

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, CON BASE EN LA NORMA ISO 6001; 2008, EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE



MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2011

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, CON BASE EN LA NORMA ISO 6001; 2008, EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE



MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA

Proyecto de grado para obtener el título de
INGENIERA INDUSTRIAL

DIRECTOR:
Ing. WILLIAM HOYOS TORRES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2011

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bucaramanga, 13 - 01 - 2011

DEDICATORIA

Este trabajo, es el resultado de una de las metas más grandes que me he propuesto en mi carrera profesional. Pero más allá de la satisfacción y crecimiento personal, cada palabra de este proyecto la he dedicado a mi madre, María Cristina Cepeda Bautista, quien ha sido el pilar fundamental de mi formación, mi apoyo incondicional, mi fortaleza, mi inspiración, mi ejemplo y a quien agradezco su empeño, motivación, dedicación y amor de todos los días.

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma han intervenido y apoyado este proyecto, en especial a mi madre por su amor, comprensión, paciencia y motivación, a mi familia, a mis amigos y compañeros de trabajo, quienes confiaron en mí y han aportado un granito de arena en este proceso.

Agradezco al propietario del restaurante Hamburguesas el Garaje, Esteban José Vargas, a la Gerente General, Claudia Lucía Vargas y al Director de Mercadeo, Mauricio Otero, pues gracias a ellos y a su colaboración constante se hizo posible la realización de este proyecto.

También agradezco a mis profesores, especialmente al Ingeniero William Hoyos Torres, por su tiempo y dedicación, por sus consejos y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia.

Finalmente le doy gracias a Dios, por estar siempre presente en mi vida, por acompañarme durante toda mi carrera y por permitir que mis sueños se hagan realidad.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	18
1.1 ORGANIZACIÓN	18
1.2 MISIÓN	18
1.3 VISIÓN	18
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	19
1.6 RESEÑA HISTÓRICA	20
2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	22
3. ANTECEDENTES	23
4. JUSTIFICACIÓN	26
5. OBJETIVOS	27
5.1 OBJETIVO GENERAL	27
5.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	27
6. MARCO TEÓRICO	28
6.1 MARCO CONCEPTUAL	28
6.2 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	31
6.3 IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE	33
7. DESARROLLO DE LA SENSIBILIZACIÓN EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE DE LA NORMA ISO 6001: 2008	34
7.1 OBJETIVO	34
7.2 METODOLOGÍA	34
7.3 DESARROLLO DE LA SENSIBILIZACIÓN	35
7.3.1 Temas a tratar	35
7.3.2 Reunión en la empresa y acta de constancia	35
7.3.3 Cronograma de actividades	36
7.3.4 Conclusiones de la sensibilización	37

8.	DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	38
8.1	OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO	38
8.2	METODOLOGÍA	38
8.2.1	Diseño de lista de chequeo para evaluar cada requisito	38
8.2.2	Aplicación de la lista de chequeo	39
8.2.3	Tabulación y análisis de resultados	39
8.3	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	40
8.4	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	45
9.	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	46
9.1	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	46
9.2	PROCESOS DE DIRECCIÓN	46
9.2.1	Planificación y direccionamiento	46
9.2.1.1	Definición de estrategia Organizacional	46
9.2.1.2	Mapa y caracterización de procesos	47
9.2.2	Evaluación de la gestión	49
9.3	PROCESOS OPERATIVOS	49
9.3.1	Gestión Comercial	49
9.3.1.1	Mercado Objetivo	49
9.3.1.2	Necesidades que soluciona el concepto de negocio	50
9.3.1.3	Segmentación de clientes	50
9.3.1.4	Ventaja competitiva del Garaje	51
9.3.1.5	Publicidad del Garaje	53
9.3.2	Planificación del producto	58
9.3.3	Diseño y desarrollo de productos	58
9.3.4	Gestión de compras	58
9.3.5	Producción	58
9.4	PROCESO DE APOYO	59
9.4.1	Gestión de los Recursos Humanos	59
9.4.2	Gestión de la Información	59
9.4.3	Gestión financiera	60
9.4.4	Gestión de recursos físicos	60
10.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	62
10.1	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	62
10.2	IDENTIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	62
10.2.1	Caracterización de procesos	63
10.2.2	Procedimientos Mandatorios	64
10.2.3	Procedimientos No Mandatorios	64
10.2.4	Manual de cargos	64
10.2.5	Formatos y Registros	65

11.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	66
11.1	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	66
11.2	CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL	66
11.2.1	Capacitación General	60
11.2.2	Capacitación Personalizada	67
11.3	IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	67
11.4	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	67
11.5	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	68
11.6	DISEÑO Y DESARROLLO DE LA HAMBURGUESA GOURMET LA VERONA	68
11.7	CÁLCULO DE LOS PUNTO DE EQUILIBRIO PARA SEDES DE TERRAZAS Y CABECERA	68
12.	CAPACITACIÓN ESPECÍFICA AL PERSONAL	69
12.1	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES	69
12.2	DISEÑO DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA POR CARGO	72
12.3	PRESUPUESTO DE CAPACITACIONES	74
13.	AUDITORÍA INTERNA	75
14.	DIAGNÓSTICO FINAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS	76
15.	CONCLUSIONES	79
16	RECOMENDACIONES	81
	BIBLIOGRAFÍA	82

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Asistentes a la reunión de socialización	35
Tabla 2. Cronograma de actividades del Diseño e Implementación del Sistema de Gestión bajo la ISO 6001:2008	36
Tabla 3. Tabla de lista de chequeo para el diagnostico inicial	38
Tabla 4. Explicación del desarrollo de la lista de chequeo del diagnostico inicial	39
Tabla 5. Matriz de valoración	39
Tabla 6. Mercado Objetivo de Hamburguesas El Garaje	49
Tabla 7. Propuesta de Valor del Garaje	50
Tabla 8. Ventajas Competitivas del Garaje	51
Tabla 9. Análisis de la competencia	55
Tabla 10. Identificación de riesgos que pueden afectar los activos y acciones preventivas para salvaguardar los activos.	60
Tabla 11. Listado de procedimientos mandatorios documentados	64
Tabla 12. Listado de procedimientos no mandatorios documentados	64
Tabla 13. Listado de formatos y registros documentados	65
Tabla 14. Diseño de capacitación general	67
Tabla 15. Identificación de necesidades a capacitar del personal	69
Tabla 16. Diseño de capacitación especifica por cargo	72
Tabla 17. Presupuesto para capacitaciones del personal	74

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Estructura organizacional de Hamburguesas el Garaje	19
Grafica 2. Metodología de la sensibilización	34
Gráfica 3. Estado inicial de cumplimiento de los numerales principales de la NTC 6001:2008	40
Gráfica 4. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas	41
Gráfica 5. Estado inicial de los componentes de los procesos de dirección	42
Gráfica 6. Estado inicial de los componentes del proceso operativo	42
Gráfica 7. Estado inicial de los componentes de los procesos de apoyo	43
Gráfica 8. Porcentaje de evidencia escrita y verbal del cumplimiento de los numerales.	44
Gráfica 9. Mapa de procesos de Hamburguesas El Garaje	47
Gráfica 10. Afiches promocionales del Garaje	48
Gráfica 11. Carnets de Fidelización del Garaje	54
Gráfica 12. Bonos de descuento del Garaje	54
Gráfica 13. Estructura de la caracterización	63
Gráfica 14. Diagnóstico final del sistema de gestión en Hamburguesas El Garaje	76
Gráfica 15. Estado de cumplimiento de numerales principales despues de proceso de diseño e implementación del sistema	77
Gráfica 16. Porcentaje de cumplimiento de los procesos de dirección despues de proceso de diseño e implementación del sistema de gestión	77
Gráfica 17. Porcentaje de cumplimiento de los procesos operativos después de diseño e implementación del sistema de gestión	78
Gráfica 18. Porcentaje de cumplimiento de los procesos de apoyo después de diseño e implementación del sistema de gestión	78
Gráfica 19. Resultados de evaluación de desempeño en áreas principales	239
Gráfica 20. Resultados de evaluación de desempeño en el área de orientación a resultados	240
Gráfica 21. Resultados de evaluación de desempeño en el área	240

calidad del trabajo	
Gráfica 22. Resultados de evaluación de desempeño en el área de relaciones interpersonales	241
Gráfica 23. Resultados de evaluación de desempeño en el área de iniciativa	241
Gráfica 24. Resultados de evaluación de desempeño en el área de organización	242
Gráfica 25. Índice total de satisfacción del cliente Sede Terrazas	243
Gráfica 26. Resultados de aspecto del personal Sede Terrazas	244
Gráfica 27. Resultados de cortesía en la Sede de Terrazas	244
Gráfica 28. Resultados de prontitud de entrega del pedido en la Sede de Terrazas	245
Gráfica 29. Resultados de atención en la caja en la Sede de Terrazas	245
Gráfica 30. Resultados de apariencia del menu en la Sede de Terrazas	246
Gráfica 31. Resultados de diversidad de platos en la Sede de Terrazas	246
Gráfica 32. Resultados de agrado del sabor en la Sede de Terrazas	247
Gráfica 33. Resultados de temperatura del producto en la Sede de Terrazas	247
Gráfica 34. Resultados de precios de productos en la Sede de Terrazas	248
Gráfica 35. Resultados de limpieza de los baños en la Sede de Terrazas	248
Gráfica 36. Resultados de decoración del restaurante en la Sede de Terrazas	249
Gráfica 37. Resultados de limpieza del restaurante en la Sede de Terrazas	249
Gráfica 38. Índice total de satisfacción del cliente Sede Cabecera	250
Gráfica 39. Resultados de aspecto del personal Sede Cabecera	250
Gráfica 40. Resultados de cortesía en la Sede de Cabecera	251
Gráfica 41. Resultados de prontitud de entrega del pedido en la Sede de Cabecera	251
Gráfica 42. Resultados de atención en la caja en la Sede de Cabecera	252

Gráfica 43. Resultados de apariencia del menú en la Sede de Cabecera	252
Gráfica 44. Resultados de diversidad de platos en la Sede de Cabecera	253
Gráfica 45. Resultados de agrado del sabor en la Sede de Cabecera	253
Gráfica 46. Resultados de temperatura del producto en la Sede de Cabecera	254
Gráfica 47. Resultados de precios de productos en la Sede de Cabecera	254
Gráfica 48. Resultados de limpieza de los baños en la Sede de Cabecera	255
Gráfica 49. Resultados de decoración del restaurante en la Sede de Cabecera	255
Gráfica 50. Resultados de limpieza del restaurante en la Sede de Cabecera	256

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. PRESENTACIÓN EN POWER POINT DE LA SOCIALIZACIÓN	77
ANEXO B. ACTA # 1: REUNIÓN DE SENSIBILIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA MYPES SEGÚN LA NORMA ISO 6001:2008 EN HAMBURGUESAS EL GARAJE	82
ANEXO C. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	87
ANEXO D. DIAGNÓSTICO INICIAL	102
ANEXO E. INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA	110
ANEXO F. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	115
ANEXO G. FORMATO PARA EL PLAN DE MEJORAMIENTO	117
ANEXO H. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICA ACTUAL DEL GARAJE Y ACCIONES DE MEJORA	119
ANEXO I. PROCEDIMIENTOS MANDATORIOS	123
ANEXO J. PROCEDIMIENTOS NO MANDATORIOS	148
ANEXO K. LISTADO DE PRODUCTOS Y ESPECIFICACIONES	153
ANEXO L. PLAN DE DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS	156
ANEXO M. ESPECIFICACIÓN DE INSUMOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	159
ANEXO N. LISTA DE CHEQUEO PARA LA RECEPCIÓN DE LOS INSUMOS	162
ANEXO O. LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL ALMACENAMIENTO DE LOS INSUMOS	163
ANEXO P. PROCESO DE PRODUCCIÓN GENERAL	164

ANEXO Q. PROCESO DE ELABORACIÓN DE HAMBURGUESA JUNIOR TRADICIONAL	165
ANEXO R. MANUAL DE FUNCIONES	168
ANEXO S. INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE	199
ANEXO T. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL	201
ANEXO U. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS CAPACITACIONES REALIZADAS POR LOS EMPLEADOS	204
ANEXO X. CONTROL DE DOCUMENTOS	206
ANEXO Y. CONTROL DE REGISTROS	207
ANEXO Z. PLANTILLA PARA EL CÁLCULO DEL COSTO UNITARIO	209
ANEXO AA. PLANTILLA PARA EL CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO POR SEDE	211
ANEXO AB. PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	214
ANEXO AC. HOJA DE REGISTRO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	222
ANEXO AD. HOJA DE REGISTRO PARA LAS NOVEDADES QUE SE PRESENTEN EN EL EQUIPO	223
ANEXO AE. REGISTROS DE PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC 6001: 2008 EN HAMBURGUESAS EL GARAJE	224
ANEXO AF. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	259
ANEXO AG. DIAGNÓSTICO FINAL	264

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO:

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, CON BASE EN LA NORMA ISO 6001; 2008, EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE

AUTOR(ES): MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: WILLIAM HOYOS TORRES

RESUMEN

Considerando la importancia y los impactos que generan los Sistemas de Gestión, donde el principal de éstos es la permanencia en el mercado y la fidelidad de los clientes, el restaurante de comida rápida Hamburguesas el Garaje de Bucaramanga, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la NTC ISO 6001;2008.

Para desarrollar este proyecto, se realizó un diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de verificar la conformidad de los requisitos de la NTC ISO 6001;2008.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico, se dió inicio al desarrollo de las actividades necesarias para diseñar, documentar, e implementar el Sistema de Gestión, teniendo en cuenta que la etapa de capacitación y sensibilización se realizó de forma continua durante todo el proceso, con el fin de garantizar la aprobación del Sistema. Finalizando a través de una auditoría interna, se verificó el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 6001;2008, en el restaurante Hamburguesas el Garaje, planteando de esta forma las acciones correctivas para eliminar las no conformidades que se presentaron en los hallazgos, así como las acciones preventivas y de mejora si se solicitaban.

Para determinar el potencial de desarrollo de los empleados, fue necesario aplicar una evaluación de desempeño que corrigiera deficiencias en el trabajo, mejorando las relaciones humanas y la comunicación entre jefes y empleados. También se detectaron las necesidades de capacitación, para mejorar las habilidades y competencias de los empleados al ejecutar sus labores.

Finalmente la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, obtuvo como principal avance, lograr el posicionamiento de la marca en un mercado donde la competencia es realmente fuerte, aumentando la satisfacción de todos sus clientes y siendo eficaces en la detección de todos sus requisitos.

PALABRAS CLAVES: Diseño, Documentación, Calidad, NTC ISO 6001;2008, Sistema de Gestión de Calidad, Evaluación de desempeño, Necesidades de capacitación

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITTLE

DESIGN AND IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT MODEL, BASED ON THE NTC ISO 6001; 2008, AT THE GARAGE BURGUER RESTAURANT.

AUTHOR(S): MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA

FACULTY: Industrial Engineering Faculty

DIRECTOR: WILLIAM HOYOS TORRES

ABSTRACT

Considering the importance and the impact generated by the Management Systems, where the principal of these, is the permanency in the market and customer loyalty, the Garage fast food restaurant, has decided to implement a Quality Management System based on the NTC ISO 6001;2008.

To develop this project, an initial diagnosis of the Quality Management System was made for The Garage, to verify the accordance with the requirements of the NTC ISO 6001;2008. According with the results of the diagnosis, the development of the activities required to design, document, and implement the Management System were began, taking into account the stages of training and sensitization was performed continuously throughout the process, to ensure the adoption of the System. Finishing through an internal audit, to verify the compliance with the requirements of the NTC ISO 6001;2008, at the Garage fast food restaurant, thus proposing corrective actions to eliminate non-conformities that were presented in the findings, as preventive actions and improvement if requested.

To determine the development potential of employees, it was necessary to implement a performance evaluation to correct deficiencies in their work, improving human relations and communication between managers and employees. Also the training needs were detected to improve skills and employees competencies to perform their duties.

Finally the implementation of a Quality Management System, obtained as a major breakthrough, achieve brand positioning in a market where competition is really strong, increasing the satisfaction of all the customers and being effective in the detecting of all the requirements.

KEYWORDS: Design, Documentation, Quality, NTC ISO 6001;2008, Quality Management System, Performance Evaluation, Training needs.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las exigencias del mercado son cada vez mayores, debido a la globalización y a la facilidad de obtener mejores servicios y/o productos a un mismo precio. Este impacto, ha generado que las empresas se detengan a pensar en mejores estrategias y en ofrecer diferentes alternativas, como la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr que las características del producto o servicio, cumplan con las expectativas y satisfagan las necesidades del cliente, creando un cambio positivo dentro de la organización, el cual le permita entrar a un mercado competitivo que mejora constantemente.

Es claro que la estandarización juega un papel bastante predominante en el mejoramiento de la calidad, por eso es importante que las empresas tengan evidencia del desarrollo y cumplimiento legal de las actividades que se llevan a cabo dentro de cada uno de sus procesos, los cuales deben ser ejecutados por personal idóneo y capacitado para realizar las labores exigidas dentro de la organización.

Particularmente Hamburguesas el Garaje, hace parte de las empresas que siempre se preocupan por brindarle a sus clientes los mejores productos y servicios, acompañados de un concepto de entretenimiento y diversión. Es por esto, que se ha considerado de forma estratégica y oportuna la implementación del modelo de gestión de la NTC ISO 6001;2008, con el fin de lograr su principal objetivo, que es cumplir con los requisitos del cliente, creando una cultura de calidad en la empresa, que mejore cada día el desarrollo de todos sus procesos.

El presente documento, como resultado del proyecto de grado realizado, describe en cada uno de sus capítulos, la metodología empleada y las respectivas actividades que se llevaron a cabo para realizar el diagnóstico, diseño, documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la NTC ISO 6001;2008, en el restaurante de comida rápida Hamburguesas el Garaje de Bucaramanga.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. ORGANIZACIÓN¹

NOMBRE

Restaurante, Hamburguesas el Garaje.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Hamburguesas el Garaje, es una empresa dedicada a la producción y comercialización de comida rápida para todo tipo de clientes.

Está constituida legalmente como una empresa unipersonal, la cual puede ser entendida en términos generales, como una empresa con personería jurídica, constituida por un solo socio o de propiedad de una sola persona.

DIRECCIÓN:	Calle 48 # 33 39.
TELÉFONOS:	Cabecera: 6574768 Terrazas: 6470204.
PÁGINA WEB:	www.hamburguesaselgaraje.com .
E-MAIL:	contactos@hamburguesaselgaraje.com
NÚMERO DE EMPLEADOS:	25
REPRESENTANTE LEGAL:	Esteban José Vargas.

1.2. MISIÓN

Hamburguesas el Garaje, es una empresa con espíritu dinámico, constituida con el propósito de brindar a sus clientes una variedad de comidas y bebidas, manejando estándares de calidad y buenas prácticas de manufactura.

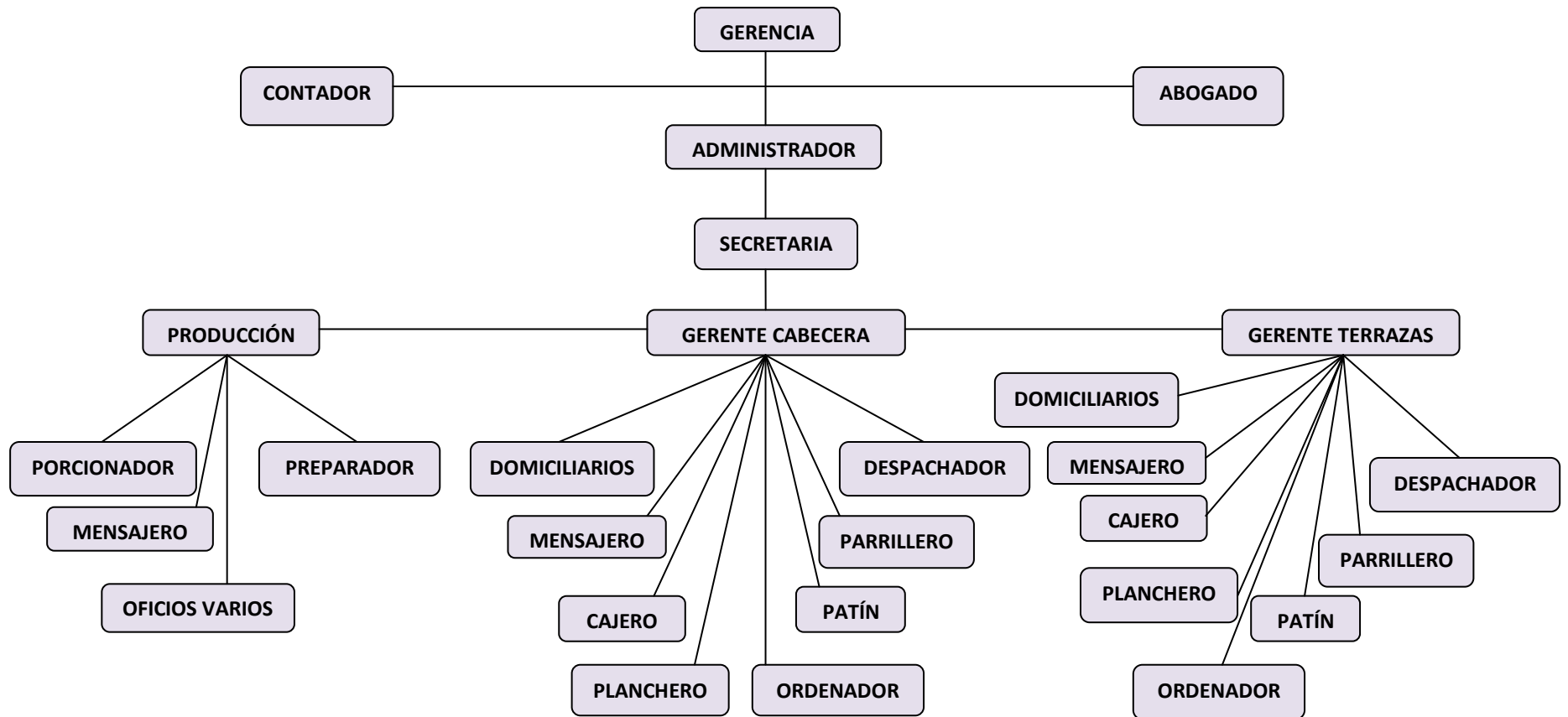
1.3. VISIÓN

EL GARAJE se desea proyectar como la mejor empresa en comida rápida a nivel nacional, organizando sus procesos en búsqueda de crear una imagen corporativa sólida. Proponiéndose continuar deleitando a sus clientes, estando cada día más cerca de ellos.

¹ VARGAS, Claudia Lucia. PROTOCOLO DEL GARAJE. 2007

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Gráfica 1. Estructura organizacional de Hamburguesas el Garaje



Fuente: Autora

1.5 RESEÑA HISTÓRICA²

Esteban y Claudia, una joven pareja para quienes la música y la psicología eran el camino elegido respectivamente, son los propietarios de hamburguesas el garaje, una aventura gastronómica que nació de la excelente sazón de Esteban y la necesidad de consolidar un panorama económico que les permitiera adelantar estudios superiores.

Aunque los dos trabajaban, Claudia como vendedora de carros y Esteban en una bodega de música, sus sueños de independencia les llevaron a utilizar los únicos recursos con que contaban; una moto chappy y el garaje de la casa de la abuelita de Claudia en terrazas, donde hacía mucho rato no existía un expendio de comidas rápidas.

Aunque la idea era sencilla, tardaron un año en atreverse a establecer su propio negocio, ya que el riesgo era total y les asustaba la posibilidad de fracaso.

Así fue que el 29 de noviembre de 1996, con 2 bancas prestadas, una neverita de icopor para las gaseosas y un carro de perros de segunda, que supuestamente tenía un cilindro de gas lleno y que, exactamente una hora después de haber abierto el negocio se extinguió, obligándolos a correr a la casa de la abuelita a freír papas y preparar las hamburguesas en la estufa de la casa, se dió inicio a una empresa santandereana.

El respaldo irrestricto de amigos, familiares y conocidos motivaron a Esteban quien tenía a su cargo la comida, y a Claudia quien se dedicó a atender a los clientes que se ubicaban en las bancas y escaleras de la casa, con el apoyo de su hermano y un amigo para lo que se necesitara, a continuar con su sueño buscando mejorar cada día los productos ofrecidos, innovando en las recetas mas por desconocimiento que por pericia pero, con la maravillosa fortuna de tener gran aceptación en los comensales.

Aunque durante su primer día, solo contaban para la compra de los insumos con el dinero producto de la venta de la chappy, éste les permitió recuperar con las ventas de ese día lo que se invertiría al día siguiente, manejo económico que les tocó implementar durante algún tiempo.

Aunque se dieron momentos difíciles en la consolidación de El Garaje como empresa, que incluso les llevaron en alguna ocasión a pensar en vender, la madurez adquirida con la experiencia les presentó la necesidad de abrir una

² Ibid

sucursal en Cabecera, en un local excelente en la calle 48 entre carreras 33 y 34, desde hace ya dos años.

El éxito de El Garaje, se debe a su principio claro de mantener la calidad de sus productos por encima de todo. Principio que les ha permitido mantener aún, diez años después, a sus primeros clientes del carrito de perros en terrazas, que tiene muy claro que en El Garaje están como en casa.

2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día, las micro y pequeñas empresas aún no cuentan con un modelo de gestión para su tamaño, el cual les permita mejorar su capacidad y fortalecer su competitividad, con el fin de satisfacer un mercado altamente cambiante y con nuevas exigencias.

Las MYPES, ven los sistemas de gestión de calidad como inalcanzables y demasiado costosos, y debido a la falta de implementar dicho modelo, se desarrolla una problemática general en la mayoría de las empresas como: altos índices de mortalidad, informalidad en las organizaciones, procesos de gestión muy débiles, errores constantes en la administración y falta de visión, lo cual trae como consecuencia una crisis permanente para las empresas. Es por esto, que actualmente nace un modelo de gestión para todas las micro y pequeñas empresas en Colombia, el cual tiene como objetivo principal establecer los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en dichas organizaciones de cualquier sector económico, tanto de bienes como de servicios³.

Lo que se pretende, es que las MYPES del futuro lleguen a ser empresas integrales, competitivas, productivas, innovadoras, sostenibles, perdurables y sobre todo totalmente profesionales, ya que el éxito y desarrollo en las organizaciones dependen cada día de la innovación en sus productos, la mejora en el acceso a los mercados, la selección de las oportunidades de negocio, la mejora en su nivel tecnológico, la creación de niveles asociativos, la importancia de salir de la informalidad y fortalecer las competencias de su personal.

EL GARAJE es consciente que para ser el mejor restaurante de comidas rápidas del departamento, debe brindar a sus clientes la mejor calidad y servicio a precios razonables, ofreciéndoles gran variedad de productos y una excelente atención, lo cual se logra por medio de capacitaciones permanentes de su talento humano, innovación constante en sus productos, maquinaria e imagen, y si es necesario, llevar a cabo la realización de cambios en su planta física para que sus procesos sean perfectos. Prueba de esto, y a raíz de las exigencias del mercado, el Garaje ha tomado la decisión de iniciar su proceso de gestión de calidad, con base en la norma ISO 6001; 2008, con el fin de estar a la vanguardia y a lo que demanda su clientela, lo cual le va a permitir tener un mejor posicionamiento en el segmento.

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. en línea] publicado en 2003 [citado 2010] disponible en la página de internet : www.icontec.org.co

3. ANTECEDENTES

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es un organismo multinacional de carácter privado, sin ánimo de lucro, que trabaja para fomentar la normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia. Está conformado por la vinculación voluntaria de representantes del Gobierno Nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas y naturales que tengan interés en pertenecer a él.

En el campo de la normalización, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas (NTC) y otros documentos normativos, con el fin de alcanzar una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y también facilitar las relaciones cliente-proveedor, en el ámbito empresarial nacional o internacional.

ICONTEC, como Organismo Nacional de Normalización (ONN) representa a Colombia ante organismos de normalización internacionales y regionales como la Organización Internacional de Normalización (ISO), la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), y la Comisión Panamericana de Normas de la Cuenca del Pacífico (COPANT).⁴

Adicionalmente, el Instituto es miembro activo de los más importantes organismos regionales e internacionales de normalización, lo cual le permite participar en la definición y desarrollo de normas internacionales y regionales, y así estar a la vanguardia en información y tecnología.

ICONTEC es un organismo de certificación con cubrimiento mundial, gracias a su vinculación a la Red Internacional de Certificación, IQNet (red que integra a las entidades certificadoras más importantes, con más de 150 subsidiarias alrededor del mundo y con cuarenta acreditaciones).

Un Sistema de Gestión de Calidad busca satisfacer las necesidades de los clientes, con estándares internacionales de calidad, permitiendo acceder a nuevos mercados.

La Certificación ofrece un mecanismo para constatar a nivel de la empresa, el cumplimiento de los criterios definidos en la Norma Técnica Colombiana 6001 Modelo de Gestión para Micro empresas y pequeñas empresas (MYPES) y en la Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad reconocidas mundialmente como pasaporte a la competitividad. Para que la certificación sea creíble en sí misma,

⁴ Ibid

debe estar basada sobre reglas claramente establecidas y demostrables mediante un sistema sólido, técnico y confiable para sus clientes internos y externos.

Como antecedente importante, el restaurante de comida rápida Hamburguesas el Garaje, en el mes de septiembre del año 2006, estuvo realizando un programa de certificación de competencias laborales con la ayuda y acompañamiento del servicio nacional de aprendizaje (SENA).

Básicamente, la certificación de la competencia laboral de las personas es el reconocimiento que hace un organismo certificador acreditado, a un trabajador porque hace bien su trabajo al cumplir con los requisitos establecidos por los expertos en una norma de competencia laboral, confirmando con ello la capacidad que tiene para desempeñarse en diferentes funciones y contexto laborales.

Este programa de certificación, no solamente ayuda a crecer a la empresa, sino también a cada uno de sus integrantes tanto en el ámbito profesional como personal, generando beneficios como: llegar a ser reconocidos socialmente, debido a la competencia adquirida en el ejercicio laboral, adquirir y desarrollar habilidades que les permitan adaptarse a los cambios tecnológicos y organizacionales para desempeñarse en su trabajo con la competencia esperada, transferir su competencia laboral, dentro de un mismo proceso productivo entre empresas, subsectores y actividades laborales, identificar su situación frente al mercado laboral y orientar así la búsqueda del empleo, identificar que competencia deben adquirir, desarrollar y generar oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida, y también les permite crear mayores posibilidades de vinculación laboral y/o de promociones.

El sector productivo también se ve beneficiado con dicho proceso, ya que principalmente le permite armonizar en las organizaciones, la certificación del sistema de calidad, del producto y de la competencia laboral de los recursos humanos, variables de un sistema integral de calidad, y a su vez proporciona elementos fundamentales para la gestión del recurso humano, la optimización de los procesos de contratación, concentración de recursos financieros para el desarrollo personal y técnico, y para el desarrollo de políticas laborales y salariales, también Identifica necesidades de capacitación al interior de las empresas, y reduce los costos de los procesos para la formulación del plan personal de competencias.

Como segunda parte, permite armonizar las necesidades del empleador con las competencias certificadas en una persona y promueve el incremento de la productividad y competitividad de las empresas mediante el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de los recursos humanos.

En cuanto a los oferentes de formación, esta certificación les permite estructurar y regular la oferta e inferir en su calidad, pertinencia y oportunidad, para responder a las necesidades del trabajador y del sector productivo.

El sistema de certificación de la competencia laboral opera a través de Organismos Certificadores los cuales deben poseer competencia técnica, estructura organizacional y personal competente para realizar los procesos de certificación. Ellos pueden ser personas jurídicas públicas o privadas, y tienen como funciones promover la certificación de las personas en funciones productivas frente a normas de competencia laboral, operar el proceso de evaluación, reconocer a los evaluadores y a los auditores, certificar al trabajador competente y orientar al trabajador todavía no competente, en el desarrollo y adquisición de las habilidades y destrezas faltantes.

El SENA Organismo Normalizador y Certificador de la competencia laboral, tiene como órgano rector al Consejo Directivo Nacional quien está conformado por los Ministerios de la Protección Social, Industria, Comercio y Turismo, y Educación Nacional, y delegados de la ANDI, Fenalco, SAC, Acopi, Colciencias, Conferencia Episcopal, Confederaciones de Trabajadores y de las Organizaciones Campesinas, a quien le corresponde aprobar las normas de competencia laboral colombianas y reglamentar los procesos de normalización, y de evaluación y certificación.

El SENA, por delegación del gobierno nacional, a través del Decreto 933 de Abril de 2003 Art. 19 “Certificación de Competencias Laborales: El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales”, deja en su estructura la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, área que tiene la competencia para “Dirigir la implementación en el país del Sistema Nacional de formación para el trabajo y proponer las políticas para la ejecución de los procesos de Normalización, Evaluación y Certificación, reconocimiento y articulación de programas de formación que de él se derivan para el desarrollo del talento humano, su empleabilidad y el aprendizaje permanente”⁵.

⁵ SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA. en línea] publicado en 2003 [citado 2010] disponible en la página de internet: www.sena.edu.co/capacitación/mypmes/

4. JUSTIFICACIÓN

La norma NTC 6001, es una norma que establece requisitos para un sistema de Gestión de calidad para las MYPES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y con altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados.

Este modelo también considera los requisitos legales asociados a la MYPE como un elemento fundamental de su accionar, convirtiéndola en organizaciones más formales y así mismo ir aumentando con ello la confiabilidad frente a sus clientes.

La aplicación de esta norma, propone establecer en un entorno de negocios actual, los requisitos fundamentales que se deben tener en cuenta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pequeñas empresas de cualquier sector económico, con el fin de fortalecer su nivel competitivo, teniendo en cuenta el grado de satisfacción de los clientes y la mejora continua, que a su vez busca demostrar la capacidad de cumplir con la exigencias del mercado y los requisitos aplicables.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Acompañar al restaurante de comida rápida Hamburguesas el Garaje, en el diseño e implementación de un modelo de gestión, con base en la norma NTC ISO 6001; 2008, que posibilite el mejoramiento, la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción en sus clientes y aumentar su competitividad, por medio de un valor agregado.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar a la empresa sobre la importancia de implementar un Sistema de Gestión según la norma ISO 6001: 2008.
- Realizar un diagnóstico inicial, evaluando el cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma ISO 6001: 2008 en la empresa Hamburguesas El Garaje.
- Establecer el diseño y la implementación del modelo de gestión para MYPES en Hamburguesas El Garaje, con base en los requisitos exigidos en la norma ISO 6001: 2008.
- Capacitar al personal de la empresa, sobre los requisitos que se deben cumplir para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión.
- Realizar una auditoría interna, con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la ISO 6001:2008 en Hamburguesas El Garaje después del proceso de diseño e implementación de la norma.
- Establecer indicadores de gestión, para realizar la medición y evaluación del sistema.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. MARCO CONCEPTUAL

Este apéndice, contiene el vocabulario específico del restaurante Hamburguesas el Garaje y algunos términos utilizados en auditorias de sistemas de calidad.

- **Restaurante:** Es un establecimiento comercial en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.
- **Empresa:** Es la unidad económica encargada de producir bienes y servicios.
- **Servicio al cliente:** Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.
- **Comida rápida:** Es un estilo de alimentación donde el alimento se prepara y sirve para consumir rápidamente en establecimientos especializados
- **Hamburguesa:** Es un alimento procesado en forma de sándwich que consta de carne picada cocinada a la parrilla o frita. Se presenta entre dos panes ligeros que poseen una forma semiesférica. Suele estar acompañada de aros de cebolla, hojas de lechuga, alguna rodaja de tomate, láminas de encurtidos, etc. Se suele aliñar con algún condimento como puede ser: salsa de tomate, mostaza, mayonesa, etc.
- **Sandwich:** También conocido como emparedado, es una comida, a modo de aperitivo. Suele consistir en un trozo de pan abierto en dos mitades (o dos rebanadas de pan), entre las cuales se coloca una o más capas de alimentos tales como carne, queso, verduras u otros, a veces con condimentos, salsas u otros acompañantes.
- **Perro caliente:** Es un sándwich con una salchicha, hervida o frita, servida en un pan con forma alargada que suele acompañarse con algún aderezo como puede ser: salsa de tomate y mostaza.
- **Aderezo:** Es una sustancia o mezcla comestible preparada, a menudo en conserva o fermentada (normalmente un líquido), que se añade en cantidades relativamente pequeñas a los alimentos, normalmente en el momento de comerlos, para hacerlos más del gusto del comensal.

- **Salchipapas:** Consiste en un plato de salchichas cortadas en rodajas, acompañadas de papas fritas y diversas salsas.
- **Jalapeño:** Es un fruto carnoso, picante y alargado, que se consume normalmente en platos mejicanos y también como aderezo de las comidas.
- **Chimichurri:** Es una salsa o adobo culinario de consistencia líquida nacida en Argentina. Generalmente es una salsa picante que se utiliza para acompañar carnes en un asado o marinar pescados y aves.
- **Quesadillas:** Platillo mexicano que se elabora con tortillas de maíz o harina, que se acompañan con queso. A veces acompañados con guisados variados.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado por medio del cual se obtiene evidencia a ser auditada y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Criterio de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y acuerdos para una auditoría.
- **Auditor:** Es una persona con la competencia para conducir una auditoría.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimiento y habilidades.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para incrementar la habilidad de cumplir requisitos.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.
- **Satisfacción al cliente:** Es la percepción del cliente, de acuerdo en que los requisitos del cliente hayan sido cumplido.
- **Efectividad:** Extensión sobre la que las actividades planeadas se realizan y se logran los resultados planeados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado logrado y los recursos utilizados.
- **Infraestructura:** Sistema de facilidades, equipo y servicios necesarios para la operación de una organización.

- **Gestión del sistema:** Sistema para establecer políticas y objetivos para lograr los mismos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple requisitos.
- **Control de calidad:** Parte de la gestión de calidad, que se enfoca en cumplir requisitos de calidad.
- **Gestión de calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Registro:** Documento que establece los resultados logrados, o que provee evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la presentación de evidencia objetiva, de que se han cubierto los requisitos especificado.

6.2. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia. Entre sus labores se destaca la creación de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales.

La certificación es el proceso voluntario por medio del cual una tercera parte - diferente al productor y al comprador - valida y asegura por escrito que un producto o un servicio cumple con unos requisitos previamente especificados.

Desde 1991, ICONTEC trabaja conjuntamente con el sector empresarial nacional e internacional en la certificación de sistemas de gestión. Por esta razón, fue el primer organismo de certificación que otorgó un certificado de sistema de gestión de la calidad en Colombia.

Actualmente, es líder en la certificación de sistemas de gestión en el país y desarrolla actividades de certificación en países de Centro y Sur América como Ecuador, Perú, Chile, Bolivia, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Honduras, Panamá, Venezuela y República Dominicana.

El reconocimiento internacional de sus certificados de sistemas de gestión de ICONTEC está respaldado porque se encuentra acreditado con la Junta Nacional de Acreditación de ANSI - ASQ (ANAB), con el Instituto Americano de Normas Nacionales (ANSI) de Estados Unidos, con la Asociación Alemana de Acreditación (TGA), con el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, y con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de Perú. Adicionalmente pertenece a IQNet, la más importante red internacional de certificación del mundo, la cual promueve el reconocimiento de los certificados de sistemas de gestión en el ámbito internacional⁶.

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. en línea] publicado en 2003 [citado 2010] disponible en la página de internet : www.icontec.org.co

- **Algunos de los beneficios de recibir la certificación de manos de ICONTEC son:**

- Facilidades para el comercio internacional.
- Procesos de certificación armonizados y simplificados en el ámbito nacional e internacional.
- Reconocimiento de certificados por parte de los miembros de IQNet en todo el mundo

- **Bondades de la Certificación ICONTEC:**

- Respalda la relación comercial en cualquier país del mundo con un único certificado y una única acreditación.
- La empresa a la cual se le otorga el certificado ICONTEC recibe también el certificado IQNet, otorgándole a la certificación ICONTEC connotación, importancia y reconocimiento global, porque está respaldada por esta red.
- La transparencia en el proceso de certificación otorgada por ICONTEC constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque, a través de ésta, una organización transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su sistema de gestión.
- El Instituto cuenta con un equipo de auditores calificados en los diferentes sectores, lo cual permite una evaluación que mantiene la capacidad de la organización para cumplir los requisitos.
- La calidad y el prestigio de la Certificación ICONTEC se demuestra por el constante incremento de las solicitudes para su obtención.

- **Pasos para obtener la Certificación ICONTEC:**

- 1. Revisión previa:** se revisa la preparación del sistema, incluyendo la adecuación de la documentación del mismo y el análisis del cumplimiento de los requisitos.
- 2. Otorgamiento:** se otorga el certificado ICONTEC e IQNet por un periodo de tres años.
- 3. Seguimiento:** se efectúan auditorías de seguimiento anuales, con el fin de comprobar que se mantengan las condiciones que ameritaron el otorgamiento de la certificación⁷.

⁷ Ibid

6.3. LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE

La norma NTC ISO 6001; 2008, es una norma que establece requisitos para un sistema de Gestión para las MYPES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida, y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados.

Apuntando de esta forma a ser MYPES más Integrales, Competitivas, Productivas, Innovadoras, Sostenibles y Perdurables. Este modelo también considera los requisitos legales asociados a la MYPE como un elemento fundamental de su accionar, convirtiéndola en organizaciones más formales, aumentando con ello la confiabilidad frente a sus clientes.

Según la guía de la norma ISO 6001; 2008, en cuanto a la implementación del sistema de gestión de calidad, se pretende lograr en la empresa cambios culturales, conseguir la sostenibilidad del negocio y ayudar a mejorar la calidad tanto en sus procesos internos como en su servicio al cliente, generando mayor rentabilidad, competitividad y un mejor posicionamiento en el mercado⁸.

⁸ ICONTEC, Op. cit

7. DESARROLLO DE LA SENSIBILIZACIÓN EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE DE LA NORMA ISO 6001: 2008

Uno de los factores que marca el éxito en el diseño, implementación y mejora continua de un sistema de gestión es el compromiso de la alta dirección de la empresa y la disponibilidad del personal en participar en todas las actividades que comprenden el establecimiento de un sistema de gestión. Por lo anterior se diseñó y desarrolló un programa de sensibilización para garantizar de esta manera el buen proceso de diseño e implementación del sistema de gestión.

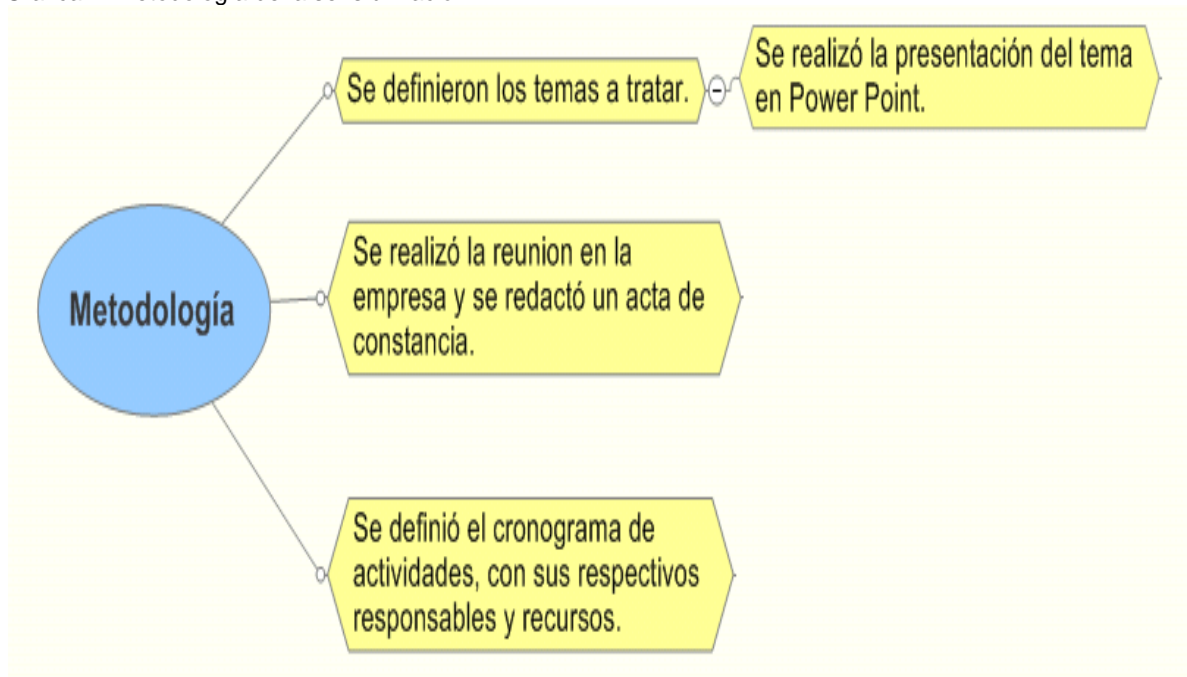
7.1 OBJETIVO

Sensibilizar e informar a los propietarios y al personal administrativo del restaurante Hamburguesas El Garaje, sobre la importancia de implementar un sistema de gestión y los aportes necesarios que se requieren por parte de la empresa, para llevar a cabo dicho proceso.

7.2 METODOLOGÍA

La metodología que se siguió para el desarrollo del programa de sensibilización se muestra en la Gráfica 2.

Grafica 2. Metodología de la sensibilización



Fuente: Autora

7.3 DESARROLLO DE LA SENSIBILIZACIÓN

Para el desarrollo de la sensibilización en primera instancia como se mencionó en la metodología se determinaron los temas a tratar, seguido se realizó una reunión con los propietarios y la alta gerencia de la empresa y como constancia de esta reunión se elaboró un acta, como ultimo según lo establecido en la reunión con los propietarios y la alta gerencia se determinó el cronograma de actividades y los responsables de cada proceso.

7.3.1 Temas a tratar

Para lograr contar con el compromiso de alta dirección y del personal de la empresa, se realizó un programa de sensibilización el cual consistió en explicar a los propietarios y a la alta gerencia los siguientes temas:

- Qué son las normas ISO.
- Cuáles son las ventajas de implementar sistemas de gestión bajo las NTC – ISO.
- Qué experiencias favorables y desfavorables se han presentado en otras empresas en el proceso de diseño e implementación de sistemas de Gestión.
- Cómo es el proceso de diseño, implementación y mejora continua de un sistema de gestión bajo la ISO 6001: 2008.
- Cuál es el compromiso que se requiere de la alta dirección y del personal de la empresa para el éxito de un sistema de gestión en una empresa.
- Cuáles son los recursos que se requieren en el proceso de diseño, implementación y mejora continua de un sistema de gestión.

7.3.2 Reunión en la empresa y acta de constancia

Teniendo definidos los temas a tratar, se realizó una reunión en la empresa en la cual se utilizó una presentación en Power Point (Anexo A), donde se socializaron los temas a comunicar. En la Tabla 1 están los asistentes a la reunión.

Tabla 1. Asistentes a la reunión de socialización

NOMBRE	CARGO
Esteban José Vargas	Propietario del Garaje
Claudia Patricia Prieto	Propietario del Garaje
Claudia Lucía Vargas	Gerente
Mauricio Otero	Director de Mercadeo
María Alejandra Villamizar	Asesora del Sistema de Gestión
Deisy Cabezas	Cocinera Jefa

Fuente: Autora

Como constancia de esta reunión se elaboró un acta (Anexo B), en el cual se especifica la información tratada en la reunión, las conclusiones a las que se llegaron y el compromiso de la alta gerencia en el diseño e implementación del Sistema de Gestión en la empresa.

7.3.3 Cronograma de actividades

Uno de los aspectos que más recalcaron los propietarios de Hamburguesas El Garaje, es que se debía cumplir con un estricto cronograma de actividades y que periódicamente por medio de la gerencia se le tendrían informados del cumplimiento del cronograma de actividades del diseño e implementación del sistema de gestión.

En la Tabla 2 está el cronograma de actividades con la fecha de su realización y el nombre del personal que está encargado de su ejecución.

Tabla 2. Cronograma de actividades del Diseño e Implementación del Sistema de Gestión bajo la ISO 6001:2008

No.	Actividades	Fechas	Responsables
1	Diagnóstico inicial, en base a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 6001; 2008.	30/08/10-04/09/10	María Alejandra Villamizar Cepeda
2	Documentación de los procesos y requisitos exigidos por la norma NTC ISO 6001; 2008	04/09/10-28/09/10	María Alejandra Villamizar Cepeda
3	Retroalimentación de la propuesta de diseño de implementación.	28/09/10-01/10/10	María Alejandra Villamizar Cepeda Claudia Lucía Vargas Bautista
4	Capacitación y sensibilización al personal sobre el sistema de gestión de calidad.	04/10/10-05/10/10	María Alejandra Villamizar Cepeda. Claudia Lucía Vargas Bautista. Mauricio Otero
5	Implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante Hamburguesas el Garaje.	05/10/10-25/10/10	María Alejandra Villamizar Cepeda
6	Desarrollo de la auditoría interna.	30/10/2010	María Alejandra Villamizar Cepeda
7	Presentación y retroalimentación de la auditoría interna	1/11/2011	María Alejandra Villamizar Cepeda

Fuente: Autora.

7.3.4 Conclusiones de la sensibilización

Del proceso de sensibilización se concluyó lo siguiente:

- Durante la reunión realizada en la empresa, en cuanto a la implementación del proyecto, quedaron claros todos los aspectos, las ventajas, y los beneficios que se reciben al concluir con el proceso de certificación de ICONTEC.
- Para garantizar el éxito de la implementación del sistema de gestión de calidad, con base en la norma ISO 6001: 2008, la empresa se comprometió a suministrar todos los recursos económicos, materiales y humanos que se requieran durante la realización del proyecto.
- La empresa se comprometió a cumplir lo pactado en el cronograma de actividades propuesto para el desarrollo adecuado del trabajo.
- Los propietarios del restaurante de comida rápida, hamburguesas El Garaje, fueron conscientes de que una organización que gestiona la calidad de manera eficaz, con su sistema de gestión de calidad certificado según la norma ISO 6001:2008, tiene más probabilidades de brindar a sus clientes mejores productos y servicios.

8. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El primer paso para el diseño e implementación de un sistema de gestión es realizar un diagnóstico inicial a la empresa, en el cual se logre identificar el estado de cumplimiento de cada uno de los requisitos que se establecen en la norma, para de esta manera plantear que acciones se deben realizar para cumplir con cada uno de los numerales mandatarios de la norma.

8.1 OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO

Evaluar el estado de cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos en la NTC 6001:2008.

8.2 METODOLOGÍA

La metodología que se siguió para la realización del diagnóstico consistió en los siguientes pasos:

- Diseño de lista de chequeo para evaluar cada requisito.
- Aplicación de la lista de chequeo.
- Tabulación y Análisis de resultados.

8.2.1 Diseño de lista de chequeo para evaluar cada requisito

Para el diseño de la lista de chequeo se tomó la NTC 6001, y se hizo un listado de cada uno de los numerales, para de esta manera darle un juicio valorativo al cumplimiento de cada uno de los requisitos en la empresa.

Contando como Guía la NTC ISO 6001:2008 se elaboró una lista de chequeo como se describe en la Tabla 3, en la cual se presenta cada numeral de la norma para de esta manera dar un juicio valorativo sobre su cumplimiento en la empresa y determinando el porcentaje de avance de implementación del numeral y además definiendo si existe en la empresa evidencia verbal o escrita.

Tabla 3. Tabla de lista de chequeo para el diagnóstico inicial

		HAMBURGUESAS EL GARAJE			
		DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN, BASADO EN LA NTC ISO 6001; 2008 PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS			
Numeral Norma	REQUISITOS	Valoración	Avance%	Evidencia	
				Verbal	Escrita

1

2

3

4

5

Fuente: Autora

Tabla 4. Explicación del desarrollo de la lista de chequeo del diagnóstico inicial

VALOR	SIGNIFICADO	VALOR	SIGNIFICADO
1	Se enumeran los numerales de la NTC 6001:2008	3	Se asigna un valor de 0 a 4, según el matriz de valoración
2	Se describe brevemente cada uno de los numerales	4	Según la valoración dada se asigna un porcentaje de cumplimiento al requisito
5	Se pone una X, según la evidencia encontrada del cumplimiento del requisito si es verbal o escrita.		

