atención a clientes)	SI RUTINARIA		Exposición prolongada a luz visible de pantallas durante la creación de contenido visual, edición de imágenes/video y monitoreo constante de redes sociales y analíticas.	FISICO	Fatiga visual, cefalea, ardor ocular y disminución de la agudeza visual.	Monitores con filtro de luz azul.	Puesto perpendicular a ventanas. Persianas o luces LED regulables.	Exámenes médicos ocupacionales con énfasis en optometría.	6	3	18	Alto	25	450	II	Aceptable con Control	Filtros antirreflejantes; regulación de intensidad lumínica; Lentes con filtro azul y antirreflejo.
26	Estratégico	Marketing y promoción (Diseño de campañas digitales, gestión de redes sociales, creación de contenido, atención a clientes)	SI RUTINARIA		Demandas emocionales por manejo de comentarios negativos en redes, gestión de crisis de marca, atención a clientes insatisfechos, presión por resultados de campañas y contenido repetitivo.	PSICOSOCIAL	Estrés laboral, síndrome de burnout, fatiga emocional e irritabilidad.	NA	Ambiente dinámico y trabajo en equipo.	Capacitaciones en servicio al cliente, comunicación asertiva, manejo de conflictos y técnicas de manejo de estrés. Pausas activas y rotación de tareas.	6	3	18	Alto	25	450	II	Aceptable con Control	Protocolos claros para manejo de comentarios negativos y crisis de marca; distribución de funciones; rotación de tareas; apoyo psicosocial; aplicación de batería de riesgo psicosocial; programa de vigilancia epidemiológica. Automatización parcial de publicaciones mediante herramientas de programación
27	Estratégico	Marketing y promoción (Diseño de campañas digitales, gestión de redes sociales, creación de contenido, atención a clientes)		NO RUTINARIA	Riesgo público: robos, atracos o actos de orden público durante desplazamientos externos para activaciones de marca, eventos promocionales, entrega de material publicitario o coordinación con proveedores.	CONDICIONES DE SEGURIDAD.	Lesiones por agresión física, traumas emocionales o muerte.	NA	Selección de rutas seguras y horarios diurnos de alta afluencia.	Capacitación en protocolos de seguridad personal. Comunicación constante con la empresa durante los desplazamientos.	3	1	3	Bajo	60	180	II	Aceptable con Control	Programar salidas en horarios diurnos seguros; evitar rutas solitarias; protocolo de comunicación constante con la oficina, registro de salidas y retornos

Imagen 4: MATRIZ IPEVR, Realización propia

21 Riesgo psicosocial en la organización

En Café Central, reconocemos que nuestro activo más valioso es nuestra gente. Por ello, asumimos un compromiso inquebrantable con la salud mental y el bienestar integral de todos nuestros colaboradores, convencidos de que un entorno de trabajo saludable es la base fundamental de nuestra excelencia. Nuestra organización no solo busca prevenir el deterioro de la salud, sino fomentar espacios de trabajo seguros, positivos y equilibrados que promuevan un desarrollo humano sostenible.

Para garantizar la gestión efectiva del riesgo psicosocial, Café Central ha estructurado un modelo de intervención integral basado en los siguientes pilares de actuación:

- Realizamos encuestas regulares de clima laboral y aplicamos la Batería de Riesgo Psicosocial, instrumentos fundamentales que nos permiten definir planes de acción ajustados a la realidad de nuestros equipos.
- Mantenemos un seguimiento riguroso de nuestro programa epidemiológico en riesgo psicosocial, alimentado de forma constante por exámenes médicos laborales, reportes de condiciones de salud, auto-reportes y el análisis detallado del ausentismo asociado a factores psicosociales.
- Integramos campañas y capacitaciones preventivas dentro de nuestro plan de capacitación anual, sensibilizando a todo el personal en la identificación temprana y el manejo de factores de riesgo.
- Ante casos de afectación severa, activamos de manera inmediata una ruta de atención integral en colaboración con los psicólogos de nuestra Caja de

Compensación, la ARL y la red de «Escuchaderos» de la ciudad, garantizando acompañamiento profesional y humano.

