

**DISEÑO Y GESTIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE
GESTIÓN
BASADO EN LA NORMA NTC 6001:2017 PARA EL RESTAURANTE
JUANMAR-SAN GIL**

Yessica Juliana Pinzón Cruz

000306668

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2020

**DISEÑO Y GESTIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE ii
GESTIÓN
BASADO EN LA NORMA NTC 6001:2017 PARA EL RESTAURANTE
JUANMAR-SAN GIL**

Yessica Juliana Pinzón Cruz

000306668

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Director del Proyecto

Luz Smith Acevedo Castrillón

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2020

Dedicatoria

iii

Dedico este logro en mi vida personal y profesional principalmente a Dios por permitirme caminar siempre de la mano de él, brindándome las fuerzas necesarias cada vez que sentía que no podía más con los compromisos universitarios, también a mis padres y familia dedico este propósito cumplido ya que fue con la ayuda de cada uno de ellos que pude lograrlo.

Al finalizar este trabajo y cumpliendo a cabalidad con los requisitos para graduarme como ingeniera industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, quiero agradecer principalmente a Dios por darme la oportunidad de cumplir un logro más, siendo el inicio de muchos y buenos proyectos con los cuales me enfrentare a lo largo de mi vida profesional. A mis padres y hermanos por el apoyo constante para no dejarme rendir en cada obstáculo que se me presento a lo largo de la carrera, a mi novio por la motivación diaria y soporte cada vez que sentía inseguridad y desconfianza de los propios conocimientos. A los profesores de la facultad por sus conocimientos que día a día transmitieron para prepararnos y poder enfrentar los diferentes problemas y retos que se presentan en el mundo, a mis amigos por enseñar el valor de los esfuerzos, convivencia y trabajo en equipo. Por último, pero no menos importante quiero tener un agradecimiento con gratitud a la Familia Rincón Vega por abrirme las puertas de su familia y negocio para poder llevar a cabo el desarrollo de mi proyecto, dejando en agradecimiento algunos de mis conocimientos y aprendizajes a su negocio para ponerlos en práctica, logrando tener una mejora continua para lograr los objetivos que tienen con el restaurante a largo plazo.

TABLA DE CONTENIDO

v

Pág.

Introducción	xiv
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa	1
Organización	1
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa	2
Diseño y aplicación de las listas de chequeo	2
Resultados de las listas de chequeo.....	8
Capítulo 3 Delimitación del Problema	9
Capítulo 4 Antecedentes	11
Capítulo 5 Justificación	15
Capítulo 6 Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Capítulo 7 Marco Referencial.....	17
Marco Conceptual.....	17
Marco Teórico	22
Organismo Nacional de Normalización y Certificación	22
Importancia de la implementación del Sistema de Gestión para JUANMAR-restaurante	23
Capítulo 8 Metodología	25
Alcance del Sistema de Gestión	25
Etapas.....	27
Procesos de Dirección	28

Procesos Operativos	32vi
Procesos de Apoyo	32
Capítulo 10	33
Resultados y Discusión	33
Planificación Estratégica	33
Direccionamiento Estratégico	33
Misión	34
Visión	34
Estructura Organizacional	35
Reseña histórica	35
Contexto de la organización	37
Análisis interno y externo	37
Riesgos y oportunidades	38
Partes interesadas	40
Política de Gestión	41
Objetivos estratégicos de Calidad	42
Liderazgo	43
Disponibilidad de recursos	44
Responsabilidad y autoridad de empleados	46
Procesos Operativos	46
Gestión Comercial	46
Política de venta	46
Satisfacción del cliente	47

Conclusiones.....	51vii
Gestión de Compras.....	52
Lista de proveedores.....	52
Formato de requisición de compra.....	52
Distribución y evaluación de almacenamiento.....	52
Diseño y elaboración de productos.....	55
Formatos de inventarios.....	57
Matriz de riesgo.....	57
Diagrama de flujo.....	58
Procedimiento de producto no conforme.....	59
Procesos de Apoyo.....	60
Gestión del Talento Humano.....	60
Requisitos reglamentarios y técnicos.....	61
Diagnostico Final.....	63
Capítulo 10 Conclusiones y Recomendaciones.....	64
Referencias.....	67
ANEXOS.....	68

LISTA DE TABLAS

viii

Pág.