Fuente: Autora

Para la valoración del cumplimiento del requisito en la empresa se elaboró una matriz, en la cual según al cumplimiento del requisito se le dá un valor y se le asigna un porcentaje de avance, el cual significa el porcentaje de cumplimiento del requisito en la empresa, en la Tabla 5 se muestra la matriz.

Tabla 5. Matriz de valoración

VALORACIÓN	VALOR	% AVANCE
No aplica.	0	0
No cumple.	1	25%
Se cumple insatisfactoriamente.	2	50%
Se cumple en alto grado.	3	75%
Se cumple plenamente	4	100%

Fuente: Autora

8.2.2 Aplicación de la lista de chequeo

Para la aplicación de la lista de chequeo en la empresa, se realizaron las siguientes actividades:

- Se revisó la documentación organizacional con que cuenta la empresa, evaluando si la información consignada en la documentación correspondiente al estado actual de la empresa.
- Se realizaron entrevistas con los dueños, la gerencia y el personal de la empresa, para indagar sobre información específica de los procesos organizacionales que están relacionados con el cumplimiento de los requisitos de la norma.

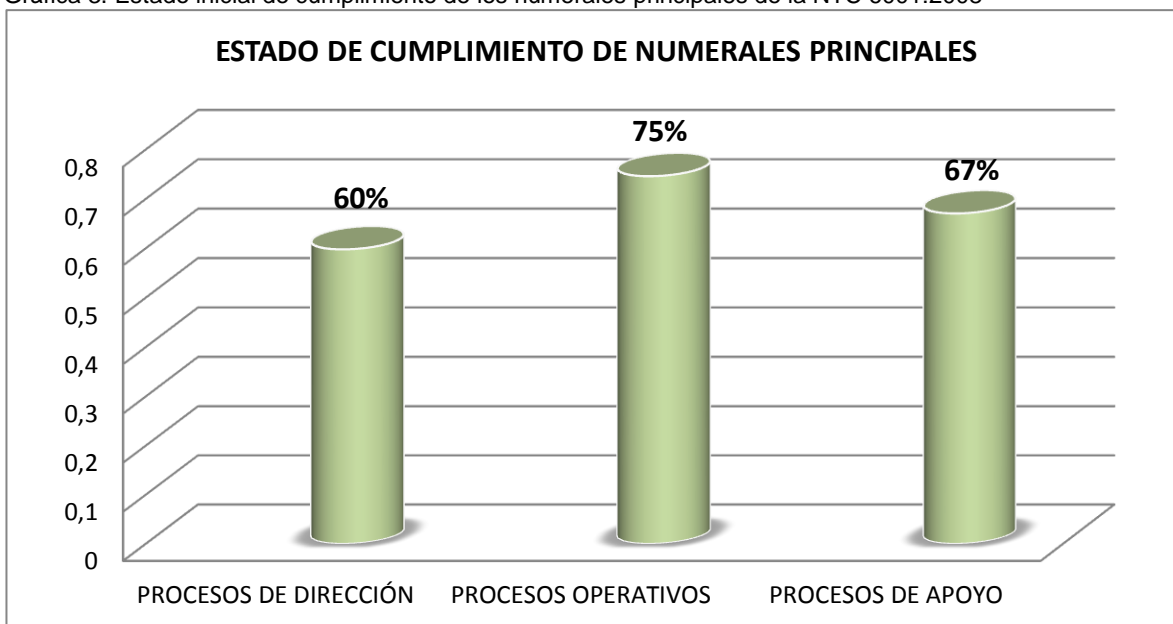
8.2.3 Tabulación y análisis de resultados

En el **Anexo C**, está el desarrollo de la lista de chequeo para el diagnóstico inicial del sistema de gestión de la calidad. Después de la tabulación de los resultados, se determinó el porcentaje de avance de todos los numerales de la norma ISO 6001; 2008.

8.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

Luego de haber tabulado los datos de la lista de chequeo, se determinó el grado de cumplimiento de los numerales principales de la NTC ISO 6001:2008 según su porcentaje de avance como se presenta en la Gráfica 3. De los tres principales numerales de la norma que son los procesos de dirección, operativos y los de apoyo, se determinó que el numeral que mayor porcentaje de cumplimiento registra es el de procesos operativos, esto debido a que la empresa realiza actualmente planeación y seguimiento de sus actividades comerciales, del diseño de productos, de la gestión compras y de la producción, porque su estrategia actual es la calidad de sus productos, recordación de marca y procesos productivos estandarizados. El numeral que menor cumplimiento presenta es el de procesos de dirección, esto debido a que la empresa no tiene definidas sus actividades de planificación y direccionamiento, sino que estos procesos se realizan según percepción de la gerencia y no con base a unos resultados de seguimiento a indicadores y de implementación de una estrategia corporativa.

Gráfica 3. Estado inicial de cumplimiento de los numerales principales de la NTC 6001:2008

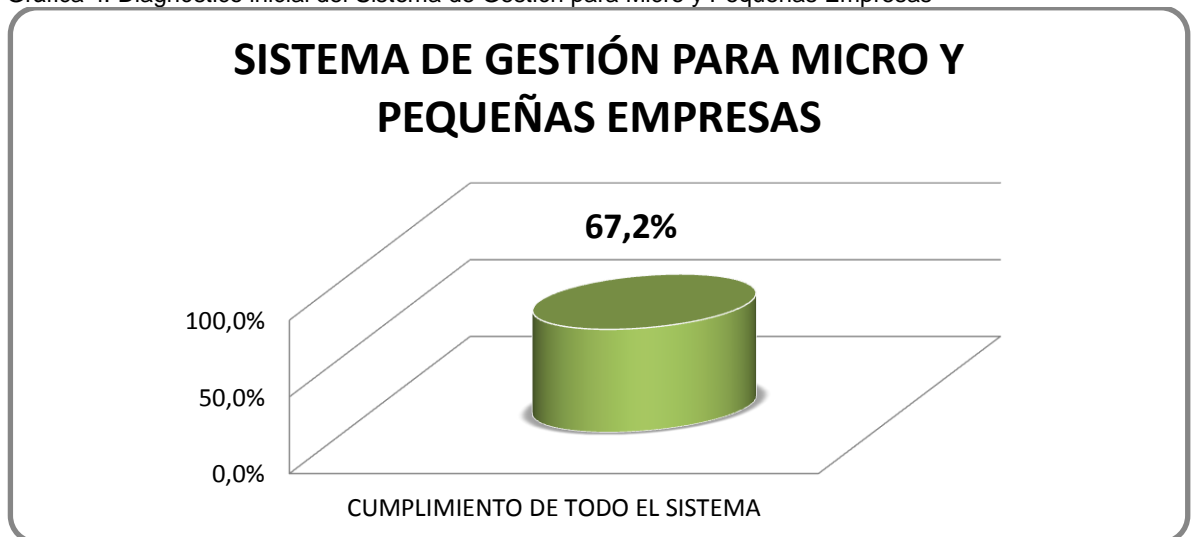


Fuente: Autora

Al realizar el diagnóstico inicial de los tres numerales principales, se determinó que el porcentaje de cumplimiento de todos los requisitos de la norma como se muestra en la Gráfica 4, es del 67,2%, este porcentaje de avance es alto, debido a que actualmente en Hamburguesas El Garaje existe una cultura corporativa de mejoramiento continuo y por lo cual se han diseñado anteriormente planes de gestión comerciales, de compra, de producción, de personal, y además en la cultura organizacional existe un compromiso con la satisfacción del cliente. Por lo anteriormente mencionado, el objetivo del proceso de diseño e implementación de

la NTC ISO 6001: 2008, será lograr que la empresa acondicione su sistema de gestión informal a un sistema de gestión formal, según los parámetros exigidos por la norma y además que cuente con registros que permitan medir la trazabilidad de la empresa y se logre pasar de una evidencia de cumplimiento del numeral de forma verbal a uno escrito.

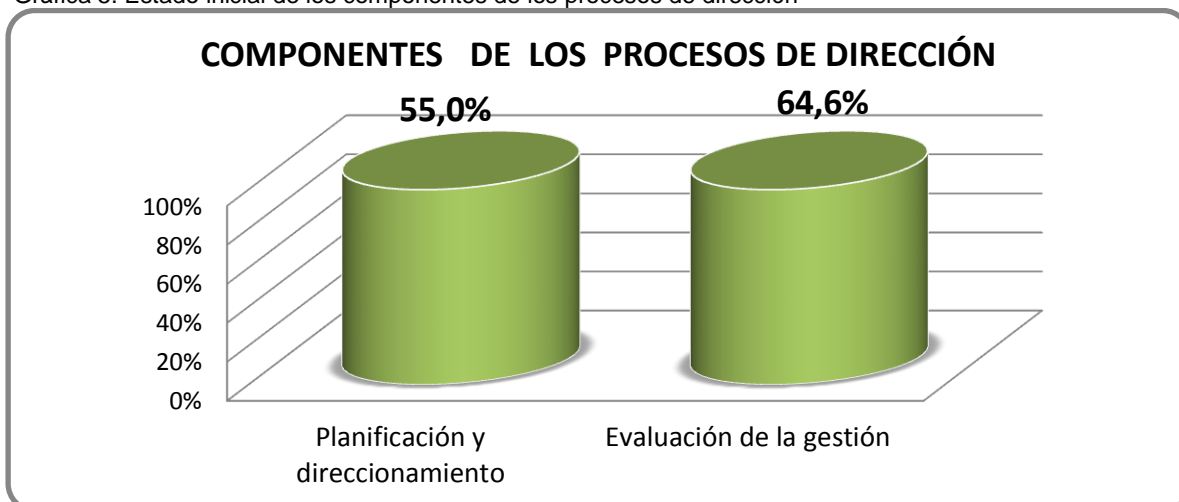
Gráfica 4. Diagnóstico inicial del Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas



Fuente: Autora

En la Gráfica 5, se presenta el diagnóstico inicial de los componentes del numeral procesos de dirección, en el cual se evidencia que los procesos de planificación y direccionamiento de la empresa no cumplen en su totalidad con los requisitos exigidos por la norma, en su mayoría debido a que el proceso de planificación se realiza de manera informal y bajo la percepción única del Gerente y dueño del restaurante, lo cual origina que la empresa no cuente con un direccionamiento estratégico estructurado, sino que sus acciones y proyectos son resultados de iniciativas esporádicas que plantea la gerencia. En el componente de evaluación de la gestión, se diagnosticó que la empresa actualmente no cuenta con indicadores que evalúen el desempeño organizacional, pero se viene realizando continuamente la medición de la satisfacción del cliente, además periódicamente a la gerencia se le presentan informes sobre los resultados de cada una de las áreas de la empresa, en este componente también se encontró que a pesar de que no cuentan con registros o formatos de acciones correctivas y preventivas, cuando se presentan situaciones por corregir o inconvenientes en la actividad de la empresa, el gerente, el administrador y el representante del área en que se presentó el inconveniente, se reúnen para determinar el plan de acción a seguir para eliminar las causas detectadas de las problemáticas detectadas.

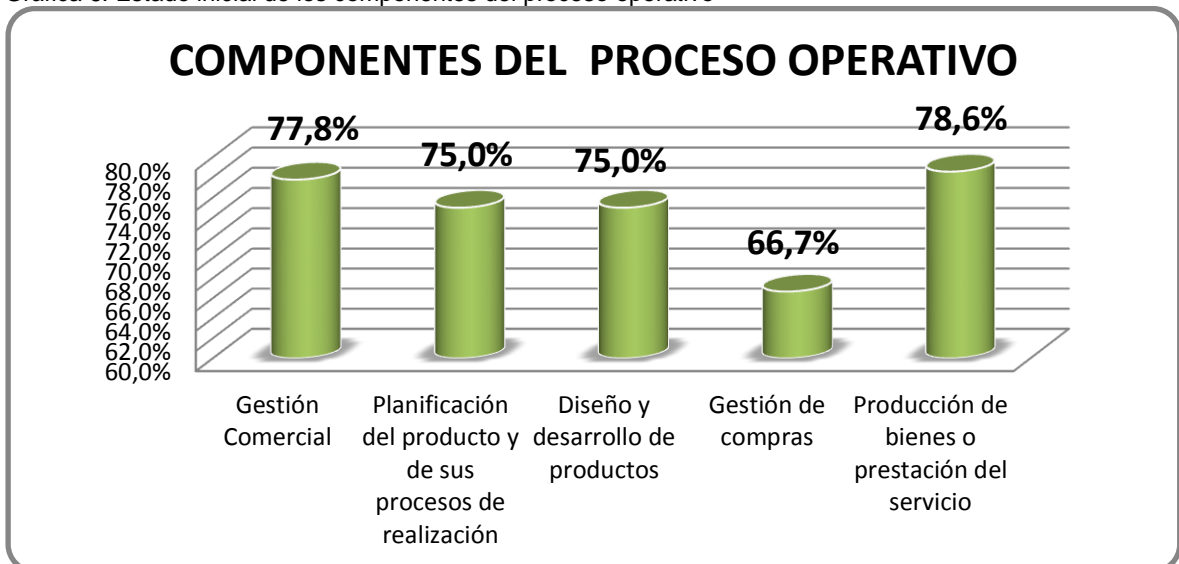
Gráfica 5. Estado inicial de los componentes de los procesos de dirección



Fuente: Autora

Los resultados de los componentes del numeral del proceso operativos están en la Gráfica 6, como se observa en la gráfica, el porcentaje de cumplimientos de todos los numerales es mayor del 66,7%, y esto se debe a que la estrategia que la gerencia ha implementado desde el inicio de las actividades del Garaje, ha sido el excelente funcionamiento de los procesos operativos, por lo cual al realizar el diagnóstico de estos componentes se determinó que en la empresas las actividades del proceso operativo se realizan idóneamente, pero el aspecto que se debe mejorar para llegar al cumplimiento del 100% es contar con evidencia escrita, en el cual se especifique cómo se deben realizar las actividades de los procesos productivos y los registros que evidencien su buen funcionamiento.

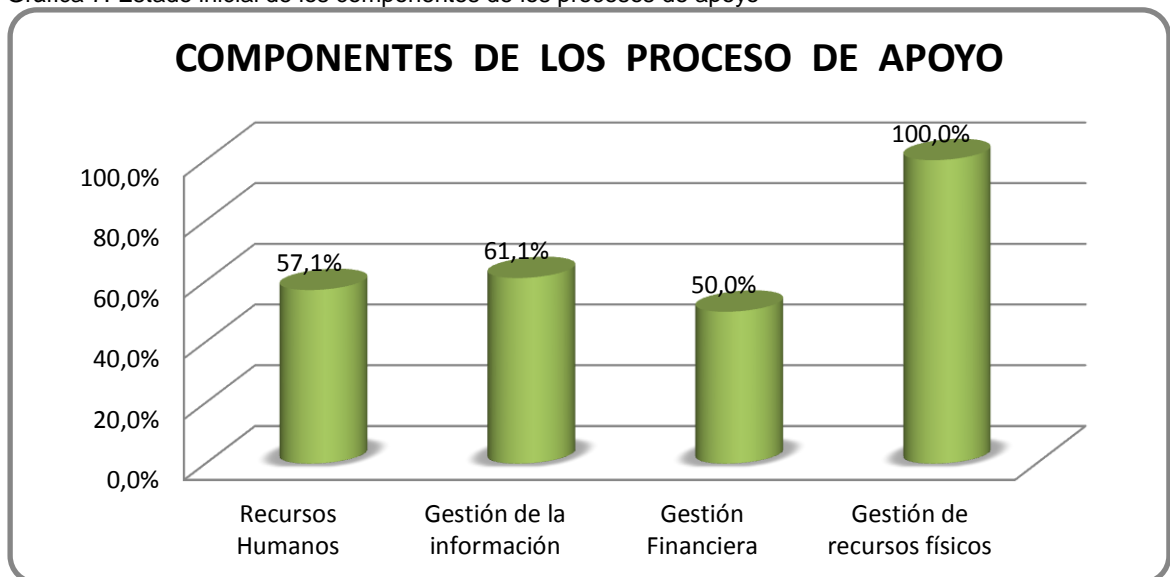
Gráfica 6. Estado inicial de los componentes del proceso operativo



Fuente: Autora

En el diagnóstico de los componentes de los procesos de apoyo, se determinó que el nivel de cumplimiento de la gestión de recursos humanos es del 57,1% como se presenta en la Gráfica 7, esto debido a que la empresa no cuenta con el manual de funciones y además no existe un formato establecido para la evaluación de desempeño de su personal. En el componente de la gestión de la información se presentó un porcentaje del 61,1%, esto debido a que la empresa cuenta con un software en el cual se maneja toda la información contable, inventarios, facturación, etc., lo cual permite que la información este debidamente almacenada, analizada y protegida, pero debido a que algunas actividades no cuentan con registros, esta información no es analizada ni interpretada, por lo cual no cumple con el 100% de lo exigido por la norma. El componente de gestión financiera, es el que menor cumplimiento representa, debido a que la empresa no cuenta con la información detallada de sus costos unitarios, punto de equilibrio por sede y además no se realizan proyecciones financieras para evaluar cuál es la meta en ventas que cumple con los rendimientos mínimos esperados del funcionamiento del Garaje. El componente de gestión de recursos físicos es del 100%, debido a que la empresa cuenta con toda la infraestructura, maquinaria y equipos necesarios para realizar su actividad económica bajo los parámetros de calidad, además está establecido un plan de mantenimiento preventivo.

Gráfica 7. Estado inicial de los componentes de los procesos de apoyo

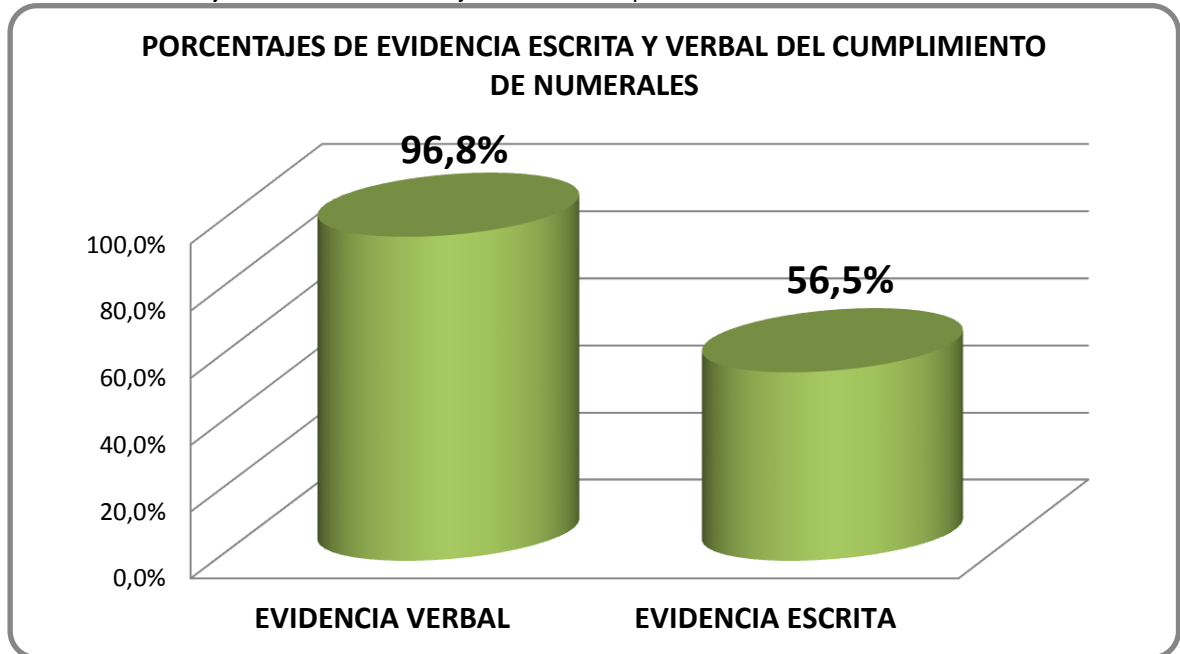


Fuente: Autora

Otra de las variables que se midieron en el diagnóstico, fue la evaluación de cuáles parámetros cumplían con lo exigido por la norma, cuáles numerales tenían evidencia verbal y que porcentaje de los que cuentan con evidencia verbal, también cuentan con evidencia escrita como se describe en la Gráfica 8, en la cual se determina que el 96,8% de los numerales, cuentan con evidencia verbal y que solo un 56,5% también cuenta con evidencia escrita, estos resultados están

relacionados con que la empresa evidencia el cumplimiento de los numerales por medio de su cultura organizacional y de la actividades que se realizan, pero no toda la totalidad de los numerales cuentan con la evidencia escrita que la norma exige.

Gráfica 8. Porcentaje de evidencia escrita y verbal del cumplimiento de los numerales.



Fuente: Autora

8.4 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

- El cumplimiento total de los requisitos de la NTC ISO 6001; 2008 en Hamburguesas el Garaje, es del 67,2%, esto debido a que en la empresa existe una cultura organizacional hacia la mejora continua, la satisfacción del cliente, la estandarización de los procesos, la gestión comercial y el crecimiento de su personal, por lo cual la empresa está demostrando que cuenta con la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los demás requisitos reglamentarios aplicables, además es una empresa competitiva que logra satisfacer a sus clientes por medio de sus productos de calidad y diferenciadores. Pero para lograr el cumplimiento del 100% de lo exigido por la norma, debe ocurrir que la empresa logre pasar de un sistema de gestión informal a un sistema de gestión formal, según la NTC ISO 6001; 2008, por medio del cual logre su crecimiento y desarrollo empresarial.
- El requisito de menor cumplimiento es el de procesos de dirección, debido a que la planeación de la empresa no es el resultado de un proceso estructurado y de medición, sino de decisiones esporádicas de la gerencia y el administrador, por lo anterior para darle cumplimiento a este numeral, se debe determinar la estrategia organizacional, caracterización de los procesos e indicadores de gestión.
- Los componentes de los procesos operativos requieren del diseño de la evidencia escrita del cumplimiento de cada uno de los requisitos de estos numerales, además se debe diseñar el procedimiento para la compra de insumos y el formato para el diseño y desarrollo de nuevos productos.
- Para darle cumplimiento a todos los requisitos de los procesos de apoyo, se debe elaborar el manual de funciones, diseñar el formato de evaluación de desempeño del personal, elaborar el procedimiento de gestión de la información que abarque toda la información que es manejada en el Garaje. Respecto a la gestión financiera, se debe diseñar el modelo de costeo de los productos, calcular el punto de equilibrio para cada una de sus sedes y para la gestión de los recursos, se debe formalizar el plan de mantenimiento de la maquinaria y herramienta.
- En el diagnóstico se determinó, que Hamburguesas El Garaje no cuenta con la estructura documental que se requiere por la NTC ISO 9001:2008, para asegurar la implementación del Sistema de Gestión, ya que no se encontró evidencia del establecimiento, documentación e implementación de los procedimientos documentados requeridos por la norma.

9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

9.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El alcance, está definido por el número de sedes en las que se va implementar el sistema de gestión bajo la NTC ISO 6001; 2008, esto debido a que cada sede del restaurante son unidades de negocios, en las cuales se tiene independencia operativa y administrativa. Por lo anterior el sistema de gestión se diseñará en general para cualquier sede del Garaje, pero se implementará en su primera fase para las sedes de Cabecera y Terrazas de Bucaramanga, esto debido a que son las sedes que mayor tiempo de funcionamiento tienen y además según planteamiento de la gerencia, se debe empezar con la implementación de las sedes que al contar con mayor tiempo de actividad garanticen el éxito del desarrollo de la norma y además sirvan de aprendizaje para cuando se vaya a implementar en otras sedes del restaurante.

9.2. PROCESOS DE DIRECCIÓN

Los procesos de dirección constan de dos componentes, el primero es el componente de planificación y direccionamiento, y el segundo es el de evaluación de la gestión. Para el desarrollo de estos componentes, se realizaron reuniones con la gerencia y el administrador, para establecer cómo se van a cumplir en la empresa los requisitos que exige la norma en el desarrollo de este numeral.

9.2.1 Planificación y direccionamiento

Para el cumplimiento de los requisitos que establece la norma en lo referente a planificación y direccionamiento, se definió lo siguiente:

- La estrategia organizacional.
- Se estableció el procedimiento que evalúa la capacidad que tiene la empresa de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios como se muestra en el primer procedimiento (**ANEXO I**) de Procedimiento Mandatorios.
- Se definieron y se planificaron los procesos de la empresa.

9.2.1.1 Definición de estrategia Organizacional

Para el planteamiento de la estrategia organizacional, se establecieron los parámetros bajo los cuales se va elaborar la estrategia organizacional:

- La satisfacción del cliente.
- La mejora continua de la empresa.
- Fortalecimiento interno.

- Innovación.

En la Gráfica 9, se presenta la estrategia organizacional de la empresa. Para el establecimiento de esta estrategia, se concertó la visión de la gerencia del desarrollo del negocio y los parámetros guía que establece la NTC – ISO 6001:2008 de satisfacción del cliente y mejoramiento continuo.

Gráfica 9. Estrategia Organizacional de Hamburguesas El Garaje

ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

La estrategia organizacional de Hamburguesas El Garaje es lograr la satisfacción del cliente, por medio de la calidad, diferenciación de sus productos y concepto de negocio. Basándose en un mejoramiento continuo de sus procesos de dirección, operativos y de apoyo.

Fuente: Autora, Gerente y Administrador de Hamburguesas El Garaje

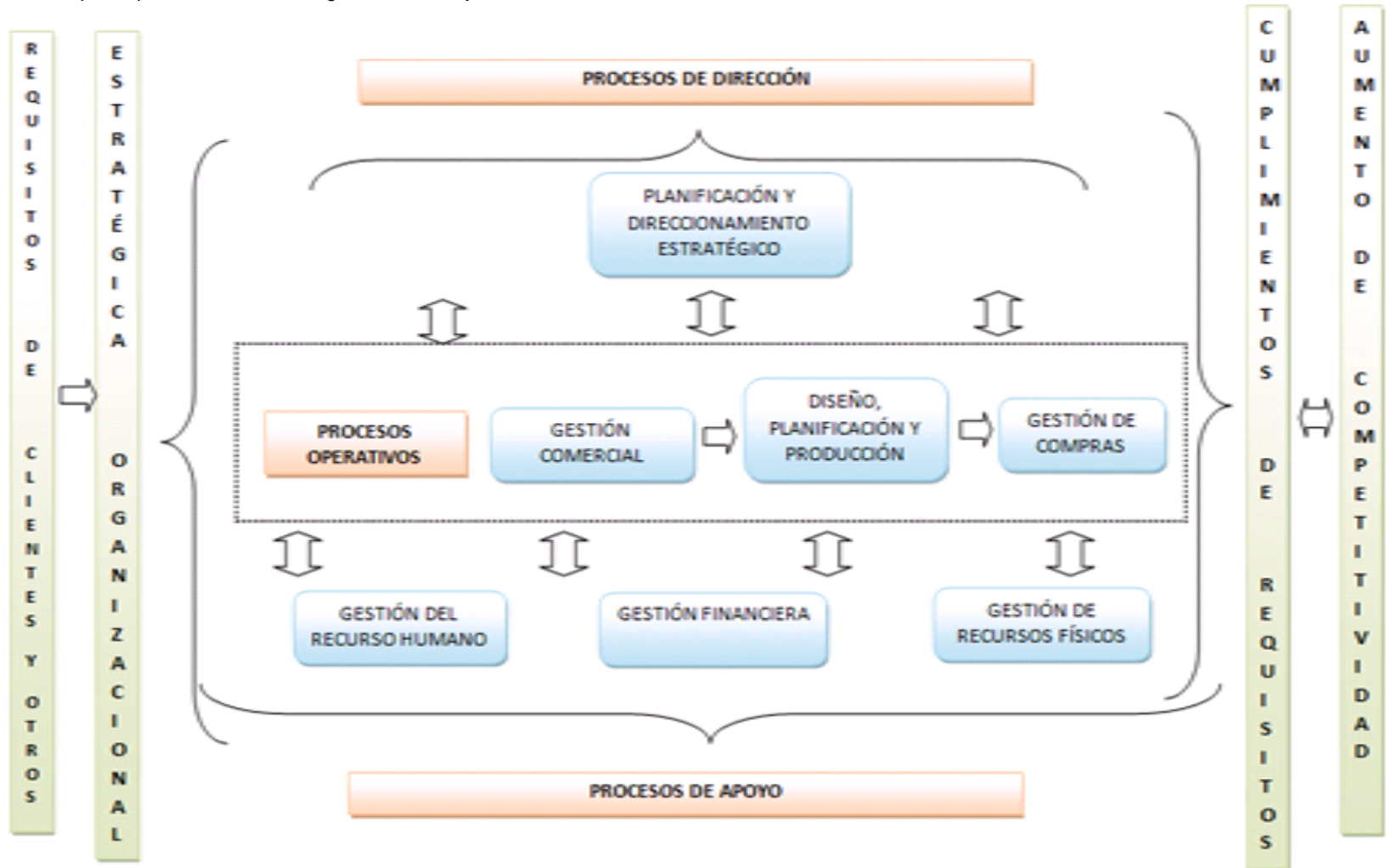
9.2.1.2 Mapa y caracterización de procesos

En la Gráfica 10, se muestra el mapa de procesos en el cual se establecen las relaciones entre procesos, y su clasificación de acuerdo a si son de dirección, operativos o de apoyo.

Los procesos que se plantean son:

1. Procesos de dirección
 - Planificación y direccionamiento estratégico.
2. Procesos operativos
 - Gestión comercial.
 - Diseño, planificación y producción de los productos.
 - Gestión de compras.
3. Procesos de apoyo
 - Gestión del recurso humano.
 - Gestión financiera.
 - Gestión de los recursos físicos.

Gráfica 10. Mapa de procesos de Hamburguesas El Garaje



Fuente: Autora

9.2.2 Evaluación de la gestión

Para el cumplimiento de la evaluación de gestión se realizó lo siguiente:

- Se establecieron los indicadores con los cuales se evaluará el cumplimiento de la estrategia organización y desempeño de los proceso (Ver Anexo E).
- Se diseñó la encuesta con la cual se evaluará la satisfacción del cliente. (Ver Anexo F).
- Se diseñó el formato con el cual se determinarán los planes de mejoramiento de la empresa. (Ver Anexo G).
- Se realizó una identificación de problemáticas actuales de la empresa y se establecieron sus causas, y planes de solución de la problemática por medio de la determinación de responsables, tiempos de ejecución, recursos requeridos y resultados esperados. (Ver Anexo H).

9.3 PROCESOS OPERATIVOS

Los procesos operativos están compuestos por la gestión comercial, planificación del producto, gestión de compras y producción de bienes. Para el desarrollo de estos componentes se realizaron reunión con el director de mercadeo y publicidad, el jefe de producción y el jefe de bodega con el objetivo de lograr acoplar y mejorar los procesos a los requisitos que establece la norma.

9.3.1 Gestión Comercial

Para la gestión comercial se definieron los siguientes aspectos:

9.3.1.1 Mercado Objetivo

El mercado al cual se dirige El Garaje, se encuentra en tres escenarios diferentes: geográfico, demográfico y psicográfico.

Tabla 6. Mercado Objetivo de Hamburguesas El Garaje

	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	PSICOGRÁFICO
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciudades principales e intermedias ✓ Cerca de Universidades y centros educativos ✓ Zona rosa de principales ciudades ✓ Zona empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrato 4, 5 y 6 ✓ Familias jóvenes. ✓ 11-45 años. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleados del sector. ✓ Profesionales exitosos. ✓ Niños y jóvenes. ✓ Turistas. ✓ Paladar exigente.

Fuente: Director de mercadeo y publicidad de Hamburguesas El Garaje

9.3.1.2 Necesidades que soluciona el concepto de negocio

Un alto porcentaje de los clientes de El Garaje, son familias de los estratos más altos, personas entre los 11 y los 45 años que quieren comer bien, sin enfermarse, y satisfacer necesidades de entretenimiento, alimentación, calidad y servicio.

El concepto de El Garaje, incorpora de manera adecuada una serie de variables de calidad y servicio en un ambiente agradable que combina música y licores con una amplia gama de comidas reconocidas en la ciudad por su sabor, tamaño y precios razonables, brindando excelentes productos, creados y elaborados por un equipo humano altamente calificado.

9.3.1.3 Segmentación de clientes

- ✓ **Clientes consumidores:** Son todas las personas y familias que buscan adquirir alimentos, bebidas y entretenimiento producidos por El Garaje y comercializados a través de sus puntos de venta.
- ✓ **Clientes institucionales:** Son todas las empresas, Colegios e Instituciones que encuentran en El Garaje la oportunidad de ofrecer a sus empleados, alumnos y grupos de interés una alternativa razonable de adquirir alimentos, bebidas y entretenimiento sano, producidos por El Garaje y comercializados a través de sus puntos de venta.

En el siguiente esquema, se presenta la relación de las necesidades que soluciona el concepto de negocio El Garaje, para todos sus clientes:

Tabla 7. Propuesta de Valor del Garaje

CLIENTES CONSUMIDORES E INSTITUCIONALES	PRODUCTO
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio ✓ Calidad ✓ Materias primas de excelente calidad ✓ Entretenimiento ✓ Cantidad ✓ Variedad
	ESTILO
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exclusividad ✓ Status social ✓ Paladar exigente ✓ Ambiente
	BENEFICIO
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comida sana

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alimentación en general ✓ Comodidad ✓ Esparcimiento y recreación
	<p>CONVENIENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Variedad de servicios en un solo lugar ✓ Equilibrio entre tamaño, calidad y precio

Fuente: Director de mercadeo y publicidad de Hamburguesas El Garaje y Autora

9.3.14 Ventaja competitiva del Garaje

El Garaje, cuenta con ventajas competitivas agrupadas por los siguientes conceptos:

Tabla 8. Ventajas Competitivas del Garaje

CRITERIO	FORTALEZAS
MERCADO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Marca posicionada localmente ✓ Ubicación estratégica ✓ Satisfacción de clientes ✓ Atención y resolución preferencial de inquietudes ✓ Alianzas estratégicas con Colegios ✓ Estrategias de mercadeo y promoción: Promociones directas, Circulo de fidelidad, Tarjeta de sellos, Regalos de cumpleaños
PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de calidad por un tercero ✓ Equilibrio entre precio, tamaño y calidad ✓ Originalidad de las recetas y el producto ✓ Productos saludables ✓ Servicio ✓ Innovación ✓ Calidad
OPERACIÓN Y ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valores agregados. ✓ Cocinas visibles que generan tranquilidad al cliente en términos de higiene y asepsia en los procedimientos. ✓ Procesos productivos. ✓ Nuevas fuentes de materias primas e insumos

Fuente: Director de mercadeo y publicidad de Hamburguesas El Garaje y Autora

Como resultado de este análisis, se encontró que existen algunos elementos susceptibles de mejoramiento para mantener y desarrollar ventajas competitivas tales como:

- Planta de producción.
- Software operacional.

- Sistemas de control.
- Definición de funciones y procesos.

9.3.1.4 Publicidad del Garaje

En hamburguesas **El Garaje** la publicidad es necesaria, ya que gracias a ella se logra penetrar al mercado y se puede llegar en una forma eficiente a muchos compradores dispersos geográficamente, a un costo bajo por exposición. Así mismo, ayuda a difundir mensajes, motivando a los consumidores a probar los diferentes productos.

- Medios:
 - Radio
 - TV
 - Prensa
 - Internet
 - Correo directo
- Elementos publicitarios:
 - Material POP
 - Cartas
 - Afiches
 - Individuales diseñados para fechas y temporadas especiales (día del niño, amor y amistad etc.)
 - Volantes
 - Dummies
 - Pasacalles
- Promoción:
 - Cupones y descuentos
- Eventos y días especiales:
 - Día del niño
 - Amor y amistad
 - Cumpleaños
 - Temporada vacacional
 - Navidad
 - Otros
- Dentro de cada una de estas campañas el material que se desarrolla es el siguiente:
 - Afiches internos dentro del negocio
 - Habladores de mesa
 - Correo directo para clientes preferenciales
 - Información en la página web

9.3.1.5 Material promocional

- Afiches

Gráfica 10. Afiches promocionales del Garaje



Fuente: Departamento de Mercadeo y Publicidad del Garaje

- Carnets

Gráfica 11. Carnets de Fidelización del Garaje



Fuente: Departamento de Mercadeo y Publicidad del Garaje

- **Bonos de descuento**

Gráfica 12. Bonos de descuento del Garaje



Fuente: Departamento de Mercadeo y Publicidad del Garaje

9.3.1.6 Sistema de comercialización del producto

El sistema de comercialización de productos empleado en el restaurante de comida rápida hamburguesas El Garaje está establecido por:

-Punto de venta: El objetivo del establecimiento es atraer y cautivar el mayor número de usuarios posibles.

Para ello es necesario que el vendedor conozca el carácter y la personalidad de su cliente. El vendedor debe conocer e identificar el perfil del cliente, en cada persona existen diversos caracteres, que un buen vendedor debe tratar de manera diferente.

-Domicilios: Los pasos para realizar los domicilios son:

1. El cajero contesta el teléfono, sin dejarlo repicar más de tres veces.
2. Se toma el pedido y se verifican los datos que aparecen en el sistema, los cuales incluyen nombre del cliente, barrio y dirección.
3. Las dos copias son entregadas al despachador, quien dicta el pedido, pasa la comanda a la cocina y se queda con una copia que se marca con el nombre del domiciliario que entrega el pedido.
4. Se separan las copias de domicilio por domiciliario y con estas se realiza el arqueo a cada uno de ellos.
5. Los domicilios deben ser entregados máximo en 45 minutos, si se excede este tiempo, el valor del pedido será gratis para el cliente.

9.3.1.7 Análisis de la Competencia

En la Tabla 9 se presenta el análisis de la competencia realizado.

Tabla 9. Análisis de la competencia

ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA			
GRUPOS ESTRATÉGICOS COMPETIDORES	EMPRESAS COMPETIDORAS	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	VENTAJA COMPETITIVA
Carritos ambulantes de comida rápida.	Comidas Rápidas PAO PAO. Pizzas Álvarez. Comidas Rápidas Donde Wilson, etc.	Actualmente la situación que se presenta con los carritos ambulantes en las calles de la ciudad, no es muy alentadora, debido a que las autoridades están prohibiendo el desarrollo de sus actividades en lugares públicos, por lo tanto se ha generado una disminución de ventas bastante significativa en este segmento. A pesar del desalojamiento que se vive, en algunos lugares aún se siguen desarrollando actividades de este tipo y los puestos de trabajo continúan siendo frecuentados por sus clientes, por motivos como la facilidad de acceso, rapidez en el servicio y precios bajos.	-Precios económicos. -Rapidez del servicio. -Facilidad de estacionamiento.
Restaurantes de comida rápida.	Azao's. Al Carbón. Avelino Spress. Arepiz. Donde Jean'k Ketaco. La estación. Los Flacos. Libar Dog. Los Tres Elefantes. Matachos Roast Beef. Patacones. Zirus Pizza.	La competencia que se vive entre los diferentes restaurantes de comida rápida que existen en la ciudad, es bastante fuerte, por lo cual en los últimos años se ha incrementado el volumen de ventas en estos establecimientos, permitiéndoles fortalecerse y posicionarse cada vez más en el mercado. Es claro que la mayoría de la sociedad prefiere seguir frecuentando este tipo de restaurantes para satisfacer sus necesidades alimenticias, pues es una opción económica, eficiente, ágil y entretenida, en la cual se pueden deleitar de una variedad de productos elaborados con excelentes estándares de calidad.	-Atención al cliente. -Sabor. -Calidad en los productos. -Ambiente informal. -Entretenimiento y diversión. -Economía. -Variedad en el menú. -Popularidad del restaurante.

GRUPOS ESTRATÉGICOS COMPETIDORES	EMPRESAS COMPETIDORAS	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	VENTAJA COMPETITIVA
Restaurantes que poseen franquicias nacionales e internacionales.	<p>Crepes & Waffles.</p> <p>El Corral.</p> <p>Frisby.</p> <p>Kokoriko.</p> <p>Mc Donald's.</p> <p>Presto.</p> <p>Sandwich Q'bano.</p>	<p>Los restaurantes que poseen franquicias a nivel nacional e internacional, siempre serán atractivos para los consumidores, debido a la innovación en sus procesos, calidad en sus productos, diferenciación en la propuesta de negocio, posicionamiento de la empresa en el mercado y prestigio en el desarrollo de sus actividades.</p> <p>En los últimos años en Bucaramanga se han abierto varios restaurantes de este nivel, los cuales han obtenido resultados muy satisfactorios en el desempeño de sus labores, gracias a la aceptación y compromiso tanto de las empresas como de sus clientes.</p> <p>Las oportunidades de crecimiento y expansión de las franquicias de estos restaurantes se visualizan en la cima del éxito, ya que el ejercicio operacional de sus actividades, es el resultado evidente de su superación y triunfo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Atención al cliente. -Calidad en los productos. -Posicionamiento de la marca. -Prestigio del restaurante. -Variedad en el menú. -Sabor. -Valor agregado por diferenciación del concepto de negocio. -Entretenimiento y diversión. -Innovación.
Restaurantes formales.	<p>Los Arrecifes.</p> <p>Cinnamon Gourmet.</p> <p>Di marco.</p> <p>Doña Petrona.</p> <p>El viejo Chiflas.</p> <p>La fonda Paisa.</p> <p>Fujiyama.</p> <p>La Focaccia.</p> <p>La Carreta.</p>	<p>La educación en la atención al cliente, la calidad y especialidad de sus productos, el prestigio, la exclusividad y el estilo elegante de su infraestructura, hacen que los restaurantes formales en Bucaramanga sean la mejor opción para la sociedad, en el momento de escoger el lugar perfecto para celebrar algún evento importante, o simplemente para disfrutar de una comida exquisita en un lugar distinguido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Atención al cliente. -Calidad en los productos. -Prestigio del restaurante. -Exclusividad del restaurante. -Especialidad en los productos.

	<p>La Puerta del Sol. Mar Azul. Martín Vaz. Menzuly. Mercagán. Pescocentro. Puerto Bambú. Tavolo Gourmet. Toscana.</p>	<p>De acuerdo con lo planteado anteriormente, es evidente que para garantizar la rentabilidad de esta clase de negocio, se deben tener en cuenta las características mencionadas.</p> <p>Actualmente, los restaurantes formales de la ciudad presentan un incremento en sus volúmenes de ventas, ya que en los últimos años han realizado inversiones en innovación y diseño de sus instalaciones, así como también han implementado un valor agregado en sus productos, lo cual les ha permitido sostenerse y crecer de una manera satisfactoria en el mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ambiente formal. -Valor agregado por diferenciación del concepto de negocio. -Sabor. -Innovación. -Ubicación. -Estilo de la infraestructura y diseño de las instalaciones de la empresa.
--	--	--	--

Fuente: Autora

9.3.2 Planificación del producto

Para la planificación del producto se definieron los siguientes aspectos:

- Listado de productos y sus especificaciones. (Ver Anexo K).

En este listado se clasificaron los cuarenta productos que elabora el Garaje en las siguientes líneas de producto:

- Hamburguesas de la casa.
- Hamburguesas Extremas.
- Hamburguesas Rock Burguer.
- Perros Calientes.
- Sándwiches.
- Enchiladas.
- Mazorcas.
- Adicionales.
- Bebidas.

9.3.3 Diseño y desarrollo de productos

Para el diseño y desarrollo de productos se diseñó el formato en el cual se especifica que actividades se deben desarrollar en cada una de las etapas de desarrollo del producto. (Ver Anexo L).

Las etapas que se definieron para el diseño y desarrollo de nuevos productos son:

- Generación de ideas.
- Filtración de ideas.
- Desarrollo del concepto y prueba.
- Análisis de negocios.
- Test de prueba en el mercado objetivo.
- Implementación técnica.
- Comercialización.

9.3.4 Gestión de compras

Para una adecuada gestión de compras se elaboraron los siguientes documentos:

- Procedimiento para realizar compras. (Ver Anexo I de Procedimientos Mandatorios).
- Se especificaron los insumos requeridos en el proceso de producción del Garaje, los criterios de aprobación de insumos y los proveedores.
- Se elaboraron las listas de chequeo para la recepción insumos (Ver Anexo N) y la lista de chequeo para evaluar el almacenamiento de los insumos (Ver Anexo O).

9.3.5 Producción

Para el cumplimiento de los requisitos que establece la norma frente al proceso de producción, se definieron los siguientes aspectos:

- Se diseño el procedimiento de producto no conforme. (Ver Anexo I de Procedimientos Mandatorios).
- Se determinó el proceso de producción general en el cual se estipulan las etapas, recursos y responsable. (Ver Anexo P).
- Se documentó el proceso de elaboración de los todos los productos de la empresa, pero debido a que actualmente la empresa fabrica 40 tipos de productos, por extensión del documento solo se anexa el proceso de elaboración de la Hamburguesa Junior Tradicional (Ver Anexo Q), para los demás productos también se documento el proceso de elaboración pero estos registros quedaron en las oficinas administrativas de la empresa, además por políticas de confidencial de la empresa la documentación en la cual se menciona los paso para la fabricación de sus productos es información confidencial.

9.4 PROCESO DE APOYO

Los procesos de apoyo están compuestos por la gestión de recursos humanos, gestión de la información y gestión de los recursos físicos. Para el desarrollo de estos tres componentes se realizaron entrevistas con el personal para documentar el manual de funciones de los cargos, y reuniones con el gerente y el administrador para establecer la manera como la empresa cumplirá con los requisitos de estos numerales.

9.4.1 Gestión de los Recursos Humanos

Para la gestión de los recursos humanos se realizaron las siguientes actividades:

- Se documentaron los dos procedimientos mandatorios de selección y contratación del personal y el procedimiento de capacitación y entrenamiento. (Ver Anexo I de Procedimientos Mandatorios).
- Se documentó el manual de funciones de la empresa, con los catorce cargos que actualmente componen la planta de personal, documentaron cargos administrativos y cargos operativos (ver Anexo R).
- Se diseño el formato de evaluación del desempeño laboral del personal. (ver Anexo T)
- Se diseñó el formato con el cual la gerencia va a evaluar el resultado de las capacitaciones en el desempeño del persona. (ver Anexo U)

9.4.2 Gestión de la Información

Una de las fortalezas del Garaje es que actualmente cuenta con un software en el cual se registra, almacena y analiza toda la información administrativa y operativa de la empresa.

Para una adecuada gestión de la información en la empresa se definieron los siguientes aspectos:

- Se documentó el procedimiento en el cual se establece el proceso para el manejo de la información. (Ver Anexo I de Procedimientos Mandatorios).
- Se elaboró la lista maestra de control de documentos. (Ver Anexo X).
- Se elaboró la lista maestra de control de registros. (Ver Anexo Y).

9.4.3 Gestión financiera

Los aspectos que establece la norma para una adecuada gestión financiera son: la identificación de riesgos potenciales que puedan afectar los activos, los costos unitarios de los bienes, el punto de equilibrio y los informes periódicos de la situación

En la Tabla 10 se muestran los riesgos potenciales que pueden afectar los activos de la empresa y las acciones preventivas para evitar necesarias para salvaguardarlos.

Tabla 10. Identificación de riesgos que pueden afectar los activos y acciones preventivas para salvaguardar los activos.

RIESGO POTENCIAL	ACCIÓN PREVENTIVA
Endeudamiento de la empresa mayor al 70%	Control de nivel de endeudamiento menor al 50%.
Robo interno o externo de activos de la empresa	Manejo exclusivo de la gerencia de claves de cuentas bancarias, cambio de claves cada tres meses.
Disminución de ventas.	Cálculo de punto de equilibrio para coordinar con el departamento mercadeo estrategias de ventas que garantice este nivel mínimo de ventas.
Aumento significativo de los costos y gastos.	Contar en el portafolio de la empresa con varias empresas de proveedores para evaluar y compara tarifas.
RIESGO POTENCIAL	ACCIÓN PREVENTIVA
Falta de capital de trabajo por retiro de efectivo por parte de los dueños del restaurante.	Determinación del capital de trabajo que requiere la empresa para un adecuado funcionamiento control para que los retiros de efectivos garantice que se cumple con este efectivo.

Fuente: Autora.

Además de la identificación de los riesgos potenciales, se diseñó la plantilla en Excel con la cual se calcula el costo unitario de cada uno de los productos que elabora la empresa (ver Anexo Z). También se diseñó la plantilla en Excel con la

cual se calcula el punto de equilibrio para cada sede que tenga la empresa (ver Anexo AA)

9.4.4 Gestión de recursos físicos

Para la gestión de recursos físicos se diseñó lo siguiente:

- Plan de mantenimiento de infraestructura, maquinaria y equipo. (ver Anexo AB).
- Formato de registro de mantenimiento de maquinaria y equipo. (ver Anexo AC).
- Formato de registro de novedades que presente la maquinaria y equipo (ver Anexo AD).

10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La documentación es una herramienta necesaria para el diseño e implementación de un sistema de gestión en una organización, debido que brinda evidencia del cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma y además guía y orienta al personal en el desarrollo de sus funciones bajo un direccionamiento de mejoramiento continuo y aumento de la competitividad de la empresa que son uno de los objetivos que plantea la NTC-ISO 6001:2008.

Para la documentación del Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas empresas en el restaurante Hamburguesas El Garaje, se diseñó una estructura documental que está compuesta por: estrategia organizacional, indicadores de gestión, mapa de procesos, caracterización de los procesos, procedimientos, manual de cargos y formatos. Para la elaboración de esta documentación se trabajó conjuntamente con el personal de la empresa para realizar un sistema documental que facilite el desarrollo de las actividades de la empresa y no se convierta en una carga laboral adicional.

10.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La norma NTC 6001:2008 plantea que la organización mantenga los siguientes documentos:

1. Estrategia Organizacional, indicadores de gestión, mapa de proceso y sus caracterizaciones. Estos documentos son los que gestionan todo el sistema en la empresa.
2. Procedimiento. Documento en el cual se establece la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso⁹.
3. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas¹⁰.

10.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Luego de ser identificados los documentos que son necesarios para el diseño e implementación del sistema de gestión, se procedió a su elaboración siguiendo la siguiente metodología:

- **Listado de documentos requeridos para la empresa**

Partiendo del diagnóstico inicial en el cual se identificó la documentación que maneja la empresa y teniendo en cuenta los requisitos que establece la norma se determinó que los documentos requeridos para la empresa son: estrategia organizacional, indicadores de gestión, mapa de procesos, caracterización de

⁹ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6001:2008. Capítulo Dos: Definiciones.

¹⁰ Ibid.

procesos, manual de funciones, procedimientos y formatos para el registro de la información.

- **Elaboración de los documentos**

Para la elaboración de los documentos se siguió el orden secuencial que se establece en la norma, según los requisitos planteados para cada numeral.

- **Revisión y Aprobación de los documentos**

Luego de ser elaborados los documentos por requisito de la gerencia del restaurante pasaron a revisión del administrador y del gerente.

10.2.1 Caracterización de procesos

Después de identificar cuáles son los procesos y las interacciones entre estos en el mapa de procesos que se muestra en la Gráfica 9, se continuó con su caracterización.

En las caracterizaciones de los procesos se establecieron los responsables, el objetivo del proceso, los proveedores, las entradas, las actividades, salidas, clientes, indicador, recursos, documentos y registros asociados al proceso. En la Gráfica 13 se muestra la estructura de la caracterización de cada uno de los procesos.

Gráfica 13. Estructura de la caracterización

NOMBRE DEL PROCESO				CODIGO: VERSIÓN: Pagina de
RESPONSABLE:	PARTICIPAN		TIPO DE PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
INDICADOR:		RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS	

Fuente: Autora

Los procesos caracterizados son (ver Anexo C):

- Planificación y direccionamiento estratégico.
- Gestión comercial.
- Diseño, planificación y producción de los productos.
- Gestión de compras.

- Gestión del recurso humano.
- Gestión financiera.
- Gestión de los recursos físicos.

10.2.2 Procedimientos Mandatorios

Todos los procedimientos mandatorios por la NTC 6001:2008 fueron documentados (ver Anexo I), en la Tabla 11 se muestra la lista de procedimientos mandatorios documentados y sus códigos.