- Fomentamos un entorno equilibrado mediante planes de bienestar que incluyen el día libre por cumpleaños, bonos por productividad y reconocimientos basados en el desempeño y las encuestas de satisfacción.

En Café Central, trabajar no sólo significa cumplir metas; significa construir un espacio donde cada colaborador se sienta valorado, escuchado y respaldado en su bienestar mental y emocional.

22 Plan de auditoría

PLAN DE AUDITORÍA	
Objetivo	Evaluar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión Integral de Café Central bajo los estándares ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
Alcance	Prestación del servicio de cafetería, incluyendo recepción y almacenamiento de insumos, preparación de bebidas calientes y frías a base de café, y atención al cliente en el punto de venta (Sede Laureles, Medellín)
Criterios	<p>Norma ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad).</p> <p>Norma ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental).</p> <p>Norma ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo).</p> <p>Manuales y procedimientos internos de Café Central.</p>
Riesgos de auditoría	Indisponibilidad del personal operativo (baristas) durante horas pico de servicio, falta de acceso a registros de proveedores en sitio y posibles interrupciones en el área de preparación.
Equipo auditor	Auditor Líder externo (con experiencia en sistemas integrados y alimentos)
	Auditor Asistente Interno 1 barista (experto en seguridad alimentaria)

Auditor Asistente Interno 2 Gerente						
Fecha	Hora	Procesos actividades	o Cargo auditado	Auditor	Requisitos aplicables	Normas
Dia 1	8:00 a. m.	Reunión apertura	de N/A	Equipo auditor	Todas las normas	
Dia 1	9:00 a. m.	Proceso Estratégico Control y Gestión documental	Gerencia	Auditor Líder y auditor asistente interno 1	ISO 9001 Art 4 Art 5.1 Art 5.2 Art 5.3 Art 6.1 Art 6.2 Art 6.3 Art 7.1 Art 7.2 Art 7.3 Art 7.4 Art 7.5 cómo se gestión el seguimiento a la satisfacción de los clientes	

						Art 9.1 ISO 14001 Art 4 Art 5 Art 6.1 Art 6.2 Art 7.1 Art 7.2 Art 7.3 Art 7.5 Art 8.2 ISO 45001 Art 4 Art 5.1 Art 5.2 Art 5.3 Art 5.4 Art 6.1 Art 6.2 Art 7.1 Art 7.2 Art 7.3 Art 7.4 Art 7.5 Art 8.2 Art 9.1 Art 9.2 Art 9.3 Art 10.2 Art 10.3
Dia 1	10:30 a. m.	Proceso de apoyo Control insumos proveedores	de de y	Compras y abastecimiento	Auditor líder	ISO 9001 Art 8.1 Art 8.2 ISO 45001 8.1.4

Dia 1	11: 00 a.m.	Proceso operativo Preparación de Bebidas (Barismo)	Barismo	Auditor líder y Auditor asistente interno 2	ISO 9001 Art 8.1 Art 8.2 Art 8.4 Art 8.5.5 Art 8.7 ISO 14001 Art 8.1
Dia 1	11:30 a.m.	Atención al cliente Gestión de pedidos y satisfacción local	Servicio al cliente Barismo	Auditor asistente interno 2	ISO 9001 Art 5.1.2 Art 8.2.1 Art 8.2.2 Art 8.2.3 Art 8.2.4 Art 8.7 Art 9.1.2 ISO 44001 Art 9.1
Dia 1	12:30 - 1:30 pm	Almuerzo	N/A	N/A	N/A
Dia 1	1:30 p.m.	Análisis de cultura de prevención y SST en puestos de trabajo	Barismo y servicio al cliente	Auditor líder y auditor asistente interno 2	ISO 45001 Art 8.1.2 Art 10.2
Dia 1	2:00 Pm.	Control y gestión de riesgos de seguridad y salud en el trabajo	Todos los procesos involucrados	Auditor Líder	ISO 45001 Art 8.1 Art 8.2 Art 9.1 Art 9.2 Art 9.3 Art 10.1 Art 10.2 Art 10.3