<i>Tabla 1. Lista de Chequeo-Planificación estratégica</i>	3
<i>Tabla 2. Lista de chequeo-Soporte</i>	3
<i>Tabla 3. Lista de chequeo-Operación</i>	5
<i>Tabla 4. Lista de chequeo-Seguimiento y Medición</i>	5
<i>Tabla 5. Lista de Chequeo-Mejora</i>	6
<i>Tabla 6. Riesgos y Oportunidades</i>	39
<i>Tabla 7. Objetivos Estratégicos</i>	42
<i>Tabla 8. Maquinaria JUANMAR</i>	45
<i>Tabla 9. Insumos y materia prima JUANMAR</i>	45
<i>Tabla 10. Requisitos Legales y técnicos</i>	62
<i>Tabla 11. Proceso de contexto de JUANMAR restaurante</i>	72
<i>Tabla 12. Proceso de Liderazgo</i>	73
<i>Tabla 13. Proceso de Gestión Comercial</i>	74
<i>Tabla 14. Proceso de Gestión de Compras</i>	75
<i>Tabla 15. Proceso Producción y preparación para el servicio</i>	76
<i>Tabla 16. Proceso Diseño y desarrollo de productos</i>	77
<i>Tabla 17. Proceso del Talento Humano</i>	78
<i>Tabla 18. Proceso de Gestión de recursos físicos</i>	79
<i>Tabla 19. Proceso de Gestión de la información</i>	80
<i>Tabla 20. Proceso de Gestión Financiera</i>	81
<i>Tabla 21. Criterios de selección de proveedores</i>	86
<i>Tabla 22. Requisición compra-Carne</i>	87
<i>Tabla 23. Requisición de compra-Pollo</i>	87
<i>Tabla 24. Requisición de compra-Pescado</i>	87
<i>Tabla 25. Requisición de compra-Víveres y abarrotes</i>	88
<i>Tabla 26. Requisición de compra-Frutas, verduras y láchigo</i>	89
<i>Tabla 27. Requisición de compra-Lácteos</i>	90
<i>Tabla 28. Requisición compra-Carnes frías</i>	90
<i>Tabla 29. Requisición de compra-Bebidas</i>	90
<i>Tabla 30. Requisición de compra-Cajas de empaques</i>	91
<i>Tabla 31. Requisición de compra- Desechables</i>	91
<i>Tabla 32. Requisición de compra-Papelería</i>	92
<i>Tabla 33. Plantilla de inventario</i>	98
<i>Tabla 34. Matriz de riesgo</i>	102
<i>Tabla 35. Lineamientos para producto no conforme</i>	106
<i>Tabla 36. Manual de funciones-Gerente</i>	107
<i>Tabla 37. Manual de funciones-Contador</i>	112
<i>Tabla 38. Manual de funciones-Auxiliar contable</i>	117
<i>Tabla 39. Manual de Funciones-Administrador</i>	121
<i>Tabla 40. Manual de funciones-secretario</i>	126
<i>Tabla 41. Manual de funciones-jefe operativa</i>	130
<i>Tabla 42. Manual de funciones-Jefe cocina/chef</i>	134

<i>Tabla 43. Manual de funciones-Jefe de Meseros.....</i>	138ix
<i>Tabla 44. Manual de funciones - Mesero/a</i>	142
Tabla 45. Formato de Evaluación de desempeño	146
Tabla 46. Diagnóstico final.....	150
Tabla 47. Avance de Requisitos.....	153

Lista de figuras

	<i>Pág.</i>
<i>Ilustración 1. Estructura organizacional-JUANMAR</i>	35
<i>Ilustración 2. Análisis DOFA de JUANMAR restaurante</i>	38
<i>Ilustración 3. Stakeholders</i>	41
<i>Ilustración 4. Respuesta de clientes-marzo</i>	48
<i>Ilustración 5. Respuesta clientes-septiembre</i>	49
<i>Ilustración 6. Distribución de planta-JUANMAR</i>	53
<i>Ilustración 7. Distribución área de cocina y cuarto frio-JUANMAR</i>	54
<i>Ilustración 8. Individuales JUANMAR</i>	56
<i>Ilustración 9. Diagnóstico Final</i>	63
<i>Ilustración 10. Mapa de Procesos</i>	69
<i>Ilustración 11. Contexto de JUANMAR restaurante</i>	70
<i>Ilustración 12. Diagrama de flujo-Preparación de alimentos</i>	103
<i>Ilustración 13. Contrato Laboral JUANMAR</i>	147

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. MAPA DE PROCESOS	69
ANEXO B. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	70
ANEXO C. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	71
ANEXO D. POLÍTICA DE VENTA	82
ANEXO E. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	85
ANEXO F. CRITERIO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	86
ANEXO G. FORMATOS DE REQUISICIÓN DE COMPRA	87
ANEXO H. FORMATOS DE ALMACENAMIENTO	93
ANEXO I. CARTA DE JUANMAR	94
ANEXO J. PLANTILLA DE INVENTARIO DE MATERIA PRIMA	98
ANEXO K. MATRIZ DE RIESGO	102
ANEXO L. DIAGRAMA DE FLUJO - PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	103
ANEXO M. PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME	104
ANEXO N. MANUAL DE FUNCIONES	107
ANEXO O. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	146
ANEXO P. CONTRATO LABORAL JUANMAR	147
ANEXO Q. DIAGNÓSTICO FINAL	150