Tabla 11. Listado de procedimientos mandatorios documentados

PROCEDIMIENTO MANDATORIOS	CÓDIGO
Procedimientos de Requisitos legales y otros.	PRLYO1
Procedimiento para realizar compras.	PRC1
Procedimiento de selección y contratación del personal	PSCP1
Procedimiento de producto no conforme.	PCE1

Fuente: Autora

10.2.3 Procedimientos No Mandatorios

Por solicitud de la gerencia y del director de mercadeo y publicidad se planteó la necesidad de documentar el procedimiento de gestión comercial. En la tabla 4 se muestra el procedimiento no mandatorio documentado y su código.

Tabla 12. Listado de procedimientos no mandatorios documentados

PROCEDIMIENTO NO MANDATORIO	CÓDIGO
Procedimiento de Gestión Comercial	PGC1

Fuente: Autora

10.2.4 Manual de cargos

Uno de los requisitos de la gestión de recursos humanos es definir las funciones, responsabilidades y perfil del cada uno de los cargos; para darle cumplimiento a este numeral se elaboró el manual de cargos (ver Anexo R). La metodología seguida para la elaboración del manual fueron entrevistas al personal en las cuales se establecieron las funciones, frecuencia de ejecución, responsabilidades. Luego se realizó la descripción del cargo, se hizo una retroalimentación con el personal y por ultimo una revisión por la gerencia.

El nombre de todos los cargos los cuales fueron documentados son:

- Gerente
- Administrador de Sede
- Auxiliar de Punto de Venta
- Jefe de producción.
- Secretaria
- Bodeguero
- Mensajero
- Cocinero Chef.
- Operario Parrillero.
- Operario Armador.
- Operario Papero y Despachador.
- Mesero.
- Barman o Bar tender.
- Cajero.

10.2.5 Formatos

En la Tabla 13 se muestra la lista de formatos que se diseñaron y los códigos.

Tabla 13. Listado de formatos y registros documentados

FORMATO	CÓDIGO
Encuesta de satisfacción al cliente	ENC 1
Formato de plan de mejoramiento	FPM 1
Listado de productos y sus especificaciones	PCTO 1
Plan de diseño y desarrollo de nuevos productos	PDPCTO 1
Especificación de insumos y criterios de selección de proveedores	EICP 1
Lista de chequeo para la recepción de insumos	CRI 1
Lista de chequeo para evaluar el almacenamiento de los insumos	LCEAI 1
Formato de evaluación del desempeño del personal	FEDLP 1
Formato de evaluación y seguimiento a las capacitaciones realizadas por los empleados	ESCE 1
Formato de registro para el mantenimiento de equipos	HRME 1
Formato de registro para las novedades que se presenten en el equipo	HRNE 1

Fuente: Autora

11. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Después haber realizado la etapa de diseño del sistema de gestión, continuó la etapa de mayor relevancia que fue la implementación, debido a que a través de esta etapa se logra que todos los procesos de la empresa funcionen cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma.

Las actividades que incluyeron la etapa de implementación son:

1. Definición del cronograma de implementación.
2. Capacitación y sensibilización al personal.
3. Implementación de la documentación.
4. Evaluación inicial del desempeño del personal.
5. Medición de la satisfacción del cliente.
6. Implementación del modelo de diseño y desarrollo de nuevos productos en la diseño de la Hamburguesa Gourmet La Verona.
7. Cálculos de los puntos de equilibrio para las sedes de Terrazas y Cabecera de la empresa.

11.1 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

El primer paso para el proceso de implementación en la empresa es definir el cronograma de actividades para que la gerencia lo apruebe e iniciar su desarrollo.

El cronograma de actividades de la implementación se diseño para que iniciara desde finales del mes de septiembre del 2010 y finalizara en el mes de noviembre. En el Anexo AE de Registros del proceso de implementación está el cronograma que se siguió para el proceso de implementación de la norma en la empresa.

11.2 CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL

La capacitación y sensibilización al personal consistió en dos fases, la primer fase es una capacitación general sobre los requisitos de la norma y la segunda fase es la capacitación personalizada a cada uno de los cargos de la empresa en la cual se logró que cada empleado reconozca sus responsabilidades y funciones para la implementación de la norma.

11.2.1 Capacitación General

La capacitación sobre la importancia y los requisitos que se deben cumplir para implementar un Sistema de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008, buscó sensibilizar, enfocar y comprometer a cada uno de los empleados a efectuar el cumplimiento satisfactorio de los requerimientos exigidos por la norma. Esta

capacitación tuvo una duración de 10 horas y se realizó en las instalaciones de la empresa, en la Tabla 11 se muestra el diseño de la capacitación.

Tabla 14. Diseño de capacitación general

CARGO	TIPO DE FORMACIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Todos los cargos.	Orientación general sobre la implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	Asesora del Sistema de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	Noviembre del 2010.

Fuente: Autora

En el Anexo AE de Registros del proceso de implementación, esta la copia de la asistencia del persona a la capacitación.

11.2.2 Capacitación Personalizada

Para la capacitación personalizada se coordinó con la administradora de las sedes y con el personal la fecha y la hora para realizar reuniones con cada empleado y capacitarlos sobre las responsabilidades y funciones que tiene su cargo en desarrollo del sistema de gestión. Estas capacitaciones se realizaron en el mes de noviembre del 2010.

11.3 IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Para la implementación de la documentación en la empresa y con el objetivo de no generar una mayor carga burocrática a los procesos de la empresa se logró anexar al software que maneja la empresa parte de la documentación que se diseño para el sistema como: lista de indicadores, listas de chequeo y procedimientos. Para esta forma lograr que la gerencia y el administrador de cada sede tenga presente cual es la documentación vigente para el desarrollo del sistema de gestión.

Para el proceso de implementación de la documentación se realizó un acompañamiento a cada uno de los cargos que tiene como responsabilidad el manejo, registro y almacenamiento de la documentación, logrando de esta forma que el persona conozca para que sirve el documento, porque se diseño, cómo y con qué frecuencia se debe diligenciar o realizar cambios.

11.4 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Uno de los requisitos del sistema de gestión es la evaluación periódica del desempeño de personal. Como parte del proceso de implementación de la norma se realizó la evaluación del desempeño del personal para acompañar al administrador de las sedes de cómo se debe realizar la evaluación y que análisis se puede hacer con base en la información consignadas en las evaluaciones de desempeño.

En el Anexo AE de Registros del proceso de implementación, está el informe de evaluación de desempeño del personal.

11.5 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los objetivos de la implementación de la NTC-ISO 6001:2008 es demostrar la capacidad de la empresa de cumplir con los requisitos del cliente, para esto se realizaron tres mediciones a la satisfacción del cliente; uno en el mes de septiembre, otro en el mes de octubre y el último en el mes de octubre. Para el análisis de los resultados se analizaron por sede. Los informes de la medición de la satisfacción del cliente están en el Anexo AE de registro de proceso implementación.

11.6 DISEÑO Y DESARROLLO DE LA HAMBURGUESA GOURMET LA VERONA

Según los resultados de la satisfacción del cliente se identificó la tendencia en los clientes de una hamburguesa gourmet, como respuesta a esta tendencia la gerencia y el administrador plantearon la idea de diseñar y desarrollar una hamburguesa gourmet. Para este diseño y desarrollo del nuevo producto se aplicó la metodología establecida en el diseño del sistema de gestión que se estableció en el Anexo L de Plan de diseño y desarrollo de nuevos productos. En el Anexo AE de Registros del proceso de implementación se muestra el desarrollo de la metodología de diseño y desarrollo de la Hamburguesa La Verona.

11.7 CÁLCULO DE LOS PUNTO DE EQUILIBRIO PARA SEDES DE TERRAZAS Y CABECERA

Uno de los requisitos de la gestión financiera que establece la norma es el cálculo del punto de equilibrio, debido a que cada sede tiene independencia administrativa y operativa se cálculo el punto de equilibrio para las sedes de terrazas de y cabecera de manera independiente. En el Anexo AE de Registros del proceso de implementación, está el cálculo del punto de equilibrio para las dos sedes.

12. CAPACITACIÓN ESPECÍFICA AL PERSONAL

Es de vital importancia realizar capacitaciones a todos los miembros de la empresa, pues de este modo se les permite desempeñar mejor su trabajo actual, y así mismo generar beneficios que puedan prolongarse en su vida laboral, logrando contribuir con el desarrollo de cada empleado para cumplir futuras responsabilidades.

Además a todos los niveles constituye la mejor inversión de una compañía y una de las principales fuentes de bienestar personal.

Hamburguesas el Garaje, tiene presente que para poder mejorar día a día debe enfocarse en el trabajo de todos los que forman parte de la empresa, por esta razón, decide realizar el programa de capacitaciones para cada puesto de trabajo.

La metodología empleada para el desarrollo del programa de capacitación, comprendió las siguientes etapas:

1. Diagnóstico de necesidades.
2. Capacitación.
3. Evaluación y seguimiento a las capacitaciones realizadas por los empleados.

12. 1. DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

El inventario de necesidades se realizó por medio de observación directa y análisis del cargo. La observación directa se llevo a cabo, ya que se vió de gran aplicabilidad el visitar los lugares de trabajo para verificar aquellos cargos en los cuales el desempeño no era el adecuado a simple vista, o en los cuales se estaba presentando un retraso en la producción.

Por otra parte, con base en el manual de funciones se realizó el análisis de cargos, con el cual se pudo descubrir en que se debía enfocar más al empleado, para mejorar el desempeño de su trabajo.

En la siguiente tabla se muestran las necesidades identificadas por cada cargo de la empresa:

Tabla 15. Identificación de necesidades a capacitar del personal

CARGO	NECESIDADES A CAPACITAR
Gerente	-Capacitación en ventas. -Manejo de personal. -Capacitación en el desarrollo del diseño, documentación e implementación del modelo de Gestión de Calidad NTC ISO 6001;2008.

CARGO	NECESIDADES A CAPACITAR
Director de Mercadeo y Publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de páginas web. -Internet. -Imagen corporativa. -Capacitación en el desarrollo del diseño, documentación e implementación del modelo de Gestión de Calidad NTC ISO 6001;2008.
Contador.	<ul style="list-style-type: none"> -Software de contabilidad. -Actualización de Normatividad Contable. -Capacitación en el desarrollo del diseño, documentación e implementación del modelo de Gestión de Calidad NTC ISO 6001;2008.
Jefe de producción.	<ul style="list-style-type: none"> -Procesos de producción. -Manejo de personal. -Calidad en los productos. -Capacitación en el desarrollo del diseño, documentación e implementación del modelo de Gestión de Calidad NTC ISO 6001;2008.
Cocinero Chef.	<ul style="list-style-type: none"> -Presentación de platos. -Técnicas de alta calidad en la preparación de platos.
Operario Armador.	<ul style="list-style-type: none"> -Ensamble ágil de alimentos. -Manejo de herramientas y equipos del área de producción.
Mesero.	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio y atención al cliente. -Modales y educación.
Bodeguero.	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de inventarios. -Control de desperdicios.

CARGO	NECESIDADES A CAPACITAR
Barman.	<ul style="list-style-type: none"> -Capacitación en mezcla de licores. -Innovación en cócteles.
Administrador.	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de compras. -Manejo de personal. -Capacitación en el desarrollo del diseño, documentación e implementación del modelo de Gestión de Calidad NTC ISO 6001;2008.
Secretaria.	<ul style="list-style-type: none"> -Digitación y manejo de herramientas digitales. -Servicio al cliente. -Capacitación en el desarrollo del diseño, documentación e implementación del modelo de Gestión de Calidad NTC ISO 6001;2008.
Auxiliar de cocina.	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de herramientas y equipos en el área de producción.
Mensajero.	<ul style="list-style-type: none"> -Diligenciamiento de consignaciones bancarias.
Operario Parrillero.	<ul style="list-style-type: none"> -Temperaturas adecuadas para el cocimiento de los alimentos. -Manejo de la parrilla.
Operario Papero y Despachador.	<ul style="list-style-type: none"> -Ensamble ágil de alimentos. -Manejo de herramientas y equipos del área de producción.
Cajero.	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo adecuado de la caja registradora. -Contabilidad básica.
Aseadora.	<ul style="list-style-type: none"> -Manipulación de productos químicos y desinfectantes.

Fuente : Autora

12.2 DISEÑO DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA POR CARGO

El desarrollo de las diferentes capacitaciones, se debe realizar según las necesidades previamente analizadas en el diagnóstico por cargo.

Tabla 16. Diseño de capacitación específica por cargo

CARGO	TIPO DE FORMACIÓN	ENTIDAD	FECHA
Gerente.	Diplomado en Gerencia. Curso en implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	Universidad Pontificia Bolivariana. SENA.	Marzo del 2011. Abril del 2011.
Director de Mercadeo y Publicidad.	Curso en Marketing Estratégico de Comercio y Servicios. Curso en implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	Fenalco. Sena. Universidad EAN. SENA	Marzo del 2011. Abril del 2011.
Contador.	Curso de software contable. Curso en implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	SENA. SENA	Mayo del 2011. Abril del 2011.
Cocinero Chef.	Curso de preparación y presentación de platos.	SENA.	Febrero del 2011.
Operario Armador.	Curso de ensamble de alimentos.	SENA.	Abril del 2011.
Jefe de Producción.	Curso de supervisión de la calidad de los productos. Curso en implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	SENA. SENA.	Marzo del 2011. Abril del 2011.

CARGO	TIPO DE FORMACIÓN	ENTIDAD	FECHA
Mesero.	Curso de servicio y atención al cliente.	SENA.	Febrero del 2011.
Bodeguero.	Curso de manejo de inventarios.	SENA.	Febrero del 2011.
Barman.	Preparación de cocteles.	SENA.	Mayo del 2011.
Administrador.	Curso de manejo del departamento de compras.	SENA.	Mayo del 2011.
	Curso en implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	SENA.	Abril del 2011.
Secretaria.	Curso de digitación.	SENA.	Marzo del 2011.
	Curso en implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001;2008.	SENA.	Abril del 2011.
Auxiliar de cocina.	Curso de manejo de herramientas del área de producción.	SENA.	Abril del 2011.
Mensajero.	Tutoría para diligencias consignaciones bancarias.	Contador hamburguesas el Garaje.	Febrero del 2011.
Operario Parrillero.	Curso de preparación y presentación de platos.	SENA.	Febrero del 2011.
Operario Papero y Despachador.	Curso de manejo de herramientas del área de producción.	SENA.	Abril del 2011.
Cajero.	Curso de contabilidad básica.	SENA.	Febrero del 2011.
Aseadora.	Curso de manipulación de productos químicos.	SENA.	Febrero del 2011.

Fuente : Autora

12.3 PRESUPUESTO DE CAPACITACIONES

Los cursos del SENA son gratuitos pero la empresa para motivar la participación de los empleados en estos cursos, le reconocerá a cada uno por cada curso culminado y aprobado la suma de 150.000 pesos para gastos de transporte y demás que puedan incurrir en la realización de estos cursos.

Tabla 17. Presupuesto para capacitaciones del personal

ACTIVIDAD	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Patrocinio de cursos del SENA	\$150.000	20	3.000.000
Diplomado en alta gerencia, UPB.	\$1.800.000	1	\$1.800.000
Curso en Marketing Estratégico de Comercio y Servicios	\$340.000	1	\$340.000
Valor total de las capacitaciones al personal:			\$5.140.000

Fuente: Autora

13. AUDITORÍA INTERNA

Con la gerencia se planteó la realización de una auditoría interna y una revisión por la gerencia en el año, esto debido a que los procesos a auditar son pocos y por lo tanto se podría llevar a cabo el proceso de auditoría, o de revisión de la gerencia según corresponda.

La auditoría se planteó en el mes de noviembre y debido a que la autora de este proyecto, fue la encargada de crear todos los procedimientos necesarios para realizar la implementación del Sistema de Gestión, basado en la NTC ISO 6001;2008, se optó por contratar la auditoría externamente.

Después de la selección del auditor y corroborar que se estuviera cumpliendo con los requisitos por el restaurante de comida rápida hamburguesas El Garaje, se contrató a la Ingeniera Industrial Tania Judith Hernández Caicedo, especialista en sistemas integrados de gestión.

En la auditoría interna que tuvo un tiempo de duración de dos días, se auditaron cada uno de los procesos planteados en el mapa de procesos de la siguiente manera:

-El primer día en la mañana se auditó el proceso de planificación y direccionamiento estratégico. En la tarde se auditaron los procesos de gestión comercial y el de diseño, planificación y desarrollo de la producción.

-El segundo día en la mañana se auditó el proceso de gestión de compras, y gestión del recurso humano. En la tarde se auditaron los procesos de gestión financiera y gestión de recursos físicos.

Durante el ejercicio, se observaron fortalezas, observaciones, no conformidades y oportunidades de mejora.

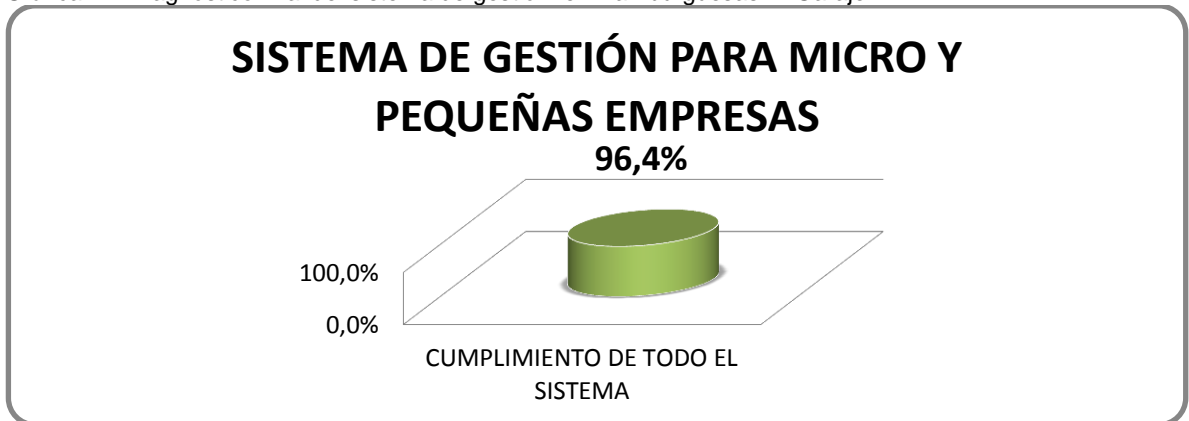
La revisión de la gerencia está planeada para la segunda semana de diciembre del presente año.

14. DIAGNÓSTICO FINAL DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

Con el objetivo de evaluar el sistema de gestión implementado en la empresa, se realizó un diagnóstico final del cumplimiento de los requerimientos de la NTC –ISO 6001:2008 tomando como base la lista de chequeo del diagnóstico inicial (Ver Anexo AG). En las siguientes gráficas están los resultados del diagnóstico final.

En la Gráfica 14 se presenta el estado de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión para micro y pequeñas empresas en Hamburguesas El Garaje, el cual es del 96,4%, al comparar este porcentaje de cumplimiento con el del diagnóstico inicial que registró un 67%, se evidencia un aumento del cumplimiento de los requisitos de la norma debido a que por el proceso de diseño e implementación del sistema de gestión se paso de un sistema de gestión informal a un sistema de gestión bajo las directrices de una Norma Técnica Colombiana.

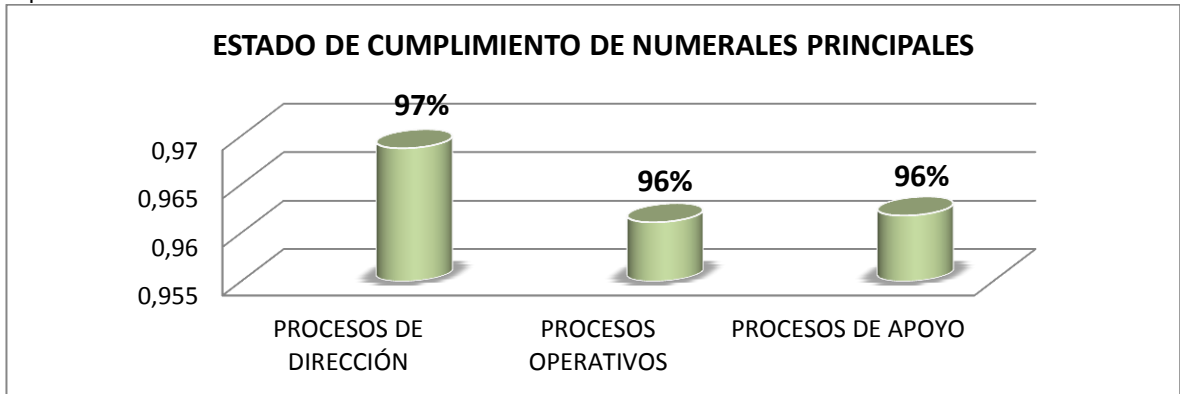
Gráfica 14. Diagnóstico final del sistema de gestión en Hamburguesas El Garaje



Fuente: Autora

En la Gráfica 15 está el porcentaje de cumplimiento de los numerales principales la norma. En el diagnóstico inicial los procesos de dirección registraron un cumplimiento del 60% y en el diagnóstico final se logró un cumplimiento del 97% esto debido a que se implementó un modelo de dirección con base en indicadores, estrategias y proyectos de mejoramiento. Para los procesos operativos se pasó de registrar en el diagnóstico inicial un 75% de cumplimiento de los requisitos a un 96%, esto debido a que se diseño y documentó todos los registros y documentos necesarios para los procesos operativos. Los procesos de apoyo en el diagnóstico inicial registraron un 67% de cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma, y en el diagnóstico final registraron un cumplimiento del 98%, debido a que se cumplieron con todos los requisitos exigidos para los procesos de gestión de recursos humanos, de la información, financiera y de recursos físicos.

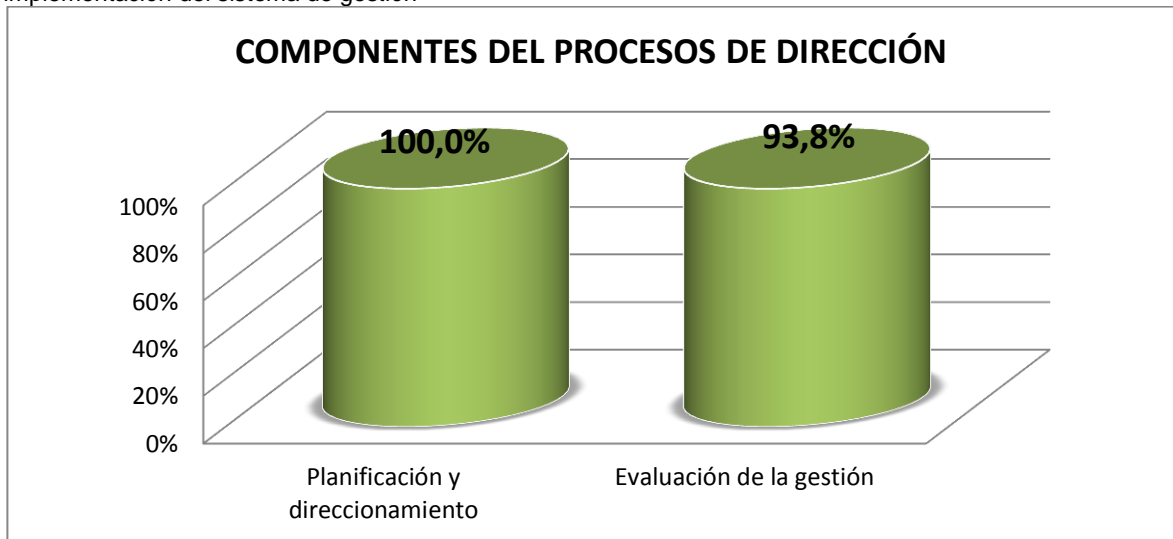
Gráfica 15. Estado de cumplimiento de numerales principales después de proceso de diseño e implementación del sistema



Fuente: Autora

De los componentes de procesos de dirección como se muestra en la Gráfica 16 se logró el cumplimiento de la totalidad del proceso de planificación y direccionamiento, pero en el proceso de evaluación de la gestión se requiere que la empresa realice frecuentemente mediciones para evaluar el cumplimiento de la estrategia organizacional y de esta manera exista una trazabilidad del desempeño del sistema de gestión que permita analizar los avances o no de la implementación del sistema de gestión.

Gráfica 16. Porcentaje de cumplimiento de los procesos de dirección después de proceso de diseño e implementación del sistema de gestión

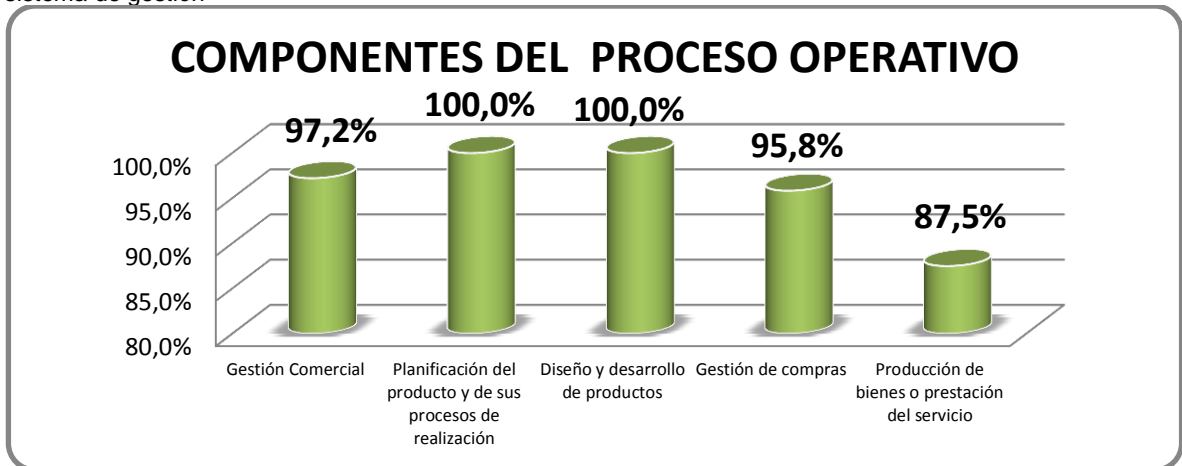


Fuente: Autora

En la Gráfica 17 se observa que de los componentes de procesos operativos, los procesos de planificación de la producción y el de diseño y desarrollo de productos cumplen con el 100% de los requisitos de la norma, en el cambio el

proceso de gestión comercial cumple con el 97,2% debido a que la empresa se encuentra en la etapa de diseño de investigación de mercados, el proceso de compras cumple con el 95,8% debido que falta la aprobación de las gerencia de algunas especificaciones de los insumos. El proceso de producción de bienes cumple con el 87,5% debido a que se encuentre en proceso de implementación la metodología de control de inventarios y la metodología para el control de los procesos.

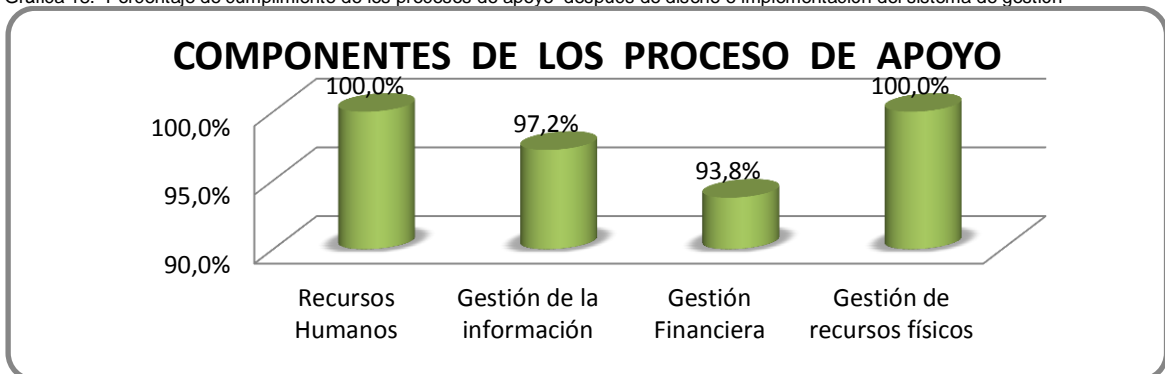
Gráfica 17. Porcentaje de cumplimiento de los procesos operativos después de diseño e implementación del sistema de gestión



Fuente: Autora

En la Gráfica 18 esta el porcentaje de cumplimiento de los componentes de los procesos de apoyo. Los procesos de gestión del recurso humano y gestión de los recursos físicos están cumpliendo con el 100% de los requisitos establecidos en la norma, pero el proceso de gestión de la información está cumpliendo con el 97,2 debido a que la gerencia está en proceso de contratar con el servidor del software el servicio de copia de seguridad de la información, el proceso de gestión financiera es del 93,8% debido a falta de determinar el costo unitario de las Hamburguesas Rock Burger.

Gráfica 18. Porcentaje de cumplimiento de los procesos de apoyo después de diseño e implementación del sistema de gestión



Fuente: Autora

15. CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión en el restaurante de comida rápida hamburguesas El Garaje, le permitió a la empresa cumplir con los requisitos exigidos por la NTC ISO 6001; 2008, y a su vez satisfacer los requisitos de sus clientes en su totalidad.

-A través del diagnóstico inicial que se realizó en la empresa, se lograron establecer las diferentes actividades necesarias para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la NTC ISO 6001; 2008.

-Los programas de capacitación fueron enfocados a la sensibilización del personal, lo cual contribuyó a un mejor desempeño operativo durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión, creando una cultura de calidad en la empresa y en cada uno de los trabajadores.

-El compromiso por parte del gerente y del personal administrativo, fué de gran importancia para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión; porque gracias a su dedicación y entrega, se lograron establecer controles y seguimientos constantes a todas las actividades, con las cuales se comprobó la efectividad de la documentación implementada y la satisfacción en la realización de los procesos.

-Por medio de las evaluaciones de desempeño efectuadas al personal de la empresa, se consiguieron implementar acciones correctivas para aquellos empleados que presentaron fallas en los factores evaluados.

-La auditoría interna realizada al Sistema de Gestión del restaurante hamburguesas El Garaje, le permitió a la empresa conocer cuales acciones preventivas y correctivas se deben implementar para obtener mejoras significativas en cada una de sus actividades.

-Por medio de las etapas de diseño e implementación de la norma técnica en la empresa, se logró que el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 6001:2008 en procesos de dirección es del 97%, en procesos operativos del 96% y en procesos de apoyo del 98%, para un total de cumplimiento de todo el sistema de gestión de 96,9%.

-Como aspectos por mejorar en la gestión del talento humano, se encontró la necesidad de capacitar al personal en cuanto la importancia de tener iniciativa propia frente a las exigencias de su cargo y de hacer uso de indicadores para desempeñar mejor su trabajo, con el fin de generar excelentes resultados tanto a nivel profesional como personal.

-De acuerdo a la evaluación de desempeño realizada al personal, se detectó que existe un porcentaje de empleados que no cumplen con las tareas encomendadas oportunamente, por lo tanto se implementaron estrategias como: remuneración variable por cumplimiento de objetivos, y se asignaron mejor las tareas por cargo, con el fin de generar un balance y suavizar un poco la recarga laboral por trabajador.

-Según la encuesta de satisfacción realizada a los clientes del Garaje se puede concluir que la mayoría de los clientes del restaurante de comida rápida hamburguesas El Garaje, se encuentran satisfechos con el desempeño de las actividades de la empresa, el servicio, la atención al cliente, y las condiciones en las que se encuentran los establecimientos.

-Cuando se analizaron las opiniones de los clientes, respecto a la limpieza de los baños en las dos sedes, se encontró que en el mes de septiembre había cierto inconformismo, por lo cual se implementaron jornadas de limpieza y aseo cada tres horas, con el fin de corregir la insatisfacción de las personas al visitar las instalaciones de los establecimientos.

-De acuerdo a las observaciones propuestas por los clientes en las encuestas realizadas durante el mes de septiembre, acerca de crear una hamburguesa light o tipo gourmet, el restaurante decidió dar inicio al proceso de diseño, y desarrollo de una nueva hamburguesa (La Verona), la cual cumpla con los requisitos manifestados por los clientes y así mismo se caracterice por ser totalmente diferente a cualquiera de los productos ya existentes.

-En el diagnóstico inicial realizado a la empresa el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma era en general del 67,2% y luego del proceso de diseño e implementación se logró un porcentaje de cumplimiento de los requisitos del 96,4%, esto debido a que se pasó en su gran mayoría de una evidencia verbal de cumplimiento de los numerales a una evidencia escrita, además de una gestión informal que se realizaba según criterio y percepción personal de la gerencia a una gestión con base a indicadores, planes de acciones estructurados, monitoreo a la satisfacción del cliente y al desempeño al personal de la empresa

-La gestión financiera que se planteó en el diseño y documentación del sistema de gestión permitió que el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de gestión financiera de la norma pasará del diagnóstico inicial de un 50% a un 93,8% en el final, esto se logró mediante la realización del costeo de sus productos, el cálculo del punto de equilibrio para cada una de sus sedes y la elaboración de presupuestos de ingresos y egresos que permiten determinar con anterioridad el beneficio económico esperado del funcionamiento de cada una de las sedes del restaurante.

16. RECOMENDACIONES

-Se recomienda mantener actualizada la documentación de la empresa, en caso de que se requieran modificar actividades de los procesos o se detecten mejoras en los procedimientos, según las evaluaciones de control y sugerencias de los directores a cargo de cada departamento.

-Continuar con las capacitaciones al personal cada vez que las condiciones laborales lo requieran, con el fin de garantizar la formación adecuada de los empleados y la calidad en el desempeño de sus tareas.

-Realizar reuniones mensualmente, donde se evalúen las necesidades de mejora que requiera el Sistema de Gestión, basándose en el control de desempeño de sus procesos y en las solicitudes de los clientes.

-Continuar realizando auditorías internas, con el propósito de detectar las no conformidades que se presenten en el desarrollo de las actividades del restaurante, para que posteriormente se implementen acciones correctivas, preventivas y de mejora continua, las cuales posibiliten el progreso y la perfección del Sistema de Gestión.

-Otorgar incentivos al personal, con el objetivo de garantizar la utilización constante de los procedimientos documentados y lograr que se continúe implementando el Sistema de Gestión en la empresa, manteniendo la estandarización de sus procesos.

-Para lograr mantener y aumentar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC 6001 en el Restaurante el Garaje en igual o superior al 96,4% se recomienda realizar la medición de la gestión de la empresa por medio de los indicadores según la frecuencia estipulada para cada uno de estos, además realizar continuamente la medición de la satisfacción del cliente con el objetivo de lograr identificar la respuesta de los clientes a la atención recibida en el restaurante, el menú y el estado del establecimiento; también se recomienda realizar planes de mejora continua que incluyan proyectos para mejorar el desempeño, acciones correctivas y preventivas.

-Para lograr mantener y aumentar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la gestión financiera que en el diagnóstico final dio un cumplimiento del 93,8% se recomienda a la empresa realizar costeo a cada nuevo producto que lance al mercado y además mantener actualizados los cálculos de punto de equilibrio de cada una de las sedes y además evaluar la gestión financiera por medio de los indicadores diseñados para este proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. NTC – ISO 6001; 2008. Bogotá D.C:
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. NTC – ISO 6001; 2008. Bogotá D.C.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN [en línea] publicado 2009 [citado en 2010] disponible en la página de internet: [http:// www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)
- ENTREVISTA a Claudia Lucía Vargas Bautista, Gerente Administrativa del restaurante Hamburguesas el Garaje, Bucaramanga, Abril 20 del 2010.
- SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA. en línea] publicado 209 [citado en 2010] disponible en la página de internet: <http:// www.sena.edu.co>

ANEXOS

ANEXO A PRESENTACIÓN EN POWER POINT DE LA SOCIALIZACIÓN

Diapositiva 1

SENSIBILIZACIÓN EN EL RESTAURANTE
HAMBURGUESAS EL GARAJE DE LA
NORMA ISO 6001: 2008

MODELO DE GESTIÓN PARA
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
(MYPES)

REALIZADO POR:
MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA

BUCARAMANGA, AGOSTO 28 DEL 2010

Diapositiva 2

AGENDA DEL DIA

- Introducción y presentación del sistema de gestión de calidad, según la norma ISO 6001; 2008.
- Descripción y objetivo del trabajo a realizar.
- Conclusiones.

Diapositiva 3

LOS MODELOS DE GESTIÓN

Las micro y pequeñas empresas no cuentan con un modelo de gestión para su tamaño que les permita mejorar su capacidad y fortalecer su competitividad, con el fin de:

- Satisfacer las necesidades del mercado altamente cambiante y con nuevas exigencias.

Diapositiva 4

NACE UN MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN COLOMBIA

Objeto de la norma:

- La norma establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en micro y pequeñas empresas de cualquier sector económico, tanto de bienes como de servicios.

4

Diapositiva 5

PROBLEMÁTICA GENERAL DE LAS MYPES:

- Altos índices de Mortalidad de las MYPES
- Organización informal
- Procesos de Gestión débiles.
- Crisis permanente
- Falta de visión
- Administración por ensayo y error

5

Diapositiva 6

LAS MYPES DEL FUTURO "INMEDIATO" SE REQUIEREN QUE SEAN:

- Integrales.
- Competitivas.
- Productivas.
- Innovadoras.
- Sostenibles y Perdurables.
- Profesionales

6

Diapositiva 7

EL ÉXITO Y DESARROLLO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEPENDEN CADA DÍA DE:

- Desarrollar productos novedosos.
- Mejorar el acceso a los mercados.
- Seleccionar sus oportunidades de negocio.
- Salir de la informalidad.
- Crear niveles asociativos.
- Mejorar su nivel tecnológico.
- Fortalecer las competencias de su Personal

7

Diapositiva 8

OBJETIVO DEL TRABAJO A REALIZAR:

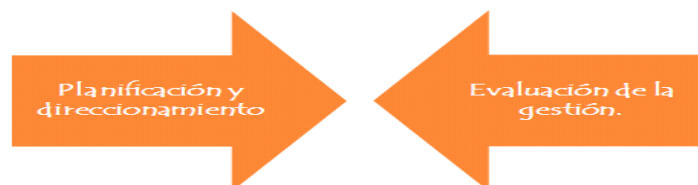
Acompañar al restaurante de comida rápida Hamburguesas el Garaje, en la propuesta, diseño e implementación de un modelo de gestión de calidad, con base en la norma NTC ISO 6001; 2008, que posibilite el mejoramiento, la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción en sus clientes y aumentar su competitividad, por medio de un valor agregado.

8

Diapositiva 9

METODOLOGÍA DEL PLAN DE CALIDAD

PROCESOS DE DIRECCIÓN:

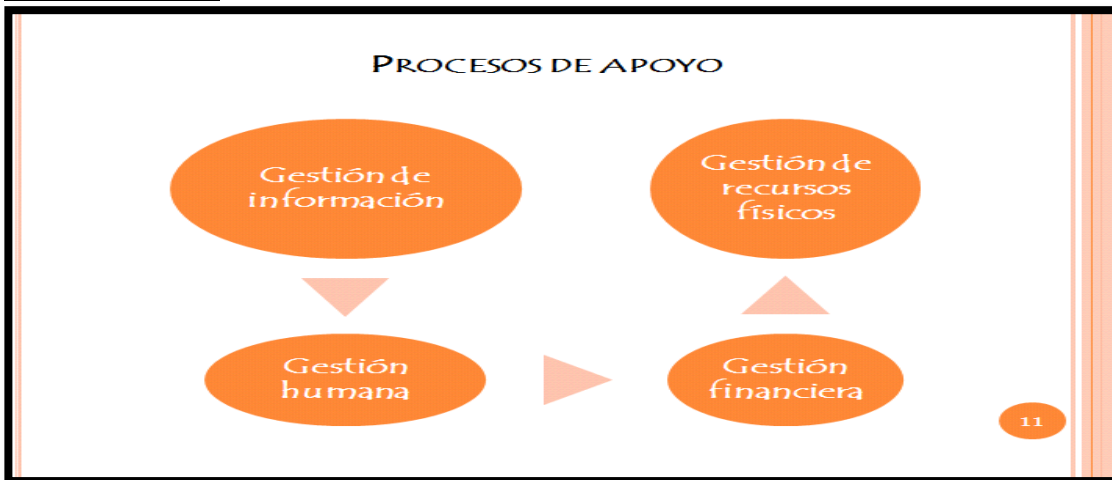


9

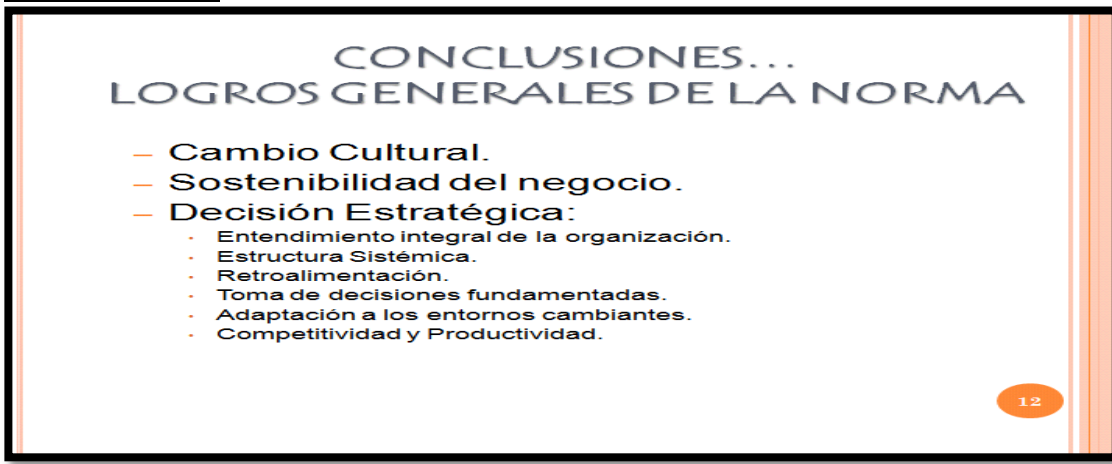
Diapositiva 10



Diapositiva 11



Diapositiva 12



Diapositiva 13

CONCLUSIONES... BENEFICIOS DE APLICAR NTC 6001:2008

- Establece un modelo de gestión que posibilita el mejoramiento, la supervivencia y el crecimiento de las MYPES.
- Permite que las MYPES se puedan asociar con otras empresas para lograr los propósitos y fortalecer su competitividad.
- Propicia la organización y el desarrollo las actividades de la MYPE.
- Facilita el entendimiento de los requisitos que como mínimo se deben cumplir para el adecuado funcionamiento de la MYPE.

13

Diapositiva 14

Gracias Por Su
Atención!!!

14

ANEXO B
ACTA # 1: REUNIÓN DE SENSIBILIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA MYPES SEGÚN LA NORMA ISO 6001:2008 EN HAMBURGUESAS EL GARAJE

Fecha: 28 de Agosto de 2010

Lugar : Oficina de Dirección del restaurante Hamburguesas El Garaje.

Hora : 10:00 a.m. a 12:00 m.

Asistentes:

NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CARGO
Esteban Vargas Bautista	c.c. 85.901.305	Propietario del Garaje
Claudia Patricia Prieto	c.c. 78.450.301	Propietaria del Garaje
Claudia Lucia Vargas Bautista	c.c. 84.340.213	Gerente
Mauricio Otero	c.c. 91.540.321	Director de Mercadeo
María Alejandra Villamizar	c.c 1.098.652.965	Asesora del Sistema de Gestión
Deisy Cabezas	c.c. 63.274.034	Operaria de Producción

• **ORDEN DEL DÍA:**

1. Introducción y presentación del sistema de gestión de calidad, según la norma ISO 6001; 2008.
2. Descripción del trabajo a realizar.
3. Conclusiones y decisiones resultantes de la reunión.

• **PUNTOS TRATADOS:**

- 1. Introducción y presentación del sistema de gestión de calidad, según la norma ISO 6001; 2008¹¹**

La norma NTC ISO 6001; 2008, es una norma que establece requisitos para un sistema de Gestión de calidad para las MYPES (Micro y pequeñas empresas), cuyo objetivo es la mejora de la organización y la consolidación de Herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y con altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados.

Las MYPES, ven los sistemas de gestión como inalcanzables y demasiado costosos, y debido a la falta de implementar dicho modelo, se desarrolla una problemática general en la mayoría de las empresas como: altos índices de

¹¹ ORGANISMO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN, ICONTEC. Informe de Presentación y Socialización de la Norma ISO 6001:2008.

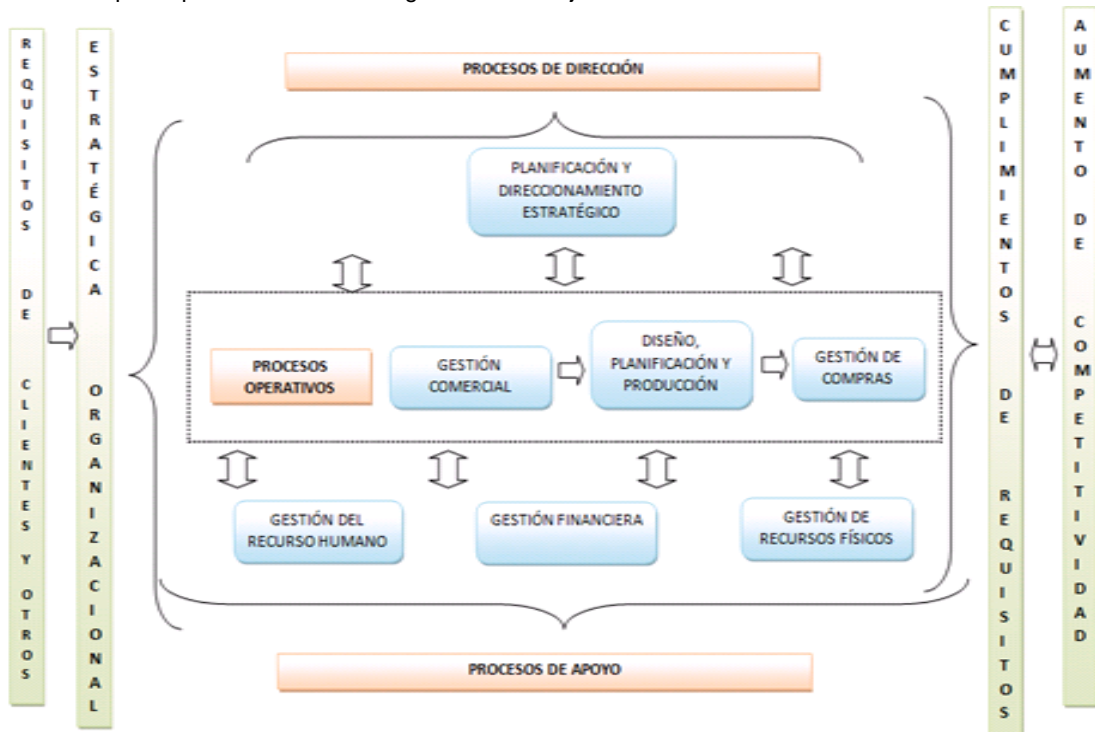
mortalidad, informalidad en las organizaciones, procesos de gestión muy débiles, errores constantes en la administración y falta de visión, lo cual trae como consecuencia una crisis permanente para las empresas.

La aplicación de esta norma, propone establecer en un entorno de negocios actual, los requisitos fundamentales que se deben tener en cuenta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pequeñas empresas de cualquier sector económico, con el fin de fortalecer su nivel competitivo, teniendo en cuenta el grado de satisfacción de los clientes y la mejora continua, que a su vez busca demostrar la capacidad de cumplir con las exigencias del mercado y los requisitos aplicables.

Actualmente para las empresas del futuro “inmediato”, se requiere que sean organizaciones integrales, competitivas, productivas, innovadoras, sostenibles, perdurables y profesionales; por lo cual, se necesita que el desarrollo interno de la empresa, dependa cada día de la implementación de nuevos productos, mejoras en el acceso a los mercados y a su nivel tecnológico, búsqueda constante de oportunidades de negocio, creación de niveles asociativos, fortalecimiento de las competencias de su personal y tratar en lo posible de salir de la informalidad.

El procedimiento escogido para el desarrollo del plan de calidad, con base en la norma ISO 6001; 2008 en hamburguesas El Garaje, es el siguiente:

Gráfica 10. Mapa de procesos de Hamburguesas El Garaje



Fuente: Autora

Con base en la aplicación y cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 6001; 2008, se pretende alcanzar logros generales como: cambio cultural dentro de la empresa, sostenibilidad del negocio y se desean tomar decisiones estratégicas como: entendimiento integral de la organización, estructura sistemática, toma de decisiones fundamentadas en la competitividad y productividad, adaptación a los entornos cambiantes y retroalimentación en los procesos.

La implementación de la norma ISO 6001; 2008, trae beneficios significativos para la empresa como: el establecimiento de un modelo de gestión de calidad, que le permita mejorar y crecer, la facilidad de entender los requisitos que como mínimo se deben cumplir, para garantizar un adecuado funcionamiento y también permite que la empresa se pueda asociar con otras empresas para lograr los propósitos y fortalecer su competitividad, propiciando la organización y el desarrollo de sus actividades.

2. Descripción del trabajo a realizar:

El trabajo consiste en acompañar al restaurante de comida rápida Hamburguesas el Garaje, en la propuesta, diseño e implementación de un modelo de gestión, con base en la norma NTC ISO 6001; 2008, con el propósito de construir una estructura metodológica de medición, que permita evaluar el desempeño de la empresa, orientada al control de sus objetivos y metas, posibilitando su mejoramiento, sostenibilidad y crecimiento, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes y ampliar su productividad, por medio de un valor agregado.

El trabajo de asesoría consiste en la primera fase en el Diagnóstico actual de la empresa en el cual se evaluará el cumplimiento de los requisitos de la norma en la empresa, en la segunda fase se trabajará en el diseño e implementación del sistema de gestión y la tercera fase es la auditoría interna en la cual se identificarán no conformidades del sistema de gestión y se diseñaran planes de acciones para su corrección.

3. Conclusiones y decisiones resultantes de la reunión:

- Después de la socialización con los propietarios y la gerencia del garaje, la alta dirección y el equipo asesor concluyeron lo siguiente:
 - Las normas ISO nunca han sido obligatorias, pero día a día se han hecho necesarias en aquellas empresas que desean dar a conocer en el mercado global sus productos, la calidad en sus procesos y las gestiones que realizan para disminuir los impactos negativos en el medio ambiente.

- Al concluir con el proceso de certificación de ICONTEC, la empresa recibe algunos beneficios como:

- ✓ Facilidades para el comercio internacional.
- ✓ Procesos de certificación armonizados y simplificados en el ámbito nacional e internacional.
- ✓ Reconocimiento de certificados por parte de los miembros de IQNet en todo el mundo.

○ Las bondades de la certificación ICONTEC son:

- ✓ Respalda la relación comercial en cualquier país del mundo con un único certificado y una única acreditación.
- ✓ La empresa a la cual se le otorga el certificado ICONTEC recibe también el certificado IQNet, otorgándole a la certificación ICONTEC connotación, importancia y reconocimiento global, porque está respaldada por esta red.
- ✓ La transparencia en el proceso de certificación otorgada por ICONTEC constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque, a través de ésta, una organización transmite a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de su sistema de gestión.
- ✓ El Instituto cuenta con un equipo de auditores calificados en los diferentes sectores, lo cual permite una evaluación que mantiene la capacidad de la organización para cumplir los requisitos.

● Decisiones resultantes de la reunión:

- ✓ Una vez observada y analizada la propuesta, se aceptó la realización del proyecto, bajo la responsabilidad de la autora del trabajo, María Alejandra Villamizar Cepeda, estudiante de último semestre de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana.
- ✓ Los propietarios de la empresa Esteban Vargas Bautista y Claudia Patricia Prieto, mostraron interés sobre el tema, pero decidieron dejar a cargo de la implementación del proyecto a la Gerente General del restaurante, Claudia Lucia Vargas Bautista.
- ✓ Se asignó al Director de Mercadeo, Mauricio Otero, como responsable del seguimiento permanente que se va a realizar para la implementación de la norma ISO 6001; 2008.

Habiéndose agotado el orden del día, se da por terminado la presente reunión.