Dia 1	3:00 p. m.	Control y gestión de impacto ambientales	Todos los procesos involucrados	Auditor Líder	ISO 14001 Art 8.2 Art 9.1 Art 9.2 Art 9.3 Art 10.1 Art 10.2
Dia 1	3:30 p.m.	Experiencia del Cliente y Mejora Gestión de PQRS y análisis de indicadores de satisfacción en el punto de venta.	Gerencia	Líder auditor y auditor asistente interno 1	ISO 9001 Art 9.1
Dia 1	4:00 p.m.	Reunión de Cierre Presentación de hallazgos críticos y oportunidades de mejora estratégica.	Todos los procesos involucrados	Equipo auditor	ISO 9001 Art 9.3 Art 10.1 Art 10.2 Art 10.3 ISO 14001 Art 10.1 Art 10.2 ISO 45001 Art 10.1 Art 10.2 Art 10.3

Tabla 5: PLAN DE AUDITORIA, Realización propia

23 Hallazgos

Los hallazgos de la auditoría permiten ver que la cafetería se encuentra en un nivel intermedio del Sistema de Gestión Integral, donde se presentan avances, avances operativos que son muy importantes, pero a su vez la cafetería es débil en la gestión estratégica y en el control.

La cafetería prioriza el control del proceso operativo, fijan su enfoque hacia la calidad del servicio y la operatividad, lo cual en este caso es coherente debido a la naturaleza del negocio. Las fortalezas de la cafetería se concentran en el nivel operativo, lo que sugiere que la organización aún no desarrolla de la misma manera sus niveles tácticos y estratégicos.

Si miramos las oportunidades de mejora, demuestran que les falta profundidad en la gestión. La cafetería está midiendo, pero no está haciendo nada con ellos, no gestiona basándose en los resultados.

En cuanto a riesgos osteomusculares identificados en su IPERC, gestión de sus residuos y el riesgo psicosocial, demuestran que el manejo es quizás apenas superficial.

Todo indica a que el sistema de la organización todavía no busca prevenir, sino cumplir por encima.

Las no conformidades revelan problemas. La ausencia de registros no es solo un fallo documental, sino una evidencia que demuestra debilidad en la manera en que controlan el sistema y en la trazabilidad del mismo. Además, hablemos de la falta de liderazgo y de apropiación del sistema a nivel estratégico, es que la no realización de la revisión por la alta dirección representa un error grave.

En conclusión, el análisis demuestra que Café Central presenta fallas por falta de integración y madurez del sistema, sobre todo en los niveles donde se direcciona y controla.

HALLAZGOS DE AUDITORÍA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES	
<p>Estandarización de productos: Durante la auditoría se evidenció que la organización ha implementado de manera efectiva procesos de estandarización en sus productos</p>	<p>Gestión del riesgo osteomuscular: la organización ha avanzado en la identificación de peligros, se recomienda fortalecer la gestión específica del riesgo osteomuscular mediante la implementación de programas de vigilancia epidemiológica</p>	<p>No se evidencia documentación de la planeación y ejecución de capacitaciones asociadas a la preparación y respuesta ante emergencias. Incumpliendo el numeral 8.2 de la ISO 45001 y el numeral 8.2 de la ISO 14001.</p>	<p>"En la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 no se evidencia cumplimiento con respecto a la revisión del Sistema de Gestión Integrado por parte de la alta dirección, conforme lo establece el numeral 9.3 de las tres normas, evidenciado en entrevista con el representante de la dirección, quien manifestó que dicha actividad no se realizó en el período auditado, sin poder presentar actas, registros ni ningún documento que acredite su ejecución."</p>
<p>Mantenimiento Preventivo: Se verificó la existencia de un programa de mantenimiento preventivo estructurado, con cronogramas establecidos, registros de intervenciones</p>	<p>Análisis de Indicadores de Gestión: Si bien se evidencia la existencia de métricas asociadas a la satisfacción del cliente y al desempeño operativo, no se observa un esquema estructurado y periódico que permita comparar resultados frente a metas establecidas.</p>	<p>No conformidad mayor: Se evidencio que la revisión del SGI por la alta dirección no fue llevada a cabo en el periodo auditado. Incumpliendo el numeral 9.3 de la ISO 9001, ISO 45001 y de la ISO 14001.</p>	