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO Y GESTIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA NTC 60012017 PARA EL RESTAURANTE JUANMAR-SAN GIL

AUTOR(ES): YESSICA JULIANA PINZÓN CRUZ

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): LUZ SMITH ACEVEDO CASTRILLÓN

RESUMEN

Teniendo en cuenta la importancia de los sistemas de gestión y lo que estos generan dentro de las organizaciones, principalmente el mantenerse y la lealtad de los clientes dentro de un mercado competitivo como es el gastronómico, JUANMAR restaurante ha querido mejorar su servicio y atención de clientes desde la estandarización de sus diferentes procesos y la sinergia en la comunicación dentro de sus áreas internas por medio del diseño y la gestión de implementación de un sistema de gestión basada en la NTC 6001:2017 correspondiente a Micro y pequeñas empresas. Se realizó un diagnóstico interno conociendo el estado actual del restaurante respecto a los cumplimientos de la norma NTC 6001:2017. Según los resultados del diagnóstico, se dio inicio a las actividades necesarias para diseñar y gestionar la implementación del Sistema de Gestión, teniendo en cuenta que las diferentes etapas del proyecto se trabajaron de forma paralela debido a los inconvenientes por la crisis sanitaria y la reducción del tiempo de ejecución, cuando se conocieron las falencias en la atención al cliente y respuesta inoportuna del servicio por los diferentes métodos de comunicación que manejaba el restaurante, se empezaron a buscar las políticas y estrategias de ventas que mejoraran la situación anterior y se propuso mejorar los canales de comunicación con los clientes implementando la atención vía WhatsApp empresarial, vía telefónica, redes sociales como Instagram y Facebook, servicio de JUANMARENCASA y con los empleados a partir de la estandarización de los procesos y tareas encomendadas a cada uno respecto a su puesto de trabajo. Finalmente se logró gestionar gran parte del sistema de gestión requerido en JUANMAR restaurante para un mayor posicionamiento en el mercado local y fortalecer las bases para el mercado nacional.

PALABRAS CLAVE:

Diseño, NTC 6001:2017, gestión, documentación, no conformidad, clientes, desempeño.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: DESIGN AND IMPLEMENTATION OF A MANAGEMENT MODEL BASED ON THE NTC 60012017 FOR THE JUANMAR RESTAURANT IN THE SAN GIL CITY

AUTHOR(S): YESSICA JULIANA PINZÓN CRUZ

FACULTY: Faculty of Industrial Engineering

DIRECTOR: LUZ SMITH ACEVEDO CASTRILLÓN

ABSTRACT

Considering the importance of management systems and some of the benefits that a business can obtain by applying them inside organizations; such as keep the restaurant in operation and generate customer loyalty within a competitive market such as gastronomy. JUANMAR restaurant wanted to improve its services and customer service with actions from the standardization of its different processes and the synergy in communication within its internal areas due to the design and implementation of a management system based on NTC 6001: 2017 which correspond to Small and medium enterprises.

At the very start of the project, an internal diagnosis was carried out to identify the current status of the restaurant according to the accomplishment of the NTC 6001: 2017 norm.

In sync with the diagnosis results, the required activities to design and manage the implementation of the Management System were started. Some of the project's stages were worked in parallel due to the inconveniences caused by the health crisis and a consequent reduction in execution time.

The main shortcoming identified were the flaws in the customer service as delayed responses of the service due to the communication methods managed at the restaurant. To overcome this situation some sales policies and strategies were suggested. The first one corresponds to improve the communication channels with clients by implementing service via corporate WhatsApp, telephone, social networks such as Instagram and Facebook, and the JUANMARENCASA service. To solve the communication flaws with employees, the second action corresponds to standardize the processes and tasks given to each worker in each job position.

Finally, it was possible to manage a large part of the Management System required in JUANMAR restaurant by achieving a greater positioning in the local market and strengthen the business bases for the national market. The owner targets to reach through the customer satisfaction of the national public through all the seasons of the year or/and any special dates that they would wish to celebrate within their facilities.

KEYWORDS:

Design, NTC 6001: 2017, management, documentation, non-compliance, clients, performance.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

En el mercado globalizado que actualmente se maneja a nivel mundial en los diferentes sectores de la economía se presentan mayores retos para las empresas especialmente micro y pequeñas empresas en el territorio nacional debido a la falta de programas de capacitación a nivel gerencial, financiero y operativos que son escasos para las mismas.