En constancia de lo anterior, firman:

ESTEBAN VARGAS BAUTISTA
C.c. 85.901.305

CLAUDIA PATRICIA PRIETO
C.c. 78.450.301

CLAUDIA LUCÍA VARGAS BAUTISTA
C.c. 84.340.213

MAURICIO OTERO
C.c. 91.540.321

MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA.
C.c. 1.098.652.965

DEISY CABEZAS
C.c. 63.274.034

ANEXO C CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Los procesos caracterizados fueron lo estipulados en el mapa de procesos de la empresa, estos son:

- Planificación y direccionamiento estratégico.
- Gestión Comercial.
- Diseño, planificación y desarrollo de la producción.
- Gestión de compras.
- Gestión del recurso humano.
- Gestión financiera.
- Gestión de recursos físicos.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				CÓDIGO: CPPD 1 VERSIÓN: 1 Página 1 de 1
RESPONSABLE:	GERENTE	PARTICIPAN	Administrador y Socios	
OBJETIVO DEL PROCESO	PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN, DETERMINANDO EL ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL Y OBJETIVOS DEL SISTEMA		TIPO DE PROCESO PROCESO DE DIRECCIÓN	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
* CLIENTE * ENTIDADES DE VIGILANCIA * TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	* REQUISITOS DEL CLIENTE * OTROS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS * RESULTADOS DE AUDITORÍAS * DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS. * ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PROYECTOS DE MEJORA. * RESULTADOS DE INDICADORES DEL SISTEMA. * AJUSTES AL SISTEMA DE GESTIÓN	* DETERMINACIÓN DE FORMA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LOS CLIENTES, LEGALES Y OTROS COMPLEMENTARIOS. * PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN. * IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE RECURSOS. * REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN * SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.	* PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN * ESTRATEGIAS ORGANIZACIONAL * MAPA DE PROCESOS. * INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN * PROYECTOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO. * ASIGNACIÓN DE RECURSOS. * ACCIONES DE MEJORAMIENTO.	*TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

INDICADOR
* TASA DE CRECIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

RECURSOS
* HUMANOS Y FINANCIEROS

DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS
ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL
MAPA DE PROCESOS
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL SISTEMA DE GESTIÓN
LISTADO DE INDICADORES DEL SISTEMA
PLAN DE DISEÑO Y DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS
CÓDIGO: PDDNP1
ACTAS DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN

REQUISITOS DE LA NORMA
<ul style="list-style-type: none"> Específicos 3.1.1; 3.1.1.1; 3.1.1.2 ; 3.1.1.3; 3.1.1.4 ; 3.1.1.5 ; 3.1.2 ; 3.1.2.1 ; 3.1.2.2 Generales 1 ; 3 ; 3.3.2 ; 3.3.2.1 ; 3.3.2.2

REQUISITOS LEGALES
No presenta requisitos legales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL				CÓDIGO: CPPD 1 VERSIÓN: 1 Página 1 de 1
RESPONSABLE:	Director de Mercadeo y Publicidad	PARTICIPAN	Administrador y Socios	
OBJETIVO DEL PROCESO	PROMOVER EL CONCEPTO DE NEGOCIO Y PRODUCTOS DE HAMBURGUESAS EL GARAJE PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO DE VENTAS, POR MEDIO DEL ANÁLISIS DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTES, LA COMPETENCIA DIRECTA E INDIRECTA Y BAJO LOS DIRECCIONAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA GERENCIA.	TIPO DE PROCESO PROCESO OPERATIVO		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<p>* CLIENTES</p> <p>* COMPETENCIA DIRECTA E INDIRECTA</p> <p>PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.</p>	<p>*REQUISITOS, TENDENCIAS Y PREFERENCIAS DE LOS CLIENTES.</p> <p>*CARACTERÍSTICAS CAMBIANTES DEL MERCADO AL QUE PERTENECE LA EMPRESA.</p> <p>* DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA Y CONCEPTO DE NEGOCIO.</p>	<p>*IDENTIFICACIÓN DEL MERCADO OBJETIVO</p> <p>* INVESTIGACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL MERCADO OBJETIVO.</p> <p>* ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA Y SU VENTAJA COMPETITIVA</p> <p>* DETERMINACIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO</p> <p>*FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS Y COMPROMISOS con los clientes</p> <p>* REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN.</p> <p>* REALIZAR SEGUIMIENTO Y SERVICIO POSTERIOR A LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.</p>	<p>*CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO OBJETIVO</p> <p>* DETERMINACIÓN DE TENDENCIAS, GUSTOS, Y PREFERENCIAS DEL MERCADO OBJETIVO</p> <p>*INFORME DE ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA, SUS VENTAJAS Y DESVENTAJAS FRENTE A LA EMPRES</p> <p>*DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO.</p> <p>*DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES DE ENTREGA Y ASPECTOS A MEJORAR DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN</p> <p>*ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE VENTAS,</p> <p>* INFORMES DE QUEJAS Y ASPECTOS POR MEJORAR PARA AUMENTAR SATISFACCIÓN</p>	<p>*PROCESO DE DISEÑO Y PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.</p> <p>* PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.</p>

		<p>*EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <p>*DESARROLLO DE PROYECTOS DE MEJORA, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.</p>	<p>* INFORMES DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.</p> <p>*DESEMPEÑO DEL PROCESO</p> <p>* ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PROYECTOS DE MEJORA.</p>	
--	--	--	---	--

INDICADOR:	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS
<p>* TASA DE CRECIMIENTO EN VENTA</p> <p>* ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTES</p> <p>* NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS EN EL RESTAURANTE.</p>	<p>HUMANOS: DIRECTOR DE MERCADEO FINANCIEROS</p> <p>DOCUMENTALES: ENCUESTAS E INVESTIGACIONES</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMERCIAL CÓDIGO: PGC1</p> <p>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CÓDIGO: ESC1</p>

REQUISITOS DE LA NORMA
<ul style="list-style-type: none"> • Específicos: 3.2.1 • Generales: 1 ; 3 ; 3.3.2 ; 3.3.2.1 ; 3.3.2.2

REQUISITOS LEGALES
No presenta requisitos legales

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN				CÓDIGO: CPPD 1 VERSIÓN: 1 Página 1 de 1
RESPONSABLE:	PARTICIPAN		Administrador y Socios	
OBJETIVO DEL PROCESO	ELABORAR PRODUCTOS DE ALTA CALIDAD Y QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y DEL CONCEPTO DE NEGOCIO DE LA EMPRESA.		TIPO DE PROCESO	
			PROCESO OPERATIVO	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<p>*CLIENTES</p> <p>*GESTIÓN COMERCIAL</p> <p>*GESTIÓN DE COMPRA</p> <p>*PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.</p>	<p>*REQUISITOS DE CLIENTES</p> <p>*CONDICIONES TÉCNICAS, DE ENTREGA, Y OTROS ACUERDOS PACTADOS CON EL CLIENTE</p> <p>*INSUMOS DISPONIBLES</p> <p>*LISTADO DE PRODUCTOS A ELABORAR</p> <p>*PROYECTOS DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO, ACCIONES</p>	<p>*DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS</p> <p>* DETERMINACIÓN DE ESPECIFICACIONES</p> <p>DE LOS PRODUCTOS</p> <p>* DETERMINACIÓN DE CAPACIDAD, INSUMOS RECURSOS Y ETAPAS REQUERIDAS</p> <p>PARA FABRICACIÓN DE PRODUCTOS</p> <p>*PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS</p> <p>*DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORAMIENTO, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>* DISEÑO APROBADO DE NUEVOS PRODUCTOS.</p> <p>* LISTADO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS</p> <p>* LISTADO DE CAPACIDAD, INSUMOS RECURSOS Y ETAPAS.</p> <p>*DESEMPEÑO DEL PROCESO</p> <p>* ESTADO DE ACCIONES DE PROYECTOS DE MEJORA</p>	<p>*GESTIÓN DE COMPRAS</p> <p>* GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>*SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>

INDICADOR:	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS
* PRODUCTIVIDAD DE SISTEMA DE PRODUCCIÓN * NÚMERO DE PRODUCTOS NUEVOS	HUMANOS: JEFE DE PRODUCCIÓN, OPERARIOS FINANCIEROS: CAPITAL DE TRABAJO E INVERSIONES EN ACTIVOS	* PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME PPNL1 * PROCESO DE ELABORACIÓN CÓDIGO: PEHJ1 * LISTADO DE PRODUCTO CÓDIGO PCTO 1

REQUISITOS DE LA NORMA
<ul style="list-style-type: none"> • ESPECÍFICOS: 3.2.2 ; 3.2.2.1 ; 3.2.2.2 ; 3.2.3 ; 3.2.5 • GENERALES: 1 ; 3 ; 3.3.2 ; 3.3.2.1 ; 3.3.2.2

REQUISITOS LEGALES
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de la Secretaria Salud de la Alcaldía de Bucaramanga. <ul style="list-style-type: none"> • INVIMA

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS				CÓDIGO: CPPD 1 VERSIÓN: 1 Página 1 de 1
RESPONSABLE:	ADMINISTRADOR	PARTICIPAN	BODEGUERO	
OBJETIVO DEL PROCESO	CONTAR CON PROVEEDORES QUE GARANTICES LA CALIDAD Y SUMINISTRO DE MATERIAS PRIMAS AL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA		TIPO DE PROCESO	
			PROCESO OPERATIVO	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<p>* PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA.</p> <p>*PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>	<p>*REGISTRO DE INVENTARIO EXISTENTE EN BODEGA.</p> <p>*LISTADO DE PROVEEDORES DISPONIBLES.</p> <p>* LISTADO DE REQUERIMIENTOS DE INSUMOS.</p> <p>* PROYECTOS DE MEJORA AL SISTEMA, ACCIONES CORRECTIVAS, Y ACCIONES PREVENTIVAS.</p>	<p>SOLICITÁNDOLES COTIZACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE INSUMOS</p> <p>* RECEPCIÓN DE COTIZACIONES DE EMPRESAS PROVEEDORAS DE INSUMOS</p> <p>* EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES.</p> <p>* ACUERDO CON PROVEEDORES DE PAGO, ENTREGA DE INSUMOS, DETERMINACIÓN DE CANTIDADES A COMPRAR.</p> <p>* SOLITUD DE COMPRA DE INSUMOS A PROVEEDORES</p> <p>* RECEPCIÓN DE INSUMOS, EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR. DESARROLLO DE MEJORAS AL PROCESO</p>	<p>* LISTADO DE PROVEEDORES QUE OFERTAN INSUMOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA.</p> <p>* REGISTROS DE COTIZACIONES ENVIADAS POR LOS PROVEEDORES</p> <p>* LISTADO DE PROVEEDORES SELECCIONADOS.</p> <p>* REGISTROS DE CONVENIOS CON PROVEEDORES.</p> <p>* FACTURA DE COMPRA DE INSUMOS</p> <p>* RECIBOS DE PAGO A PROVEEDORES</p> <p>* EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</p> <p>* EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PROCESO.</p>	<p>* PROCESO DE PRODUCCIÓN.</p> <p>* PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>*PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>

INDICADOR:	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS
-NÚMERO TOTAL DE DESPACHOS DE MATERIAS PRIMAS RECIBIDAS -NÚMERO DE VECES EN QUE SE PRESENTO FALTANTES DE MATERIA PRIMA -CAPITAL DE TRABAJO INVERTIDO EN INVENTARIOS DE MATERIAS PRIMAS -Número de devoluciones de materia prima	HUMANOS= ADMINISTRADOR FINANCIEROS= CAPITAL PARA PAGO DE COMPRAS SOFTWARE = SOFTWARE ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LA EMPRESA	* ESPECIFICACIÓN DE INSUMOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES CÓDIGO: EICP1. * LISTA DE CHEQUEO PARA LA RECEPCIÓN DE LOS INSUMOS CÓDIGO: LC1 *LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL ALMACENAMIENTO DE LOS INSUMOS CÓDIGO: LCEAI1. * PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRA CÓDIGO: PRC1

REQUISITOS DE LA NORMA
<ul style="list-style-type: none"> • ESPECÍFICOS: 3.2.4 • GENERALES : 1 ; 3 ; 3.3.2 ; 3.3.2.1 ; 3.3.2.2

REQUISITOS LEGALES
No presenta requisitos legales.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO				CÓDIGO: CPPD 1 VERSIÓN: 1 Página 1 de 1
RESPONSABLE:	ADMINISTRADOR	PARTICIPAN	GERENTE	
OBJETIVO DEL PROCESO	REALIZAR ADECUADAMENTE LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, INDUCCIÓN, DESARROLLO Y DESPIDO DE PERSONAL EN LA EMPRESA GARANTIZANDO LA DISPONIBILIDAD DE PERSONAL IDÓNEO EN LOS CARGOS		TIPO DE PROCESO	
			PROCESO DE APOYO	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	<p>*NECESIDAD DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE UN CARGO</p> <p>* REQUERIMIENTOS DE PERSONAL PARA CUBRIR VACANTES.</p> <p>* HOJAS DE VIDAS DE POSTULADOS A LOS CARGOS</p> <p>* IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</p> <p>* SOLICITUD DE DESPIDO O RENUNCIA DEL PERSONAL</p> <p>* REQUERIMIENTO DE EVALUACIÓN</p>	<p>* ACTUALIZACIÓN O CREACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES DE UN CARGO.</p> <p>* ENTREVISTAS A PERSONAL Y PRUEBAS PSICOTÉCNICAS.</p> <p>* CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN</p> <p>* PLANEACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE CAPACITACIONES</p> <p>* LIQUIDACIÓN DE PERSONAL</p> <p>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES NUEVO O ACTUALIZADO</p> <p>* CONTRATACIÓN DE PERSONA COMPETENTE Y CON EL PERFIL ESTABLECIDO EN EL PERFIL DEL CARGO</p> <p>* PERSONAL CAPACITADO</p> <p>* INFORMES DE CAPACITACIÓN</p> <p>* PAGO DE LIQUIDACIÓN A PERSONAL</p> <p>* RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE</p>	TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

	DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL. * DIRECTRICES Y PLANES DE MEJORAMIENTO DEL PERSONAL	PERSONAL *SEGUIMIENTO A INDICADORES	DESEMPEÑO. *DESEMPEÑO DEL PROCESO * ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PROYECTOS DE MEJORA.	
--	---	--	--	--

INDICADOR:	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS
* ÍNDICES DE ROTACIÓN Y AUSENTISMO DEL PERSONAL * VARIACIONES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO. * PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL	Humanos: Gerente y Administrador Software de Nómina	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL CÓD: PSCP1 PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO CÓDIGO: PCE1 * FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL CÓD: FEDLP1 MANUAL DE FUNCIONES CÓDIGO MRH1 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS CAPACITACIONES CÓDIGO: EYSC 1

REQUISITOS DE LA NORMA
<ul style="list-style-type: none"> • ESPECIFICO: 3.3 ; 3.3.1 • GENERALES: 1 ; 3 ; 3.3.2 ; 3.3.2.1 ; 3.3.2.2

REQUISITOS LEGALES
Código Sustantivo del Trabajo

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA				CÓDIGO: CPPD 1 VERSIÓN: 1 Página 1 de 1
RESPONSABLE:	GERENTE / CONTADOR	PARTICIPAN	ADMINISTRADOR	
OBJETIVO DEL PROCESO	Bridar de forma real, ordenada y oportunidad la información financiera de la empresa		TIPO DE PROCESO	
			PROCESO DE APOYO	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Gestión de compras Proceso de Gestión de Recursos Físicos *Proceso de Gestión del Recursos Humano * Proceso de Planeación *Proceso de Gestión Comercial	*Registro de ventas. * Reportes de costos y gastos. * Liquidación de nomina. * Requerimientos de inversiones * Solicitud de pagos a terceros * Requisitos de la DIAN	* Elaboración de estados financieros * Liquidación de movimientos * Contabilización de ingresos y egresos. * Elaboración de reportes contables para la DIAN * Elaboración de Presupuestos * Cálculo de punto de equilibrio por sede.	* BALANCE GENERAL *FLUJO DE CAJA *ESTADOS DE RESULTADOS *PUNTO DE EQUILIBRIO DE CADA SEDE * REGISTRO CONTABLE *REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS * Respuesta a requerimientos de la DIAN *DESEMPEÑO DEL PROCESO * ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PROYECTOS DE MEJORA.	Todos los procesos del sistema de gestión. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

INDICADOR:
* Indicadores financieros de liquidez, rotación de inventarios, rentabilidad de activos y patrimonio

RECURSOS
Humanos: Contador Equipos de computo Programa Contable

DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS
Plantilla de Cálculo de Costo Unitario Código: CCU1 Plantilla para cálculo de Punto de Equilibrio PQS1 Facturas, Soportes de Ingresos, Egresos Pago de Impuestos.

REQUISITOS DE LA NORMA
<ul style="list-style-type: none"> • ESPECÍFICOS: 3.3.3 • GENERALES: 1 ; 3 ; 3.3.2 ; 3.3.2.1 ; 3.3.2.2

REQUISITOS LEGALES
PUC ; DIAN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS				CÓDIGO: CPPD 1 VERSIÓN: 1 Página 1 de 1
RESPONSABLE:	GERENTE	PARTICIPAN	Administrador	
OBJETIVO DEL PROCESO	GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD Y EL BUEN ESTADO DE LOS ACTIVOS FIJOS DE LA EMPRESA		TIPO DE PROCESO PROCESO DE APOYO	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
GESTIÓN DE COMPRAS	*AUTORIZACIÓN DE COMPRA O REPARACIÓN DE ACTIVOS FIJOS DE LA EMPRESA.	* INFORME DE ESTADO ACTUAL DE LOS ACTIVOS	*REGISTRO DE MANTENIMIENTO REALIZADO A INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS.	PROCESO DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA PRODUCCIÓN
PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	*PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	*DESARROLLO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO.	* ACTIVOS FIJOS EN CONDICIONES ÓPTIMAS DE FUNCIONAMIENTO.	*PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
	*DAÑOS EN MAQUINARIA, INSTALACIONES Y EQUIPOS	*REPARACIÓN DE MAQUINARIA, INSTALACIONES Y EQUIPO.	*INSTALACIONES, MAQUINARIA Y EQUIPO EN BUENAS CONDICIONES	
	* PROYECTOS DE MEJORAMIENTO	*DESARROLLO DE PROYECTOS DE MEJORAMIENTO, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	*DESEMPEÑO DEL PROCESO	
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.		* ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PROYECTOS DE MEJORA.	

INDICADOR:	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTRO ASOCIADOS
*GASTO EN MANTENIMIENTO CORRECTIVO. * NÚMERO DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE MANTENIMIENTO EJECUTADAS.	FINANCIERO HUMANO: GERENTE, OPERARIOS	* PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS CÓDIGO: PMIYE1 * FORMATO DE REGISTRO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS CÓDIGO: HTME1 *FORMATO DE REGISTRO PARA LAS NOVEDADES QUE SE PRESENTEN EN EL EQUIPO CÓDIGO: HRNE 1

REQUISITOS DE LA NORMA
<ul style="list-style-type: none"> • ESPECÍFICOS: 3.3.4 • GENERALES: 1 ; 3 ; 3.3.2 ; 3.3.2.1 ; 3.3.2.2

REQUISITOS LEGALES
No presenta requisitos legales.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

**ANEXO D
DIAGNÓSTICO INICIAL**



HAMBURGUESAS EL GARAJE

DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN, BASADO EN LA NTC ISO 6001;2008 PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Numeral Norma	Modelo de gestión para MYPES	Valoración	Avance %	Evidencia		OBSERVACIONES
				Verbal	Escrita	
3	DESARROLLO	2,702	67,2%			
3.1	PROCESOS DE DIRECCIÓN	2,391	60%			
3.1.1	Planificación y direccionamiento	2,2	55%			
3.1.1.1	Existe estrategia organizacional en la empresa.	3	75%	X		Según la gerencia la estrategia organizacional del Garaje es la oferta de producto de calidad e innovación constante en su portafolio
3.1.1.2	Está establecido el mapa de procesos para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.	1	25%			No se tiene definido el mapa de procesos.
3.1.1.3	Están definidos y planificados los procesos de dirección, operacionales y de apoyo.	2	50%	X		La empresa en su organigrama tiene especificado que cargo lidera y gestiona cada proceso
3.1.1.4	Están definidos y documentados los requisitos y las responsabilidades de cada proceso.	2	50%	X		La gerencia tiene definido verbalmente como es el desarrollo de los procesos.
3.1.1.5	Los procesos de la organización son suficientes y coherentes con la estrategia organizacional.	3	75%	X		Según los resultados de ventas y satisfacción de cliente los procesos del Garaje son suficientes.
3.1.2	Evaluación de la gestión	2,583	65%			
3.1.2.1	La dirección planifica y realiza con una periodicidad definida las actividades de análisis y evaluación.	2,5	63%			Se evalúa los resultados de gestión según la gerencia.

Numeral Norma	Modelo de gestión para MYPES	Valoración	Avance %	Evidencia		OBSERVACIONES
				Verbal	Escrita	
a	El cumplimiento de la estrategia organizacional, incluye el uso de indicadores.	1	25%			No se tienen estipulados indicadores de medición de ninguna área.
b	Se analiza y se evalúa la satisfacción del cliente.	3	75%	X	X	Se realiza medición de la satisfacción del cliente por medio de la aplicación de encuestas, no se tiene establecido periodicidad y el formato no tiene control de cambios
c	Se evalúa el desempeño de los procesos para la organización.	3	75%	X		Los cargos responsables de cada proceso le entregan a la Gerencia informe de los procesos a cargos.
d	Se implementan mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos.	3	75%	X	X	La Gerencia se reúne con cada uno de los cargos responsables y establecen planes de acción para el mejoramiento organizacional.
3.1.2.2	La dirección implementa planes de mejora continua que incluyan:	2,66	67%			Una de las políticas de la Gerencia es desarrollar planes de mejora continua, pero no tiene establecido el modelo de gestión.
a	Proyectos para mejorar el desempeño.	2	50%	X		La empresa realiza proyectos de mejoramiento en cuanto al desarrollo de nuevos productos según sugerencias de sus clientes.
b	Acciones correctivas para eliminar las causas de los problemas detectados.	3	75%	X		Frente a la queja de algún cliente se llenan formatos que son monitoreados por la administración.
c	Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales.	3	75%	X		La administración tiene planes para compensar las quejas de los clientes y además tiene establecido acciones preventivas para evitar cualquier disminución de la calidad de los productos y servicio de atención deficiente.

Numeral Norma	Modelo de gestión para MYPES.	V	Avance %	Evidencia		OBSERVACIONES
				Verbal	Escrita	
3	DESARROLLO					
3,2	PROCESOS OPERATIVOS	3,032	75%			
3.2.1	Gestión Comercial	3,111	78%			
	La empresa planifica, documenta, implementa y mantiene actualizado su proceso de gestión comercial, que incluya las siguientes actividades como mínimo:					
a	Identifica el mercado objetivo.	3	75%	X	X	Se tiene establecido el mercado objetivo y se desarrollan estrategia de publicidad para su penetración y mantenimiento.
b	Investiga las necesidades y expectativas del mercado objetivo.	3	75%	X	X	La Gerencia realiza investigación de mercados por medio de la encuesta a clientes que se dirigen a los puntos de venta de la empresa.
c	Analiza la competencia y determina las ventajas competitivas.	2	50%	X	X	Se realiza un informe semestral de la competencia directa, pero no se analiza la ventaja competitiva de la competencia, además no solo se analiza la competencia del segmento de comidas rápidas y no la competencia de productos sustitutos de la competencia.
d	Define las políticas y las estrategias de venta.	3	75%	X	X	Existe un plan de mercadeo en el cual están establecidos los programas del MIX de mercadeo, pero falta indicadores para evaluar los resultados.
e	Establece el sistema de comercialización de producto.	3	75%	X	X	Se tiene establecido que el producto se comercializa por domicilios y punto de venta directa, pero no se tiene definido los controles a cada canal de comercialización.

Numeral Norma	Modelo de Gestión para MYPYES	Valoración	Avance %	Evidencia		OBSERVACIONES
				Verbal	Escrita	
f	Formaliza los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales.	4	100%	X		La empresa tiene definido los compromisos de tiempo, calidad y satisfacción del cliente.
g	Realiza las actividades de venta y distribución del producto o servicio, o ambos, de acuerdo con lo pactado con el cliente.	4	100%	X	X	Los sistemas de venta y distribución son acorde a los establecido e implementado por la Gerencia.
h	Realiza seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos.	3	75%	X		Los meseros entregan al administrador informe verbal de las quejas recibidas por los clientes tanto de domicilio como de punto directo.
i	Evalúa la satisfacción de las necesidades del cliente.	3	75%	X	X	La evaluación de la satisfacción del cliente se realiza por medio de encuestas en el punto de venta.
3.2.2	Planificación del producto y de sus procesos de realización	3	75%			
3.2.2.1	Planificación de productos					
	La empresa define y documenta las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos por suministrar.	3	75%	X	X	Existe un recetario en el cual se define los parámetros técnicos de cada producto, las cantidades de cada insumo para su preparación y las normas de sanidad para el cumplimiento de la normatividad.
3.2.2.2	Planificación y desarrollo de los procesos					
	Se planifica y documenta el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.	3	75%	X	X	Se tiene establecido el proceso de elaboración en forma escrita de cada producto, pero no están establecidos mecanismos de control en el proceso de elaboración.
3.2.3	Diseño y desarrollo de productos	3	75,0%			
	Cuando la empresa define y modifica las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, se establece, documenta y ejecuta un plan de diseño, que incluye: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa.	3	75%	X	X	Se tiene un protocolo para la modificación y creación de nuevos productos, pero no se cuenta con el plan de diseño.

Numeral Norma	Modelo de Gestión para MYPES	Valoración	Avance %	Evidencia		OBSERVACIONES
3.2.4	Gestión de compras	2,666	67%	Verbal	Escrita	
a	Se define y documenta el proceso de compra del producto o requerimientos del servicio.	2	50%	X	X	Existe procedimiento para la realización de compras pero no está estipulado responsable e indicadores.
b	Se definen y documentan las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta, si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales.	2	50%	X	X	Las especificaciones están definidas según el criterio de la Gerencia y recomendaciones del cocinero.
c	Se definen y documentan previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios.	2	50%	X		Existe formato para la solicitud de compra, pero el formato no tiene control de documentos
d	Se tienen en cuenta los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento.	3	75%	X		Para la selección de proveedores existen criterios por insumo pero no está documentado.
e	Se verifica que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.	3	75%	X	X	El cargo responsable de recibir las materias primas entrega de forma escrita al administrador el reporte de insumos recibidos, pero no se tiene definido el formato adecuado.
f	Se implementan las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.	4	100%	X	X	El Garaje cuenta con toda la infraestructura que garantiza la preservación de los insumos de alimentos.
3.2.5	Producción de bienes o prestación del servicio	3,384	79%			
	La empresa establece un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:					
a	Tipos de producto por generar.	4	100%	X	X	En cada sede existe un formato en el que está definido los productos que se pueden elaborar.
b	Definición y asignación de capacidad requerida.	3	75%	X		Según pronósticos de ventas y experiencia de la gerencia, está definida la capacidad de producción de cada sede.

Numeral Norma	Modelo de Gestión de MYPES	Valoración	Avance	Evidencia		OBSERVACIONES
				Verbal	Escrita	
c	Asignación de recursos.	3	75%	X	X	En cada sede existe un listado de recursos asignados de mano de obra, herramientas y espacio de la cocina.
d	Dependiendo del tipo de producto, la empresa:					
e	Define las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio.	3	75%	X	X	En el recetario de todos los productos están definidas las etapas de cada producto.
f	Fabrica el bien o presta el servicio, bajo las condiciones especificadas.	3	75%	X	X	El sistema de producción del Garaje garantiza las condiciones de sanidad y técnicas para la elaboración de los productos.
g	Identifica el producto si es aplicable, en cada una de las etapas de producción o prestación del servicio.	3	75%	X	X	El registro de las etapas aplicables por cada producto es idóneo.
H	Establece y aplica los métodos de control del proceso.	3	75%	X		No están definidos los mecanismos de control en cada proceso.
I	Realiza la validación del proceso productivo, del producto o prestación del servicio, de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante satisfaga los requisitos de su aplicación, cuando sea conocido.	4	100%	X		Antes de despachar cada producto de la cocina se verifica que cumple con todos los requisitos y el cliente lo valida.
J	Establece y aplica los métodos de verificación, con el fin de evaluar la conformidad del producto.	4	100%	X	X	Se deben modificar los documentos en el que se verifica la conformidad del producto.
K	Define y aplica procedimientos para la identificación y control del producto no conforme.	3	75%	X		Se debe realizar evidencia escrita del proceso de control.
L	Presenta y entrega el producto según los requisitos especificados.	4	100%	X	X	Los productos
m	Define una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.	3	75%	X	X	Existe control de movimientos de inventarios, se debe mejorar el formato de control.
N	Define y mantiene las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.	4	100%	X	X	La infraestructura es adecuada.

Numeral Norma	Modelo de gestión para MYPES.	Valoración	Avance %	Evidencia		OBSERVACIONES
				Verbal	Escrita	
3	DESARROLLO					
3,3	PROCESOS DE APOYO	2,682	67,06%			
3.3.1	Recursos Humanos	2,285	57,14%			
3.3.1	La empresa planifica e implementa un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades:	2,285	57%			
a	Define las funciones y responsabilidades del personal.	2	50%	X	X	Se debe realiza el manual de funciones que identifique todos los parámetros del cargo
b	Establece las necesidades de competencia, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	2	50%	X	X	
c	Identifica las necesidades de formación propias del cargo.	2	50%	X	X	
d	Establece, define y documenta los procedimientos de selección, contratación y capacitación, de acuerdo con las necesidades detectadas.	2	50%	X		
e	Mantiene las competencias del personal, según las necesidades detectadas.	2	50%	X		No se cuenta con registro, se hace por percepción del administrador.
f	Evalúa periódicamente el desempeño del personal y mantiene registros de los resultados.	2	50%	X	X	Se debe modificar el formato de evaluación de desempeño
g	Realiza la contratación del personal directo e indirecto, según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.	4	100%	X	X	Se realizan contratos de acuerdo a la normatividad colombiana.
3.3.2	Gestión de la información	2,444	61%			
3.3.2	La empresa establece y aplica un procedimiento para el manejo de la información que permita:	3,333	83%			
a	Tener acceso a la información confiable y oportuna.	3	75%	X		El software de control de la información es adecuado pero se deben realizar copias de seguridad y establecer que cargos tienen acceso a la información.
b	Analizar e interpretar adecuadamente la información.	3	75%	X		
c	Proteger la información relevante para las actividades de la empresa.	4	100%	X	X	
3.3.2.1	Control de documentos					
	La empresa cuenta con procedimientos para el control de documentos.	1	25%	X		No se cuenta con procedimiento de control de documentos

Numeral Norma	Modelo de Gestión para MYPES	Valoración	Avance %	Evidencia		OBSERVACIONES
				Verbal	Escrita	
3.3.2.2	Control de registros					
	La empresa cuenta con procedimientos para el control de registros.	2	50%	X		No se cuenta con procedimientos para control de documentos.
3.3.3	Gestión Financiera					
	La empresa mantiene actualizada la información relacionada con:	2	50%			
a	La indentificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos.	2	0,5	X		Ningún cargo tiene la responsabilidad de la gestión financiera, solo la gerencia hace seguimiento a ventas y costos. Se deben diseñar lo mecanismos de control financiero y capacitar a un cargo para que se encargue de su seguimiento
b	Los costos de sus bienes o servicios, el mantenimiento de registros y los calculos de estos.			X	X	
c	El nivel mínimo de operación para no generar pérdidas.	2	50%	X	X	
d	Los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.	2	50%	X	X	
3.3.4	Gestión de recursos físicos	2	50%			
	La empresa dispone de:	2	50%			
a	Infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos.	4	100%	X		La infraestructura con que cuenta la empresa es la adecuada, se requiere un plan de mantenimiento.
b	Mantenimiento de la infraestructura y de los equipos, que le permitan su funcionamiento adecuado.		0%	X		
c	Verificaciones periódicas para calibrar los equipos de medición y actualizar los correspondientes registros.	4	100%	X		Los equipos de pesajes de insumos están calibrados, se debe controlar los registros de calibración.

ANEXO E
INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA

DIRECTRIZ	OBJETIVO	META		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
		RESULTADO	LÍMITE DE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
		ESPERADO	TIEMPO					
Lograr la satisfacción del cliente	Aumentar la satisfacción del cliente	Incrementar la satisfacción del cliente en un 8%	1 año	Porcentaje de clientes que califican como excelente los productos y el servicio ofrecido en el restaurante.	$[(\text{Número de clientes que califican como excelente los productos y servicio}) / \text{Total de clientes encuestados}] * 100\%$	%	MENSUAL	ADMINISTRADOR DE SEDES
		Brindar respuesta en un 70% a las quejas y reclamos realizadas por los clientes	1 año	Porcentaje de quejas y reclamos solucionados oportunamente	$[(\text{Número de quejas y reclamos solucionados oportunamente}) / \text{Total de quejas y reclamos recibidos}] * 100\%$	%	MENSUAL	ADMINISTRADOR DE SEDES
		Disminuir en un 5% el tiempo de entrega de pedidos	1 Semestre	Porcentaje de disminución de tiempo de entrega de pedidos	$[(\text{Promedio de tiempo de entrega de tiempo de pedido Periodo 1} - \text{Promedio de tiempo de entrega de pedidos Periodo}) / \text{Promedio de entrega de pedido Periodo 1}] * 100\%$	%	Trimestral	ADMINISTRADOR DE SEDES


DIRECTRIZ	OBJETIVO	META		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
		RESULTADO	LÍMITE DE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
		ESPERADO	TIEMPO					
Innovación de sus productos y concepto de negocio	Diseñar y desarrollar nuevos productos concepto diferenciador y valor agregado.	Diseñar y desarrollar un producto con concepto innovador y diferenciador.	1 Semestre	Número de productos nuevos con concepto innovador y diferenciador	Número de productos nuevos	Unidades	SEMESTRAL	GERENTE
Mejoramiento continuo en sus procesos de dirección	Realizar revisión al sistema de gestión por la gerencia.	Sistema de gestión revisado por la gerencia	1 Año	Número de veces en que la gerencia realiza revisión al sistema de gestión, determinando mejoras y asignando recursos	Número de revisiones del sistema de gestión	Unidades	ANUAL	GERENTE
Mejoramiento continuo en sus procesos de operativos	Aumentar las ventas de la empresa	Incrementar las ventas en un 8%	1 Semestre	Tasa de crecimiento de las ventas	$[(\text{Ventas Periodo 2} - \text{Ventas Periodo 1}) / \text{Ventas Periodo 1}] * 100\%$	%	TRIMESTRAL	CONTADOR
	Aumentar el número de clientes en base de datos de la empresa en un 25%.	Incrementar el número de clientes en base de datos de la empresa	1 Semestre	Tasa de crecimiento de número de clientes en base de datos de la empresa	$[(\text{Número de clientes en base de datos Periodo 2} - \text{Número de clientes en base de datos Periodo 1}) / \text{Número de clientes en base de datos Periodo 1}] * 100\%$	%	SEMESTRAL	ADMINISTRADOR

DIRECTRIZ	OBJETIVO	META		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
		RESULTADO	LÍMITE DE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
		ESPERADO	TIEMPO					
Mejoramiento continuo en sus procesos de operativos	Disminuir la cantidad de producto no conforme	Disminuir en un 15% la cantidad de producto no conforme	1 Semestre	Tasa de disminución de cantidad de producto no conforme	$[(\text{Cantidad de Producto No Conforme Periodo 1} - \text{Cantidad de Producto No Conforme Periodo 2}) / \text{Cantidad de Producto No Conforme Periodo 1}] * 100\%$	%	MENSUAL	JEFE DE PRODUCCIÓN
	Aumentar el gasto en mercadeo y publicidad	Aumentar en un 10% el gastos de mercadeo y publicidad	1 Año	Aumento de gasto en mercadeo y publicidad	$[(\text{Gasto en mercadeo y publicidad Periodo 2} - \text{Gasto en mercadeo y publicidad Periodo 1}) / \text{Gasto en mercadeo y publicidad Periodo 1}] * 100\%$	%	ANUAL	JEFE DE MERCADEO Y PUBLICIDAD
	Disminuir las cantidades de insumos que se deben desechar por deficiente almacenamiento o expiración de fecha de vencimiento	Disminuir en un 10% el valor de inventario que se debe desechar por mal almacenamiento o expiración de fecha de vencimiento	1 Semestre	Disminución de valor de inventarios desechados	$[(\text{Valor de inventarios desechados Periodo 1} - \text{Valor de Inventarios desechados Periodo 2}) / \text{Valor de inventarios desechados Periodo 1}] * 100\%$	%	SEMESTRAL	JEFE DE BODEGA
	Disminuir el número de veces que se presenta faltantes de inventarios de insumos.	Disminuir en un 25% el número de veces en que se presenta faltantes de inventarios	1 Semestre	Tasa de disminución de número de veces en que se presenta faltantes de insumos	$[(\# \text{ veces en que se presento faltantes de insumos en el Periodo 1} - \# \text{ Veces en que se presento faltantes en el Periodo 2}) / \# \text{ Veces en que se presento faltantes en Periodo 1}] * 100\%$	%	SEMESTRAL	JEFE DE BODEGA

DIRECTRIZ	OBJETIVO	META		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
		RESULTADO	LÍMITE DE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
		ESPERADO	TIEMPO					
Mejoramiento continuo en sus procesos de apoyo	Aumentar la productividad laboral	Aumentar en un 10% la productividad laboral del personal del Garaje	1 Año	Productividad Laboral	(Ventas de la empre en el Periodo / Total Gastos de personal)	UNIDADES	ANUAL	ADMINISTRADOR
	Disminuir los índices de rotación y ausentismo laboral	Disminuir el índice de rotación en un 10%	1 Semestre	Tasa de disminución de rotación de personal	[[Índice de rotación Periodo 1 - Índice de rotación Periodo 2)/ Índice de rotación Periodo 1]*100%	%	SEMESTRAL	ADMINISTRADOR
		Disminuir el índice de ausentismo en un 5%	1 Semestre	Tasa de disminución de ausentismo laboral	[[Índice de ausentismo laboral Periodo 1 - Índice de ausentismo laboral Periodo 2)/ Índice de ausentismo Periodo 1]*100%	%	SEMESTRAL	ADMINISTRADOR
	Aumentar la rotación de inventario	Aumentar en 20% el número de veces de rotación de inventario de materias primas	1 Semestre	Número de veces de rotación del inventario	(Costo de los productos terminados/ Inventario promedio de productos en proceso)	# Veces	SEMESTRAL	CONTADOR
	Aumentar la rentabilidad de activos	Aumentar la rentabilidad de los activos en un 8%	1 Semestre	Porcentaje de rentabilidad de los activos	(Utilidad Neta/ Activos totales)*100%	%	SEMESTRAL	CONTADOR

DIRECTRIZ	OBJETIVO	META		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
		RESULTADO	LÍMITE DE	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
		ESPERADO	TIEMPO					
Mejoramiento continuo en sus procesos de apoyo	Disminuir el nivel de endeudamiento de la empresa	Disminuir el nivel de endeudamiento en un 15%	1 AÑO	Porcentaje de disminución de nivel de endeudamiento	$\{1 - [(\text{Pasivo Año1}/\text{Activos Año1}) - (\text{Pasivo Año2}/\text{Activos Año2})] / (\text{Pasivo Año1}/\text{Activos Año1})\} * 100\%$	%	ANUAL	CONTADOR
	Realizar las actividades de mantenimiento programadas en el plan	Realizar más del 80% de las actividades programadas en el plan de mantenimiento	1 Semestre	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento	$(\text{Número de actividades realizadas} / \text{Número de actividades Programadas}) * 100$	%	SEMESTRAL	ADMINISTRADOR
	Disminuir los gastos en mantenimiento correctivo	Disminuir en un 15% los gastos del mantenimiento correctivo	1 Semestre	Tasa de disminución de los gastos del mantenimiento correctivo	$[(\text{Gastos de mantenimiento correctivo Período 1} - \text{Gastos de mantenimiento Correctivo Período}) / \text{Gastos de mantenimiento correctivo Período 1}] * 100\%$	%	SEMESTRAL	ADMINISTRADOR

**ANEXO F
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

	El Garaje	Código: ENC 1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Versión: 01 Página: 1 de 2

**GRACIAS A SUS COMENTARIOS Y A SUS OPINIONES LOGRAREMOS SER CADA
DÍA MEJORES!!!**

FECHA:

DÍA	MES	AÑO

NOMBRE COMPLETO: _____

OCUPACIÓN: _____ .CIUDAD: _____

TELÉFONO: _____ .

EMAIL: _____

★ ¿Cómo se enteró de la existencia del punto de venta?

★ ¿Cuántas veces hemos tenido el gusto de su visita?

★ Rango de edad:

Hasta 20 años	Entre 20-30 años	Entre 30-50 años	Más de 50 años

TENIENDO EN CUENTA EL SERVICIO QUE LE OFRECIERON EN EL MOMENTO DE LA COMPRA, QUE CALIFICACIÓN LE DA USTED A LOS SIGUIENTES ÍTEM

MARCA SOLO UNA CASILLA

	EXCELENTE	ACEPTABLE	REGULAR	DEFICIENTE
ATENCIÓN.				
Aspecto del personal.				
Cortesía.				
Prontitud del pedido.				
Atención en la caja.				
MENÚ.				
Apariencia.				
Diversidad de platos.				
Agrado del sabor.				
Temperatura del producto.				
Precio de los productos				
RESTAURANTE.				
Limpieza de los baños.				
Decoración.				
Limpieza del restaurante.				
Otras sugerencias:				

ANEXO G. FORMATO PARA EL PLAN DE MEJORAMIENTO

		<h1 style="margin: 0;">El Garaje</h1>	Código: FPM 1 Versión: 01 Página: 1 de 2
FORMATO PARA EL PLAN DE MEJORAMIENTO			


INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

No.:	Numeración o consecutivo de la no conformidad.
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:	Registre la No conformidad u hallazgo evidenciado y realice una breve descripción del mismo.
CAUSA (S):	Causa o causas concretas que originaron la situación observada. Evidencie en papeles de trabajo u otro documento dicho análisis.
ACCIONES:	Diligencie las casillas con las acciones para eliminar la no conformidad o hallazgo y sus causas.
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN:	Nombre y cargo del funcionario responsable de implementar la acción.
FECHA DE INICIO:	Fecha prevista a partir de la cual se iniciará la ejecución de las acciones, (dd/mm/aa).
FECHA DE FINALIZACIÓN:	Fecha prevista en que se concluirá la ejecución de las acciones. (dd/mm/aa)
RECURSOS:	Identifique los recursos físicos, financieros y talento humano adicionales requeridos para implementar acciones.

No.	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD	CAUSAS (S)	ACCIONES	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN		FECHA INICIO	FECHA FINAL	RECURSOS
				NOMBRE	CARGO			

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

ANEXO H. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICA ACTUAL DEL GARAJE Y ACCIONES DE MEJORA

	El Garaje	Código: PAHG 1 Versión: 01 Página: 1 de 4
	PROBLEMÁTICA ACTUAL EN HAMBURGUESAS EL GARAJE	

PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Demoras al entregar el pedido.	Con frecuencia se presentan demoras en el área productiva.	-Falta de agilidad por parte del cocinero. -Falta de comunicación entre el personal operativo. -Recarga de trabajo.	-Clientes insatisfechos y enojados. -Pérdida de clientes fieles. -Disminución de la producción.	-Crear conexión directa entre el personal y el cliente. -Distribuir mejor las tareas y asignar más responsables, para evitar obstrucción en los procesos. -Capacitar mejor al personal operativo, para garantizar la calidad en los procesos.	-Cocinero y auxiliares de cocina. -Administrador.
Espacio para parqueaderos.	Falta de espacio para parquear los carros y/o motos de los clientes.	-Limitación de la infraestructura. -Localización de los establecimientos.	-Pérdida de clientes potenciales. -Incremento de quejas y reclamos por parte de los clientes. -Insatisfacción de los clientes.	-Crear convenios con parqueaderos públicos y privados cercanos al punto de venta.	-Administrador y Gerente.
Hacinamiento de clientes en el establecimiento.	Usualmente los clientes deben esperar para que se desocupe una mesa.	-Limitación de la infraestructura.	-Insatisfacción de los clientes. -Pérdida de clientes.	-Adquirir juegos de mesa y crear áreas de entrenamiento para deleitar a los clientes.	-Administrador y Gerente. -Director de mercadeo.

PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Producción baja durante la semana.	Habitualmente el nivel de producción durante la semana es mucho más bajo que el que se presenta en los fines de semana.	-Ocupaciones laborales, educativas y personales de los clientes. -Falta de ambiente.	-Disminución de la producción. -Generación de costos y gastos fijos, sin recibir mayor ganancia.	-Implementar promociones y descuentos especiales durante la semana. -Realizar campañas publicitarias, con el fin de llamar la atención de los clientes.	-Administrador y Gerente. -Director de mercadeo.
Altos ritmos de trabajo.	Comúnmente el trabajo se torna repetitivo y monótono.	-El desarrollo de actividades monótonas en el área administrativa. -El desempeño de labores repetitivas, que requieren de gran esfuerzo en el área operativa.	-Estrés constante en los empleados. -Disconfort laboral.	-Sensibilizar al personal de la importancia de realizar pausas activas en su desempeño laboral. -Implementación de zonas de esparcimiento y descanso para los empleados.	-Administrador y Gerente. -Jefe de producción.
Problemas ergonómicos en el personal.	Posturas sedentes prolongadas por actividades.	-Diseño del puesto de trabajo. -Calidad y clase de las sillas y equipos.	-Dolores lumbares y dolores en las extremidades superiores e inferiores.	-Realizar ajuste de sillas según las características antropométricas del trabajador. -Diseñar programas de pausas activas.	-Administrador y Gerente.
Carga física.	Constantemente el empleado está sujeto a largas jornadas y arduas rutinas de trabajo.	-Movimientos repetitivos durante el desarrollo de las actividades. -Esfuerzos y exigencias del trabajo.	-Dolores musculares. -Agotamiento físico. -Disconfort laboral.	-Implementar tiempos de descanso, relajación y dispersión, para garantizar la salud en el empleado y un excelente desempeño del cargo.	-Administrador y Gerente.


PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Orden y aseo.	Ocasionalmente se presenta desorden y falta de limpieza en el área de trabajo.	-Pisos en deterioro. -Desaseo y Desorden en el área operativa, por parte de los empleados.	-Disconfort en los pisos. -Caídas y tropezones en el área de trabajo.	-Educar al personal para mantener en orden en el área de trabajo. -Señalizar el área para evitar accidentes.	-Administrador. -Personal de aseo y limpieza general.
Sometimiento a altas temperaturas.	En el área operativa, todos los empleados y en especial los cocineros están sujetos a trabajar en un ambiente propenso a altas temperaturas.	-Altas temperaturas en las parrillas y planchas durante el cocimiento de los alimentos.	-Exposición constante al cambio de temperaturas. -Sudoración y agotamiento físico.	-Capacitar al personal, en cuanto a las medidas de seguridad requeridas para desempeñar sus cargos. -Diseñar mejoras en la ventilación y expulsión de vapores en el área de trabajo.	-Administrador y Gerente. -Jefe de producción.
Localización y distribución del área de trabajo.	Algunas áreas de trabajo, se caracterizan por tener una mala ubicación y distribución de los equipos.	-Limitación de la infraestructura. -Construcción errónea del establecimiento.	-Espacios mínimos de desplazamiento en el área de trabajo. -Espacios muy distantes en el área de trabajo.	-Realizar cambios en la infraestructura del local. -Diseñar una reorganización del área de trabajo, con el fin de mejorar los espacios.	-Administrador y Gerente. -Arquitecto encargado del proyecto.
Habilidad en el manejo de las herramientas de trabajo.	Algunos accidentes de trabajo se presentan por la falta de habilidad y aptitud de los empleados, al manipular las herramientas que exige el desempeño de su cargo.	-Algunos trabajadores no utilizan la dotación necesaria para realizar los procesos. -Algunos trabajadores se caracterizan por manejar incorrectamente las diferentes herramientas y equipos de trabajo.	-Accidentes laborales.	-Capacitar al personal sobre los riesgos y los distintos usos de las herramientas para elaborar los alimentos. -Dotar al personal, con implementos de alta seguridad, para evitar accidentes.	-Administrador y Gerente. -Jefe de producción. -Conferencista de la ARP a la cual están afiliados.

PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Manipulación de material particulado y residuos generados por los procesos.	Algunos procesos ejecutados en el área de producción, generan diferentes residuos y partículas diminutas.	-Manipulación de herramientas y material particulado. -Residuos generados por los procesos productivos de la empresa.	-Enfermedades respiratorias y alérgicas, debido a la exposición constante a los residuos generados y al material particulado.	-Utilizar tapabocas durante las diferentes actividades. -Realizar jornadas de fumigación y desinfección del local con más frecuencia.	-Administrador y Gerente. -Personal de aseo y limpieza general.

ANEXO I

PROCEDIMIENTOS MANDATORIOS

- Procedimiento de Requisitos Legales y Otros.
- Procedimiento para realizar compras.
- **Procedimiento de selección y contratación del personal.**
- Procedimiento para la capacitación y entrenamiento.
- Procedimiento de producto no conforme.

	El Garaje	Código: PRLYO 1 Versión: 01 Página: 1 de 3
	PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
<p>Establecer la sistemática para identificar, registrar y difundir los requisitos legales y otros, derivados de la legislación y reglamentación de la secretaria de salud, aplicándolos adecuadamente a las actividades, servicios e instalaciones de la empresa.</p>
II. APLICACIÓN
<p>Aplica para todas las sedes de la empresa.</p>
III. ALCANCE
<p>Identificar, registrar, organizar, evaluar, controlar y cumplir las normas legales existentes, para garantizar el buen desarrollo de las actividades de la empresa.</p>
IV. DEFINICIONES
<p>-Procedimiento: Es el modo de ejecutar determinadas acciones, con una serie de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación, trabajo, investigación, o estudio correctamente.</p> <p>-Reglamentos: Colección ordenada de reglas o preceptos.</p> <p>-Requisitos: Condición indispensable para que pueda realizarse una actividad.</p> <p>-Legislación: Un cuerpo de leyes que regulan una determinada actividad.</p>
V. POLÍTICAS
<ul style="list-style-type: none"> • -Se deben llevar al día los registros de cada procedimiento. • -Se deben revisar las legislaciones aplicables a cada actividad que se desarrolla en la empresa. • -Documentar e informar al personal, sobre los reglamentos ambientales existentes y velar para hacer cumplir las normas. • -Se debe tener actualizado el sistema de control de requisitos legales en la empresa, con el fin de realizar modificaciones en la aplicación de las normas legislativas, en caso de que sea necesario. • -Mantener archivados todos los registros reglamentarios.
VI. INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de requisitos legales exigidos a la empresa



El Garaje

PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS

Código: PRLYO 1

Versión: 01


Página: 2 de 3

IX. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Administrador	1. Se mantienen al día los procedimientos y los registros, distribuyendo dicha información a las personas que se vean afectadas en el desarrollo de sus funciones.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[1. Mantener vigentes los procedimientos y requisitos legales de la empresa] B1 --> B2[2. Identificar listado de aspectos y normas reglamentarias exigidas por la secretaria de salud] B2 --> B2_1[2.1 Extraer requisitos legales y ambientales] B2_1 --> B3[3. Revisión de los requisitos legales aplicables] B3 --> B3_1[3.1 Mantener actualizados los requisitos legales] B3_1 --> FIN((1)) </pre>
Administrador	2. Identificar el listado de los aspectos reglamentarios y normas legislativas exigidas por la secretaria de salud. 2.1 Extraer los requisitos legales y ambientales reglamentarios exigidos en la ejecución de los procesos de producción de la empresa.	
Gerente Administrador	3. Cada mes se realiza una revisión de los requisitos legales aplicables en la empresa. 3.1 Los requisitos legales aplicables en la empresa, deben permanecer actualizados y controlados.	