<p>Gestión de proveedores: La organización cuenta con un proceso para la selección y evaluación de proveedores, respaldado por criterios definidos y registros actualizados.</p>	<p>Preparación de Emergencias: Se recomienda fortalecer el programa de preparación y respuesta ante emergencias mediante la actualización periódica del plan.</p>	
<p>Control y gestión de PQRS: Se identificó un sistema consolidado para la recepción, registro, seguimiento y cierre de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p>	<p>Gestión de residuos: se evidencia disposición de los residuos, no se observa un esquema estructurado que contemple separación en la fuente e identificación de recipientes por tipo de residuo.</p>	
<p>Identificación de Riesgos Operativos: La organización ha desarrollado una metodología estructurada para la identificación y valoración de riesgos operativos, y controles asociados a cada riesgo</p>	<p>Gestión del riesgo psicosocial: La organización cuenta con identificación de factores de riesgo psicosocial, sin embargo se recomienda incluir la aplicación de baterías y el seguimiento periódico a su efectividad.</p>	

Tabla 6: HALLAZGOS, Realización propia

24 Análisis de causas y acciones correctivas

El análisis de causas es una herramienta del sistema de gestión que se usa cuando se detecta una no conformidad, cuando algo no cumple con lo que la norma, el procedimiento o el estándar exige. No es suficiente detectar el problema y anotarlo: las normas ISO exigen que las organizaciones entiendan por qué ocurrió, lo corrijan y tomen medidas para que esto no vuelva a pasar.

Ante cualquier no conformidad la organización debe reaccionar, debe investigar la causa raíz y demostrar que las acciones que tomaron fueron eficaces.

El análisis registrado corresponde a la no conformidad menor del Plan de Emergencia, específicamente la falta de registros de capacitación al personal de la cafetería. Todo esto demuestra un error estructural en la gestión del sistema ya que la ausencia de las evidencias indica que no hay un procedimiento formal para la planificación, la ejecución y el control de las capacitaciones que se hagan. la organización puede presentar una falla o falta en la asignación de las responsabilidades, lo que generó que las capacitaciones no sean controladas ni verificadas. Esto también puede asociarse a que tienen una limitada estructura organizacional, ya que el personal cumple varias funciones, reduciendo el enfoque en actividades administrativas del sistema.

Las correcciones planteadas están orientadas a que no vuelva a ocurrir la no conformidad, ya que permiten fortalecer la trazabilidad y el seguimiento del proceso de capacitación. también buscan la mejora continua. Pero, la efectividad de estas dependerá del compromiso de la dirección y de que se mantenga actualizado el sistema.

El análisis de las no conformidades demuestra que el problema no es la ausencia de capacitaciones, sino la falta de control, la falta de seguimiento y la formalización del proceso en el sistema de gestión.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	
Descripción de la no conformidad	No se evidencia documentación de la planeación y ejecución de capacitaciones asociadas a la preparación y respuesta ante emergencias. Incumpliendo el numeral 8.2 de la ISO 45001 y el numeral 8.2 de la ISO 14001.
Correcciones	Elaborar y aplicar un formato para el registro de capacitaciones (puede ser una lista de asistencia) para el personal de la cafetería. Realizar una capacitación de manera inmediata sobre el Plan de Emergencia a su personal. Generar y archivar la evidencia de la que la capacitación se realizó, debería contener firmas, fecha y los temas.
Acciones correctivas	Diseñar e implementar un procedimiento documentado para la planificación, ejecución y los registros de las capacitaciones. Además, establecer un formato estandarizado para controlar la asistencia y las evidencias de las capacitaciones. La cafetería debería asignar un responsable para el seguimiento y el control de las capacitaciones que hagan. También, implementar un sistema para almacenar los registros. Como plus, pueden incluir las capacitaciones dentro del plan anual.