Gerente	4. Se realiza un seguimiento constante al cumplimiento legislativo.	<pre> graph TD Start((1)) --> Step4[4. Evaluar el cumplimiento legal de los requisitos] Step4 --> Step5[5. Archivar los requisitos legales de la empresa] Step5 --> End((FIN)) </pre>
Administrador	5. Se llevan archivos, donde permanecen seguros los requisitos legales reglamentarios de la empresa.	

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma			

	El Garaje	Código: PRC 1 Versión: 01 Página: 1 de 6
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRAS	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Garantizar un excelente proceso de gestión de compras, que cumpla con los requisitos establecidos por la empresa, en cada uno de los insumos.
II. APLICACIÓN
El procedimiento de compras rige para todas las sedes que tiene la empresa.
III. ALCANCE
Inicia con el proceso de selección de los mejores ingredientes del mercado, para el abastecimiento de la empresa, y finaliza con la recepción e inspección de calidad de los insumos, en el área de producción.
IV. DEFINICIONES
<p>-Materia prima e insumos: Son todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto, los cuales se transforman e incorporan en un producto final.</p> <p>-Solicitud de compra: Es la orden formal, que se origina a partir de la identificación de las necesidades y especificaciones requeridas de cada producto, según el tipo y las cantidades.</p> <p>-Autorización: Es una especie de permiso, consiste en dar consentimiento para que otros hagan o dejen de hacer algo.</p> <p>-Cotización: Es un documento que el departamento de compras usa en una negociación.</p> <p>-Proveedor: Persona o empresa que abastece a otra persona o empresa, de lo necesario o conveniente para un fin determinado.</p> <p>-Recepción de la compra: Se realiza con el fin de recibir la compra y verificar las cantidades facturadas, gramaje y estado de los productos.</p> <p>-Devolución de compra: Es el procedimiento en el cual se devuelven los productos no conformes, de acuerdo al control e inspección de calidad previo.</p> <p>-Verificación de la documentación: Es la actividad en la cual se verifica el cumplimiento de los requisitos legales del documento de compra/venta, por parte del proveedor y las condiciones pactadas en la orden de compra.</p> <p>-Recepción de la materia prima: Es el proceso en el cual se reciben las materias primas, en</p>

condiciones aptas, que eviten su contaminación, alteración y daño físico.

-Almacenamiento de insumos: Actividad en la cual la empresa reserva sus insumos en las condiciones adecuadas, para posteriormente dar inicio al proceso de transformación.

-Transporte de productos: Es la carga de productos, en condiciones tales que excluyan la contaminación y/o la proliferación de microorganismos, buscando proteger la alteración del alimento o los daños del envase.

-Embalaje: Son todos los envases y recipientes utilizados para manipular las materias primas o los productos terminados, los cuales deben ser fabricados con materiales apropiados, para garantizar la preservación y protección de los productos.

V. POLÍTICAS

-Las solicitudes de compra se realizan al inicio de la semana. El encargado de la bodega realiza el inventario y diligencia la orden de pedido en la cual se registra el tipo y cantidad requerida de cada producto, basándose en el nivel de stock mínimo. En el caso de los productos que se piden diariamente, el inventario se realiza al finalizar la jornada registrando el requerimiento del día siguiente en el formato creado para este fin.

-Las ordenes de pedidos autorizados previamente por la administración, se le entregan a la secretaria, quien será la encargada de contactar diariamente a los proveedores y realizar los pedidos, ya sea vía telefónica o presencial, según las políticas pactadas con cada proveedor.

-Para la solicitud de cotizaciones y/o muestras, la empresa exige la información legal del establecimiento (cámara de comercio, RUT y fotocopia de la cedula del representante legal), adicionalmente se requiere el carnet de manipulación de alimentos de la persona encargada de transportar los productos.

-La empresa prefiere proveedores regionales y en su defecto nacionales.

-Todas las facturas deben tener un sello de bodega, e ir firmado por la persona que recibe el pedido, en caso contrario, no se realizara el pago respectivo.

-Si se presentan inconsistencias en la factura, el jefe de bodega debe informar a la administración, para que se notifique al proveedor y éste pueda proceder a efectuar la nota de devolución y/o cambio del producto.

-La persona encargada de recibir el pedido, hace su conteo físico y lo revisa, para determinar si cumple con las especificaciones de calidad establecidas.

-Las zonas donde se reciben o almacenan las materias primas, están separadas de las que se destinan a la elaboración, almacenamiento o servido del producto final.

-El almacenamiento de productos que requieren refrigeración o congelación, se realiza teniendo en

cuenta las condiciones de temperatura, humedad y circulación del aire que requiera cada alimento.

-Los vehículos se revisan antes de cargar los alimentos, con el fin de asegurar que se encuentren en buenas condiciones sanitarias.

-Los envases deben ser inspeccionados antes del uso para asegurarse que estén en buen estado, limpios y/o desinfectados. Cuando son lavados, se deben escurrir bien antes de ser usados.

VI. PRODUCTOS

Suministro de insumos e ingredientes para el departamento de producción.

VII. INDICADORES

- Número de ordenes de materias primas rechazadas * 100%
Ordenes de materias primas compradas
- Número de días de faltantes de materias primas.

VIII. FORMATOS

-Lista de chequeo de inocuidad, cantidades y estado de los insumos.

- Solicitud de Compra en el Software.



El Garaje

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR COMPRAS

Código: PRC 1

Versión: 01

Página: 4 de 6


IX. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Preparador	<p>1. Se realiza la solicitud de compra al inicio de la semana, según el inventario y la orden de pedido expedida por bodega.</p> <p>1.1 Se realizan inventarios cada día al finalizar la jornada, para diligenciar las órdenes de compras de los productos que se piden diariamente.</p>	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Solicitud de compra] A --> B[1.1 Realizar inventarios diarios] </pre>
Administrador	<p>2. Autorizar las órdenes de compras por la administración.</p> <p>2.1 Entregar las ordenes de compras a la secretaria, quien es la encargada de contactar a los proveedores y realizar los pedidos.</p>	<pre> graph TD A[1. Solicitud de compra] --> B[2. Autorización de la compra] B --> C[2.1 Entregar órdenes de compra a secretaria] </pre>
Gerente	<p>3. Se realiza la selección de proveedores y se evalúan sus propuestas.</p> <p>3.1 A los proveedores que hayan sido aprobados, se les solicita cotizaciones y muestras de sus productos.</p>	<pre> graph TD C[2.1 Entregar órdenes de compra a secretaria] --> D[3. Selección de proveedores] D --> E[3.1 Solicitud de cotizaciones y muestras] E -- 1 --> D </pre>

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
<p>Porcionador</p> <p>Administrador</p>	<p>4. Al momento de recibir la compra, se realizan verificaciones de cantidad, gramaje y estado de los productos.</p> <p>4.1 Cuando la compra no cumple con los requisitos establecidos por la empresa, se deben buscar nuevos proveedores.</p> <p>4.2 Verificar facturas y documentación de la empresa proveedora seleccionada.</p>	<pre> graph TD Start(()) --> D4{4. ¿La compra cumple con los requisitos?} D4 -- NO --> A41[4.1 Buscar nuevos proveedores] A41 --> C1((1)) D4 -- SI --> A42[4.2 Verificar facturas y documentos de la empresa] </pre>
<p>Preparador</p>	<p>5. Recepción de la compra.</p> <p>5.1 La persona encargada de recibir el pedido, debe hacer un conteo físico y revisarlo, para determinar si cumple con las especificaciones de calidad establecidas.</p> <p>5.2 Devolución o cambio de la compra, en caso de que sea necesario.</p> <p>5.3 Se deben almacenar inmediatamente los insumos que requieran ser refrigerados o congelados. Los demás, se almacenan en sitios adecuados que eviten su contaminación y alteración.</p> <p>5.4 Se lleva un control de las primeras materias primas entradas y las primeras salidas, con el fin de garantizar la rotación de los productos.</p> <p>5.5 Se inspecciona el almacenamiento de los productos que requieran refrigeración o congelación, teniendo en cuenta las condiciones de temperatura, humedad y circulación del aire que requiera cada alimento.</p>	<pre> graph TD Start(()) --> A5[5. Recepción de la compra] A5 --> D51{5.1 ¿Cumple las características exigidas?} D51 -- NO --> A52[5.2 Devolución o cambio] D51 -- SI --> A53[5.3 Almacenamiento de la materia prima] A53 --> A54[5.4 Control de entradas/salidas de la materia prima] A53 --> A55[5.5 Inspección de almacenamiento] A54 --> End(()) A55 --> End </pre>

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Oficios Varios	6. Los envases deben ser inspeccionados antes del uso, para asegurarse de que estén en buen estado, limpios y/o desinfectados.	<pre> graph TD A[6. Inspección del embalaje de la materia prima] --> B[7. Revisión de Vehículos para el transporte de la M.P] B --> C([FIN]) </pre>
Patín	7. Los vehículos de transporte de carga refrigerada, son sometidos a revisión periódica, con el fin de garantizar su buen funcionamiento y las temperaturas requeridas para la buena conservación de los alimentos.	

	Elaboró	Revisó	<u>AUTORIZÓ</u>
Cargo	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma			

	El Garaje	Código: PSCP 1
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	Versión: 01 Página: 1 de 5

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Seleccionar y contratar personal calificado, que cumpla con las características propias del perfil del cargo.
II. APLICACIÓN
El procedimiento de selección y contratación del personal, rige para todas las sedes de la empresa.
III. ALCANCE
Inicia con el proceso de selección de los mejores aspirantes al cargo, los cuales se someten a pruebas reglamentarias de medición de habilidades y destrezas exigidas por la empresa, y finaliza con la contratación de aquellas personas que obtuvieron excelentes resultados en las diferentes actividades.
IV. DEFINICIONES
<p>-Gestión humana: Es un nuevo sistema de aprendizaje y desarrollo tecnológico y político de la gerencia moderna para dirigir y potenciar el desarrollo de competencias de las personas a través del trabajo coordinado y de la gestión de estrategias de mejoramiento del conocimiento.</p> <p>-Perfil del cargo: Es el resultado de traducir las características, necesidades y actividades del cargo, en parámetros individuales para brindar un eficiente desempeño laboral.</p> <p>-Reclutamiento: Es la búsqueda de personas potenciales para cubrir una o varias vacantes. Su objetivo es proveer en el momento oportuno un número suficiente de candidatos para los fines de selección.</p> <p>-Preselección: Es el análisis de la información de los candidatos aspirantes al cargo, que surge como consecuencia del reclutamiento.</p> <p>-Pruebas: Son herramientas de ayuda, las cuales apoyan la decisión de enganche o descarte de un candidato determinado.</p> <p>-Entrevista: Es una de las distintas herramientas utilizadas en el proceso de selección. La entrevista de trabajo es la fase definitiva, dentro de cualquier proceso de búsqueda de empleo o de cambio de trabajo.</p> <p>-Toma de decisión: Es la escogencia definitiva del candidato, quien debe reunir todos los elementos necesarios para cumplir con el perfil del cargo.</p> <p>-Proceso de enganche y contratación: Es el proceso en el cual se le notifica a la persona que ha</p>

sido elegida para ocupar el cargo, e inmediatamente se inicia el diligenciamiento de los requisitos y documentos necesarios para su vinculación.

-Contrato de trabajo: Acuerdo por el cual el trabajador se obliga a prestar un servicio al empleador, bajo dependencia o subordinación, a cambio de un salario.

V. POLÍTICAS

-Para el manejo del público dentro del local, se requieren personas jóvenes.

-Se requiere de personal mayor para la zona de producción y el área administrativa, ya que debe ser una persona más seria, las mujeres se desempeñan excelente en éste sector.

-Para el local se requieren solo hombres, ya que en la cocina el trabajo es pesado, y las relaciones de pareja entorpecen el buen desempeño de ambos y pueden traer problemas en el resto del equipo. Las mujeres embarazadas traerían serios inconvenientes ya que la labor es de pie y moviéndose constantemente.

-Cuando se contratan estudiantes, estos deben estar cursando los primeros semestres, ya que los que se van a graduar pronto tienen varios inconvenientes: permisos para prácticas, seminarios, etc. Las diferencias marcadas pueden entorpecer el equilibrio del equipo. Les cuesta más trabajo acatar la autoridad, dejarse sugerir o guiar y no se prestan fácilmente a labores de aseo.

-Nunca se contratan estudiantes de derecho, de medicina (así sea en sus inicios).

-No se contratan personas que vivan en zonas de gran pobreza o con problemas de seguridad.

-Se evita contratar personas mayores de 25 años o con mucha experiencia, tienden a no dejarse corregir o enseñar.

-Los recomendados no se tienen muy en cuenta, se miran igual que cualquier otra persona.

-Las personas que se contraten, deben tener presencia agradable y expresarse adecuadamente.

– Deben ser agradables, amables, sonrientes, pacientes, tolerantes, colaboradores, susceptibles a sugerencias, interesados en aprender y les debe gustar trabajar en equipo.

VI. PRODUCTOS

- Suministro de personal para el departamento de producción y administración de la empresa.

VII. INDICADORES

- Desempeño del personal
- Productividad Laboral

VIII. ANEXOS

- Manual de funciones.
- Requisitos de cargos.
- Formatos de reclutamiento de personal.



El Garaje

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Código: PSCP 1
Versión: 01
Página: 3 de 5

IX. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Administrador	1. Establecer las características y requisitos que se necesitan para desempeñar el cargo.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Definir el perfil del cargo] Requisitos[Requisitos del cargo] --> 1 1 --> 2[2. Reclutamiento del personal] 2 --> 3[3. Preselección de los aspirantes] 3 --> 4{4. ¿Cumplen los requisitos?} 4 -- NO --> 4.1[4.1 Descartar aspirante] 4.1 --> 4.2[4.2 Archivar información] 4.2 --> 4 4 -- SI --> 4.3[4.3 Verificación de referencias] 4.3 --> 1 </pre>
Administrador	2. Se realiza la búsqueda de personas potenciales para cubrir la vacante, por medio de una forma programada, determinando cuales son las fuentes, medios e instrumentos más eficientes.	
Administrador	3. Realizar la preselección de las personas que reúnan los requisitos mínimos establecidos en el perfil.	
Secretaria	4. Verificar que los aspirantes cumplan con los requisitos establecidos por la empresa. 4.1 Descartar los aspirantes que no cumplan con los requisitos establecidos por la empresa. 4.2 Archivar la información de los aspirantes descartados, para cuando se presente una nueva selección de personal. 4.3 Verificar las referencias presentadas por los aspirantes seleccionados.	

Administrador	<p>5. Realizar las diferentes pruebas, de las cuales la empresa se apoya para tomar la decisión de enganche, o descarte de un candidato determinado.</p> <p>5.1 Revisar si el aspirante aprobó las evaluaciones correspondientes para desempeñar el cargo.</p>	<pre> graph TD 1((1)) --> 5[5. Aplicar pruebas] 5 --> 51{5.1 ¿El aspirante pasó las pruebas?} 51 -- NO --> 2((2)) 2 --> 5 51 -- SI --> 6[6. Realizar entrevista] 6 --> 7[7. Seleccionar candidato] 7 --> 8[8. Notificar a la persona elegida] 8 --> 81[8.1 Firmar contrato] 81 --> FIN([FIN]) </pre>
Gerente	6. Entrevistar a los aspirantes que obtuvieron resultados positivos en las pruebas aplicadas.	
Gerente	7. Escoger al candidato que reúna las características exigidas para el perfil del cargo.	
Administrador	<p>8. Notificar a la persona que ha sido elegida, y diligenciar los requisitos y documentos necesarios para su vinculación.</p> <p>8.1 Firmar el contrato de trabajo, teniendo en cuenta el total acuerdo de las dos partes.</p>	

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma			

	El Garaje	Código: PCE 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	Versión: 01 Página: 1 de 4

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Capacitar, orientar y entrenar al personal de la empresa, con el fin de obtener mejores resultados en el desempeño de los cargos.
II. APLICACIÓN
El procedimiento de capacitación y entrenamiento al personal, aplica para todas las sedes de la empresa.
III. ALCANCE
El proceso inicia con una inducción al personal seleccionado para desempeñar el cargo, donde se ofrecen jornadas de capacitación y entrenamiento necesarias para aprender y entender las diferentes actividades y procedimientos que se requieren para ejecutar en el cargo. Y finalmente se concluye con un periodo de prueba, donde se evalúa lo aprendido durante dicho proceso.
IV. DEFINICIONES
<p>-Inducción: Actividad inicial de socialización, donde al personal se le permite integrarse y adaptarse a la empresa.</p> <p>-Capacitación: Es toda actividad realizada en la empresa, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal</p> <p>-Entrenamiento: Se refiere a la adquisición de conocimiento, habilidades, y capacidades como resultado de la enseñanza de habilidades vocacionales o prácticas y conocimiento relacionado con aptitudes que encierran cierta utilidad.</p> <p>-Periodo de prueba: Tiene por objeto que el contratante de la empresa establezca un período de ensayo, para saber si las condiciones de trabajo se acomodan a las aspiraciones de las partes.</p>
V. POLÍTICAS
<p>-Es importante que en el proceso de inducción, se aclaren cuales serán las funciones, responsabilidades, herramientas y recursos con los que se cuenta para desempeñar el cargo.</p> <p>-Se realizan entrenamientos específicos, de acuerdo con el programa establecido por la empresa.</p> <p>-Cada persona vinculada a la empresa, debe ser preparada para ocupar las funciones que se requieran en el cargo.</p> <p>-Si el contrato establecido por la empresa es a término indefinido, el periodo de prueba para el</p>

empleado puede pactarse hasta por dos meses.

-Si el contrato establecido por la empresa es a término fijo, inferior a un año, el periodo de prueba para el empleado no puede ser superior a la quinta parte del término fijo inicialmente pactado, ni exceder en ningún caso el límite máximo de los dos meses.

-Si la empresa establece un contrato por obra, el periodo máximo de prueba para el empleado es de tres días.

-El contrato de trabajo puede terminarse unilateralmente por cualquiera de las partes, dentro del tiempo en que el empleado se encuentre en periodo de prueba

-Si ha concluido el periodo de prueba para el empleado y el empleador decide terminar su contrato sin justa causa, la empresa debe asumir la indemnización reglamentaria.

VI. PRODUCTOS

- Personal capacitado y entrenado en las mejores prácticas de manufactura

VII. FORMATOS

- Registros de Inducción.
- Registros de capacitación y entrenamiento.



EL GARAJE

PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Código: PCE 1
Versión: 01
Página: 3 de 4

IX. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Administrador	<p>1. Se realizan actividades de socialización e inducción general a la empresa.</p> <p>1.1 Se realizan inducciones específicas y personalizadas al cargo, con el propósito de que la persona tenga una visión un poco más clara de cuáles serían sus responsabilidades.</p>	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Inducción] 1_1[1.1 Acompañamiento al trabajador] --> 1 </pre>
Jefe inmediato al cargo	<p>2. Entrenar y capacitar al personal para el desempeño de las funciones del cargo, según el programa establecido por la empresa.</p> <p>2.1 Se realiza una retroalimentación de los resultados obtenidos durante la orientación.</p> <p>2.2 Se verifica el nivel de satisfacción del programa de capacitación, orientación y entrenamiento implementado por la empresa.</p>	<pre> graph TD 2[2. Capacitación y entrenamiento] --> 2_1[2.1 Realizar retroalimentación de la orientación] 2 --> 2_2[2.2 Verificar la satisfacción del programa de orientación] 2_1 --> 1((1)) 2_2 --> 1 </pre>

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Gerente	<p>3. Se realizan los periodos de ensayo del personal, según el contrato establecido por la empresa.</p> <p>3.1 Si el contrato establecido es a término indefinido o fijo, el periodo de prueba que se aplica es máximo de 2 meses.</p> <p>3.2 Si la empresa establece un contrato por obra, el periodo de prueba que se aplica es máximo de 3 días.</p> <p>3.3 Comprobar si las condiciones del trabajo se acomodan a las aspiraciones de las partes.</p> <p>3.4 Si las partes no se encuentran a gusto con el desempeño del cargo durante el periodo de prueba, se realiza la cancelación del contrato.</p> <p>3.5 Si las partes se encuentran a gusto con el desempeño del cargo durante el periodo de prueba, el empleado puede continuar normalmente con su trabajo.</p>	<pre> graph TD Start((1)) --> Step3[3. Establecer periodos de prueba según el contrato] Step3 --> Step3_1[3.1 Contrato término indefinido o fijo: hasta 2 meses] Step3 --> Step3_2[3.2 Contrato por obra: hasta 3 días] Step3_1 --> Step3_3{3.3 ¿Las condiciones del trabajo cumplen con lo esperado?} Step3_2 --> Step3_3 Step3_3 -- NO --> Step3_4[3.4 Cancelar contrato] Step3_3 -- SI --> Step3_5[3.5 El empleado continúa con su trabajo] Step3_5 --> End((FIN)) </pre>

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma			

	<h1>El Garaje</h1>	Código: PCI 1
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01 Página: 1 de 4

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
<p>Garantizar un excelente control, análisis y almacenamiento de la información relevante, por medio de un software inteligente que maneja la empresa, para realizar los diferentes procesos de producción, distribución y comercialización de sus productos.</p>
II. APLICACIÓN
<p>El procedimiento para el manejo de la información rige para todas las sedes que tiene la empresa.</p>
III. ALCANCE
<p>Inicia con el proceso de identificación de la información a recopilar con su debido responsable y frecuencia de almacenamiento de la misma, finalizando con la supervisión y el análisis riguroso por parte de la persona de confianza encargada de llevar el seguimiento y control de los datos importantes consignados en el software.</p>
IV. DEFINICIONES
<p>-Solicitud de pedidos: Petición u orden para realizar las compras, con el fin de obtener una cantidad determinada de material o un servicio disponible en un momento dado.</p> <p>-Facturación: Documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.</p> <p>-Compras: Adquisición u obtención de algo a cambio de un precio.</p> <p>-Cotización: Es un documento que el departamento de compras utilizado en una negociación.</p> <p>-Proveedor: Persona o empresa que abastece a otra persona o empresa, de lo necesario o conveniente para un fin determinado.</p> <p>-Quejas y reclamos: Inconformidades de los clientes hacia los productos y servicios ofrecidos por la empresa.</p> <p>-Inventarios: Registro documental de los bienes pertenecientes a una persona u organización.</p> <p>-Nómina: Constituye al mantenimiento de los registros que muestran el salario, cargo, tiempo de trabajo, deducciones y devengados, adiciones de nómina y demás datos relacionados con el personal.</p> <p>-Software: Equipamiento lógico o soporte lógico de una computadora digital; comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.</p>
V. POLÍTICAS
<p>-El software debe ser ejecutado por personal idóneo, capacitado y de confianza.</p> <p>- Toda la información referente a solicitud de pedidos, manejo de facturas, compras, quejas y reclamos de los clientes, inventarios, información financiera, contable, legal, jurídica, de proveedores, publicidad, nómina, e información de reclutamiento de personal en caso de que se requiera contratar talento humano, debe estar consignado en el software inteligente de la empresa, con el fin de controlar,</p>

analizar y asegurar la información almacenada

-Las personas asignadas para ejecutar el software, deben registrar el tipo de información que están almacenando, la frecuencia en que depositan los datos y el trabajador que se hace responsable de la información consignada.

-El supervisor encargado de analizar y llevar el control de la información consignada en el software, debe ser totalmente confiable y organizado.

VI. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

FORMATO DE REGISTRO DEL ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

TIPO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ALMACENAMIENTO	SUPERVISOR	ANÁLISIS
Solicitud de pedidos.	Bodeguero.	Diariamente.	Administrador.	Revisión y control de las cantidades requeridas, de acuerdo a la orden de pedido generada por el respectivo departamento.
Facturación.	Cajero.	Diariamente.	Administrador.	Verificar que la información consignada en la factura tenga concordancia con el pedido realizado por el cliente.
Compras.	Administrador.	Diariamente y Semanalmente.	Gerente.	Confirmar que las compras realizadas por el administrador, hayan sido las requeridas por bodega y cumplan con los requisitos de calidad establecidos en la empresa.
Quejas y Reclamos.	Administrador.	Semanalmente.	Gerente.	Revisión, control y seguimiento constante a las quejas y reclamos generadas por los clientes, con el fin de corregir y perfeccionar los aspectos que requieran ser mejorados.
Inventarios.	Bodeguero.	Diariamente.	Administrador.	Corroborar el control acertado de todas las entradas y salidas de insumos dentro de la bodega.
Financiera y Contable.	Contador.	Semanalmente.	Administrador.	Asegurar que se esté llevando un buen manejo de las finanzas y confirmar que los datos contables consignados sean los correctos.

TIPO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ALMACENAMIENTO	SUPERVISOR	ANÁLISIS
Legislación y Reglamentos jurídicos.	Gerente.	Mensualmente.	Contador.	Cerciorar el cumplimiento de la normatividad, legislación y reglamentación jurídica aplicable a las actividades de la empresa.
Publicitaria.	Director de mercadeo.	Mensualmente.	Administrador.	Verificación del cumplimiento de la propuesta publicitaria empleada para realizar la comercialización y distribución de los productos de la empresa.
Proveedores.	Administrador.	Mensualmente.	Gerente.	Confirmar que la información depositada en la base de datos de los proveedores, sea la correcta y se encuentre debidamente actualizada.
Reclutamiento de personal.	Administrador.	Esporádicamente.	Gerente.	Garantizar el adecuado almacenamiento de la información recuperada en los reclutamientos de personal, con el fin de tener una base de datos futura, en caso de que se presenten nuevas contrataciones en la empresa.
Nómina y Prestaciones sociales.	Administrador.	Mensualmente.	Gerente.	Controlar y revisar el cumplimiento de las prestaciones sociales y obligaciones salariales a las que está comprometida la empresa con sus trabajadores.
	Elaboró	Revisó		Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador		Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista		Esteban José Vargas Bautista
Firma:				

	<h1>El Garaje</h1>	Código: PPNC 1 Versión: 01 Página: 1 de 3
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
<p>Establecer la sistemática, para asegurar que los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos del sistema de gestión para mypes de hamburguesas El Garaje, se identifiquen y controlen, para prevenir su uso no intencional.</p>
II. APLICACIÓN
<p>Aplica en todos los procedimientos institucionales, en los procesos específicos y de apoyo, que se desarrollan en la empresa.</p>
III. ALCANCE
<p>Detectar, identificar y segregar el producto y/o servicio no conforme, con el fin de prevenir su uso no intencional.</p>
IV. DEFINICIONES
<p>-Producto: Es el resultado de un proceso.</p> <p>-Proceso: Conjunto de actividades, mutuamente relacionadas, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados finales.</p> <p>-No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>-Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>-Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme, para que cumpla con los requisitos establecidos.</p> <p>-Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada, u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>-Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>-Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.</p> <p>-Parte interesada: Persona o grupo de personas, que tengan un interés en el desempeño o éxito de una organización.</p>

V. POLÍTICAS

- Se debe realizar un reporte oportuno, confiable y eficaz sobre el producto no conforme.
- El producto no conforme ocasionado por el cliente, se determina mediante la solicitud, información y queja del mismo.
- El producto no conforme ocasionado en el proceso, se determina por medio del incumplimiento de los requisitos, o errores al realizar las actividades correspondientes a la elaboración del producto.
- Las acciones correctivas, se toman de acuerdo a la gravedad, frecuencia de ocurrencia o causa del producto no conforme.
- Las acciones correctivas o preventivas, deben ser autorizadas por la dirección de la empresa.
- Se deben mantener registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

VI. INDICADORES

- $\frac{\text{Productos No Conforme} * 100\%}{\text{Total productos Elaborador}}$



El Garaje

PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

Código: PPNC 1

Versión: 01

Página: 1 de 5

IX. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO


Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Planchero y/o Mesero	<p>1. Se identifica el producto no conforme en cualquiera de las etapas del proceso, de acuerdo a los requisitos establecidos en la empresa.</p> <p>1.1 Se realiza la notificación correspondiente al responsable del proceso.</p>	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[1. Detecta, identifica y segrega el producto no conforme] B1 --> B11[1.1 Notificar al responsable del proceso] B11 --> B2[2. Solicitar autorización para ejecutar cambios] B2 --> D1{2.1 ¿Necesita AC/ AP?} D1 -- SI --> B22[2.2 Tomar decisiones para eliminar la no conformidad] D1 -- NO --> B11 B22 --> FIN((1)) </pre>
Administrador	<p>2. Se solicita autorización del responsable del proceso para ejecutar cambios en el mismo, cuando sea aplicable.</p> <p>2.1 Analizar la conveniencia de realizar una acción correctiva o preventiva, teniendo en cuenta criterios de gravedad o frecuencia de ocurrencia del producto no conforme.</p> <p>2.2 Tomar decisiones necesarias para eliminar la no conformidad detectada, logrando la corrección de la misma.</p>	

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo	
Planchero	<p>3. Reprocesar el producto y/o servicio no conforme, con el fin de entregar el producto y/o servicio ya procesado al dueño del proceso.</p> <p>3.1 Se verifica si el producto y/o servicio no conforme re-trabajado, cumple con los requerimientos necesarios para poder continuar en el proceso.</p>	<pre> graph TD Start((1)) --> Process3[3. Reprocesar, corregir y entregar el producto no conforme] Process3 --> Decision{3.1 ¿El producto cumple con los requisitos?} Decision -- NO --> Process3 Decision -- SI --> Process31[3.1 Continuar con el proceso] </pre>	
Administrador	<p>4. Incluir información sobre el producto no conforme al responsable de su nivel de elaboración, de acuerdo al instructivo de trabajo institucional de la empresa.</p> <p>4.1 Se incluye informe sobre producto no conforme, en la revisión por la dirección a nivel institucional.</p>	<pre> graph TD Process4[4. Elaborar informe al responsable del proceso, sobre la corrección del producto N.C] --> Process41[4.1 Entregar informe aprobado y revisado por la dirección] Process41 --> End((FIN)) </pre>	
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo:	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre:	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma:			

ANEXO J. PROCEDIMIENTOS NO MANDATORIOS

El procedimiento no mandatario que se estableció fue:

- Procedimiento de Gestión Comercial.

	El Garaje	Código: PGC 1
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMERCIAL	Versión: 01 Página: 1 de 3

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Atender, asesorar, costear y rastrear los requerimientos del cliente para satisfacer sus necesidades.
II. APLICACIÓN
Aplica para todas las sedes de la empresa.
III. ALCANCE
Analizar hacia donde se quiere llevar el negocio, para generar elementos que le permitan a la empresa mantenerse vigente en el mercado y trazar un rumbo en su planeación del futuro, gracias a la investigación, innovación y desarrollo de productos nuevos.
IV. DEFINICIONES
<p>-Publicidad: forma destinada a difundir o informar al público sobre un bien o servicio a través de los medios de comunicación con el objetivo de motivar al público hacia una acción de consumo.</p> <p>-Promociones: consiste en dar incentivos de corto plazo, a los consumidores, con el fin de incrementar la compra o la venta de un producto o servicio.</p> <p>-Clientes consumidores: Son todas las personas y familias que buscan adquirir alimentos, bebidas y entretenimiento producidos por El Garaje y comercializados a través de sus puntos de venta.</p> <p>-Clientes institucionales: Son todas las empresas, Colegios e Instituciones que encuentran en El Garaje la oportunidad de ofrecer a sus empleados, alumnos y grupos de interés una alternativa razonable de adquirir alimentos, bebidas y entretenimiento sano, producidos por El Garaje y comercializados a través de sus puntos de venta.</p> <p>-Innovación: es la creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.</p> <p>-Ventaja competitiva: ventaja que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras.</p>
V. POLÍTICAS

- Implementar técnicas de mercadeo, para lograr que el cliente se vuelva cliente habitual.
- Comunicarse claramente con el cliente, entender su personalidad y su estado de ánimo.
- Cuando los clientes se encuentran observando la carta, el mesero debe retirarse a una distancia prudencial, a fin de que el cliente no se siente presionado pero tampoco descuidado.
- El análisis de satisfacción de los clientes se controla cada tres meses, de acuerdo a la información recolectada por la fuerza de ventas, con los clientes a los cuales se les vendió algún producto.
- Siempre que el cliente, reciba un producto con características diferentes a las que normalmente debe tener el producto para cumplir con los estándares de calidad, el producto se debe cambiar.

VI. INDICADORES

- Crecimiento en ventas.
- Participación de mercado



El Garaje

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN COMERCIAL

Código: PGC 1

Versión: 01

Página: 3 de 5


IX. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de actividades	Diagrama de flujo
Director de mercadeo	1. Se identifica el mercado objetivo. 1.1 Se investigan las necesidades y expectativas del mercado objetivo.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Identificar el mercado objetivo] 1 --> 1.1[1.1 Investigar las necesidades y expectativas del mercado] 1.1 --> 2[2. Analizar la competencia] 2 --> 2.1[2.1 Determinar ventajas competitivas] 2.1 --> 3[3. Definir políticas y estrategias de venta] 3 --> 4[4. Establecer sistema de comercialización de productos] 4 --> 1 4 --> 2 </pre>
Director de mercadeo	2. Analizar la competencia. 2.1 Determinar las ventajas competitivas.	
Gerente	3. Se definen las políticas y estrategias de venta.	
Gerente y Director de mercadeo	4. Se establece el sistema de comercialización de los productos. 4.1 Verificar si los clientes están de acuerdo con el sistema de comercialización de productos propuesto.	

	<p>4.2 Si los clientes no aceptan el sistema de comercialización de productos establecido, se deben revisar las estrategias y propuestas implementadas.</p> <p>4.3 Si los clientes aceptan el sistema de comercialización de productos establecido, se deben firmar acuerdos y compromisos, en cuanto a las condiciones comerciales y de entrega.</p>	<pre> graph TD 1((1)) --> 4.1{4.1 ¿Los clientes aceptan el sistema?} 4.1 -- NO --> 4.2[4.2 Revisar estrategias y propuestas] 4.2 --> 1 4.1 -- SI --> 4.3[4.3 Formalizar acuerdos] </pre>
<p>Director de mercadeo</p>	<p>5. Se realizan actividades de venta y distribución del producto.</p> <p>5.1 Se implementa un seguimiento al producto y/o servicio prestado, incluyendo el control de quejas y reclamos.</p>	<pre> graph TD 4.3[4.3 Formalizar acuerdos] --> 5[5. Realizar actividades de venta y distribución del producto] 5 --> 5.1[5.1 Realizar seguimiento a los productos y/o servicios] </pre>
<p>Administrador</p>	<p>6. Se evalúa la satisfacción del cliente periódicamente.</p>	<pre> graph TD 5.1[5.1 Realizar seguimiento a los productos y/o servicios] --> 6[6. Evaluar satisfacción de los clientes] 6 --> FIN([FIN]) </pre>

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Cargo	Asesora del Sistema de Gestión	Administrador	Gerente
Nombre	María Alejandra Villamizar Cepeda	Claudia Lucia Vargas Bautista	Esteban José Vargas Bautista
Firma			

ANEXO K
LISTADO DE PRODUCTOS Y SUS ESPECIFICACIONES

	El Garaje	Código: PCTO -1 Versión: 01 Página: 1 de 1
	LISTADO DE PRODUCTOS Y SUS ESPECIFICACIONES	

Hamburguesas de la Casa: Deliciosas hamburguesas preparadas con 100% carne de res, queso, lechuga, tomate, salsas. Servidas con papas a la francesa.	
GARAJE	Picado de pollo, cebolla, tocineta y tomate rojo.
VAQUERA	Picado de carne desmechada, cebolla, tomate rojo y jalapeños.
ESPECIAL	Pollo desmechado.
TRADICIONAL	Carne de res, queso, lechuga, tomate y salsas.
SUPER GARAJE	Doble carne, doble queso, picadito de pollo y tocineta.
SUPER VAQUERA	Doble carne, doble queso, picadito de carne desmechada y jalapeños.
SUPER ESPECIAL	Doble carne, doble queso y pollo desmechado.
SUPER TRADICIONAL	Doble carne, doble queso, lechuga, tomate y salsas.

Hamburguesas Extremas: Deliciosas hamburguesas ultra gigantes preparadas con 100 % carne de res, queso, lechuga, tomate, salsas. Servidas con papas a la francesa.	
TORRE GARAJE	Combinación de garaje y especial.
TORRE VAQUERA	Combinación de vaquera y especial.
TORRE DE BABEL	Combinación de garaje y vaquera.

Hamburguesas Rock Burguer: Sabrosísimas hamburguesas gourmet, especialidad de la casa, servidas con papas a la francesa.	
SANTANDER	Carne de res 150 gr., arepa santandereana, tocineta o cabano, cebolla apanada, queso crema y queso.
GAUCHA	Carne de res, queso, lechuga, tomate, Chorizo casero,

	chimichurri y salsas.
THAI	Carne de res, queso, lechuga, tomate, trozos de piña marinados en salsa teriyaki con salsa especial de la casa.
JACKIE CHAN	Carne de res, queso, lechuga, tomate, raíces chinas, tocineta, cebolla y pimentón marinados en salsa oriental.
MEDITERRANEA	Pan árabe, tomate, y champiñones frescos en salsa blanca mediterránea.
PECHUGA	Filete de pechuga marinada en salsa ONION BB-Q, queso, lechuga, tomate y salsas.
PECHUGA & CARNE	Carne de res, queso, lechuga, tomate, filete de pechuga marinado en salsa ONION BB-Q.
MEDIALIBRA	Gigante carne de res de 300 gr., queso, lechuga, tomate y salsas.
COLOMBIAN	Carne de res, huevo frito, queso, lechuga, tomate y salsas.

Perros: Exquisitos perros calientes preparados con salchicha americana y queso, acompañados de papa a la francesa.

PERRO TRADICIONAL	Salchicha americana, papa picada, queso rallado y salsas.
PERRO GARAJE	Salchicha americana, picado de pollo, cebolla, tomate, tocineta, queso rallado y salsas.
PERRO LOCO	Cabano, carne en cuadros, pollo desmechado, salsa tártara y queso fundido.
PERRO VAQUERO	Salchicha americana, picado de carne desmechada, cebolla, tomate, jalapeños, queso rallado y salsas.
JACKIE CHAN HOT DOG	Salchicha americana, deliciosa mezcla de raíces chinas con carne, pollo, cebolla y pimentón, marinados en salsa oriental.
PERRO MEDITERRANEO	Salchicha americana, sabrosísimos champiñones frescos, en salsa blanca mediterránea y queso sabana.
PECHUGA'S HOT DOG	Salchicha americana, filete de pechuga marinado en salsa Onion BBQ, con queso doble crema fundido.

Sandwiches: Deliciosos sándwiches calientes y fríos, acompañados de papa a la francesa.

SANDWICH BITTERSWEET	(Agridulce), pan gluten, jamón frutos silvestres, jamón ahumado, salsa Bittersweet, queso mozzarella, tomate rojo y lechuga crespa.
SANDWICH LITTLE PIG	(Agridulce), pan árabe, lomo de cerdo, jamón ahumado, queso mozzarella, salsa garaje Lite, tomate rojo y lechuga crespa.
SANDWICH GARAJE GARDEN	Pan de orégano, jamón tocineta pimienta, tocineta ahumada, jamón del campo, queso sabana, queso mozzarella, salsa Garaje, tomate rojo y lechuga crespa.
SANDWICH DE POLLO	Pan tajado, pollo desmechado, queso fundido, lechuga y tomate.
SANDWICH ESPECIAL	Pan tajado, pollo desmechado, jamón de cordero, tocineta, queso fundido, lechuga y tomate.

Enchiladas: Delicioso pollo en suave salsa mexicana, envuelto en tortilla de harina de trigo cubierta de queso gratinado, acompañado con papas a la francesa.

1 Tortilla (X1)

2 Tortillas (X2)

Mazorcas: Extra suave maíz tierno desgranado, queso rallado, acompañados de gran variedad de carnes de alta calidad.

MAZORCA MEDITERRANEA	Maíz tierno desgranado, con sabrosísimos champiñones frescos, en salsa blanca mediterránea.
MAZORCA Y PECHUGA	Maíz tierno desgranado, con trozos de pechuga picados, marinado en salsa Onion BBQ, queso rallado y salsas.
MAZORCA ESPECIAL	Maíz tierno desgranado, pollo desmechado, queso rallado y salsas.
MAZORCA SUPER ESPECIAL	Maíz tierno desgranado, pollo desmechado, queso rallado, salsas, carne picada, tocineta y cebolla grille.
MAZORCA VEGETARIANA	Maíz tierno desgranado y queso rallado.


Variedad de deliciosos adicionales, para complementar el plato principal.

ADICIONAL	Cebolla grille.
ADICIONAL	Queso.
ADICIONAL	Tocineta.
ADICIONAL	Jalapeños.
FRIJOL REFRITO	Porción personal.
PAPOTAS	Porción personal.
ARITOS DE CEBOLLA	Porción personal.
SALCHIPAPA	Porción personal.
PAPA A LA FRANCESA	Porción personal.

Refrescantes bebidas para acompañar las comidas.

GASEOSAS	Tamaños de 600 C/c, 16 Oz, y 12 Oz.
JUGOS	Tetra pack y naturales.
AGUA NATURAL Y AGUA DASANI	En botella.
GRANIZADAS	Tamaños de 16 Oz, y 12 Oz.
MALTEADAS	Tamaños de 16 Oz, y 12 Oz.

**ANEXO L
PLAN DE DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS**


	El Garaje	Código: PDPCTO - 01 Versión: 01 Página: 1 de 3
	PLAN DE DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS	

ETAPAS	RESPONSABILIDADES	CRONOGRAMA	RECURSOS	RESULTADOS ESPERADOS
1. Generación de ideas.	1. Generar ideas, teniendo en cuenta la competencia, los grupos objetivo, los empleados y las necesidades de los clientes.			
	2. Crear listas y tormentas de ideas.			
2. Filtración de ideas.	1. Eliminar los conceptos que no encajan.			
	2. Analizar cómo el mercado objetivo se beneficiará del producto.			

	3. Verificar si el producto es viable.			
	4. Indagar si el producto genera beneficios.			
3. Desarrollo del concepto y prueba.	1. Realizar un análisis de mercadeo y administración.			
	2. Realizar encuestas a los consumidores potenciales, a cerca del nuevo producto.			
4. Análisis de negocios.	1. Estimar aproximadamente el precio de venta.			
	2. Estimar los volúmenes de venta.			
	3. Estimar los beneficios.			
5. Test de prueba en el mercado objetivo.	1. Producir un prototipo físico.			
	2. Realizar ajustes o cambios donde sea necesario.			
6. Implementación técnica.	1. Estimar los recursos necesarios.			

	2. Listar los requisitos necesarios.			
	3. Distribuir las tareas por departamento.			
	4. Asignar proveedores.			
	5. Planificar las posibles contingencias.			
7. Comercialización.	1. Realizar el lanzamiento del nuevo producto.			
	2. Presupuestar la publicidad y el diseño de la misma; distribución de anuncios y otros tipos de promoción.			
	3. Diseñar el plan de distribución del producto.			
	4. Evaluar la aceptación del producto en los consumidores.			

ANEXO M
ESPECIFICACIÓN DE INSUMOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES


	El Garaje	Código: EICP 1 Versión: 01 Página: 1 de 3
	ESPECIFICACIÓN DE INSUMOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	

INSUMOS	PROVEEDORES	ESPECIFICACIÓN Y CRITERIOS DE SELECCIÓN
CARNE	CARNES KIKES	1. Calidad. 2. Frescura. 3. Bajo porcentaje de grasa. 4. Color, textura y sabor. 5. Marca reconocida.
CARNES FRÍAS	CARNES KIKES	1. Calidad. 2. Frescura. 3. Bajo porcentaje de grasa. 4. Color, textura, tamaño y sabor. 5. Marca reconocida. 6. Larga vida.
POLLO	MAC POLLO	1. Calidad. 2. Frescura. 3. Bajo porcentaje de grasa. 4. Color, textura, tamaño y sabor. 5. Marca reconocida.

INSUMOS	PROVEEDORES	ESPECIFICACIÓN Y CRITERIOS DE SELECCIÓN
QUESOS	ALPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Frescura. 3. Color, textura y sabor. 4. Marca reconocida. 5. Larga vida.
HUEVOS	KIKES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Tamaño, Color. 3. Marca reconocida. 4. Larga vida.
PAN	BIMBO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Frescura. 3. Tamaño, textura y sabor. 4. Marca reconocida. 5. Larga vida.
VERDURAS	CENTRO ABASTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Frescura. 3. Tamaño, textura y Color.
TUBÉRCULOS	CENTRO ABASTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Frescura. 3. Tamaño, textura y Color.
FRUTAS	CENTRO ABASTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Frescura. 3. Tamaño, textura, Color y sabor.
PRODUCTOS LÁCTEOS	ALPINA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Sabor. 3. Marca reconocida. 4. Larga vida.
CONDIMENTOS	EL REY	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Color, textura y Aroma. 3. Marca reconocida. 4. Larga vida.


INSUMOS	PROVEEDORES	ESPECIFICACIÓN Y CRITERIOS DE SELECCIÓN
SALSAS	FRUCO-LA CONSTANCIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Sabor. 3. Marca reconocida. 4. Larga vida.
GASEOSAS Y JUGOS EN CAJA	COCA COLA- POSTOBÓN -ALPINA (JUGOS FRUTO)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Sabor. 3. Marca reconocida. 4. Larga vida.
AGUA	MANANTIAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Claridad. 3. Marca reconocida. 4. Larga vida.
TORTILLAS DE HARINA	BIMBO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad. 2. Textura, tamaño, color y sabor. 3. Marca reconocida. 4. Larga vida.

ANEXO N
LISTA DE CHEQUEO PARA LA RECEPCIÓN DE LOS INSUMOS

	<h2 style="margin: 0;">El Garaje</h2> <p style="margin: 0;">LISTA DE CHEQUEO PARA LA RECEPCIÓN DE LOS INSUMOS</p>	<p>Código: CRI 1</p> <p>Versión: 01</p> <p>Página: 1 de 1</p>
---	---	--

INSUMOS	CANTIDAD FACTURADA	CANTIDAD RECIBIDA	APRUEBA	
			SI	NO
CARNE				
CARNES FRÍAS				
POLLO				
QUESOS				
HUEVOS				
PAN				
VERDURAS				
TUBÉRCULOS				
FRUTAS				
PRODUCTOS LÁCTEOS				
CONDIMENTOS				
SALSAS				
GASEOSAS Y JUGOS EN CAJA				
AGUA				
TORRILLAS DE HARINA				

ANEXO O
LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL ALMACENAMIENTO DE LOS INSUMOS

	El Garaje	Código: LCEAI 1 Versión: 01 Página: 1 de 1
	LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL ALMACENAMIENTO DE LOS INSUMOS	

ALMACENAMIENTO PARA INSUMOS FRÍOS			
ASPECTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
ILUMINACIÓN			
TEMPERATURAS APTAS			
ORDEN Y DISTRIBUCIÓN			
LIMPIEZA Y ASEO DE LAS NEVERAS			
REVISAR SI LOS ALIMENTOS ESTÁN DEBIDAMENTE ETIQUETADOS Y SELLADOS			
CONTROL DE INVENTARIOS			
AMBIENTE APTO			
MANTENIMIENTO PERIÓDICO			


ALMACENAMIENTO PARA INSUMOS SECOS			
ASPECTO	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
CONDICIONES AMBIENTALES APTAS			
TEMPERATURAS APTAS			
ORDEN Y DISTRIBUCIÓN			
LIMPIEZA Y ASEO DEL LUGAR DE ALMACENAMIENTO			
REVISAR SI LOS ALIMENTOS ESTÁN DEBIDAMENTE ETIQUETADOS Y ENVASADOS			
CONTROL DE INVENTARIOS			

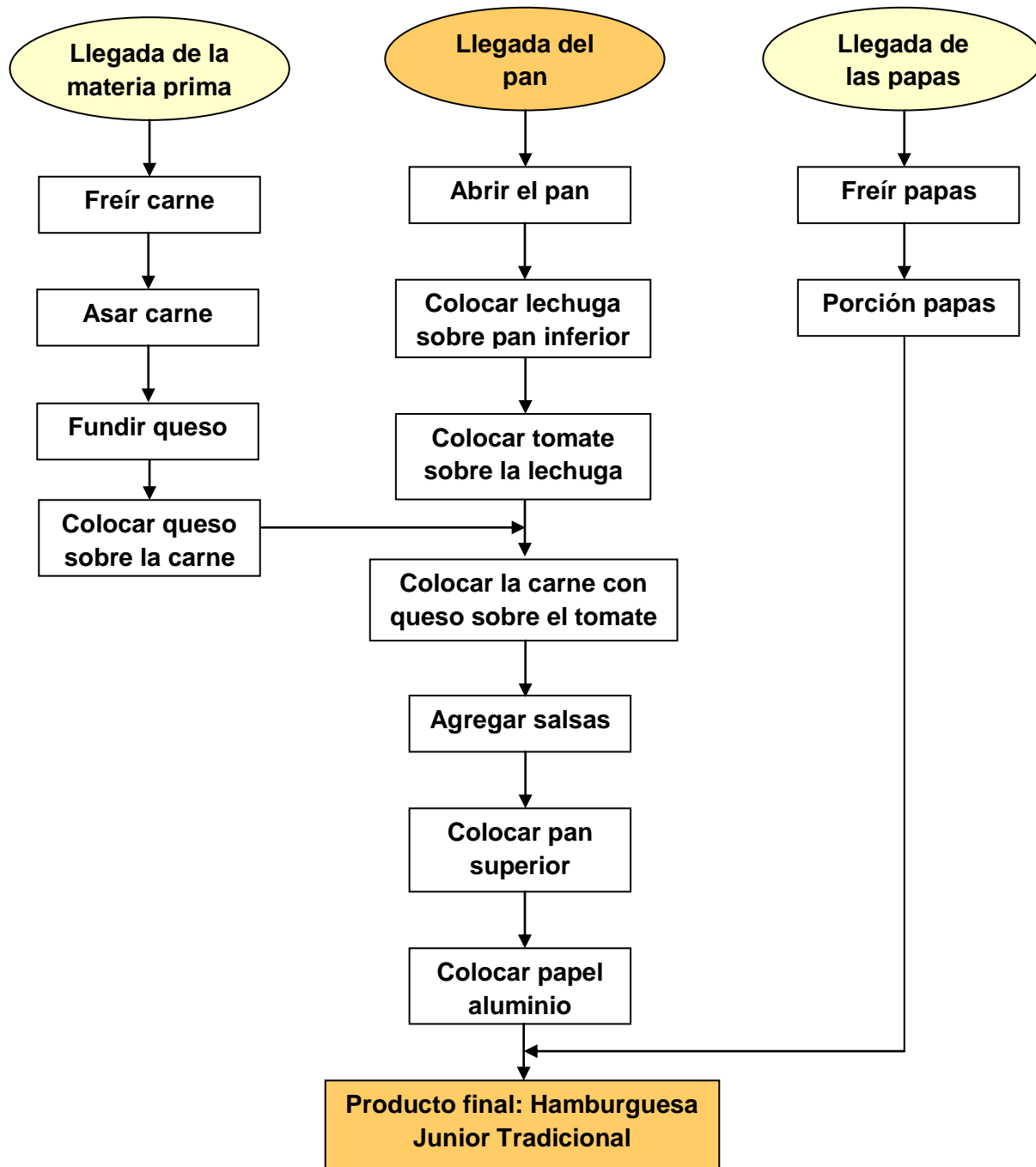
**ANEXO P
PROCESO DE PRODUCCIÓN GENERAL**


	El Garaje	Código: PEHJT 1 Versión: 01 Página: 1 de 4
	PROCESO DE PRODUCCIÓN GENERAL	

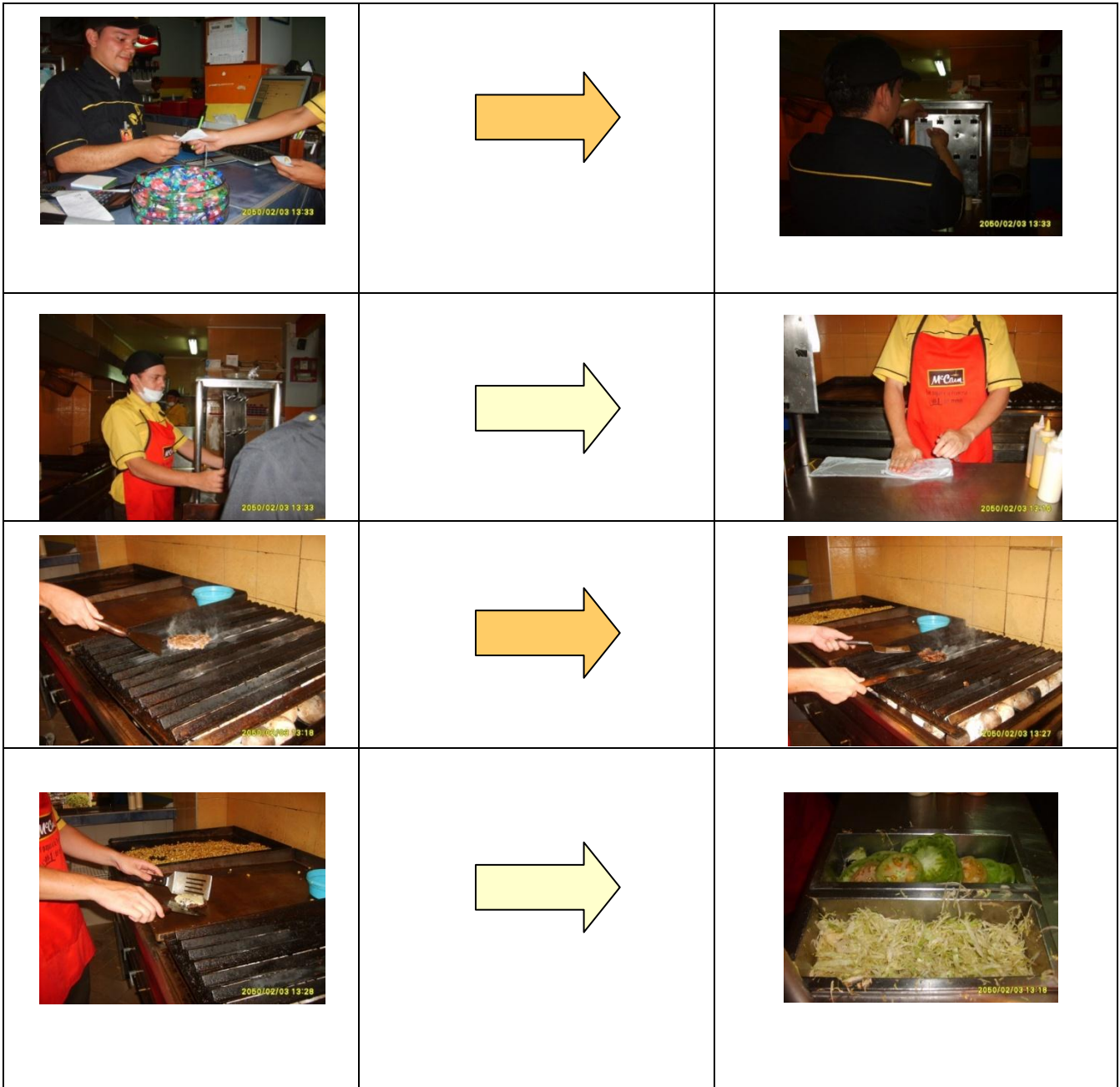
ETAPA	RECURSOS	RESPONSABLES
1. Disposición previa de los elementos de trabajo y de la materia prima.	*Elementos de trabajo. *Maquinaria. *Capital de trabajo.	*Cocinero Chef. *Cocinero armador.
2. Llegada de la materia prima.	*Capital de trabajo.	*Cocinero Chef. *Cocinero armador.
3. Preparación, cocimiento y transformación de la materia prima.	*Cocina. *Maquinaria. *Elementos de trabajo.	*Cocinero Chef. *Cocinero armador. *Cocinero papero.
4. Ensamble del producto final.	*Cocina. *Elementos de trabajo.	*Cocinero Chef. *Cocinero armador. *Cocinero papero.
5. Aditivos finales.	*Elementos de trabajo. *Cocina. *Tarros de salsas.	*Cocinero papero. *Cocinero armador.
6. Entrega al cliente.	*Local. *Automotor para los domicilios.	*Mesero. *Domiciliario.

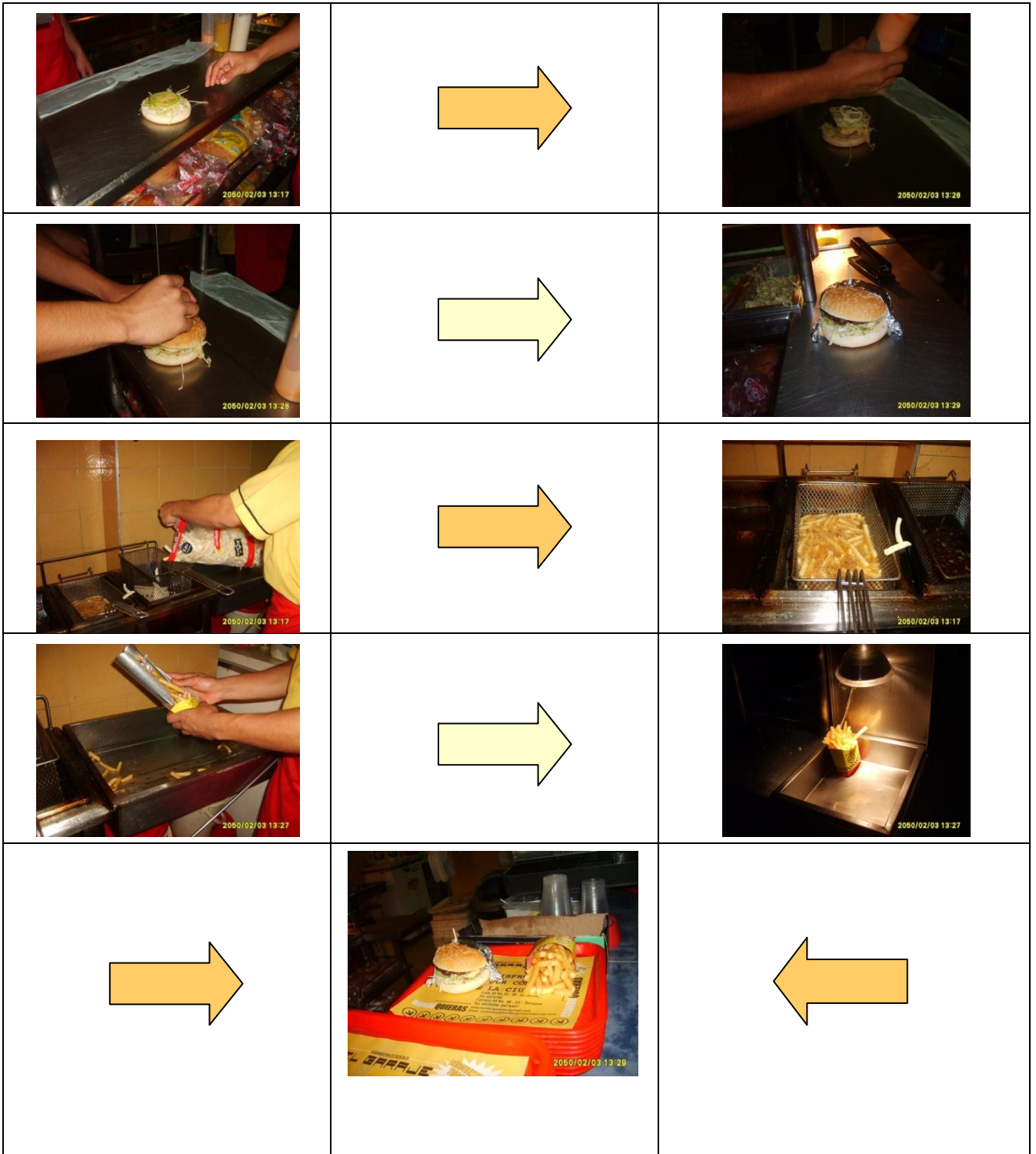
ANEXO Q. PROCESO DE ELABORACIÓN DE HAMBURGUESA JUNIOR TRADICIONAL

	El Garaje	Código: PEHJT 1
	PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA HAMBURGUESA JUNIOR TRADICIONAL Diagrama del proceso.	Versión: 01 Página: 2 de 4




	<h1>El Garaje</h1>	<p>Código: PEHJT 1</p> <p>Versión: 01</p> <p>Página: 3 de 4</p>
	<p>PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA HAMBURGUESA JUNIOR TRADICIONAL:</p> <p>Proceso gráfico.</p>	





ANEXO R
MANUAL DE FUNCIONES

1. Gerente
2. Administrador de Sede
3. Auxiliar de Punto de Venta
4. Jefe de producción.
5. Secretaria
6. Bodeguero
7. Mensajero
8. Cocinero Chef.
9. Operario Parrillero.
10. Operario Armador.
11. Operario Papero y Despachador.
12. Mesero.
13. Barman o Bar tender.
14. Cajero.

	<h1>El Garaje</h1>	Código: MRH 1 Versión: 01 Página: 1 de 1
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Gerente.</p> <p>Área: Administrativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m y 2 p.m-6 p.m. Sab: 8 a.m-1 p.m.</p> <p>Dependencia: No aplica.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas por los funcionarios, dentro y fuera de la organización; direccionándolos hacia el cumplimiento de la misión, visión y mejoramiento continuo de los procesos.</p>
--	---

FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Garantizar que la organización cumpla con las normas vigentes, los acuerdos y convenios empresariales.	X				
2. Promover programas de mejoramiento continuo.	X				
3. Representar legalmente a la organización.	X				
4. Definir, desplegar, mantener y mejorar el direccionamiento de la organización.	X				
5. Garantizar el cumplimiento eficiente de los objetivos estratégicos de calidad de la empresa	X				
6. Realizar y garantizar el cumplimiento del presupuesto de la organización.	X				
7. Asegurar un manejo eficiente de los recursos humanos, físicos y tecnológicos con que cuenta la empresa.	X				
8. Velar por el posicionamiento y la buena imagen de la empresa.	X				
9. Garantizar los mejores estándares de calidad en la prestación de servicios que ofrece la organización	X				
10. Asegurar un manejo eficiente de las comunicaciones internas y externas.	X				


11. Soportar la operatividad de la empresa.	X				
12. Atender quejas y reclamos de los clientes.					X

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente mayor de 25 años.
Sexo:	Masculino/Femenino.
Persona Amable(a), serio(a), comprometido(a), discreto(a) y dedicado(a) a su labor. Requiere de experiencia profesional y de una excelente presentación personal.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere ser profesional en administración de empresas para desempeñar el cargo.	3 años de experiencia en el sector de restaurantes.

Habilidades y Destrezas			
Orientación al servicio.	T	Trabajo en equipo.	T
Pensamiento estratégico.	T	Capacidad de negociación.	T
Tolerancia al estrés.	A	Dirección de personal.	T
Facilidad de contacto con público externo.	T	Voz clara, agradable y de buena articulación.	T
Proactivo(a).	T	Liderazgo.	A

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	<h1>El Garaje</h1>	Código: MRH 2 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Administrador de Sede</p> <p>Area: Administrativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m y 2 p.m-6 p.m. Sab: 8 a.m-12 p.m y 2 p.m-6 p.m.</p> <p>Dependencia: Gerencia</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Crear un perfecto equilibrio entre un excelente servicio, manejo de tiempos óptimos y calidad en los pedidos con un control total del personal pero siendo a la vez inspirador y motivador de su equipo de trabajo.</p>
--	--


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Organizar los horarios del personal.		X			
2. Llevar un control de las horas trabajadas para generar los pagos.	X				
3. Recibir y analizar las observaciones de los clientes, y apoyarse en el área que indica para realizar las mejoras respectivas.	X				
4. Entrevistar, coordinar la capacitación y evaluar el personal a prueba.			X		
5. Coordinar el aseo tanto del local, como de sus alrededores.	X				
6. Realizar el cronograma de mantenimiento de los equipos. (cocina, computadores, carpa, software, silletería, etc).		X			
7. Mantener en perfecto estado el local.	X				
8. Proponer y ejecutar los incentivos y sanciones laborales.		X			
9. Solucionar los problemas que se presenten entre el personal, con los clientes o con personas ajenas al negocio.					X
10. Realizar la lista de compras, con la ayuda del personal de bodega.	X				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 23 y 35 años.
Sexo:	Masculino/Femenino.
<p>Persona con trayectoria dentro de la empresa, con sentido de pertenencia y poseedora de principios éticos y morales. Organizada, con alta tolerancia al estrés. Con excelentes cualidades de liderazgo y con capacidad de mantener las distancias prudentes para manejar su autoridad y ser objetiva ante cualquier situación. Mediadora y conciliadora, respetuosa de las normas y los protocolos, pero sensible a la realidad de cada individuo. La persona que se desempeñe en este cargo debe ser visionaria y emprendedora, con deseos de alcanzar e imponer metas cada vez más ambiciosas para la empresa.</p>	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere ser profesional ó tecnólogo en administración de empresas, ó en áreas a fines para desempeñar el cargo.	3 años de experiencia en el sector de restaurantes.

Habilidades y Destrezas			
Orientación al servicio.	T	Trabajo en equipo.	T
Pensamiento estratégico.	A	Capacidad de negociación.	T
Tolerancia al estrés.	T	Dirección de personal.	T
Facilidad de contacto con público externo.	T	Voz clara, agradable y de buena articulación.	T
Proactivo(a).	T	Liderazgo.	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 3
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01 Página: 1 de 2

<p>Nombre del cargo: Auxiliar punto de venta.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 1 p.m-9 p.m, Sab: 1 p.m-10 p.m. y Dom: 1 p.m-10 p.m.</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Ser un punto de apoyo para la cocina y los meseros en áreas que alejarían a éstos de su propósito principal.</p>
---	---


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Apoyar las labores de cocina y mesas, en el momento que así lo requiera el personal de cada área, utilizando en todo momento los elementos de higiene requeridos: gorro, tapabocas, guantes.	X				
2. Colaborar en la búsqueda de alimentos refrigerados en las neveras.	X				
3. Mantener en perfecto estado de limpieza los pisos y mesones de la cocina, así como los elementos de trabajo espátulas, platos, tazas, cuchillos, ollas, licuadoras, pica todo y demás implementos que estén directa o indirectamente involucrados en la preparación de alimentos.	X				
4. Cambiar las bolsas de aseo de todo el local, incluido el baño.	X				
5. Preparar las bebidas, malteadas y granizadas.	X				
6. Preparar las bebidas para el personal de cocina.	X				
7. Picar las verduras que se necesiten en cocina, evitando desperdicios, ya que se trata de alimentos no almacenables para uso posterior.	X				
8. Revisar periódicamente el contenido de los recipientes de salsas y piña, recargándolos cuando sea necesario.	X				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 18 y 22 años.
Sexo:	Masculino.
<p>Persona ágil en el desempeño de las labores ya que puede ser requerido para varias tareas a la vez, se requiere gran habilidad en el manejo de los aparatos eléctricos necesarios para su labor. La persona que se desempeñe en este cargo debe tener buena memoria y ser resistente al trabajo fuerte; a su vez debe tener un temperamento tranquilo ya que pueden llegar a manejarse niveles elevados de estrés afectando su buen desempeño. Persona Sumisa, respetuosa de la autoridad y extremadamente colaboradora.</p>	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere haber aprobado el bachillerato.	No requiere de experiencia.

Habilidades y Destrezas			
Orientación al servicio.	T	Trabajo en equipo.	T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.	T
Tolerancia al estrés.	A	Disciplina.	T
Facilidad de contacto con público externo.	T	Voz clara, agradable y de buena articulación.	T
Proactivo(a).	T	Responsabilidad.	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	<h1>El Garaje</h1>	Código: MRH 4
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01 Página: 1 de 2

<p>Nombre del cargo: Jefe de producción.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 1 p.m-9 p.m, Sab: 1 p.m-10 p.m. y Dom: 1 p.m-10 p.m.</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Coordinar la labor que se realiza en la zona de producción, los procesos, tiempos y el correcto manejo de los alimentos logrando mantener unos estándares de calidad adecuados y un efectivo abastecimiento de los puntos de venta.</p>
--	--


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Dirigir al personal encargado de porcionar y preparar los alimentos.	x				
2. Deshuesar, porcionar y marinar las pechugas.	x				
3. Cocinar lo que requiera cocción: pollo, piña, chorizos, aleta.	x				
4. Verificar que se envíe la producción al local, de acuerdo a la lista. Apoyarse de esta labor del mensajero y bodeguero para que todo marche correctamente.	x				
5. Realizar el control de calidad de todos los alimentos perecederos.	x				
6. Verificar la adecuada rotación y almacenamiento de los alimentos.	x				
7. Realizar la adecuada distribución de las neveras.	x				
8. Dirigir al personal encargado del aseo.	x				
9. Velar por el cumplimiento de las normas, para la correcta manipulación de alimentos.	x				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente mayor de 30 años.
Sexo:	Masculino.
Persona con cualidades de liderazgo y muy respetuosa. Capacidad para dirigir un grupo de personas jóvenes y alternar con el mensajero y el bodeguero manteniendo su posición. Conciliadora, Ética, honesta y muy aseada.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere ser tecnólogo en ingeniería industrial, o tener conocimiento en áreas afines, para desempeñar el cargo.	No requiere de experiencia.

Habilidades y Destrezas			
Facilidad de comunicación.	T	Trabajo en equipo.	T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.	T
Tolerancia al estrés.	A	Disciplina.	T
Facilidad de contacto con los funcionarios.	T	Voz clara, agradable y de buena articulación.	T
Proactivo(a).	T	Responsabilidad.	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 5
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01 Página: 1 de 2

<p>Nombre del cargo: Secretaria.</p> <p>Área: Administrativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Lograr una relación positiva con los proveedores enfocándose en un óptimo abastecimiento, horarios de entrega adecuados y pagos puntuales de facturas para lograr beneficios adicionales.</p>
---	--

FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Hacer los pedidos correspondientes a la lista de compras remitida por la administración.	X				
2. Recibir los productos y verificar las cantidades mediante peso y conteo.	X				
3. Realizar pago a proveedores.		X			
4. Controlar y registrar la hora de llegada del personal.	X				
5. Mantener actualizada la base de datos de proveedores, técnicos y personal.	X				
6. Organizar las carpetas de compras y pagos pendientes.	X				
7. Recibir y atender llamadas y correspondencia.	X				
8. Realizar llamadas que se requieran para el buen desempeño de la zona de producción.					X

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente mayor de 25 años.
Sexo:	Femenino.
Amable, seria, comprometida, discreta y dedicada a su labor, consciente de la importancia del control de las compras para los costos de la empresa. Requiere de experiencia laboral y de una excelente presentación personal.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo. Conocimientos de manejo de office, Word y Excel.	Requiere como mínimo 6 meses de experiencia con trabajos relacionados en digitación de información.

Habilidades y Destrezas			
Inteligencia al cargo.	T	Trabajo en equipo.	T
Tolerancia al estrés.	A	Concentración.	T
Agilidad en la digitación de información al computador.	T	Disciplina.	T
Proactiva.	T	Liderazgo.	A

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 6 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Bodeguero.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Mantener la bodega abastecida y controlar entrada y salida de insumos.</p>
---	---

FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Realizar diariamente el conteo de los insumos y materias primas en bodega.	X				
2. Controlar los desperdicios: causas, conteo, y eliminación.	X				
3. Recibir la papa pre-cocida: contar y almacenar.	X				
4. Surtir locales: verificar lo que se necesitar para iniciar labores, diligenciar planilla de envíos, desplazarse al local y hacer entregas supervisando el conteo y firmas de recibido.	X				
5. Mantener inventarios mínimos en bodega, para evitar desabastecimiento.	X				
6. Realizar una adecuada rotación de inventarios, según políticas de la empresa.	X				
7. Mantener la bodega en perfecto estado de orden y aseo.	X				
8. Organizar correctamente las planillas en la carpeta correspondiente.	X				
9. Controlar y mantener en perfecto estado de orden y limpieza la nevera de la bodega.	X				
10. Realizar los pedidos de: salsas, productos de aseo y protección, papelería, desechables, mentas, jalapeños,		X			


queso sabana, leche, crema de leche, cocoa, cola, condimentos y aceite.					
11. Colaborar en la carga y descarga de la camioneta, utilizando los respectivos accesorios de seguridad.	X				
12. Controlar el estado de aceite de cocina, cambiarlo en caso de que este quemado y disponer del mismo para su eliminación.	X				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 20 y 35 años.
Sexo:	Masculino.
<p>Persona seria, extremadamente ágil y colaboradora. Amante del orden. Con principios éticos y muy honesta. Capaz de mantener óptimas relaciones laborales con los proveedores y personal de la empresa, que le permita realizar efectivamente sus funciones. No se requiere experiencia.</p>	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	Requiere como mínimo 1 año de experiencia en trabajos relacionados con la operatividad de la bodega.

Habilidades y Destrezas			
Inteligencia al cargo.	T	Trabajo en equipo.	T
Tolerancia al estrés.	A	Concentración.	T
Capacidad para organizar la bodega.	T	Disciplina.	T
Proactivo.	T	Creatividad.	A

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 7
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01 Página: 1 de 2

<p>Nombre del cargo: Mensajero.</p> <p>Área: Administrativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Cumplir sus deberes con puntualidad y organización.</p>
--	--


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Abrir el local.	x				
2. Realizar la compra de productos que no llegan a domicilio.	x				
3. Realizar consignaciones y pagos de recibos.	x				
4. Realizar las compras en centro abastos los días martes.		x			
5. Transportar los insumos de la zona de producción al local en dos entregas, una en la mañana a las 11 y otra a las 5 de la tarde, siempre en compañía del bodeguero y utilizando los respectivos accesorios de seguridad.	x				
6. Contactar a las personas que prestan los servicios técnicos a la empresa, según el área que presente inconvenientes.					x

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente mayor de 30 años.
Sexo:	Masculino.
Persona extremadamente ágil, con un gran sentido de pertenencia y responsabilidad con la empresa, con principios éticos. Cuidadosa, limpia, organizada y racional con el manejo del tiempo.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	Requiere por lo menos 6 meses de experiencia como conductor.

Habilidades y Destrezas			
Inteligencia al cargo.	T	Facilidad de contacto con público externo.	T
Reflejos en carretera.	T	Concentración.	T
Conocimiento de las normas de tránsito.	T	Disciplina.	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 8 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Mesero.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Asesorar y servir al cliente para que en todo momento sienta que se le está prestando una atención cálida y personalizada, generando empatía para que se sienta como en casa.</p>
--	--

FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Tomar los pedidos, llevarlos a la cocina y entregarlos en la mesa al cliente.	X				
2. Atender las necesidades de cualquier cliente, sin importar las mesas que tenga a cargo.	X				
3. Mantener un control visual en el área de las mesas, para solucionar cualquier eventualidad, o responder a un llamado.	X				
4. Mantener mesas, pisos, paredes y baños limpios. Se manejan turnos para ir encargándose de estas áreas.	X				
5. Verificar constantemente el estado del baño, el papel de manos e higiénico, el jabón de manos y el estado de la papelera.	X				
6. Controlar el tiempo de salida de los pedidos. Que los clientes tengan todo lo que requieren: mesa limpia, salsas, servilletas, etc.	X				
7. Verificar que los pedidos salgan completos y lleguen a la mesa, de acuerdo a las expectativas y gustos del cliente.	X				
8. Conocer la carta en su totalidad y las posibles mezclas, adicionales y cambios que se pueden permitir en el servicio.	X				


9. Estar en capacidad de solucionar las dudas o inquietudes, respecto a la preparación de los alimentos o sus ingredientes (no secretos), para la tranquilidad de los clientes que puedan presentar intolerancias alimenticias.	X				
10. Tener autonomía en la toma de decisiones que pretendan compensar un mal servicio, o un error involuntario.	X				
11. Prestar el servicio de la silla infantil.	X				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 19 y 24 años.
Sexo:	Masculino.
<p>Persona muy agradable, colaboradora, carismática y de fácil empatía; con facilidad para trabajar en equipo ya que este aspecto es clave para lograr un óptimo servicio. La persona que se desempeñe en este cargo debe ser ágil, observadora y con un alto grado de concentración. Persona tolerante, receptiva y que acepte las críticas como oportunidades para mejorar.</p>	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere de bachillerato como grado mínimo de educación para desempeñar el cargo.	Preferiblemente sin experiencia en mesas, o con alguna experiencia relacionada con servicio al cliente.

Habilidades y Destrezas			
Facilidad de comunicación.	T	Facilidad de contacto con público externo.	T
Voz clara, agradable y de buena articulación.	T	Concentración.	T
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.	T
Dinamismo.	T	Prontitud a la solución de quejas y reclamos.	T
Liderazgo	A	Trabajo en equipo	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 9 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Cocinero Chef.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Preparar y adobar la carne de hamburguesa, el pollo, el maíz y todos aquellos productos que requieren preparación previa, manteniendo los estándares de calidad y sabor de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>
---	--


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Preparar la carne para las hamburguesas.	X				
2. Mantener la zona de producción en óptimas condiciones de aseo e higiene.	X				
3. Cocinar lo que requiera cocción: pollo, piña, chorizos, aleta.	X				
4. Mantener bien aseado su cubículo de trabajo.	X				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente mayor de 25 años.
Sexo:	Masculino.
Persona enérgica, tolerante, ordenada y limpia.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere ser chef profesional, o haber realizado cursos de cocina y/o presentación de platos.	Preferiblemente con 3 años como mínimo de experiencia como chef.

Habilidades y Destrezas			
Facilidad de comunicación con el personal.	T	Facilidad de contacto con público externo.	T
Voz clara, agradable y de buena articulación.	T	Creatividad.	T
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.	T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.	T
Liderazgo	A	Trabajo en equipo	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 10 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Operario Parrillero.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Realizar los procedimientos de acuerdo a los procedimientos establecidos, en el tiempo indicado.</p>
---	---


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Preparar alimentos que requieran el uso de la parrilla, o de la plancha asadora.	X				
2. Prepara las carnes de hamburguesa, según las recetas establecidas para cada variación.	X				
3. Fundir los quesos en la plancha exclusiva para esta función.	X				
4. Dorar la mazorca en la plancha y complementarla como indica la receta.	X				
5. Mantener el puesto de trabajo limpio y la plancha libre de residuos de alimentos quemados.	X				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 18 y 25 años.
Sexo:	Masculino.
Persona organizada, sensible a la buena preparación y presentación de los alimentos. Enérgica y con alta tolerancia al estrés. Facilidad para el trabajo en equipo. Persona receptiva y atenta que logre desempeñar su trabajo de acuerdo a los estándares de calidad y procedimientos manejados por la empresa.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere de bachillerato como grado mínimo de educación y haber realizado algún curso de cocina.	Requiere de por lo menos, 6 meses de experiencia en el sector de restaurantes.

Habilidades y Destrezas			
Facilidad de comunicación con el personal.	T	Orden y organización.	T
Voz clara, agradable y de buena articulación.	T	Creatividad.	T
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.	T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.	T
Proactivo.	T	Trabajo en equipo	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 11
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01 Página: 1 de 2


<p>Nombre del cargo: Operario Armador.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Apoyar y coordinar las labores de cocina y parrilla conservando el orden consecutivo de los pedidos.</p>
--	---

FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Ubicar los panes en el orden de salida de las hamburguesas.	x				
2. Agregar las salsas indicadas a los productos correspondientes, como indica la receta.	x				
3. Despachar los pedidos a las mesas atendiendo las especificaciones y sugerencias de los clientes.	x				
4. Mantener el puesto de trabajo limpio y la plancha libre de residuos de alimentos quemados.	x				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 18 y 25 años.
Sexo:	Masculino.
<p>Persona sensible a la buena preparación y presentación de los alimentos. Enérgica, con buena memoria y con alta tolerancia al estrés. Facilidad para el trabajo en equipo. Persona receptiva y ágil con capacidad de solucionar distintos percances y dar prioridad al problema más importante a solucionar en dicha situación sin alterar los estándares de calidad y procedimientos manejados por la empresa.</p>	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere de bachillerato como grado mínimo de educación.	No requiere de experiencia.

Habilidades y Destrezas					
Facilidad de comunicación con el personal.	T	Orden y organización.			T
Voz clara, agradable y de buena articulación.	T	Creatividad.			T
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.			T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.			T
Proactivo.	T	Trabajo en equipo			T
Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA

	El Garaje	Código: MRH 12
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01 Página: 1 de 2


<p>Nombre del cargo: Operario Papero y Despachador.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Cocinar los diferentes productos que requieran ser freídos (papas, salchichas, cábanos, aros de cebolla etc.)</p>
---	--

FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Mantener en óptimas condiciones el freidor. (aceite y temperatura)	x				
2. Freír los diferentes productos del menú, de acuerdo a sus correspondientes recetas.	x				
3. Mantener en perfecta rotación y temperatura, la papa a consumir por los clientes.	x				
4. Despachar los pedidos de domicilios, atendiendo las especificaciones y las sugerencias de los clientes.	x				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 18 y 25 años.
Sexo:	Femenino.
Persona ágil, enérgica, tolerante, ordenada y limpia.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere de bachillerato como grado mínimo de educación.	No requiere de experiencia.

Habilidades y Destrezas					
Facilidad de comunicación con el personal.	T	Orden y organización.		T	
Voz clara, agradable y de buena articulación.	T	Creatividad.		T	
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.		T	
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.		T	
Proactivo.	T	Trabajo en equipo		T	
Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA

	El Garaje	Código: MRH 13 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Barman o Bar tender.</p> <p>Área: Operativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Mantener un excelente servicio desde la barra, ofreciendo con efectividad las bebidas alcohólicas y no alcohólicas ordenadas por los clientes.</p>
---	---


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Preparar las bebidas malteadas y granizadas.	X				
2. Conocer a cabalidad los licores y recetas de coctelería, manejadas por El Garaje.	X				
3. Despachar los pedidos de bebidas a las mesas.	X				
4. Mantener un agradable entorno con la música y volumen adecuado para la hora.	X				
5. Inventariar diariamente las bebidas. (cervezas, licores, granizadas, malteadas, jugos, etc.)	X				
6. Apoyar la actividad de atención a mesas, cuando sea necesario.					X
7. Manejar personal de mesas para un mejor servicio.					X

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 23 y 27 años.
Sexo:	Femenino.
Persona ágil, veloz, capaz de trabajar bajo presión, de buenas técnicas de preparación, y con un alto desenvolvimiento ante cualquier caso que se presente, buenas relaciones humanas, atento ante cualquier orden impartida por jefes inmediatos.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere de bachillerato como grado mínimo de educación y haber realizado cursos de coctelería.	Requiere 6 meses de experiencia como mínimo, en preparación de cocteles y bebidas alcohólicas.

Habilidades y Destrezas			
Facilidad de comunicación con el personal.	T	Orden y organización.	T
Voz clara, agradable y de buena articulación.	T	Creatividad.	T
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.	T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.	T
Proactivo.	T	Trabajo en equipo	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 14 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Cajero.</p> <p>Área: Administrativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Manejar adecuadamente la facturación y el dinero de la caja, dando una imagen de seriedad y autoridad para apoyar al equipo en cualquier eventualidad.</p>
---	---


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Manejar la caja registradora.	X				
2. Controlar todo lo referente a domicilios.	X				
3. Realizar la apertura o cierre de caja, según el turno.	X				
4. Prestar ocasionalmente labores de apoyo a la administración, manteniendo el control de todo el personal, los tiempos de preparación y atención, los inventarios y el servicio al cliente.					X

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente entre 23 y 27 años.
Sexo:	Masculino.
<p>Persona seria con capacidad de liderazgo y toma de decisiones; tolerante al estrés y capaz de realizar varias tareas simultáneamente. La persona que se desempeñe en este cargo debe ser muy organizada, tener un alto sentido de responsabilidad y respuesta ágil a las situaciones adversas.</p>	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere ser tecnólogo en administración, o en áreas a fines.	Requiere 1 año de experiencia como mínimo, en el manejo de la caja y procesos contables.

Habilidades y Destrezas			
Facilidad de comunicación con el personal.	T	Orden y organización.	T
Voz clara, agradable y de buena articulación.	T	Concentración.	T
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.	T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.	T
Proactivo.	T	Trabajo en equipo	T

Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA
-------------------------------	----------	----------------	----------	--------------------	-----------

	El Garaje	Código: MRH 15 Versión: 01 Página: 1 de 2
	MANUAL DE FUNCIONES	

<p>Nombre del cargo: Aseadora.</p> <p>Área: Administrativa.</p> <p>Horario: Lun-Vie: 8 a.m-12 p.m, y Sab: 8 a.m-1 p.m</p> <p>Dependencia: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Mantener en óptimas condiciones de aseo y orden la zona de producción.</p>
---	---


FUNCIONES	D	S	Q	M	E
1. Mantener la zona de producción en óptimas condiciones de orden y limpieza.	X				
2. Desocupar, limpiar y desinfectar las neveras, una vez a la semana.		X			
3. Limpiar diariamente las neveras por dentro y por fuera.	X				
4. Mantener limpios los mesones, cocinas, pisos, paredes y puertas.	X				
5. Asear baños, escritorios y estantes.	X				
6. Desinfectar las canastas, baldes y canecas de aseo.	X				

PERFIL REQUERIDO	
Edad:	Preferiblemente mayor de 25 años.
Sexo:	Femenino.
Persona enérgica, tolerante, ordenada y limpia.	

Requisitos de educación	Requisitos de experiencia
Requiere de bachillerato como grado mínimo de educación.	No requiere de experiencia.

Habilidades y Destrezas					
Facilidad de comunicación con el personal.	T	Orden y organización.			T
Tolerancia al estrés.	T	Disciplina.			T
Dinamismo.	T	Buenas relaciones interpersonales.			T
Proactivo.	T	Trabajo en equipo			T
Totalmente. (+de 4 veces/día)	T	Algunas veces.	A	No aplica. (nunca)	NA


**ANEXO S.
INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

	El Garaje	Código: IAC 1
	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE	Versión: 01 Página: 1 de 2

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE Y CÓMO SE HACE?
1. Recibir al cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar amablemente al cliente, de manera que identifique a El Garaje como una empresa sólida y seria. 2. Preguntar cuantas personas vienen y proceder a ubicarlas en la mesa que más se acomode a sus necesidades.
2. Aproximarse a la mesa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener buena postura. 2. Los meseros siempre deben ubicarse en sitios estratégicos, no dar la espalda al salón con el fin de divisar las mesas y ofrecer un inmediato servicio.
3. Tomar la orden de bebidas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escuchar cuidadosamente al cliente sin interrumpirlo. 2. Preguntar al cliente si desea tomar alguna bebida. 3. Tomar la orden. 4. Una vez hayan terminado las bebidas, se procede a ofrecer una segunda ronda. Si la piden, se realiza el proceso de la toma de la orden, retirando los vasos usados.
4. Ofrecer y asesorar al cliente en la escogencia de los productos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preguntar al cliente si está listo para ordenar. 2. Ofrecer la carta (el plato del día como primera opción) y conocer la preparación y tiempo de cocción de todos los platos. 3. Si el cliente no está seguro de lo que va a pedir, recomendar los platos determinados por el administrador (productos que por su existencia deben ser rotados lo más rápidamente posible). 4. Tomar la orden, y estar pendiente que el pedido se cumpla rápidamente.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE Y CÓMO SE HACE?
5. Servir los pedidos solicitados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En lo posible, servir los alimentos por la derecha y con la mano derecha. 2. Se retira por la derecha. 3. Efectuar el servicio nombrando cada plato a medida que se va sirviendo. 4. Preguntar por la calidad del producto y del servicio.
6. Retirar la vajilla sucia y asear la mesa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retirar la vajilla sucia al terminar el consumo. 2. Preguntar a las personas que no han terminado, si se puede retirar la vajilla. 3. Retirar la vajilla. 4. Limpiar las migajas y sucios de la mesa.
7. Entregar la factura.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que el consumo sea igual a lo registrado en la factura. 2. Entregar la cuenta.
8. Despedir al cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despedir al cliente cordialmente. 2. Desearle un feliz día o noche y un pronto regreso.
9. Alistar la mesa para un nuevo servicio o día.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Montar la mesa tal cual como se indicó en el principio.

ANEXO T. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

	El Garaje	Código: FEDLP 1 Versión: 01 Página: 1 de 3
	FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL	

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL CONTRATADO POR EL RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA HAMBURGUESAS EL GARAJE											
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADO:											
ÁREA / DEPARTAMENTO:											
PUESTO:											
FECHA DE INGRESO:											
EVALUADOR:											
FECHA DE EVALUACIÓN:											
INSTRUCCIONES:											
Antes de iniciar la evaluación del personal a su cargo, lea bien las siguientes instrucciones:											
1. Leer y estudiar el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.											
2. En forma objetiva y de conciencia, asigne el puntaje correspondiente.											
3. Recuerde que en la escala utilizada, cada puntaje corresponde a un nivel que va desde “Muy bajo” hasta “Muy alto”:											
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Muy Bajo (1):</td> <td>Inferior. Rendimiento laboral no aceptable.</td> </tr> <tr> <td>Bajo (2):</td> <td>Inferior al promedio. Rendimiento laboral regular.</td> </tr> <tr> <td>Moderado (3):</td> <td>Promedio. Rendimiento laboral bueno.</td> </tr> <tr> <td>Alto (4):</td> <td>Superior al promedio. Rendimiento laboral muy bueno.</td> </tr> <tr> <td>Muy Alto (5):</td> <td>Superior. Rendimiento laboral excelente.</td> </tr> </table>		Muy Bajo (1):	Inferior. Rendimiento laboral no aceptable.	Bajo (2):	Inferior al promedio. Rendimiento laboral regular.	Moderado (3):	Promedio. Rendimiento laboral bueno.	Alto (4):	Superior al promedio. Rendimiento laboral muy bueno.	Muy Alto (5):	Superior. Rendimiento laboral excelente.
Muy Bajo (1):	Inferior. Rendimiento laboral no aceptable.										
Bajo (2):	Inferior al promedio. Rendimiento laboral regular.										
Moderado (3):	Promedio. Rendimiento laboral bueno.										
Alto (4):	Superior al promedio. Rendimiento laboral muy bueno.										
Muy Alto (5):	Superior. Rendimiento laboral excelente.										
4. Los formatos de evaluación deben estar firmados por el evaluador y el ratificador (Jefe del evaluador).											
5. En el espacio relacionado a comentarios, es necesario anotar lo que se desee resaltar.											

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE-RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
ORIENTACIÓN DE RESULTADOS:						
Termina su trabajo oportunamente.						
Cumple con las tareas que se le encomienda.						
Realiza un volumen adecuado de trabajo.						
CALIDAD:						
No comete errores en el trabajo.						
Hace uso racional de los recursos.						
No Requiere de supervisión frecuente.						
Se muestra profesional en el trabajo.						
Se muestra respetuoso y amable en el trabajo.						
RELACIONES INTERPERSONALES:						
Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.						
Brinda una adecuada orientación a los clientes.						
Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo.						
INICIATIVA:						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.						
Se muestra accequible al cambio.						
Se anticipa a las dificultades.						
Tiene gran capacidad para resolver problemas.						
TRABAJO EN EQUIPO:						
Muestra aptitud para integrarse al equipo.						
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.						
ORGANIZACIÓN:						
Planifica sus actividades.						
Hace uso de indicadores.						
Se preocupa por alcanzar las metas.						
PUNTAJE TOTAL:						

<hr/> Firma del evaluador. (Administrador del Garaje).	Comentarios:
<hr/> Firma del ratificador. (Gerente de Hamburguesas El Garaje).	Comentarios:

**ANEXO U. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS CAPACITACIONES REALIZADAS
POR LOS EMPLEADOS**

La evaluación y el seguimiento, es una etapa mediante la cual se permite verificar el grado de satisfacción obtenido por los empleados al culminar su etapa de capacitación y aprendizaje en dichas orientaciones, con el fin de comprobar que la formación ofrecida fue de gran ayuda para mejorar el desempeño de las labores exigidas en los respectivos cargos.

FORMATO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS CAPACITACIONES REALIZADAS POR LOS EMPLEADOS							
FECHA: _____.							
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN _____.							
CARGO	ENTIDAD	FECHA	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO				
			E	M.B	B	R	M
Gerente.	Universidad Pontificia Bolivariana. SENA	Marzo del 2011. Abril del 2011.					
Director de Mercadeo y Publicidad.	Fenalco. Sena. Universidad EAN. SENA.	Marzo del 2011. Abril del 2011.					
Contador.	SENA.	Mayo del 2011. Abril del 2011.					
Jefe de Producción.	SENA.	Marzo del 2011. Abril del 2011.					
Cocinero Chef.	SENA.	Febrero del 2011.					
Operario Armador.	SENA.	Abril del 2011.					
Mesero.	SENA.	Febrero del 2011.					
Bodeguero.	SENA.	Febrero del 2011.					

CARGO	ENTIDAD	FECHA	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO				
			E	M.B	B	R	M
Barman.	SENA.	Mayo del 2011.					
Administrador.	SENA.	Mayo del 2011. Abril del 2011.					
Secretaria.	SENA.	Marzo del 2011. Abril del 2011.					
Auxiliar de cocina.	SENA.	Abril del 2011.					
Mensajero.	Contador hamburguesas el Garaje.	Febrero del 2011.					
Operario Parrillero.	SENA.	Febrero del 2011.					
Operario Papero y Despachador.	SENA.	Abril del 2011.					
Cajero.	SENA.	Febrero del 2011.					
Aseadora.	SENA.	Febrero del 2011.					
INICIALES: *E: excelente. *M.B: muy bueno. *B: bueno. *R: regular. *M: malo.							

ANEXO X. CONTROL DE DOCUMENTOS

	El Garaje	Código: CD 1 Versión: 01 Página: 1 de 1
	CONTROL DE DOCUMENTOS	

CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO	TIPO		RESPONSABLE REVISIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	RESPONSABLE APROBACIÓN
		INTERNO	EXTERNO			
MRH 01-16	Manual de funciones.	X		Administrador.	02/11/10	Gerente.
PM 01-07	Procedimientos generales.	X		Jefe de producción.	15/10/10	Administrador y Gerente.
IAC 01	Instructivo.	X		Administrador.	15/10/10	Gerente.
PMIYE 01 FPM 01 PDDNP 01	Planes.	X		Administrador.	20/10/10	Gerente.
NYRHEG 01 NTC ISO 6001; 2008-01	Normatividad y Reglamentos.	X	X	Administrador.	02/11/10	Gerente.


ANEXO Y. CONTROL DE REGISTROS

	El Garaje	Código: CR 1 Versión: 01 Página: 1 de 2
	CONTROL DE REGISTROS	

CÓDIGO	NOMBRE REGISTRO	ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN
					QUIEN	MÉTODO	
SR 01	Solicitud de requerimientos a procesos.	Físico	Archivador	AZ – Solicitud requerimientos	Jefe de proceso	Ordenado ascendente por fecha y número de solicitud.	Diario.
CR 01	Comunicaciones reglamentarias de procesos.	Físico	Archivador	AZ Comunicados		Carpeta comunicados SGC.	Diario.
		Magnético	Computador-E-mail	Clave – Back up mensual			
MV 01	Manejo de Versión.	Magnético	Computador	Clave – Back up mensual	c://mis documentos/c arpeta registros.	Mensual.	

CÓDIGO	NOMBRE REGISTRO	ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN
					QUIEN	MÉTODO	
LMCDI 01	Listado maestro de control de documentos internos.	Físico	Escritorio	Fólder	Jefe de proceso	Ordenado ascendente por fecha de actualización	Semanal.
LMCDE 01	Listado maestro de control de documentos externos.	Físico	Escritorio	Fólder		Ordenado ascendente por fecha de actualización	Semanal.

ANEXO Z. PLANTILLA PARA EL CÁLCULO DEL COSTO UNITARIO

	El Garaje	Código: CCU 1 Versión: 01 Página: 1 de 2
	PLANTILLA PARA EL CÁLCULO DEL COSTO UNITARIO	

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

NOMBRE DEL PRODUCTO:	
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	

2. COSTO DE MATERIAS PRIMAS DIRECTAS

No.	INSUMO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO POR UNIDAD DE MEDIA	Consumo (unds) por producto	COSTO POR PRODUCTO
1					\$ -
2					\$ -
3					\$ -
4					\$ -
5					\$ -
6					\$ -
7					\$ -
8					\$ -
9					\$ -
10					\$ -
11					\$ -
12					\$ -
13					\$ -
14					\$ -
15					\$ -
TOTAL DE COSTO POR MATERIA PRIMA DIRECTA UNITARIA					\$ -

3. COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA

VALOR SALARIO MENSUAL	
FACTOR PRESTACIONAL	
TOTAL SUELDO MENSUAL	0
NÚMERO DE HORAS TRABAJADAS EN EL MES	
COSTO DE HORA DE MANO DE OBRA DIRECTA	0

MINUTOS REQUERIDOS PARA ELABORACIÓN DEL PRODUCTO	
HORAS REQUERIDAS	0
COSTO DE MANO DE OBRA DIRECTA	0

4. COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN (CIF)


No.	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
1	Arriendo	
2	Depreciación de maquinaria y utensilios	
3	Servicios Públicos	
4	Mantenimiento de maquinaria	
5	Personal Indirecto	
6	Materias Primas Indirectas	
7	Servicio de Celaduría	
8	Otros Costos Indirectos	
TOTAL COSTOS INDIRECTOS MENSUALES		0

NOMBRE DE TASA DE DISTRIBUCIÓN DE CIF	Unidades a producir Mensualmente
CANTIDAD MENSUAL DE TASA DE DISTRIBUCIÓN	
CANTIDAD UNITARIA DE TASA	\$ -
NÚMERO DE VECES DE TASA DE DISTRIBUCIÓN EN EL PRODUCTO	
CIF UNITARIO	\$ -

CÁLCULO FINAL DEL COSTO UNITARIO

No.	COSTO	VALOR
1	Materia Prima Directa	\$ -
2	Mano de Obra Directa	\$ -
3	CIF	\$ -
TOTAL COSTO UNITARIO		\$ -

ANEXO AA. PLANTILLA PARA EL CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO POR SEDE

	El Garaje	Código: PQS 1 Versión: 01 Página: 1 de 3
	PLANTILLA PARA EL CÁLCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO POR SEDE	

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA SEDE

NOMBRE DE LA SEDE:	
FECHA:	
RESPONSABLE	

2. GASTOS FIJOS MENSUALES

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	% ASIGNADO A SEDE	GASTO POR SEDE
1	Sueldo de Gerente			
2	Sueldo de Administrador			
3	Sueldo de Secretaria			
4	Arriendo Oficina Administración			
5	Honorarios de Contador			
6	Mercadeo y Publicidad			
7	Pago de celaduría de parte administrativa			
8	Asesoría legales, mercadeo, producción			
9	Depreciación activos administrativos			
10	Gastos Financieros			
11	Otros Gastos Fijos			
TOTAL GASTOS FIJOS SEDE				0

3. COSTOS FIJOS MENSUALES

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
1	Mano de obra fija			0
2	Mantenimiento de equipos			0
3	Arriendo del local			0
4	Depreciación activos operativos			0
5	Compra de materias primas fijas			0
6	Celaduría del local			0
7	Otros costos fijos			0
TOTAL COSTOS FIJOS				0

4. TOTAL DE COSTOS Y GASTOS FIJOS

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
1	GASTOS FIJOS	\$ -
2	COSTOS FIJOS	\$ -
	TOTAL DE COSTOS Y GASTOS FIJO	\$ -

5. LISTADO DE PRODUCTOS, CANTIDADES Y PRECIO DE VENTA

No.	PRODUCTO	CANTIDADES PROMEDIO	PRECIO DE VENTA	PARTICIPACIÓN % EN VENTAS
1	Hamburguesas de la Casa			%
2	Hamburguesas Extremas			%
3	Hamburguesas Rock Burger			%
4	Perros			%
5	Sándwiches			%
6	Mazorcar			%
7	Bebidas			%
8	Otro: _____			%
TOTAL VENTAS			\$ -	

6. COSTOS VARIABLES POR PRODUCTO

No.	PRODUCTO	COSTOS		TOTAL COSTOS VARIABLES
		MATERIA PRIMA DIRECTA	MANO DE OBRA DIRECTA	
1	Hamburguesas de la Casa			
2	Hamburguesas Extremas			
3	Hamburguesas Rock Burger			
4	Perros			
5	Sandwiches			
6	Mazorcar			
7	Bebidas			
8	Otro: _____			

7. MARGEN DE CONTRIBUCIÓN POR PRODUCTO

No.	PRODUCTO	PRECIO DE VENTA	COSTO VARIABLE	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN (\$)
1	Hamburguesas de la Casa			%
2	Hamburguesas Extremas			%
3	Hamburguesas Rock Burger			%
4	Perros			%
5	Sandwiches			%
6	Mazorcar			%
7	Bebidas			%
8	Otro: _____			%

8. CÁLCULO DE PUNTO DE EQUILIBRIO EN \$

COSTOS Y GASTOS FIJOS MENSUALES	\$	-
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO		%
PQ EN VENTAS (\$)		0

9. PUNTO DE EQUILIBRIO POR LÍNEA DE PRODUCTO

No.	PRODUCTO	PQ (\$)	PQ (UNIDADES)
1	Hamburguesas de la Casa	\$ -	
2	Hamburguesas Extremas	\$ -	
3	Hamburguesas Rock Burger	\$ -	
4	Perros	\$ -	
5	Sandwiches	\$ -	
6	Mazorcar	\$ -	
7	Bebidas	\$ -	
8	Otro: _____	\$ -	

ANEXO AB. PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS

	El Garaje	<p>Código: PMIYE 1</p> <p>Versión: 01</p> <p>Página: 1 de 8</p>
	<p>PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS</p>	

TEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
FACHADA	La fachada del local proyecta la imagen y la presentación de la empresa.	*Orden y Aseo.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Personal de aseo y limpieza.
		*Desinfección de mesones, pisos y baños.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Personal de aseo y limpieza.
LÁMPARAS	Objetos que sirven de conexión a la red eléctrica y a los dispositivos generadores de luz. Son las encargadas de iluminar el local.	*Limpieza general.	*Una vez a la semana.	*Personal de aseo y limpieza.
		*Cambio de bombillos.	*Esporádicamente.	*Personal de aseo y limpieza.

ITEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
MUEBLES	Objetos que sirven para facilitar las actividades habituales en el local y a su vez brindarle a los clientes comodidad.	*Limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Personal de aseo y limpieza.
		*Lavar los muebles.	*Una vez a la semana.	*Personal de aseo y limpieza.
COMPUTADORES	Máquinas electrónicas que reciben y procesan datos para convertirlos en información útil para la empresa.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Personal de aseo y limpieza.
		*Inspección interna y revisión del equipo.	*Una vez al mes, o cada vez que lo requiera.	*Técnico de sistemas.
TELEVISORES	Aparatos electrónicos destinados a la recepción y reproducción de señales de televisión, brindando entretenimiento a los clientes	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Personal de aseo y limpieza.
		*Inspección interna y revisión del equipo.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Técnico electrónico.
EQUIPOS DE SONIDO	Aparatos electrónicos que sirven para la audición musical en el interior del local, con el fin de generar un ambiente agradable.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Personal de aseo y limpieza.
		*Inspección interna y revisión del equipo.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Técnico electrónico.

ITEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
AFILADOR DE CUCHILLOS	Conformado por un chasis en lámina de acero donde está montado el motor, la piedra afiladora y los componentes eléctricos.	*Afilado y pulido de cuchillas cada vez que sea necesario.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Responsable de la ejecución de la máquina.
		*Cambiar cuchillas por desgaste.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Responsable de la ejecución de la máquina.
CÁMARA DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN	Es el mejor producto del mercado, que satisface los requerimientos más exigentes de refrigeración.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Personal de aseo y limpieza.
		*Revisión y control de temperaturas.	*Una vez al mes, o cada vez que lo requiera.	*Técnico especializado.
DISPENSADOR DE PITILLOS	Dispensador transparente, con tapa removible, ideal para el negocio, fácil de limpiar y elegante.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Patín.
		*Desinfectar el dispensador.	*Una vez a la semana.	*Patín.
FRAPEADORA Y LICUADORA	Como resultado se obtiene una refrescante y cremosa bebida.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y cada vez que se requiera elaborar una bebida diferente.	*Barman.
		*Cambio de espas o de algún otro repuesto.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Barman.

ITEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
ESTUFA	Estufa industrial a gas, con dos quemadores grandes, cuatro quemadores medianos y plancha asadora con canal recolector de grasas.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Patín.
		*Inspección interna y revisión.	*Una vez al mes.	*Técnico especializado.
		*Cambio de fogones o algún otro repuesto.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Técnico especializado.
EXPRIMIDOR DE CÍTRICOS	Ideal para obtener el zumo de las naranjas, mandarinas, limones, limas y toronjas. Fácil de armar, desarmar y limpiar.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y cada vez que se requiera elaborar un zumo de fruta diferente.	*Barman.
		*Inspección interna del motor o cambio de algún repuesto.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Técnico especializado.
MANTENEDOR DE TEMPERATURA ELÉCTRICO	Diseñado para conservar la temperatura ideal de los alimentos.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Patín.
		*Inspección y revisión del termómetro eléctrico de la maquina.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Técnico especializado.

ITEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
GRANIZADORA	El sistema de doble cuchilla y la forma del recipiente garantizan completa y uniforme refrigeración sin áreas en las cuales el producto pueda estancarse.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y cada vez que se requiera elaborar una bebida diferente.	*Barman.
		*Cambio de aspas o de algún otro repuesto.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Técnico especializado.
HORNO MICROONDAS	Desempeñan funciones como el calentamiento, descongelación y cocción de los alimentos.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Patín.
		*Inspección y revisión mecánica.	*Una vez al mes.	*Técnico especializado.
LAVAPLATOS INÓXIDABLE	Construido en acero inoxidable, conformado por tres pozetas centrales, dos escurrideros laterales y un salpicadero posterior.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Patín.

ITEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
MESA DE CORTE	Especialmente diseñada para áreas de proceso, posee dos capas de polietileno removibles para su fácil limpieza.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y cada vez que se realice un corte a un insumo diferente.	*Cocinero.
MOLINO DE CARNE	Diseñado para procesos industriales. Muele la carne en proporciones muy finas.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y en todo momento.	*Cocinero.
		*Inspección interna, o cambio de algún repuesto.	*Esporádicamente o cada vez que lo requiera.	*Técnico especializado.
UTENSILIOS DE COCINA	Elaborados en acero inoxidable y madera, con el fin de preservar la higiene en la producción de alimentos.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y en todo momento.	*Asistente de cocina.
PLANCHA ASADORA	Fácil de limpiar y mantener, ideal para el asado de hamburguesas, pinchos, filetes de carne, pollo, pescado, embutidos cárnicos, arepas, huevos, etc.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Asistente de cocina.
		*Inspección interna, o cambio de algún repuesto.	*Una vez al mes.	*Técnico especializado.

ITEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
REFRIGERADORES	Diseñados para almacenar y mantener los alimentos a temperaturas adecuadas.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días, antes de abrir las puertas al público.	*Encargado de almacenar los alimentos.
		*Inspección de la temperatura, o cambio de algún repuesto.	*Una vez al mes y cada vez que lo requiera.	*Técnico especializado.
		*Lavar refrigeradores.	*Una vez a la semana.	*Personal de aseo y limpieza.
TERMÓMETRO PARA ALIMENTOS	Asegura la calibración rápida y exacta de la cocción de los alimentos. Es cómodo para utilizar.	*Calibrar el termómetro para obtener medidas exactas.	*Una vez al mes.	*Asistente de cocina.
BALANZA ELECTRÓNICA	Asegura la calibración rápida y exacta del peso de los alimentos.	*Calibrar la balanza para obtener medidas exactas.	*Una vez al mes.	*Asistente de cocina.
CORTADORA Y FILETEADORA	Diseñada para porcionar fácilmente las cantidades de alimentos necesarios en cada proceso.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y cada vez que se realice un corte a un insumo diferente.	*Cocinero.
		*Inspección interna, o cambio de algún repuesto.	*Una vez al mes.	*Técnico especializado.

ITEM	DESCRIPCIÓN	MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	RESPONSABLE
PARRILLAS DE PIEDRA VOLCÁNICA	Parrillas construidas en acero inoxidable para asar carne o pez.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días antes de abrir las puertas al público.	*Asistente de cocina.
		*Inspección y revisión de la parrilla.	*Una vez al mes.	*Técnico especializado.
PRENSADORAS DE HAMBURGUESAS	Máquina especial para moldear la carne de hamburguesas, de una manera prolija.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días antes de abrir las puertas al público.	*Asistente de cocina.
		*Inspección y revisión del funcionamiento de la prensadora.	*Una vez al mes.	*Técnico especializado.
FREIDORA	Freidora industrial a gas tipo americano, fabricada en acero inoxidable.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días antes de abrir las puertas al público.	*Asistente de cocina.
		*Cambio de aceites.	*Cada tres días.	*Cocinero.
MUEBLE PARA COMIDA RÁPIDA	Mueble para comida rápida a gas, con un vaporizador, dos freidores, una plancha asadora y una plancha BBQ al carbón.	*Aseo y limpieza general.	*Todos los días y en todo momento.	*Asistente de cocina.

Anexo AC. HOJA DE REGISTRO PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

	El Garaje	Código: HRME 1
	HOJA DE REGISTRO PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS	Versión: 01 Página: 1 de 1


REFRIGERADORES:

Diseñados para almacenar y mantener los alimentos a temperaturas adecuadas.



FECHA	MANTENIMIENTO	RESPONSABLE

Anexo AD. HOJA DE REGISTRO PARA LAS NOVEDADES QUE SE PRESENTEN EN EL EQUIPO

	<h2>El Garaje</h2>	<p>Código: HRNE 1</p> <p>Versión: 01</p> <p>Página: 1 de 1</p>
	<p>HOJA DE REGISTRO PARA LAS NOVEDADES QUE SE PRESENTEN EN EL EQUIPO</p>	

FECHA	EQUIPO	OBSERVACIONES	NOTIFICÓ	PLAN DE ACCIÓN

ANEXO AE. REGISTROS DE PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC 6001: 2008 EN HAMBURGUESAS EL GARAJE

Los registros que contienen el anexo del proceso de implementación de la NTC 6001:2008 son:

1. Cronograma de implementación de la norma en la empresa.
2. Implementación del plan de diseño y desarrollo para el nuevo producto del Garaje denominado Hamburguesa gourmet La Verona.
3. Resultados de la evaluación de desempeño al personal.
4. Resultados de seguimiento de la satisfacción del cliente.
5. Registro de capacitación general sobre la norma a los empleados de la empresa.
6. Cálculo del punto de equilibrio para las sedes de Terrazas y Cabecera.



El Garaje

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN, BASADO EN LA NTC ISO 6001:2008

Código: CAISG 1

Versión: 01

Página: 1 de 2

ACTIVIDAD/SEMANA	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Diagnóstico inicial, en base a los requisitos exigidos por la norma ISO 6001; 2008.	X											
2. Medición inicial de indicadores derivados del diagnóstico previamente realizado.		X										
3. Capacitación y sensibilización al personal sobre el Sistema de Gestión de la norma ISO 6001; 2008, que se desea implementar en la empresa.			X									
4. Establecimiento de los documentos y registros exigidos por la norma ISO 6001; 2008, aplicables en cada una las actividades de la empresa.			X	X	X	X						
5. Acompañamiento constante en el proceso de documentación y almacenamiento de registros requeridos, para realizar la implementación del Sistema de Gestión en la empresa.			X	X	X	X	x	x				
6. Ejecución y desarrollo de la auditoría interna.									X	X		

ACTIVIDAD/SEMANA	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Implementación de acciones correctivas y preventivas en los procesos que lo requieran, según los resultados obtenidos en la auditoría interna.										X	X	X
8. Medición final de indicadores derivados del proceso de implementación del Sistema de Gestión con base en la norma ISO 6001; 2008, realizado en la empresa.												X



El Garaje

PLAN DE DISEÑO Y DESARROLLO DE
NUEVOS PRODUCTOS

Código: PDDNP 1

Versión: 01

Página: 1 de 4

Nombre del producto: Hamburguesa gourmet La Verona.


Objetivo: Crear una hamburguesa saludable, que se caracterice por la combinación de distintos sabores totalmente naturales, que satisfagan los diferentes gustos, expectativas y necesidades de los clientes, brindándoles un producto elaborado con una excelente calidad.

ETAPAS	RESPONSABILIDADES	CRONOGRAMA	RECURSOS	RESULTADOS ESPERADOS
1. Generación de ideas.	1. Generar ideas, teniendo en cuenta la competencia, los grupos objetivo, los empleados y las necesidades de los clientes.	-28/08/10. Primera reunión, donde se plantearon nuevas ideas según las recomendaciones y requerimientos constantes de los clientes.	-Personal interesado. -Informes de registro.	-Lluvia de ideas para generar un nuevo producto.
	2. Crear listas y tormentas de ideas.	-28/08/10. Se listaron los posibles ingredientes que se necesitarían para la elaboración de la nueva hamburguesa.	-Personal interesado. -Informes de registro.	-Lista de ingredientes a insumos a utilizar en la elaboración de la nueva hamburguesa.
2. Filtración de ideas.	1. Eliminar los conceptos que no encajan.	-04/09/10. Se desecharon los ingredientes y las propuestas que no encajaban con el concepto original del nuevo producto.	-Personal interesado. -Informes de registro.	-Lista de ingredientes innecesarios y que no se requieren para la elaboración de la nueva hamburguesa.

ETAPAS	RESPONSABILIDADES	CRONOGRAMA	RECURSOS	RESULTADOS ESPERADOS
2. Filtración de ideas	2. Analizar cómo el mercado objetivo se beneficiará del producto.	-04/09/10 al 11/09/10. Se realizaron investigaciones exhaustivas, sobre los beneficios a nivel de la salud, otorgados por la nueva hamburguesa.	-Personal interesado. -Computadores. -Salón de conferencias.	-Encontrar los beneficios que le pueden llegar a otorgar el nuevo producto a los consumidores.
	3. Verificar si el producto es viable.	-04/09/10 al 11/09/10. Se realizó un estudio de factibilidad, con el objetivo de corroborar la viabilidad del producto.	- Personal interesado. -Computadores. -Salón de conferencias.	-Verificar y comprobar la viabilidad que tendría la implementación de un nuevo producto para la empresa.
	4. Indagar si el producto genera beneficios.	-13/09/10. De acuerdo a los resultados arrojados por el estudio realizado, se comprobó que el nuevo producto otorga los beneficios necesarios tanto para la empresa, como para el bienestar y la satisfacción de los clientes.	- Personal interesado. -Computadores. -Salón de conferencias.	-Analizar y comprobar los beneficios que genera la implementación del nuevo producto, tanto para la empresa como para los clientes.
3. Desarrollo del concepto y prueba.	1. Realizar encuestas a los consumidores potenciales, a cerca del nuevo producto.	-17/09/10 al 19/09/10. Se realizaron encuestas a todos los clientes que visitaron el restaurante durante el fin de semana, con el propósito de comprobar la aceptación de la hamburguesa.	-Personal interesado. -Formatos de encuestas. -Clientes potenciales. -Computadores.	-Obtención de la información recopilada en las encuestas efectuadas a los clientes potenciales del nuevo producto, con el fin de verificar su aceptación.
4. Análisis de negocios.	1. Estimar aproximadamente el precio de venta, los volúmenes de venta y los beneficios.	-20/09/10 al 25/09/10. Se realizó un estudio financiero, con el fin de estimar el precio de venta, lo volúmenes de venta y los beneficios futuros.	- Personal interesado. -Computadores. -Salón de conferencias.	-Obtención de datos financieros importantes para llevar a cabo la propuesta de implementar el nuevo producto.

ETAPAS	RESPONSABILIDADES	CRONOGRAMA	RECURSOS	RESULTADOS ESPERADOS
5. Test de prueba en el mercado objetivo.	1. Producir un prototipo físico.	-25/09/10. Se elaboró el prototipo físico de la hamburguesa Verona y se dió a conocer al personal y a las personas interesadas.	-Personal interesado. -Cocina. -Ingredientes necesarios. -Materiales, equipos y maquinaria necesaria.	-Elaboración del prototipo físico de la hamburguesa La Verona.
	2. Realizar ajustes o cambios donde sea necesario.	-25/09/10. De acuerdo a la prueba realizada, se ajustaron algunos ingredientes, con el fin de mejorar la calidad de la hamburguesa.	-Personal interesado. -Cocina. -Ingredientes necesarios. -Materiales, equipos y maquinaria necesaria.	-Modificar procedimientos o ingredientes que se requieran ajustar, con el fin de obtener un producto perfecto.
6. Implementación técnica.	1. Estimar los recursos necesarios.	-27/09/10. Se buscaron los recursos físicos necesarios para garantizar que el proceso de la hamburguesa sea realizado en las mejores condiciones.	-Personal interesado. -Materiales, equipos y maquinaria necesaria. -Establecimientos de compra.	-Definir los recursos necesarios para la elaboración de la hamburguesa.
	2. Listar los requisitos necesarios.	-28/09/10. Se listaron los requisitos necesarios para la elaboración de la hamburguesa, con el fin de planificar el proceso de la mejor forma.	-Personal interesado. -Salón de conferencias. -Computadores.	-Obtener una lista de requisitos necesarios para la elaboración del nuevo producto.
	3. Distribuir las tareas por departamento.	-29/09/10. Las tareas a realizar por cada departamento quedaron distribuidas, asignando responsables en cada área.	-Personal interesado. -Salón de conferencias.	-Definir y asignar la distribución de tareas por departamento y por responsable.
	4. Asignar proveedores.	-30/09/10 al 01/10/10. Se asignaron los proveedores correspondientes para cada ingrediente del producto.	-Personal interesado. -Salón de conferencias. -Proveedores necesarios.	-Obtener la lista de proveedores que se requieren para la elaboración de la nueva hamburguesa.

ETAPAS	RESPONSABILIDADES	CRONOGRAMA	RECURSOS	RESULTADOS ESPERADOS
6. Implementación técnica.	5. Planificar las posibles contingencias.	-02/10/10. Se planificaron y se definieron acciones preventivas y correctivas, en caso de que alguna eventualidad ocurra.	-Personal interesado. -Salón de conferencias.	-Asignación de acciones preventivas y correctivas, en caso de que alguna eventualidad ocurra durante el proceso de elaboración.
7. Comercialización.	1. Presupuestar la publicidad y el diseño de la misma; distribución de anuncios y otros tipos de promoción.	-09/10/10. Se definió el diseño y la distribución de la publicidad, junto con su respectivo costo.	-Personal interesado. -Salón de conferencias. -Computadores.	-Definir la publicidad que se empleara para realizar la apertura y distribución del nuevo producto.
	2. Diseñar el plan de distribución del producto.	-11/10/10. Se planificó el diseño del plan de distribución acorde con el lanzamiento del nuevo producto.	-Personal interesado. -Salón de conferencias. -Computadores.	-Definir el diseño de distribución del nuevo producto.
	3. Realizar el lanzamiento del nuevo producto.	-16/10/10. Se llevo a cabo el lanzamiento de la hamburguesa gourmet La Verona.	-Personal interesado. -Puntos de venta. -Clientes interesados. -Cocina.	-Resultados positivos en cuanto al lanzamiento del nuevo producto.
	4. Evaluar la aceptación del producto en los consumidores.	-18/10/10 al 23/10/10. Durante el transcurso de la semana, se llevo un seguimiento de la aceptación que tuvieron los clientes frente al nuevo producto.	-Personal interesado. -Salón de conferencias. -Computadores.	-Obtención de resultados positivos de aceptación del nuevo producto por parte de los clientes.

	El Garaje	Código: IEP1
	INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Versión: 01 Página: 1 de 4

I. INFORMACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Fecha: Martes 26 y Miércoles 27 de Octubre del 2010.

Lugar: Sede de Terrazas y Cabecera de Hamburguesas El Garaje.

Cargos Evaluados: Los cargos evaluados fueron los siguientes cargos operativos:

15. Jefe de producción.
16. Cocinero Chef.
17. Operario Parrillero.
18. Operario Armador.
19. Operario Papero y Despachador.
20. Auxiliar punto de venta.
21. Mesero.
22. Barman o Bar tender.
23. Cajero.
24. Bodeguero.

Persona Evaluadora: Claudia Lucia Vargas Bautista

Cargo del Evaluador: Administradora de Hamburguesas El Garaje

Código del formato para evaluación de desempeño: FEDP1

II. REGISTROS DE EVALUACIÓN

Por política de la gerencia los registros de la evaluación de desempeño son confidenciales de la empresa por lo tanto los registros de las evaluaciones de desempeño realizadas están archivadas en la sede administrativa del restaurante y no pueden ser adjuntadas al presente documento.

III. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Los resultados presentados a continuación son el promedio de las evaluaciones realizadas al personal operativo de la empresa. No se muestran resultados

individuales debido a que según política de la empresa el resultado individual solo es de interés para la empresa y el empleado.

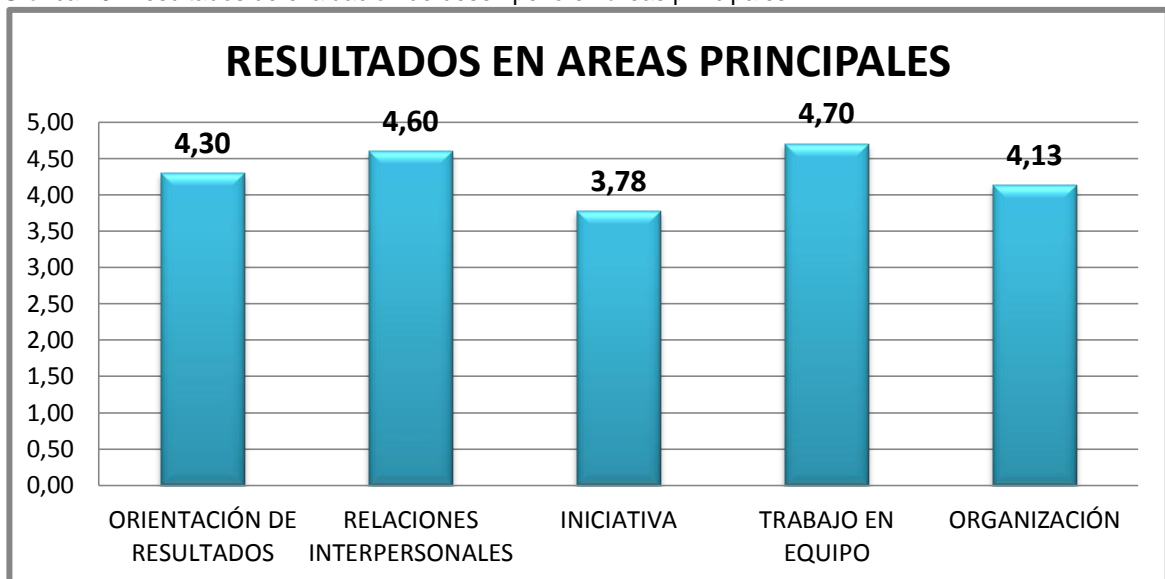
Como esta en el formato de evaluación desempeño FEDLP1, los áreas en que fue evaluado el personal son:

- Orientación al resultado.
- Calidad del trabajo.
- Relaciones interpersonales.
- Iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Organización.

Los puntajes con que se evaluó el personal es de 1 a 5, donde 1 es bajo cumplimiento del ítem que se evalúa y 5 es cumplimiento total.

Los resultados de las cinco áreas están en la siguiente Gráfica.

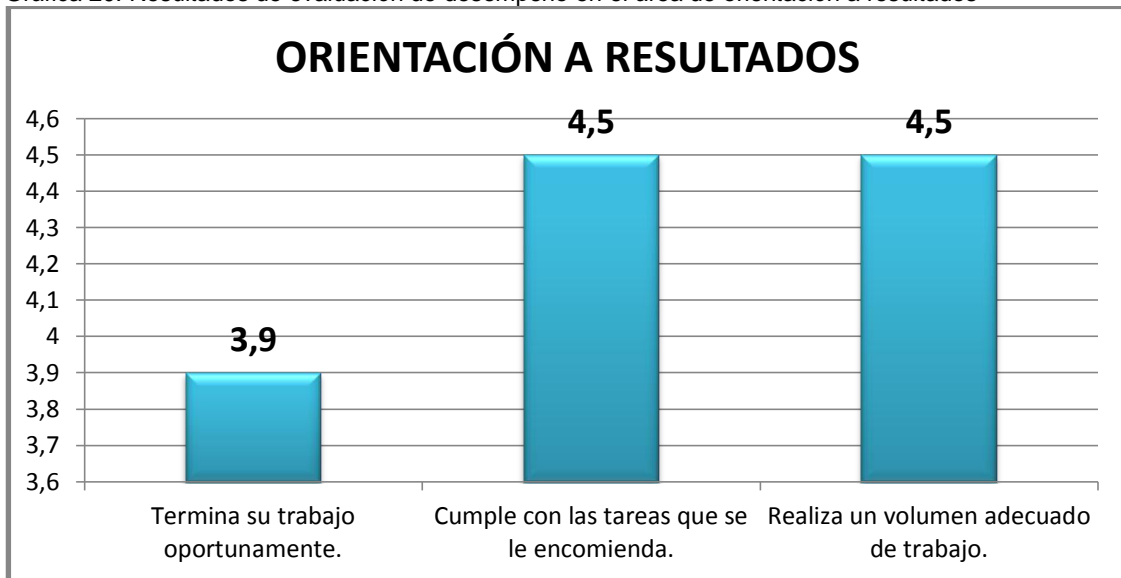
Gráfica 19. Resultados de evaluación de desempeño en áreas principales



Fuente: Autora.

El puntaje promedio de todas las áreas de desempeño es 4,3 lo cual indica que el desempeño promedio del personal del Garaje se clasifica como desempeño alto.

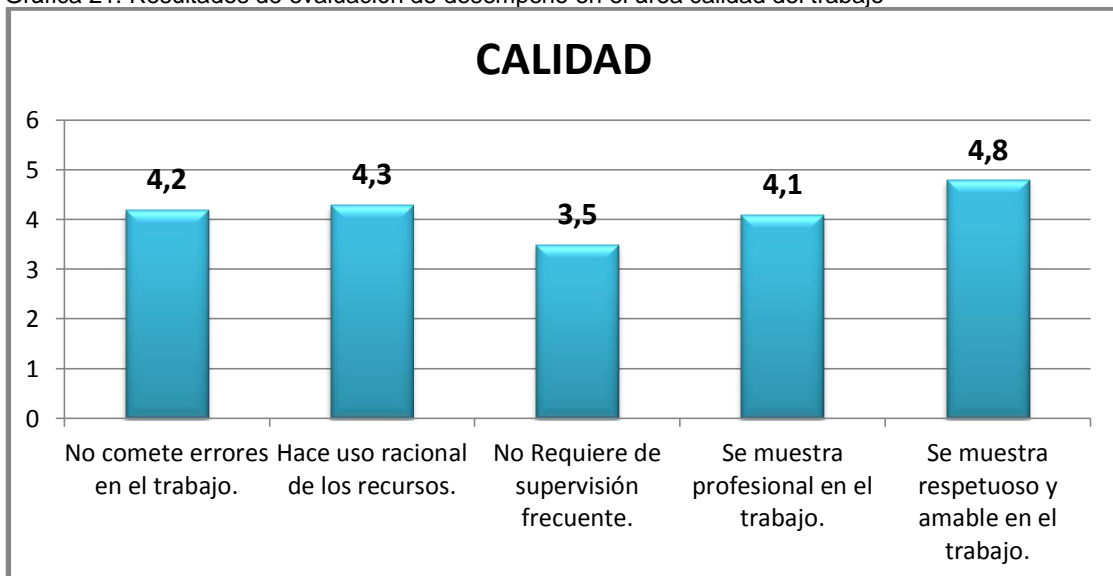
Gráfica 20. Resultados de evaluación de desempeño en el área de orientación a resultados



Fuente: Autora.

De acuerdo a los resultados arrojados en el análisis del desempeño laboral de los empleados, el puntaje promedio más bajo que se generó, fue de 3.9, dando incumplimiento oportuno a las tareas asignadas a cada trabajador, por lo tanto es evidente que la empresa debe implementar las estrategias necesarias para mejorar dicho aspecto y lograr mayor efectividad en la ejecución de sus labores.

Gráfica 21. Resultados de evaluación de desempeño en el área calidad del trabajo



Fuente: Autora.

Un aspecto muy importante para resaltar, es que los empleados no requieren de supervisión constante en la ejecución de las diferentes actividades laborales, pues

los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los trabajadores realizan sus tareas con calidad.

Gráfica 22. Resultados de evaluación de desempeño en el área de relaciones interpersonales



Fuente: Autora.

En la evaluación realizada al personal, se encontró que los trabajadores mantienen muy buenas relaciones interpersonales, lo cual les permite disfrutar de su trabajo y al mismo tiempo presentar resultados positivos en el desarrollo laboral de sus cargos.

Gráfica 23. Resultados de evaluación de desempeño en el área de iniciativa



Fuente: Autora.

A muchos de los trabajadores les falta iniciativa laboral al desempeñar sus labores diarias, pues solo se preocupan por cumplir con sus responsabilidades y no aportan ideas para mejorar los procesos, así como tampoco se anticipan a las dificultades que se pueden presentar, es por esto que este es un aspecto que la empresa debe mejorar.

Gráfica 24. Resultados de evaluación de desempeño en el área de organización




Fuente: Autora.

En cuanto a la organización que manejan los trabajadores, se encontró que llevan un plan de actividades y que se preocupan por alcanzar sus metas, pero no están utilizando indicadores reales para medir su desempeño, es decir solo ejecutan sus procesos de manera correcta, y no se rigen de un parámetro de formación que les permita autoevaluarse constantemente.

❖ Conclusiones generales:

Como aspectos generales por mejorar, se encontró la necesidad de capacitar al personal en cuanto la importancia de tener iniciativa propia frente a las exigencias de su cargo y de hacer uso de indicadores para desempeñar mejor su trabajo, con el fin de generar excelentes resultados tanto a nivel profesional como personal.

De acuerdo a la evaluación realizada, se detectó que existe un porcentaje de empleados que no cumplen con las tareas encomendadas oportunamente, por lo tanto se implementaron estrategias como, remuneración variable por cumplimiento de objetivos, y se asignaron mejor las tareas por cargo, con el fin de generar un balance y suavizar un poco la recarga laboral por trabajador.

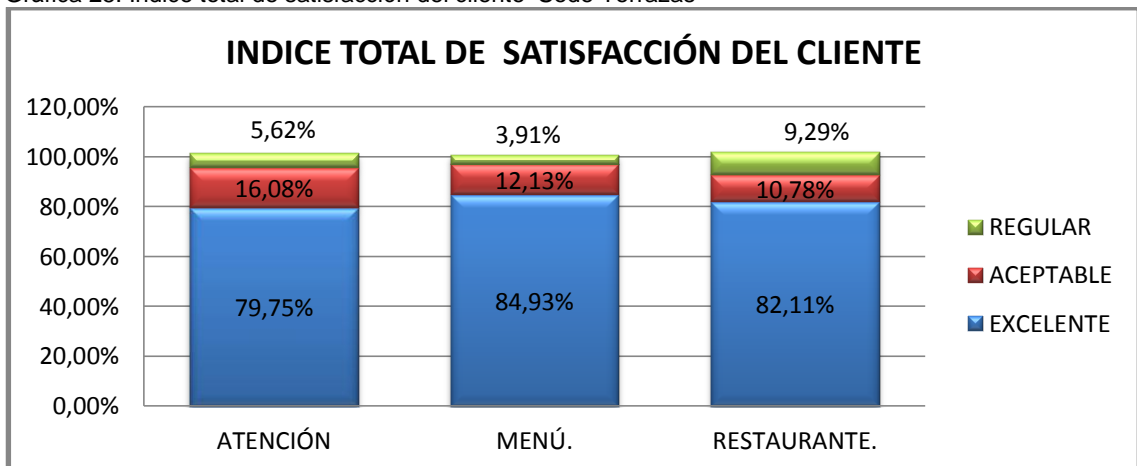
	El Garaje	Código: ESC1
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión: 01 Página: 1 de 4

El seguimiento a la satisfacción del cliente, fué realizado durante los meses de septiembre, octubre, y noviembre, con el fin de obtener la información necesaria, para mejorar los aspectos que se requieran perfeccionar, en las sedes de Terrazas y Cabecera, garantizando la complacencia y agrado del 100% de los clientes.

I. SEDE TERRAZAS:

- **Índice General de Satisfacción del Cliente:**

Gráfica 25. Índice total de satisfacción del cliente Sede Terrazas

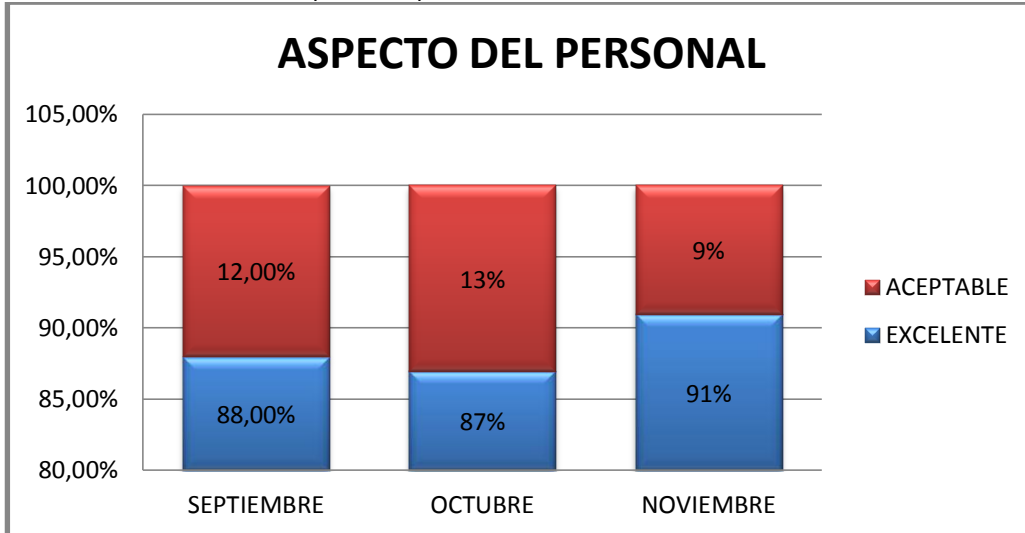


Fuente: Autora.

En la gráfica se puede observar, que en la sede de terrazas los clientes muestran gran satisfacción hacia el menú del restaurante, pero los resultados obtenidos en el análisis de atención al cliente y en los del restaurante en general, también son bastante placenteros, ya que se encuentran por encima del 79%.

- **Atención**

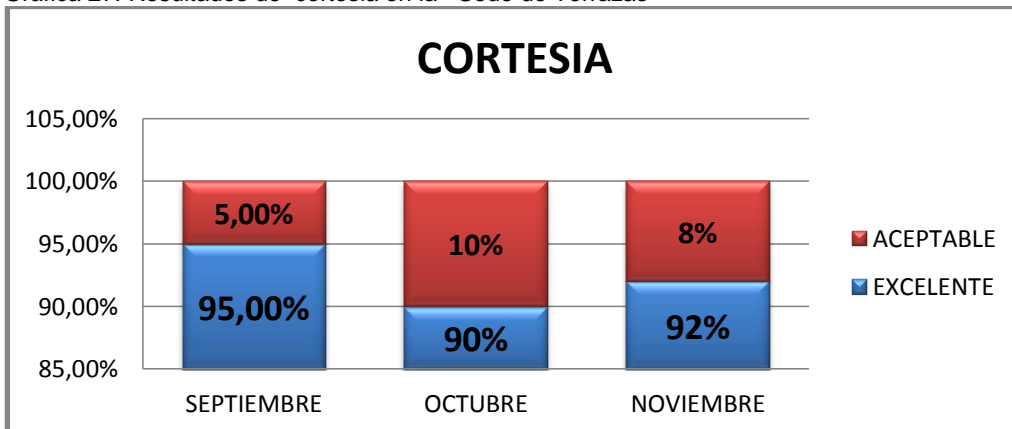
Gráfica 26. Resultados de aspecto del personal Sede Terrazas



Fuente: Autora.

El 90% de los clientes consideran que la presentación personal de los empleados en el mes del septiembre, fué excelente, en el mes de octubre disminuyó un poco, pero no dejó de ser muy buena, y en el mes de noviembre aumentó en un 92%, por lo cual se concluyó que el restaurante cuenta con excelente personal, el cual no solo se preocupa por ofrecer a sus clientes un buen servicio y atención, sino también por mantener su aspecto físico impecable.

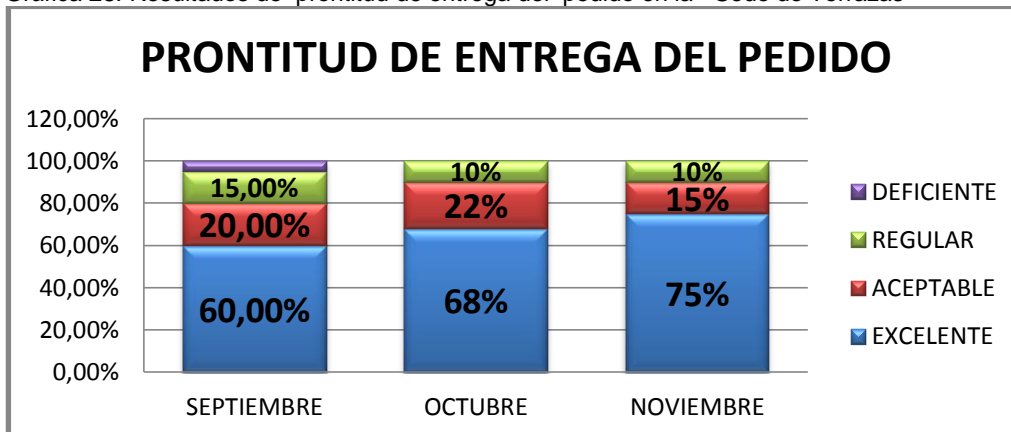
Gráfica 27. Resultados de cortesía en la Sede de Terrazas



Fuente: Autora.

En el mes de septiembre, el 95% de los clientes consideró que la cortesía con que fueron atendidos fué excelente, esto debido a que en dicho mes se llevó a cabo la celebración del amor y la amistad, en la cual el restaurante presentó diferentes propuestas especiales para los clientes, donde por medio de pequeños detalles se quiso celebrar la importancia de esta fecha.

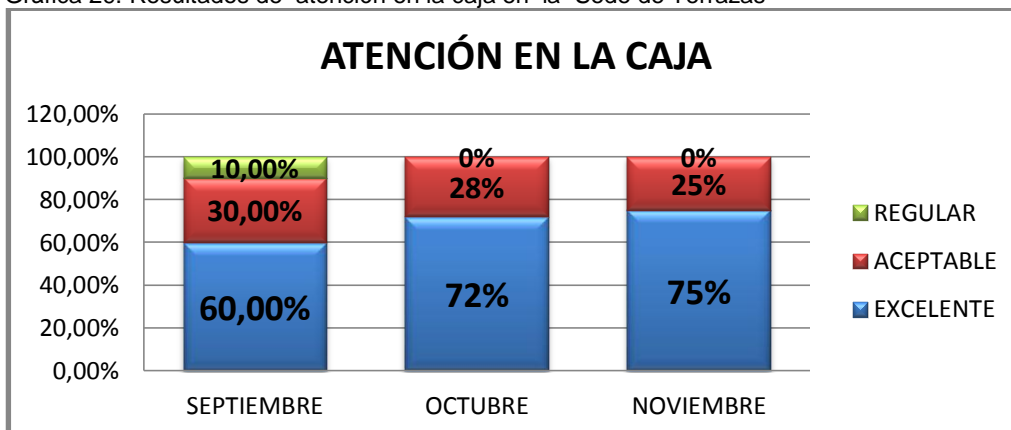
Gráfica 28. Resultados de prontitud de entrega del pedido en la Sede de Terrazas



Fuente: Autora.

En cuanto a la rapidez de entrega de los pedidos, se manifestó una percepción de excelencia por parte de los clientes en el mes de noviembre con un 75%, debido a que en septiembre, algunos de ellos presentaron ciertas quejas y reclamos, las cuales fueron prontamente analizadas y evaluadas, implementando diferentes acciones correctivas necesarias para mejorar la satisfacción de los clientes en este aspecto.

Gráfica 29. Resultados de atención en la caja en la Sede de Terrazas

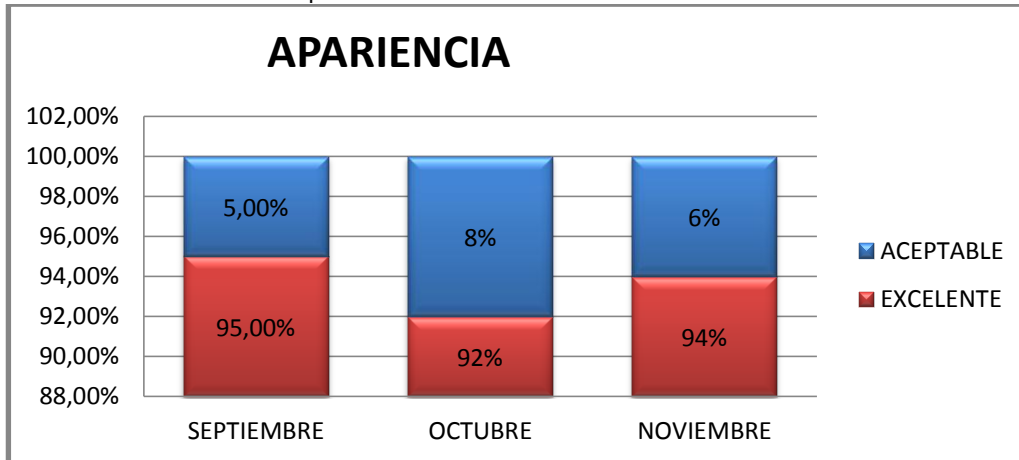


Fuente: Autora.

La forma como se maneja la atención en la caja en la sede de terrazas, es excelente en un 75% en el mes de noviembre, mientras que en septiembre se obtuvo un 60%, ya que el 10 % de los clientes mostraron insatisfacción hacia este aspecto.

- **Menú**

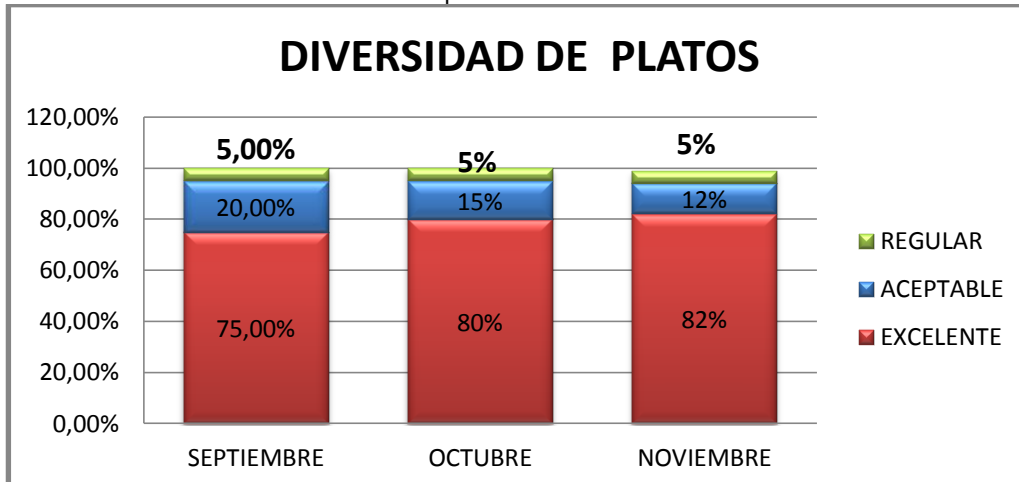
Gráfica 30. Resultados de apariencia del menu en la Sede de Terrazas



Fuente: Autora.

La apariencia del menú en septiembre, fué percibida por el 95% de los clientes como excelente, debido a que se realizaron cambios en el diseño de la carta, donde se especificaron mejor los ingredientes de cada producto y así se facilitó significativamente el entendimiento de los diferentes productos ofrecidos en el restaurante.

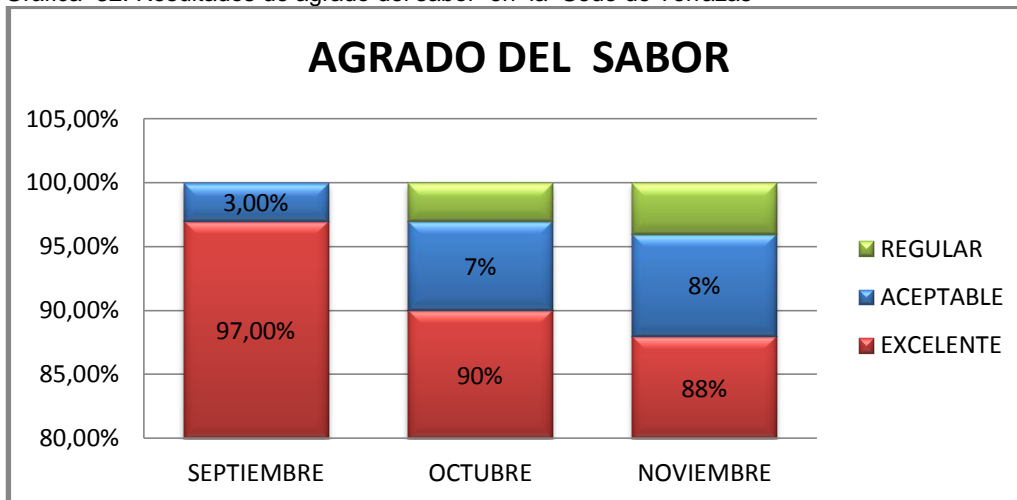
Gráfica 31. Resultados de diversidad de platos en la Sede de Terrazas



Fuente: Autora.

El restaurante planteó la propuesta de implementar cada 6 meses un nuevo producto a la carta, de acuerdo con las observaciones obtenidas en las encuestas realizadas a sus clientes, por lo tanto en el mes de noviembre se observó que el 82% de ellos consideró excelente la diversidad de platos ofrecidos en el menú.

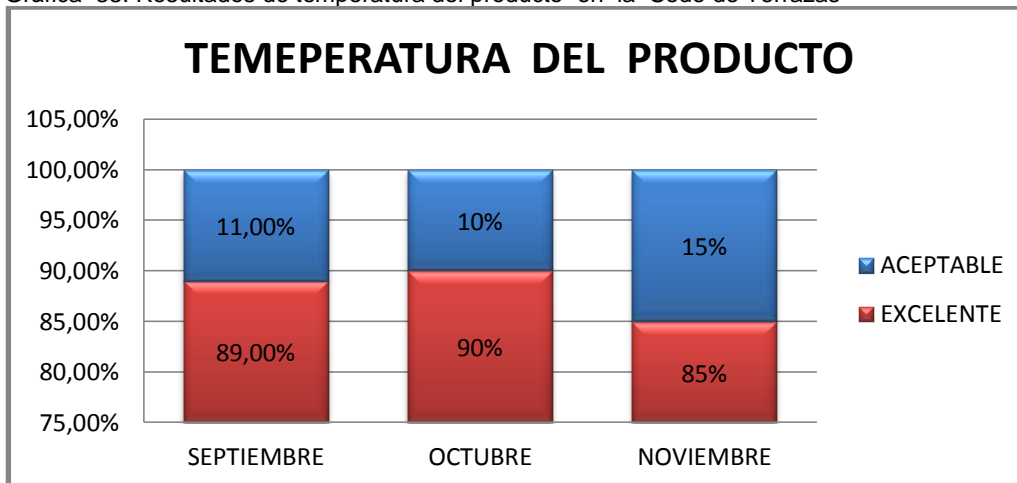
Gráfica 32. Resultados de agrado del sabor en la Sede de Terrazas



Fuente: Autora.

En el mes de septiembre, el 97% de los clientes consideró que el sabor de los diferentes productos era excelente, mientras que en noviembre el 8% de los mismos lo calificó como aceptable.

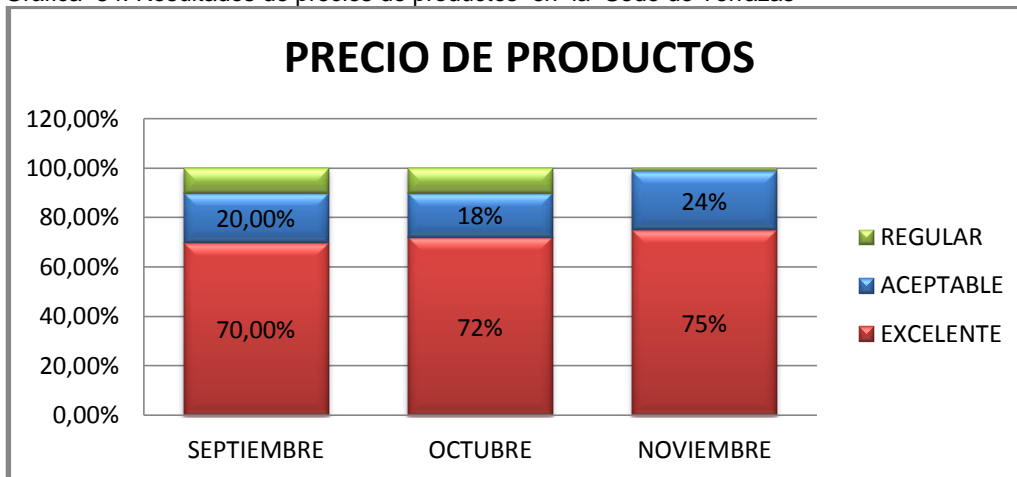
Gráfica 33. Resultados de temperatura del producto en la Sede de Terrazas



Fuente: Autora.

La temperatura de los productos al ser entregados a los clientes, siempre varia mes a mes, debido a que en algunas ocasiones se presentan retrasos en la cocina, o falta comunicación entre los operarios, pero así se presenten inconvenientes internos en el área de producción, los clientes siguen calificando las condiciones de los productos como excelentes y/o aceptables.

Gráfica 34. Resultados de precios de productos en la Sede de Terrazas

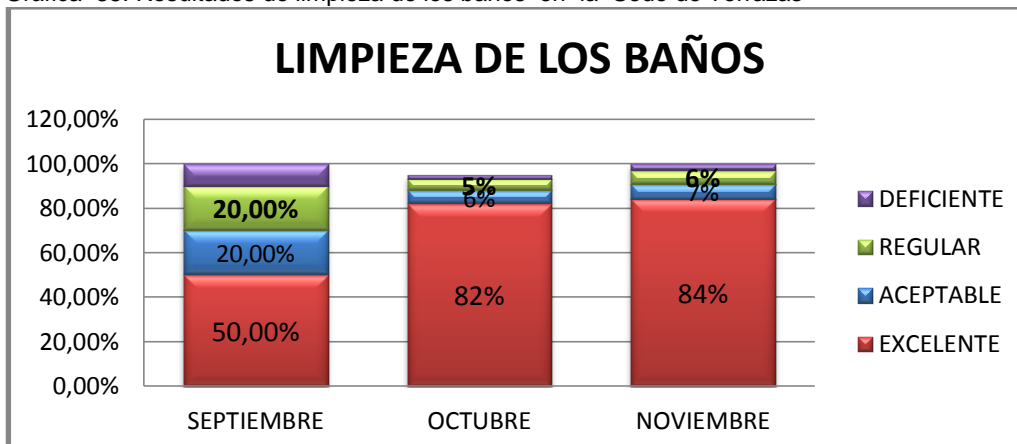


Fuente: Autora.

Los precios de los productos que maneja el restaurante, siempre han sido considerados como excelentes, por lo tanto el análisis realizado durante los meses de septiembre, octubre y noviembre, generó porcentajes placenteros, en cuanto a la aceptación de los clientes frente a los precios.

- **Apariencia del restaurante**

Gráfica 35. Resultados de limpieza de los baños en la Sede de Terrazas



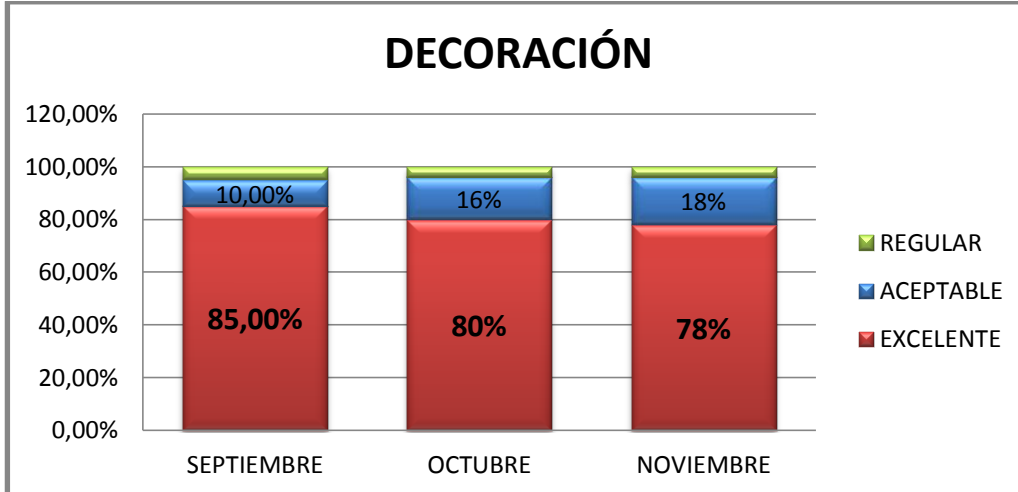
Fuente: Autora.

En el mes de septiembre, en la sede de terrazas tan solo el 50% de los clientes calificaron como excelente la limpieza de los baños del restaurante, debido a que no existía un mantenimiento entre jornadas de funcionamiento, lo cual generó un desagrado en los consumidores.

Como solución a este problema, durante la implementación del Sistema de Gestión, se establecieron jornadas de limpieza cada tres horas, en el transcurso de las actividades de la empresa, lo cual obtuvo resultados positivos, pues como se puede observar en los meses de octubre y noviembre el 82% y el 84% de los

clientes consideraron que el aspecto de los baños era muy agradable y plantearon que siempre permanencian limpios.

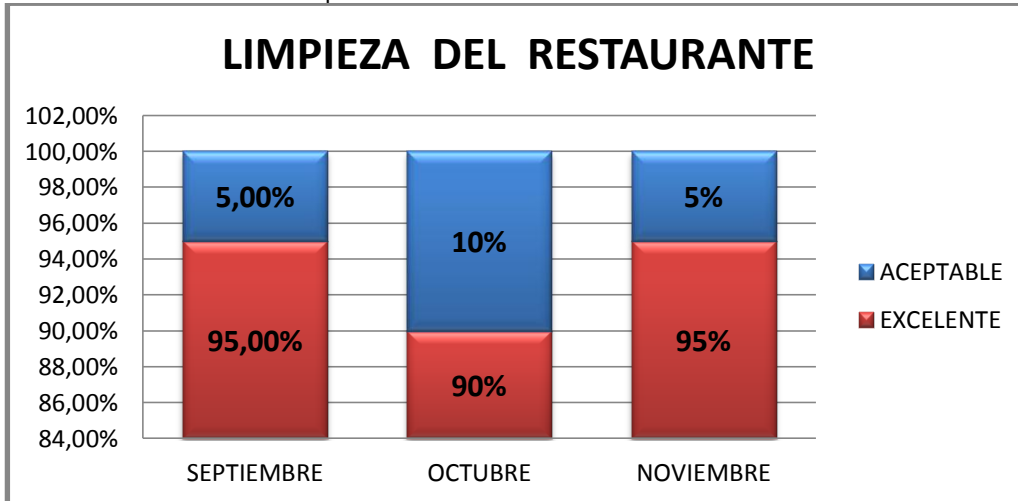
Gráfica 36. Resultados de decoración del restaurante en la Sede de Terrazas



Fuente: Autora.

La decoración del establecimiento, casi siempre ha sido calificada por los clientes como excelente. Prueba de esto, es que más del 78% de los clientes encuestados durante los meses de septiembre, octubre y noviembre opinaron que la sede de terrazas cuenta con la decoración adecuada y necesaria que obedece al concepto de la empresa.