Tabla 7: HALLAZGOS, Realización propia

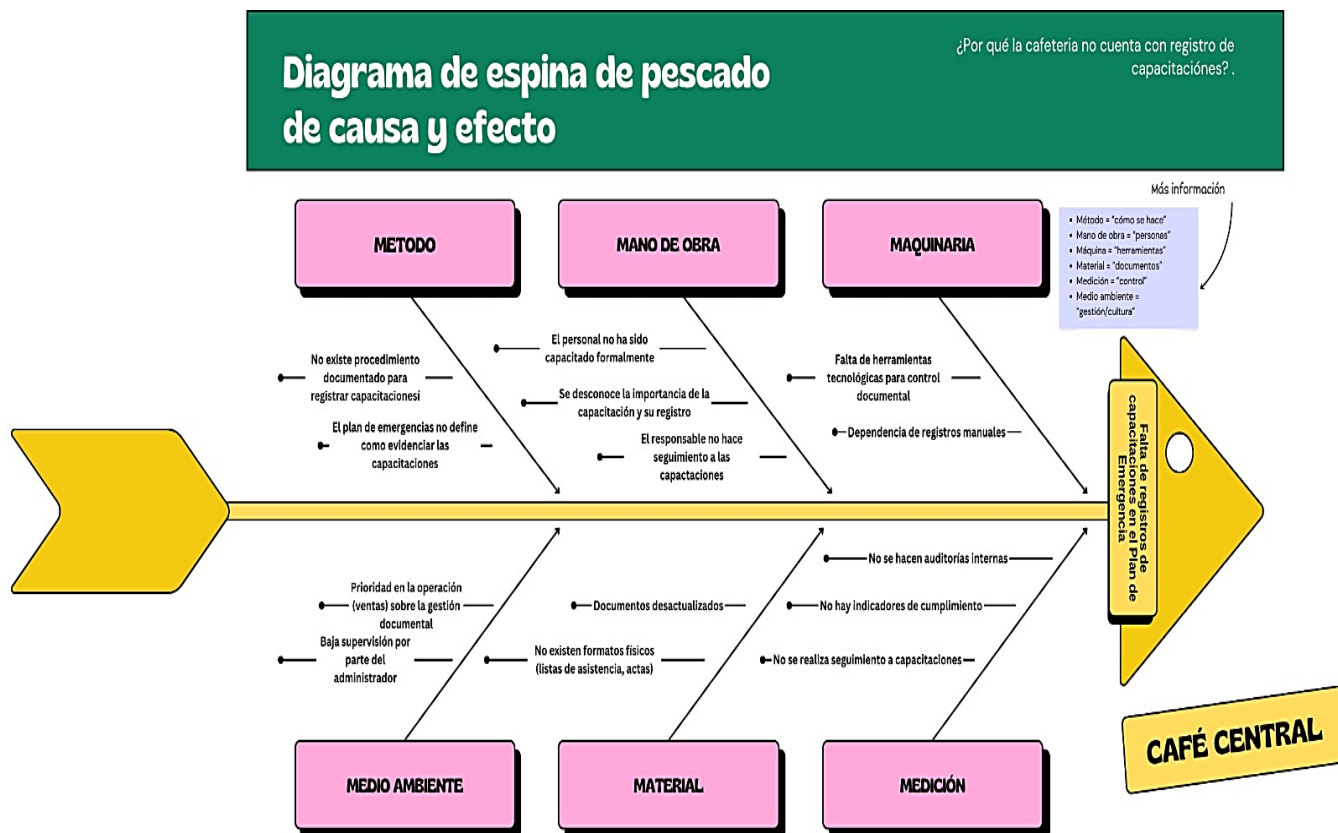


Imagen 5: HALLAZGOS, Realización propia

25 Plan de acción

A partir de los hallazgos identificados durante la auditoría interna del SGI de Café Central, se presenta el plan de acción, el cual responde tanto a las no conformidades detectadas como a las oportunidades de mejora. Este plan tiene como propósito orientar a la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

No conformidades:

- Atención a la No Conformidad Mayor: No conformidad mayor: Se evidencio que la revisión del SGI por la alta dirección no fue llevada a cabo en el periodo auditado. Incumpliendo el numeral 9.3 de la ISO 9001, ISO 45001 y de la ISO 14001.

Se recomienda de manera inmediata una reunión formal de revisión del SGI, en la cual se analicen los resultados de las auditorías internas, el desempeño de los indicadores de gestión, el estado de las acciones correctivas, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos del sistema. Esta reunión debe quedar documentada en un acta firmada, con fecha y con los compromisos establecidos.