Gráfica 37. Resultados de limpieza del restaurante en la Sede de Terrazas



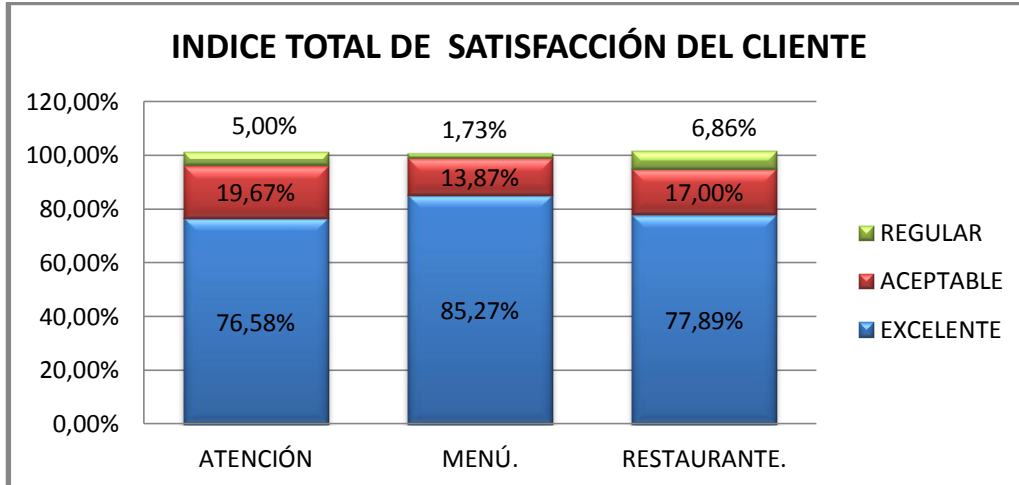
Fuente: Autora.

Como se puede observar en la gráfica, más del 90% de los clientes, consideraron excelente la limpieza general de la sede de terrazas, lo cual responde a las jornadas frecuentes de mantenimiento y de aseo implementadas durante este proceso.

II. SEDE CABECERA

- **Índice General de Satisfacción del Cliente:**

Gráfica 38. Índice total de satisfacción del cliente Sede Cabecera

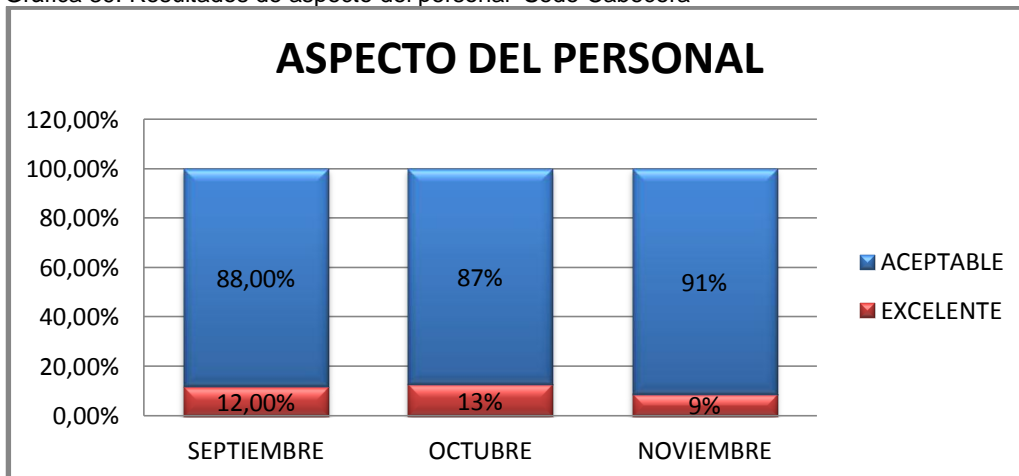


Fuente: Autora.

Para el análisis del índice general de satisfacción del cliente, en la sede de cabecera, se observó que más del 85% de los clientes, así como en terrazas, se sienten satisfechos y atraídos por el menú que ofrece el restaurante, lo cual se ve reflejado en los altos volúmenes de ventas que maneja la empresa.

- **Atención**

Gráfica 39. Resultados de aspecto del personal Sede Cabecera

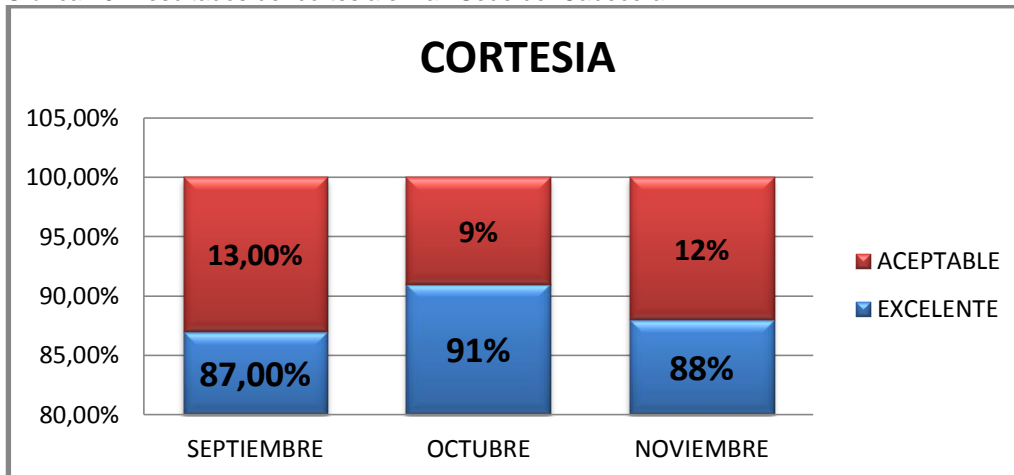


Fuente: Autora

Así como se observó en el análisis de resultados de la sede de terrazas, el aspecto físico del personal, también es de agrado para los clientes de cabecera,

pues más del 87% de las personas que contestaron la encuesta, piensan que la presentación personal de los empleados de la empresa es excelente.

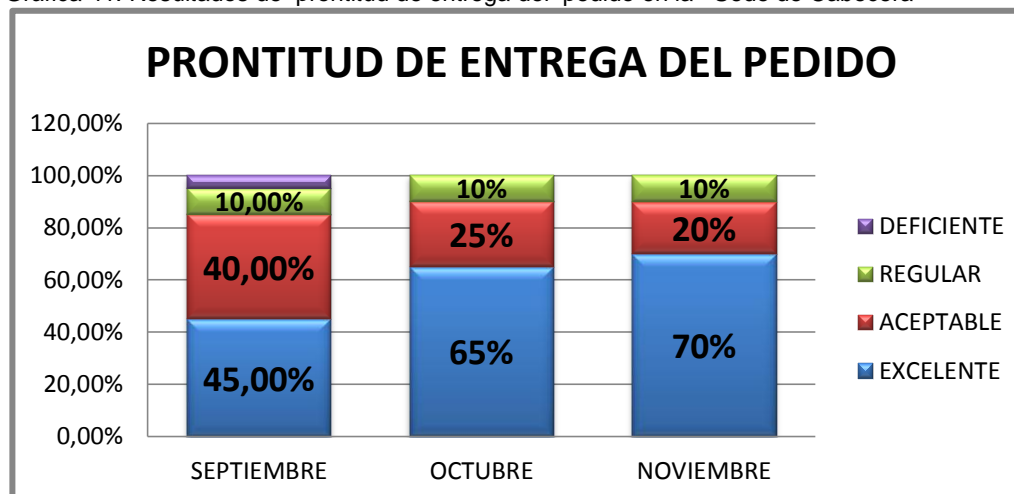
Gráfica 40. Resultados de cortesía en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

Más del 87% de los clientes de la sede de cabecera, consideraron que el servicio y la cortesía con que cada uno de los empleados atendía sus inquietudes y pedidos, durante los meses de septiembre, octubre y noviembre, fué excelente.

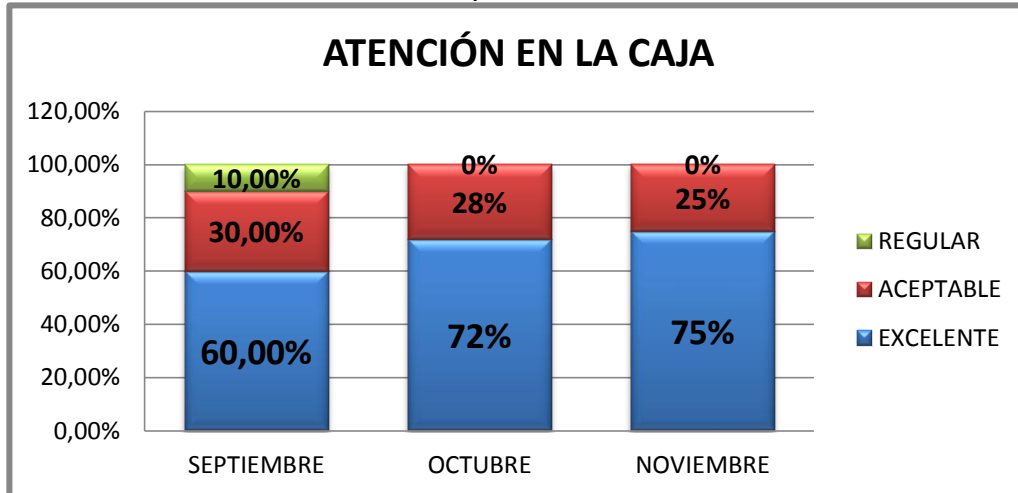
Gráfica 41. Resultados de prontitud de entrega del pedido en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

La sede de cabecera vivió la misma situación que se presentó en terrazas en cuanto a la rapidez en la entrega de los pedidos, por lo tanto después de haber implementado las correcciones necesarias para solucionar los problemas, en el mes de noviembre se evidenció que un 70% de los clientes, calificó la rapidez del servicio del restaurante como excelente.

Gráfica 42. Resultados de atención en la caja en la Sede de Cabecera

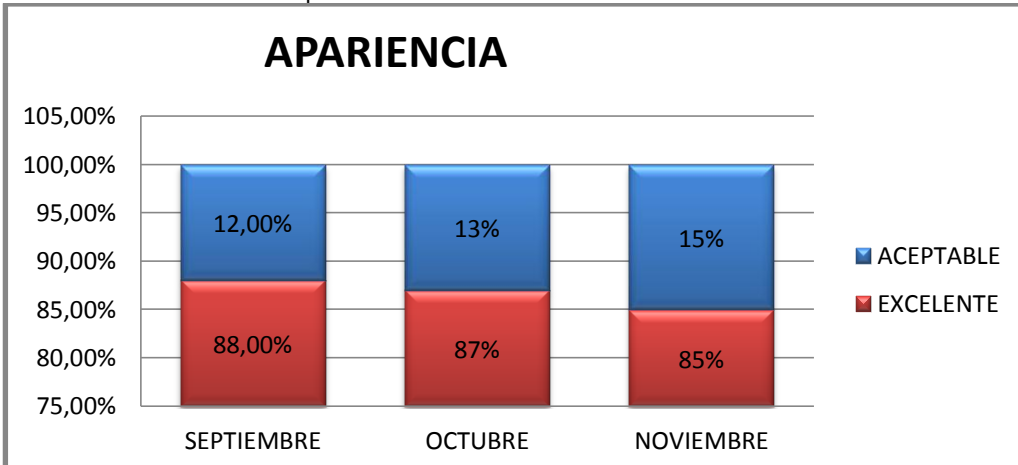


Fuente: Autora.

La atención en la caja en la sede de cabecera, obtuvo la mayor calificación en el mes de noviembre, y la menor en el mes de septiembre, pues un 30% de los clientes considero que la atención prestada por los empleados del restaurante era aceptable y un 10% la definió como regular.

- **Menú**

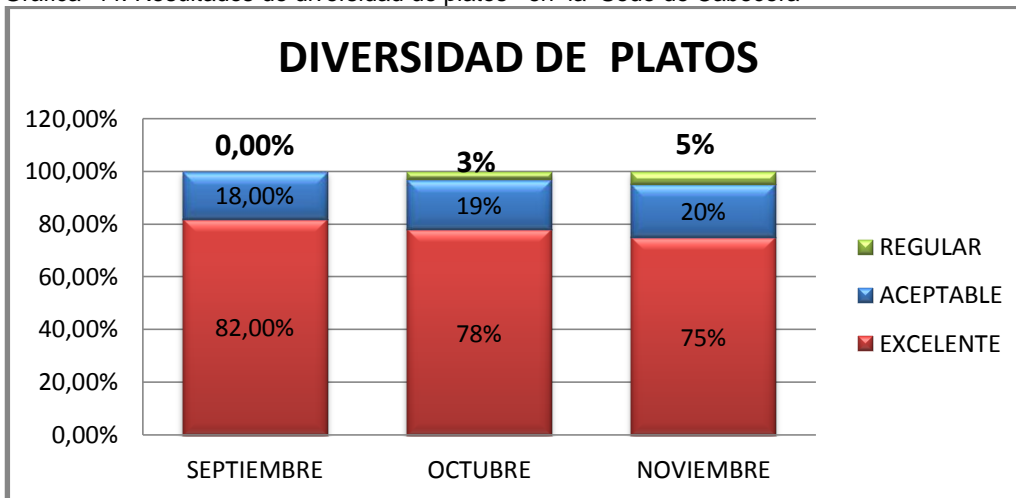
Gráfica 43. Resultados de apariencia del menu en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

En términos generales, basandome en los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la sede de cabecera, se puede concluir que la mayoría de los clientes del restaurante, consideran que El Garaje mantiene en excelentes condiciones su apariencia física.

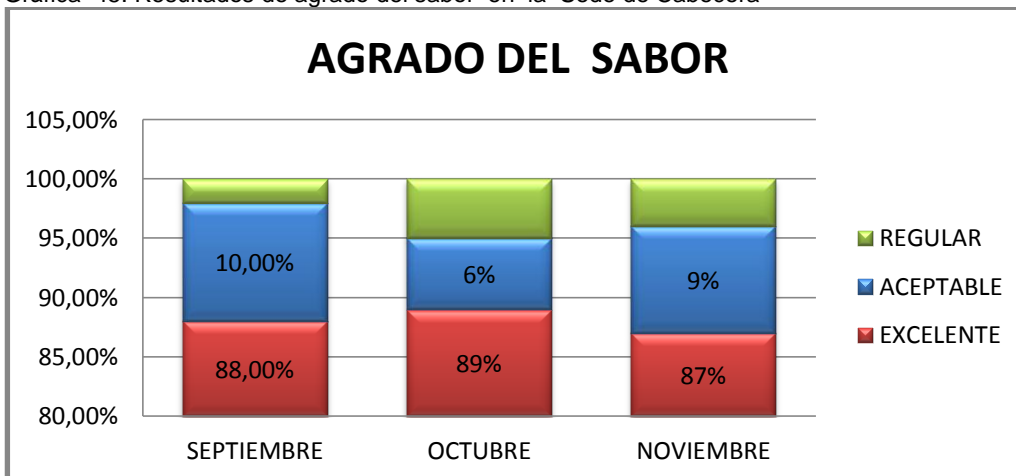
Gráfica 44. Resultados de diversidad de platos en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

Observando los resultados plasmados en la gráfica, se puede decir que más del 75% de los clientes, aprecian y se sienten satisfechos con la variedad de productos que maneja el menú del restaurante.

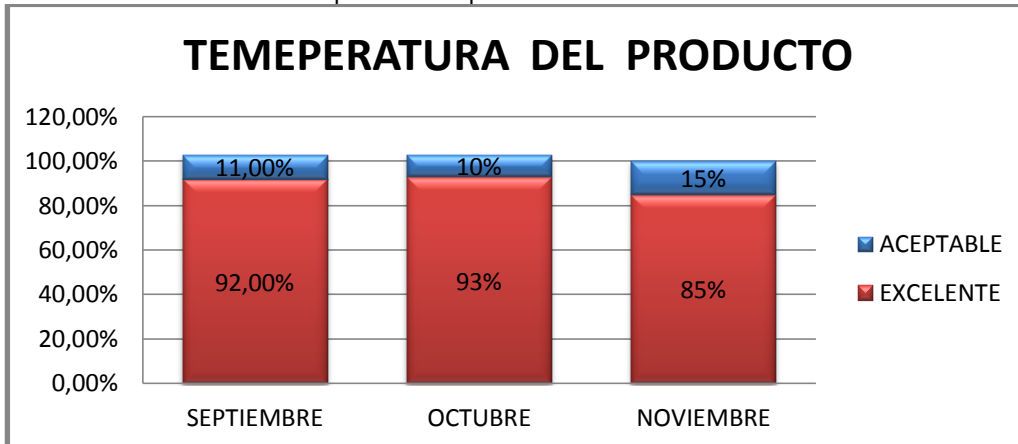
Gráfica 45. Resultados de agrado del sabor en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

Más del 87% de los clientes de la sede de cabecera, consideraron que el sabor de los productos ofrecidos en el restaurante durante los meses de septiembre, octubre, y noviembre fué excelente, pero un 10% opinó que el sabor era tan solo aceptable, por lo cual se implementaron mejoras en la calidad de los productos, para garantizar que el sabor de cada plato sea de total agrado para todos los clientes.

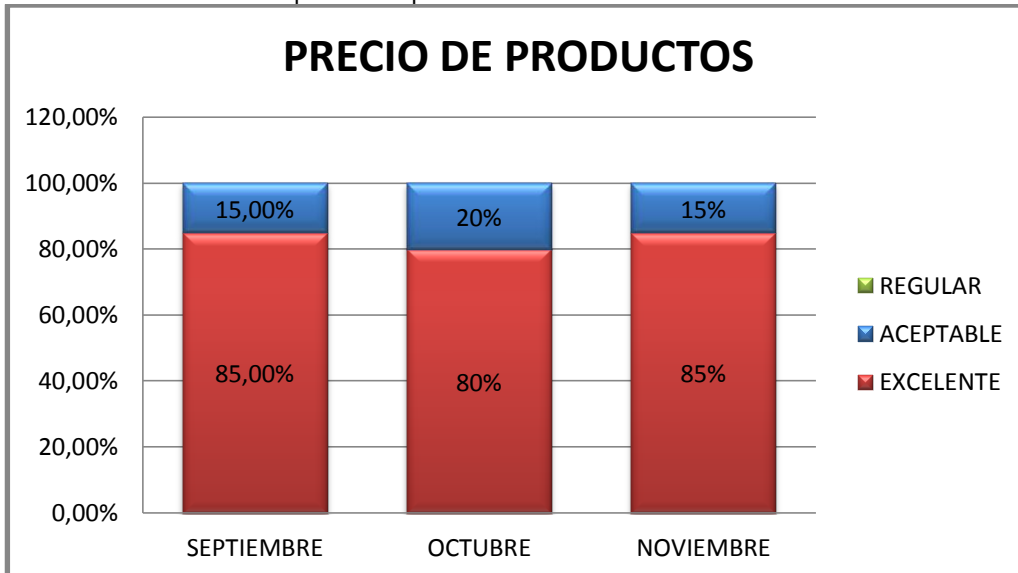
Gráfica 46. Resultados de temperatura del producto en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

En general, se puede apreciar que el restaurante cumple con las expectativas de los clientes, en cuanto a la temperatura de los productos, pues más del 85% de las personas encuestadas consideran que al recibir el plato deseado, este se encuentra en excelentes condiciones de temperatura.

Gráfica 47. Resultados de precios de productos en la Sede de Cabecera

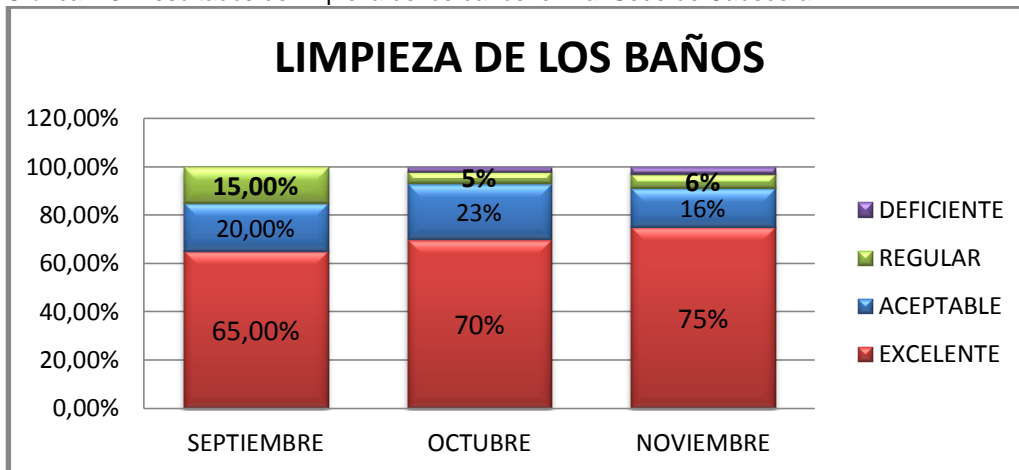


Fuente: Autora.

Así como en la sede de terrazas, en cabecera también se evidenció que los clientes están satisfechos con los precios razonables que maneja el restaurante.

- **Apariencia del restaurante**

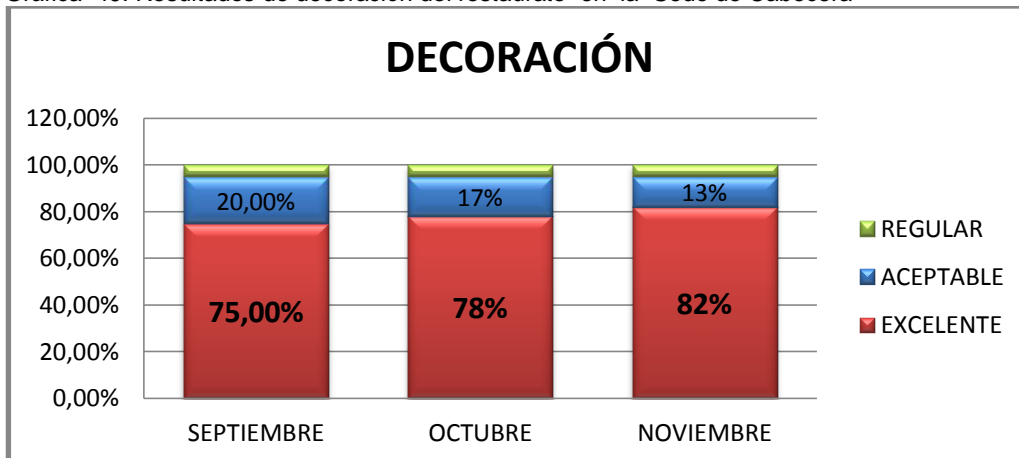
Gráfica 48. Resultados de limpieza de los baños en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

El 65%de los clientes de la sede de cabecera, consideraron que la limpieza de los baños en el mes de septiembre, fué excelente, pero así como en terrazas también se evidenció la inconformidad de la gente, por lo tanto se implementaron las mismas estrategias propuestas para la sede de terrazas.

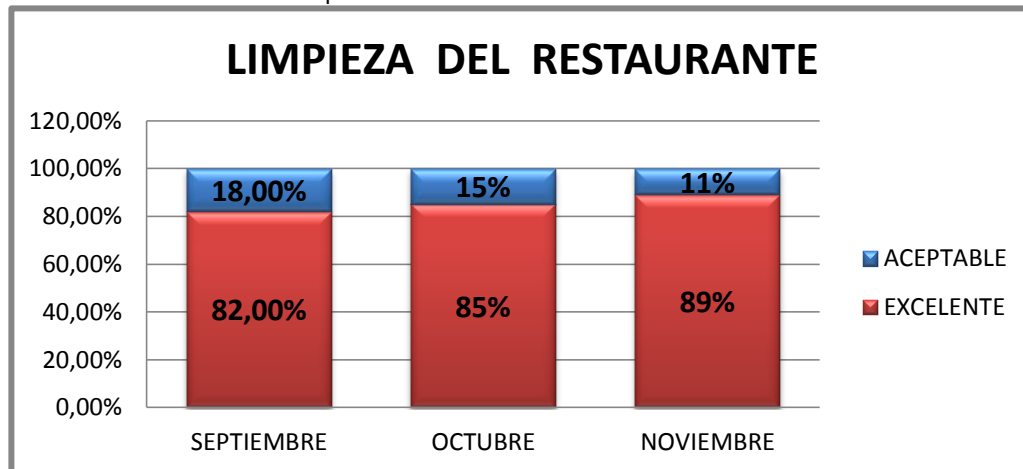
Gráfica 49. Resultados de decoración del restaurante en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

La mayoría de los clientes, consideraron que la decoración de la sede de cabecera, fué excelente durante los meses analizados, pero especialmente en noviembre, el restaurante se preocupó por implementar nuevos elementos decorativos, con el fin de embellecer el establecimiento, por lo tanto el 82% de las personas manifestó su total agrado y satisfacción hacia los cambios realizados.

Gráfica 50. Resultados de limpieza del restaurante en la Sede de Cabecera



Fuente: Autora.

En términos generales, la limpieza del restaurante en cabecera así como en terrazas, cumple con las expectativas de los clientes, pues más del 82% de las personas encuestadas calificaron las condiciones del establecimiento como excelentes.

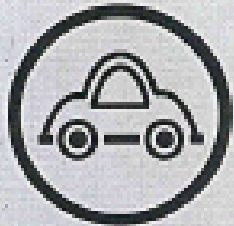
❖ Conclusiones Generales:

Como conclusiones generales, se puede decir que la mayoría de los clientes del restaurante de comida rápida hamburguesas El Garaje, se encuentran satisfechos con el desempeño de las actividades de la empresa, el servicio, la atención al cliente, y las condiciones en las que se encuentran los establecimientos.

Cuando se analizaron las opiniones de los clientes, respecto a la limpieza de los baños en las dos sedes, se encontró que en el mes de septiembre había cierto inconformismo, por lo cual se implementaron jornadas de limpieza y aseo cada tres horas, con el fin de corregir la insatisfacción de las personas al visitar las instalaciones de los establecimientos.

En la sede de cabecera en el mes de noviembre, se invirtió en decoración para embellecer el establecimiento, lo cual se vio reflejado en la satisfacción de los clientes.

De acuerdo a las observaciones propuestas por los clientes en las encuestas realizadas durante el mes de septiembre, acerca de crear una hamburguesa light o tipo gourmet, El restaurante decidió dar inicio al proceso de diseño, y desarrollo de una nueva hamburguesa (La Verona), la cual cumpla con los requisitos manifestados por los clientes y así mismo se caracterice por ser totalmente diferente a cualquiera de los productos ya existentes.



El Garaje

Código: CACG 1

Versión: 01

Página: 1 de 2

CONTROL DE ASISTENCIA DE LA CAPACITACIÓN GENERAL


CAPACITACIÓN GENERAL EN EL RESTAURANTE HAMBURGUESAS EL GARAJE

Tema:	Orientación general sobre la implementación de un modelo de Gestión, con base en la norma ISO 6001; 2008.
Fecha:	18/09/10.
Responsable de la capacitación:	Asesora del Sistema de Gestión, con base en la norma ISO 6001; 2008.

CONTROL DE ASISTENCIA DE LA CAPACITACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL EMPLEADO	CARGO	FIRMA
Esteban José Vargas	Gerente.	Esteban Vargas
Claudia Lucía Vargas.	Administrador.	Claudia Lucía
Rodrigo Gato	Director de mercadeo y publicidad.	Rodrigo Gato
Ernesto Gamboa.	Contador.	Ernesto Gamboa
Adriana Lizcano	Secretaria.	Adriana Lizcano
DEISY CABEZA	Jefe de producción.	Deisy Cabeza
wilmer Rodriguez	Cocinero Chef.	Wilmer Rodriguez

NOMBRE DEL EMPLEADO	CARGO	FIRMA
Juan Pablo Navarro	Operario Parrillero.	Juan Pablo Navarro
Victor Amador E	Operario Armador.	Victor Amador E.
Osvaldo Andrés Fuentes.	Operario Papero y Despachador.	Osvaldo Andrés Fuentes.
Miquel pinetto toloza	Auxiliar de cocina.	Miquel pinetto
Henri Alberto Pacheco	Cajero.	Henri Alberto Pacheco.
MARTIN ACERO	Mesero.	MARTIN ACERO
JORGE BENAVIDEZ.	Bodeguero.	JORGE BENAVIDEZ.
Hernando Pico	Barman o Bar tender.	Hernando Pico.
Alfonso Gomez	Mensajero.	Alfonso Gomez
ANITA MARTINEZ	Aseadora.	Anita Martinez

	El Garaje	Código: PQC1
	CÁLCULO DE PUNTO DE EQUILIBRIO SEDE CABECERA	Versión: 01 Página: 1 de 4

1. INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DE LA SEDE:	TERRAZAS
FECHA:	OCTUBRE 1/10
RESPONSABLE	MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA

2. GASTOS FIJOS MENSUALES

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	% ASIGNADO A SEDE	GASTO POR SEDE
1	Sueldo de Gerente	\$ 3.500.000	25%	\$ 875.000
2	Sueldo de Administrador	\$ 2.500.000	25%	\$ 625.000
3	Sueldo de Secretaria	\$ 910.000	25%	\$ 227.500
4	Arriendo Oficina Administración	\$ 650.000	25%	\$ 162.500
5	Honorarios de Contador	\$ 600.000	25%	\$ 150.000
6	Mercadeo y Publicidad	\$ 2.000.000	25%	\$ 500.000
7	Pago de celaduria de parte administrativa	\$ 220.000	25%	\$ 55.000
8	Asesoría legales, mercadeo, producción	\$ 1.500.000	25%	\$ 375.000
9	Depreciación activos administrativos	\$ 380.000	25%	\$ 95.000
10	Gastos Financieros	\$ 3.000.000	25%	\$ 750.000
11	Otros Gastos Fijos	\$ 510.000	25%	\$ 127.500
TOTAL GASTOS FIJOS SEDE				\$ 3.942.500

3. COSTOS FIJOS MENSUALES

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
1	Mano de obra fija	\$ 850.000	3	\$ 2.550.000
2	Mantenimiento de equipos	\$ 250.000	1	\$ 250.000
3	Arriendo del local	\$ 2.400.000	1	\$ 2.400.000
4	Depreciación activos operativos	\$ 1.520.200	1	\$ 1.520.200
5	Compra de materias primas fijas	\$ 500.000	1	\$ 500.000
6	Celaduría del local	\$ 1.500.000	1	\$ 1.500.000
7	Otros costos fijos	\$ 800.000	1	\$ 800.000
TOTAL COSTOS FIJOS				\$ 9.520.200

4. TOTAL DE COSTOS Y GASTOS FIJOS

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
1	GASTOS FIJOS	\$ 3.942.500
2	COSTOS FIJOS	\$ 9.520.200
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS FIJO		\$ 13.462.700

5. LISTADO DE PRODUCTOS, CANTIDADES Y PRECIO DE VENTA

No.	PRODUCTO	CANTIDADES PROMEDIO	PRECIO DE VENTA	PARTICIPACIÓN % EN VENTAS
1	Hamburguesas de la Casa	720	11.500	17%
2	Hamburguesas Extremas	770	15.500	24%
3	Hamburguesas Rock Burger	750	16.500	25%
4	Perros	420	11.000	9%
5	Sándwiches	380	8.500	7%
6	Mazorcas	440	7.000	6%
7	Bebidas	3000	2.000	12%
8	Otro:			0%
TOTAL VENTAS			\$ 49.520.000	

6. COSTOS VARIABLES POR PRODUCTO

No.	PRODUCTO	COSTOS UNITARIO		TOTAL COSTOS VARIABLES
		MATERIA PRIMA DIRECTA	MANO DE OBRA DIRECTA	
1	Hamburguesas de la Casa	\$ 6.500	\$ 1700	\$ 8.200
2	Hamburguesas Extremas	\$ 8.500	\$ 1800	\$ 10.300
3	Hamburguesas Rock Burger	\$ 9.800	\$ 1950	\$ 11.750
4	Perros	\$ 4.800	\$ 850	\$ 5.650
5	Sandwiches	\$ 3.800	\$ 920	\$ 4.720
6	Mazorcas	\$ 2.700	\$ 750	\$ 3.450
7	Bebidas	\$ 950	\$ 100	\$ 1.050
8	Otro:			\$ -

7. MARGEN DE CONTRIBUCIÓN POR PRODUCTO


No.	PRODUCTO	PRECIO DE VENTA	COSTO VARIABLE	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN (\$)
1	Hamburguesas de la Casa	\$ 11.500	\$ 8.200	29%
2	Hamburguesas Extremas	\$ 15.500	\$ 10.300	34%
3	Hamburguesas Rock Burger	\$ 16.500	\$ 11.750	29%
4	Perros	\$ 11.000	\$ 5.650	49%
5	Sandwiches	\$ 8.500	\$ 4.720	44%
6	Mazorcas	\$ 7.000	\$ 3.450	51%
7	Bebidas	\$ 2.000	\$ 1.050	48%
8	Otro:	\$ -	\$ -	0%

8. CÁLCULO DE PUNTO DE EQUILIBRIO EN \$

COSTOS Y GASTOS FIJOS MENSUALES	\$ 13.462.700,00
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO	35%
PQ EN VENTAS (\$)	\$ 38.144.288

9. PUNTO DE EQUILIBRIO POR LÍNEA DE PRODUCTO

No.	PRODUCTO	PQ (\$)	PQ (UNIDADES) MES
1	Hamburguesas de la Casa	\$ 6.377.922	555
2	Hamburguesas Extremas	\$ 9.193.297	593
3	Hamburguesas Rock Burger	\$ 9.532.221	578
4	Perros	\$ 3.558.696	324
5	Sándwiches	\$ 2.488.006	293
6	Mazorcar	\$ 2.372.464	339
7	Bebidas	\$ 4.621.683	2311
8	Otro:	\$ -	0

	El Garaje	Código: PQT1
	CÁLCULO DE PUNTO DE EQUILIBRIO SEDE TERRAZAS	Versión: 01 Página: 1 de 4

1. INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DE LA SEDE:	TERRAZAS
FECHA:	OCTUBRE 8/10
RESPONSABLE	MARÍA ALEJANDRA VILLAMIZAR CEPEDA

2. GASTOS FIJOS MENSUALES

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL	% ASIGNADO A SEDE	GASTO POR SEDE
1	Sueldo de Gerente	\$ 3.500.000	18%	\$ 630.000
2	Sueldo de Administrador	\$ 2.500.000	18%	\$ 450.000
3	Sueldo de Secretaria	\$ 910.000	18%	\$ 163.800
4	Arriendo Oficina Administración	\$ 650.000	18%	\$ 117.000
5	Honorarios de Contador	\$ 600.000	18%	\$ 108.000
6	Mercadeo y Publicidad	\$ 2.000.000	18%	\$ 360.000
7	Pago de celaduria de parte administrativa	\$ 220.000	18%	\$ 39.600
8	Asesoría legales, mercadeo, producción	\$ 1.500.000	18%	\$ 270.000
9	Depreciación activos administrativos	\$ 380.000	18%	\$ 68.400
10	Gastos Financieros	\$ 3.000.000	18%	\$ 540.000
11	Otros Gastos Fijos	\$ 510.000	18%	\$ 91.800
TOTAL GASTOS FIJOS SEDE				\$ 2.838.600

3. COSTOS FIJOS MENSUALES

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
1	Mano de obra fija	\$ 850.000	2	\$ 1.700.000
2	Mantenimiento de equipos	\$ 150.000	1	\$ 150.000
3	Arriendo del local	\$ 1.750.000	1	\$ 1.750.000
4	Depreciación activos operativos	\$ 1.320.000	1	\$ 1.320.000
5	Compra de materias primas fijas	\$ 350.000	1	\$ 350.000
6	Celaduría del local	\$ 850.000	1	\$ 850.000
7	Otros costos fijos	\$ 420.000	1	\$ 420.000
TOTAL COSTOS FIJOS				\$ 6.540.000

4. TOTAL DE COSTOS Y GASTOS FIJOS

No.	DESCRIPCIÓN	VALOR MENSUAL
1	GASTOS FIJOS	\$ 2.838.600,00
2	COSTOS FIJOS	\$ 6.540.000,00
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS FIJO		\$ 9.378.600,00

5. LISTADO DE PRODUCTOS, CANTIDADES Y PRECIO DE VENTA

No.	PRODUCTO	CANTIDADES PROMEDIO	PRECIO DE VENTA	PARTICIPACIÓN % EN VENTAS
1	Hamburguesas de la Casa	535	11.500	17%
2	Hamburguesas Extremas	545	15.500	24%
3	Hamburguesas Rock Burger	515	\$ 16.500	24%
4	Perros	334	\$ 11.000	10%
5	Sandwiches	274	\$ 8.500	7%
6	Mazorcas	310	\$ 7.000	6%
7	Bebidas	2100	\$ 2.000	12%
8	Otro: _____			0%
TOTAL VENTAS			\$ 35.470.500	

6. COSTOS VARIABLES POR PRODUCTO

No.	PRODUCTO	COSTOS UNITARIO		TOTAL COSTOS VARIABLES
		MATERIA PRIMA DIRECTA	MANO DE OBRA DIRECTA	
1	Hamburguesas de la Casa	\$ 6.500	\$ 1.700	\$ 8.200
2	Hamburguesas Extremas	\$ 8.500	\$ 1.800	\$ 10.300
3	Hamburguesas Rock Burger	\$ 9.800	\$ 1.950	\$ 11.750
4	Perros	\$ 4.800	\$ 850	\$ 5.650
5	Sandwiches	\$ 3.800	\$ 920	\$ 4.720
6	Mazorcas	\$ 2.700	\$ 750	\$ 3.450
7	Bebidas	\$ 950	\$ 100	\$ 1.050
8	Otro:			\$ -

7. MARGEN DE CONTRIBUCIÓN POR PRODUCTO

No.	PRODUCTO	PRECIO DE VENTA	COSTO VARIABLE	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN (%)
1	Hamburguesas de la Casa	\$ 11.500	\$ 8.200	29%
2	Hamburguesas Extremas	\$ 15.500	\$ 10.300	34%
3	Hamburguesas Rock Burger	\$ 16.500	\$ 11.750	29%
4	Perros	\$ 11.000	\$ 5.650	49%
5	Sandwiches	\$ 8.500	\$ 4.720	44%
6	Mazorcas	\$ 7.000	\$ 3.450	51%
7	Bebidas	\$ 2.000	\$ 1.050	48%
8	Otro:	\$ -	\$ -	0%

8. CÁLCULO DE PUNTO DE EQUILIBRIO EN \$:

COSTOS Y GASTOS FIJOS MENSUALES	\$	9.378.600
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN PROMEDIO		35%
PQ EN VENTAS (\$)	\$	26.572.680

9. PUNTO DE EQUILIBRIO POR LÍNEA DE PRODUCTO

No.	PRODUCTO	PQ (\$)	PQ (UNIDADES)
1	Hamburguesas de la Casa	\$ 4.609.137,52	401
2	Hamburguesas Extremas	\$ 6.328.433,85	408
3	Hamburguesas Rock Burger	\$ 6.365.891,28	386
4	Perros	\$ 2.752.372,41	250
5	Sándwiches	\$ 1.744.767,38	205
6	Mazorcar	\$ 1.625.652,73	232
7	Bebidas	\$ 3.146.424,64	1573
8	Otro: _____	\$ -	0

ANEXO AG. INFORME DE AUDITORIA INTERNA

	El Garaje	Código: IAI 1 Versión: 01 Página: 1 de 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA											
PROCESO (S) AUDITADO (S):							INFORME No.:		1		
Planificación y direccionamiento estratégico, Gestión comercial, Diseño, planificación y desarrollo de la producción, Gestión de compras, Gestión del recurso humano, Gestión financiera, Gestión de recursos físicos.							FECHA:		13	11	10
1. INFORMACIÓN GENERAL											
AUDITORÍA NO.:	1	FECHA DE INICIO:	5	11	10	FECHA DE CIERRE:	6	11	10		
AUDITOR LÍDER:	Tania Judith Hernández Caicedo.										
EQUIPO AUDITOR:	María Alejandra Villamizar Cepeda.										
AUDITADOS:			NOMBRE:			CARGO:					
Planificación y direccionamiento estratégico.			Esteban José Vargas.			Gerente.					
Gestión comercial.			Mauricio Otero.			Director de mercadeo y publicidad.					
Diseño planificación y desarrollo de la producción.			Deisy Cabeza.			Jefe de producción.					
Gestión de compras.			Claudia Lucía Vargas.			Administrador.					
Gestión del recurso humano.			Claudia Lucía Vargas.			Administrador.					
Gestión financiera.			Ernesto Gamboa.			Contador.					
Gestión de recursos físicos.			Esteban José Vargas.			Gerente.					

2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORIA					
OBJETIVO:	Evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 6001; 2008.				
ALCANCE:	La auditoría será realizada para los procesos de Planificación y direccionamiento estratégico, Gestión comercial, Diseño, planificación y desarrollo de la producción, Gestión de compras, Gestión del recurso humano, Gestión financiera, y Gestión de recursos físicos, aplicables en las sedes de terrazas y cabecera del restaurante hamburguesas El Garaje en Bucaramanga.				
3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA					
3.1 RESULTADO DETALLADO:					
No.	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	No existen registros de aprobación de los requisitos de las compras realizadas en las últimas dos semanas.	Gestión de compras.	X		Requisitos y aprobación de compra.
2	En la empresa existen documentos obsoletos en uso.	Control de documentos.	X		Manejo de documentos obsoletos.
3	Tres empleados contratados la semana anterior, no han firmado contrato con la empresa.	Gestión del recurso humano.	X		Contratación del personal.
4	No existe registro de mantenimiento de los refrigeradores.	Gestión de recursos físicos.		X	Mantenimiento de equipos.
5	No se está controlando el producto no conforme, de acuerdo al procedimiento estipulado para su manejo.	Diseño, planificación y desarrollo de la producción.	X		Control del producto no conforme.
6	No existe copia de seguridad de la información contenida en el software a cerca de las ventas y costos del último mes.	Gestión financiera.	X		Protección de la información.
NC: No conformidad, OBS: Observación.					
3.2 CONCLUSIONES					
-Se deben implementar registros para todas las compras que se realicen en la empresa.					
-En el control y manejo de documentos, la empresa debe evitar obsolencias, por medio del retiro oportuno de dichos documentos y de actualizaciones requeridas de los					

mismos.

- La empresa debe controlar adecuadamente la contratación del personal, con el fin de evitar sanciones legislativas.
- La empresa debe llevar registros del mantenimiento de cada uno de sus equipos y herramientas de trabajo, con el fin de custodiar el control del ciclo de vida de los mismos.
- Se debe controlar el producto no conforme, de acuerdo con lo estipulado en dicho procedimiento, para evitar inconformidades en la realización de los procesos productivos de la empresa, así como la insatisfacción en los clientes.
- Es importante que la empresa, lleve una copia de la información relevante contenida en el software, para evitar pérdidas de documentos relevantes y para prevenir que la trazabilidad del sistema se vea afectada.


3.3 FORTALEZAS

- Se encontró que la estrategia organizacional está debidamente definida, comunicada y actualizada.
- La dirección planifica y realiza con periodicidad las evaluaciones de la satisfacción del cliente.
- La empresa documenta, implementa y mantiene actualizado el análisis de la competencia, con sus respectivas ventajas competitivas.
- La empresa define y modifica las características de sus productos, según las exigencias de los clientes.
- La empresa establece, define y documenta, los procedimientos de selección, contratación y capacitación del personal, según las necesidades detectadas.

4. RESPONSABLES

AUDITOR LÍDER:		APROBADO POR:	
NOMBRE:		NOMBRE RESPONSABLE DEL PROCESO:	FECHA INFORME:
Tania Judith Hernández Caicedo.		Esteban José Vargas.	13/11/10

**ANEXO AH
DIAGNÓSTICO FINAL**

	<p align="center">HAMBURGUESAS EL GARAJE</p> <p align="center">DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN, BASADO EN LA NTC ISO 6001;2008 PARA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS</p>					
	Numeral Norma	Modelo de gestión para MYPES	Valoración	Avance%	Evidencia	
3	DESARROLLO		3,89433761	0,969097222	Verbal	Escrita
3,1	PROCESOS DE DIRECCIÓN		3,875	97%		
3.1.1	Planificación y direccionamiento		4	100%		
3.1.1.1	Existe estrategia organizacional en la empresa.		4	100%	X	X
3.1.1.2	Está establecido el mapa de procesos para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.		4	100%		X
3.1.1.3	Están definidos y planificados los procesos de dirección, operacionales y de apoyo.		4	100%	X	X
3.1.1.4	Están definidos y documentados los requisitos y las responsabilidades de cada proceso.		4	100%	X	X
3.1.1.5	Los procesos de la organización son suficientes y coherentes con la estrategia organizacional.		4	100%	X	
3.1.2	Evaluación de la gestión		3,75	94%		
3.1.2.1	La dirección planifica y realiza con una periodicidad definida las actividades de análisis y evaluación.		3,5	88%		

Numeral Norma	Modelo de gestión para MYPES	Valoración	Avance%	Evidencia	
				Verbal	Escrita
a	El cumplimiento de la estrategia organizacional, incluye el uso de indicadores.	3	75%	X	X
b	Se analiza y se evalúa la satisfacción del cliente.	3	75%	X	X
c	Se evalúa el desempeño de los procesos para la organización.	4	100%		
d	Se implementan mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos, bienes o servicios, o ambos.	4	100%	X	X
3.1.2.2	La dirección implementa planes de mejora continua que incluyan:	4	100%	X	X
a	Proyectos para mejorar el desempeño.	4	100%	X	X
b	Acciones correctivas para eliminar las causas de los problemas detectados.	3,75	94%		X
c	Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales.	3,5	88%		X
3,2	PROCESOS OPERATIVOS	3,87	96%		
3.2.1	Gestión Comercial	3,88	97%		
	La empresa planifica, documenta, implementa y mantiene actualizado su proceso de gestión comercial, que incluya las siguientes actividades como mínimo:				
a	Identifica el mercado objetivo.	4	100%	X	X
b	Investiga las necesidades y expectativas del mercado objetivo.	3	75%	X	X
c	Analiza la competencia y determina las ventajas competitivas.	4	100%	X	X

NUMERAL NORMA	MODELO DE GESTIÓN PARA MYPES	VALORACIÓN	AVANCE %	Evidencia	
				Verbal	Escrita
d	Define las políticas y las estrategias de venta.	4	100%	X	X
e	Establece el sistema de comercialización de producto.	4	100%	X	X
f	Formaliza los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales.	4	100%	X	
g	Realiza las actividades de venta y distribución del producto o servicio, o ambos, de acuerdo con lo pactado con el cliente.	4	100%	X	X
h	Realiza seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos.	3,87	96%		
i	Evalúa la satisfacción de las necesidades del cliente.	3,89	97%		
3.2.2	Planificación del producto y de sus procesos de realización	4	100%		
3.2.2.1	Planificación de productos				
	La empresa define y documenta las especificaciones, teniendo en cuenta las necesidades del mercado, los requisitos técnicos y las necesidades del cliente, aspectos legales y reglamentarios de los productos por suministrar.	4	100%	X	X
3.2.2.2	Planificación y desarrollo de los procesos		0%		
	Se planifica y documenta el proceso de realización del producto, en función de sus especificaciones, necesidades de los procesos y de las proyecciones de innovación, identificando las etapas, actividades críticas o los puntos de control, recursos y responsables.	4	100%	X	X

NUMERAL NORMA	MODELO DE GESTIÓN PARA MYPES	VALORACIÓN	AVANCE %	Evidencia	
				Verbal	Escrita
3.2.3	Diseño y desarrollo de productos	4	100,0%		
	Cuando la empresa define y modifica las características de sus productos, según las exigencias de los clientes, del mercado y los proyectos de innovación, se establece, documenta y ejecuta un plan de diseño, que incluye: objetivo, etapas, cronograma, responsabilidades, recursos y resultados esperados de cada etapa.	4	100%	X	X
3.2.4	Gestión de compras	3,83	96%		
a	Se define y documenta el proceso de compra del producto o requerimientos del servicio.	4	100%	X	X
b	Se definen y documentan las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta, si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales o internacionales.	3	75%	X	X
c	Se definen y documentan previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes o servicios.	4	100%	X	X
d	Se tienen en cuenta los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento.	4	100%	X	
e	Se verifica que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.	4	100%	X	X
f	Se implementan las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.	4	100%	X	X

NUMERAL NORMA	MODELO DE GESTIÓN PARA MYPES	VALORACIÓN	AVANCE %	Evidencia	
				Verbal	Escrita
3.2.5	Producción de bienes o prestación del servicio	3,76	88%		
	La empresa establece un programa de producción de bienes o de prestación del servicio, documentado que incluya:				
a	Tipos de producto por generar.	4	100%	X	X
b	Definición y asignación de capacidad requerida.	3	75%	X	
c	Asignación de recursos.	4	100%	X	X
d	Dependiendo del tipo de producto, la empresa:				
e	Define las etapas del proceso productivo o de la prestación del servicio.	4	100%	X	X
f	Fabrica el bien o presta el servicio, bajo las condiciones especificadas.	4	100%	X	X
g	Identifica el producto si es aplicable, en cada una de las etapas de producción o prestación del servicio.	4	100%	X	
H	Establece y aplica los métodos de control del proceso.	3	75%	X	
I	Realiza la validación del proceso productivo, del producto o prestación del servicio, de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto resultante satisfaga los requisitos de su aplicación, cuando sea conocido.	4	100%	X	
J	Establece y aplica los métodos de verificación, con el fin de evaluar la conformidad del producto.	4	100%	X	X
K	Define y aplica procedimientos para la identificación y control del producto no conforme.	4	100%	X	
L	Presenta y entrega el producto según los requisitos especificados.	4	100%	X	X
m	Define una metodología para el control de los inventarios de materia prima, producto en proceso y producto terminado.	3	75%	X	X
N	Define y mantiene las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos.	4	100%	X	X

Numeral Norma	Modelo de gestión para MYPES.	Valoración	Avance %	Evidencia	
				Verbal	Escrita
3	DESARROLLO				
3,3	PROCESOS DE APOYO	3,90972222	97,74%		
3.3.1	Recursos Humanos	4	100,00%		
3.3.1	La empresa planifica e implementa un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades:	4	100%		
a	Define las funciones y responsabilidades del personal.	4	100%	X	X
b	Establece las necesidades de competencia, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.	4	100%	X	X
c	Identifica las necesidades de formación propias del cargo.	4	100%	X	X
d	Establece, define y documenta los procedimientos de selección, contratación y capacitación, de acuerdo con las necesidades detectadas.	4	100%	X	
e	Mantiene las competencias del personal, según las necesidades detectadas.	4	100%	X	
f	Evalúa periódicamente el desempeño del personal y mantiene registros de los resultados.	4	100%	X	X
g	Realiza la contratación del personal directo e indirecto, según lo estipulado en la ley, según el tipo de contratación establecido por la empresa.	4	100%	X	X
3.3.2	Gestión de la información	3,88	97%		
3.3.2	La empresa establece y aplica un procedimiento para el manejo de la información que permita:	3,66	92%		

NUMERAL NORMA	MODELO DE GESTIÓN PARA MYPES	VALORACIÓN	AVANCE %	Evidencia	
				Verbal	Escrita
a	Tener acceso a la información confiable y oportuna.	4	100%	X	
b	Analizar e interpretar adecuadamente la información.	3	75%	X	
c	Proteger la información relevante para las actividades de la empresa.	4	100%	X	X
3.3.2.1	Control de documentos				
	La empresa cuenta con procedimientos para el control de documentos.	4	100%	X	X
3.3.2.2	Control de registros				
	La empresa cuenta con procedimientos para el control de registros.		0%		
3.3.3	Gestión Financiera	4	100%	X	X
	La empresa mantiene actualizada la información relacionada con:	3,75	0,9375		
a	La identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos.				
b	Los costos de sus bienes o servicios, el mantenimiento de registros y los cálculos de estos.	3	75%	X	
c	El nivel mínimo de operación para no generar pérdidas.	4	100%	X	X
d	Los informes periódicos de la situación financiera, oportunos y confiables.	4	100%	X	X
3.3.4	Gestión de recursos físicos	4	100%	X	X
	La empresa dispone de:	4	100%		
a	Infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos de los procesos de los productos.		0%		
b	Mantenimiento de la infraestructura y de los equipos, que le permitan su funcionamiento adecuado.	4	100%	X	
c	Verificaciones periódicas para calibrar los equipos de medición y actualizar los correspondientes registros.	4	100%	X	