- Atención a la No Conformidad Menor: No se evidencia documentación de la planeación y ejecución de capacitaciones asociadas a la preparación y respuesta ante emergencias. Incumpliendo el numeral 8.2 de la ISO 45001 y el numeral 8.2 de la ISO 14001.

Se recomienda incluir en el programa de capacitación anual de la empresa las capacitaciones relacionadas con la prevención y atención de emergencias a su vez asegurar la participación de todo el personal dejando registro mediante lista de asistencia y evaluaciones de efectividad firmas, fecha y temas abordados

Oportunidades de mejora:

Más allá de las no conformidades, la auditoría permitió identificar cinco oportunidades de mejora que, aunque no representan incumplimientos normativos en este momento, sí

señalan áreas donde el sistema puede fortalecerse de manera significativa por lo que se sugiere lo siguiente:

Se recomienda implementar un programa de vigilancia epidemiológico con énfasis en riesgo osteomuscular con el acompañamiento de la ARL, incorporar rutinas de pausas activas y realizar exámenes médicos ocupacionales con énfasis en el sistema osteomuscular.

Se recomienda diseñar una metodología de seguimiento de indicadores estableciendo periodicidad que permita comparar resultados frente a metas establecidas.

Se sugiere realizar actualización del plan prevención preparación y respuesta de emergencias de manera anual teniendo en cuenta cualquier tipo de actualización en la información en los grupos de ayuda externa rutas de evacuación, los puntos de encuentro y los roles de las personas involucradas y la normatividad legal vigente.

Se recomienda implementar un plan de gestión de residuos que incluya la instalación de recipientes con código de colores según la normatividad vigente y la capacitación de todo el personal en clasificación de residuos.

Se sugiere aplicar la batería de riesgo psicosocial con apoyo de ARL Y IPS ala que se encuentra afiliado con el fin de estructurar un plan de acción, intervención y seguimiento del riesgo psicosocial con el fin de fortalecer el bienestar de los colaboradores, la productividad empresarial y el clima laboral.

26 ODS y Responsabilidad Social



Es fundamental para una ciudad como Medellín, donde el estilo de vida acelerado, los retos en salud mental que muestran un aumento exponencial en la población joven trabajadora y las contingencias ambientales (como la calidad del aire) exigen que los espacios cerrados de consumo actúen como refugios de bienestar. En Café Central no solo se vende café, sino que también se promueven hábitos saludables y se ofrece un respiro físico y emocional en medio de la ciudad.

Estrategias:

- Incluir opciones saludables como bebidas con bajo contenido de azúcar y naturales (café orgánico, infusiones, alimentos frescos, leches vegetales y productos integrales)
- Procurar un espacio saludable con buena ventilación y plantas naturales que mejoran la calidad del aire.
- Evitar el uso de productos químicos agresivos con el ambiente en la limpieza y desinfección.

- Promover pausas activas y diferentes programas de bienestar para los empleados.



La ciudad de Medellín se destaca por tener una de las tasas de desempleo más bajas del país (6,4 %); sin embargo, aún enfrenta retos como la informalidad laboral, la inestabilidad en el empleo y el acceso limitado a oportunidades dignas, especialmente para los jóvenes y las personas sin experiencia. En Café Central,

aseguramos que el personal cuente con condiciones laborales justas, lo que garantiza un servicio de alta calidad y una baja rotación de personal, contribuyendo así a la estabilidad del negocio.

Estrategias:

- Ofrecer empleo digno por medio de contratos formales con prestaciones sociales, salarios justos y cumplimiento de horarios laborales.
- Programa de capacitación al personal y ofrecer oportunidades a jóvenes sin experiencia, fomentando el primer empleo.
- Comprar insumos a proveedores locales para fortalecer la economía del entorno.

- Generar alianzas con pequeños emprendedores (repostería artesanal, productos saludables).



Medellín enfrenta hoy un reto monumental en la gestión de residuos sólidos, ya que el relleno sanitario La Pradera está llegando a su límite de capacidad. Además, la ciudad produce miles de toneladas de basura diariamente, de las cuales la mayoría corresponde a plásticos de un solo uso y residuos orgánicos mal gestionados.

Para Café Central, es fundamental adoptar medidas que contribuyan al cambio hacia una economía circular, optimizando recursos, reduciendo desperdicios y educando al consumidor paisa sobre la importancia de elegir productos que respeten el equilibrio ambiental.

Estrategias:

- Implementar la separación de residuos (orgánicos, reciclables y no reciclables) en el local y vincularse con recicladores locales o programas de aprovechamiento.
 - Sustituir vasos y empaques de un solo uso por productos de vidrio o de materiales biodegradables.
 - Adquirir insumos a proveedores locales y sostenibles priorizando productos con empaques ecológicos.

- Sensibilizar a los clientes sobre el impacto de sus hábitos de consumo por medio de campañas dentro del local sobre reciclaje y consumo responsable.

27 Conclusiones

La implementación del sistema de gestión integrado (SGI) bajo las normas ISO 45001,14001,9001 permite a Cafetería Central estandarizar sus procesos ambientales de calidad y de seguridad y salud en el trabajo en un marco coherente y unificado.

El uso de las metodologías proporcionadas por las matrices PESTEL, DOFA, Y 5 Fuerzas de Porter resulta determinante a la hora de tomar decisiones estratégicas, ya que permite identificar que, aunque la cafetería se encuentra ubicada en un lugar estratégico por la alta circulación de clientes, también da a conocer la alta vulnerabilidad del negocio ante la alta competitividad que exige una diferenciación basada en la calidad y la innovación.

La aplicación de la matriz de impacto ambiental basada en la norma ISO 14001 permitió categorizar impactos críticos, como el consumo de energía y la generación de residuos, estableciendo una ruta clara para la adopción de prácticas de economía circular, fundamentales para la sostenibilidad del negocio.

La ejecución de la auditoría interna basada en las ISOS 45001,14001,9001 fue fundamental para revelar las brechas en la integración y madurez del sistema; el análisis de las causas raíz frente a las no conformidades halladas provee la ruta necesaria para fortalecer la cultura organizacional de seguridad y calidad que permitirán el posicionamiento en el mercado.

Se evidencia que la cafetería Café Central puede generar un impacto positivo en el entorno social del barrio Laureles mediante la adopción de los objetivos de desarrollo sostenibles (ODS) 3,8 y 12 alineando su modelo de negocios con prácticas de salud y bienestar laboral como trabajo decente y consumo responsable.

Referencias

Chiavenato, I., y Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill.

Porter, M. E. (2015). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Pirámide.

García, J. (2018). *Análisis PESTEL y su aplicación en la toma de decisiones estratégicas*. Editorial Universitaria.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (2013). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Colombia. (2022). *Guía técnica para la sustitución de plásticos de un solo uso en el sector gastronómico*. Gobierno de Colombia (Da peso a Ley 2232 de 2022.)

Hernández, R. (2020). *Economía circular y reducción de residuos: Retos para la industria alimentaria*. Universidad Nacional de Colombia.

Centro de Estudios Económicos Regionales (CEER). (2026). *Análisis de los costos de producción en el sector gastronómico de Antioquia*.

Portafolio - Sección Economía Regional. (2026). *El encarecimiento de la vida en Medellín y su impacto en el consumo*.

Asana. (24 de enero de 2024). Cómo hacer un análisis FODA: Guía y ejemplos.

Concepto. (5 de agosto de 2024). Impacto ambiental.

Portal Académico del CCH. (s. f.). Factores bióticos y abióticos: ¿Qué son? Universidad Nacional Autónoma de México.

Daruma. (s. f.). ¿Por qué es importante implementar un Sistema Integrado de Gestión?

Sánchez, J. (21 de mayo de 2015). Auditoría. Economipedia.

Google Maps. (s. f.). Google Maps. <https://maps.google.com/>

Referencias principales

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos (ISO 9001:2015).

Organización Internacional de Normalización. (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso (ISO 45001:2018).

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso (ISO 14001:2015).

Corporación Universitaria Remington. (2026). *Grabaciones del Curso de Auditor de Sistemas Integrados*. Microsoft Teams.