Una característica fundamental de estas empresas es el trabajo en equipo familiar, pues surgen a través de ideas que tienen los mismos miembros y los cuales anhelan crear empresa y proporcionar empleo a amigos o familiares.

Para que las micro y pequeñas empresas puedan mantenerse en un mercado local o nacional, deben buscar estrategias de servicio y marketing que les asegure un reconocimiento entre los posibles clientes y atención excelente para que a través del Good Will pueda tener gran acogida.

Cabe resaltar que para JUANMAR restaurante es de vital importancia la exclusividad del servicio y la satisfacción del cliente durante la estancia en la instalación, esto se debe a que desde sus inicios sus dueños han puesto por encima a sus empleados y realizan motivaciones frecuentes para que estos le trasmitan la alegría y humor a los clientes. Buscando siempre la mejora continua los dueños del restaurante son conscientes de la necesidad de implementar un sistema de gestión que les ayude

a mejorar en los diferentes procesos internos y lograr una certificación inicial para seguir por el^{xv} camino del éxito y lograr las metas que se tienen a largo plazo.

En el documento se presenta el resultado final que se obtuvo a través de un diseño y gestión de implementación de un modelo de gestión propuesto en un proyecto de grado que describe los diferentes ítems de la norma y que son requisitos de cumplimiento y la documentación necesaria para lograr mejora continua luego de la implementación del sistema a partir de los parámetros de la NTC 6001:2017

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

En este capítulo se realiza la descripción de la empresa, su organización, estructura organizacional y su reseña histórica para conocer más a fondo los orígenes y surgimiento que ha tenido el restaurante con el paso del tiempo.

Organización

Representante legal: Nicolás Rincón Vega

Nit: 700.081.134-4

Nombre comercial: JUANMAR Restaurante

Dirección: Calle 11 9-62 San Gil, Santander

E-mail: juanmar@gmail.com

Número de empleados: 5

Teléfono: (037) 7247477 - 7235207

Actividad Económica: Expendido a la mesa de comidas preparadas, JUANMAR RESTAURANTE, se dedica al procesamiento y comercialización de comida de mar acompañada de bebidas naturales, azucaradas o bebidas alcohólicas.

El restaurante constituido legalmente como empresa unipersonal, entendida como propiedad de persona natural, la cual es directamente su representante legal.

Capítulo 2

Diagnóstico de la Empresa

Para conocer el estado actual de JUANMAR-Restaurante se realizaron listas de chequeo para conocer el estado actual de la empresa de acuerdo a los cumplimientos que debe tener con la norma NTC 6001:2017 y algunas entrevistas que se realizaron al dueño del restaurante y el administrador para conocer los diferentes procesos que manejan y poder brindar ayuda con los resultados que se obtuvieron a partir de las mismas. Estos resultados sirvieron como base para empezar a realizar la documentación faltante, actualizar y mejorar la que ya está derogada o no cumple con las especificaciones de la norma que se quiere manejar para el sistema de gestión del restaurante y así poder dar cumplimiento con los requisitos de la NTC 6001:2017 y lograr la gestión de implementación de la misma.

Diseño y aplicación de las listas de chequeo

Con base en los numerales establecidos por la NTC 6001:2017 se nombraron cada uno de ellos para conocer el cumplimiento o no del mismo dentro del restaurante.

Para la aplicación de las listas de chequeo se revisó la documentación actual de la empresa y se conoció si cumple o no con lo establecido en la NTC 6001:2017. Además, se realizaron entrevistas con el dueño, el administrador y los empleados para examinar la información en cada uno de los procesos organizacionales relacionados con el cumplimiento de la NTC 6001:2017.

Tabla 1. Lista de Chequeo-Planificación estratégica

Numeral	Requisito	Cumplimiento	
		SI	NO
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA			
3.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
3.1.1-a	Identifica debilidades y fortalezas		1
3.1.1-b	Identifica oportunidades y amenazas		1
3.1.2	Identifica partes interesadas		1
3.1.3-a	Posee política de gestión		1
3.1.3-b	Posee Objetivos estratégicos del SG		1
3.1.3-c	Definición de riesgos y oportunidades		1
3.2 LIDERAZGO			
3.2-a	Identifica requisitos de cumplimiento		1
3.2-b	La política y los objetivos pertenecen dentro del contexto de la organización		1
3.2-c	Asegura disponibilidad de recursos para SG		1
3.2-d	Asigna responsabilidad y autoridad a empleados		1
3.2-e	Realiza seguimiento y evaluación a resultados		1
		0	11

Fuente. Propia

Nota tabla 1: Se presentan los resultados del diagnóstico inicial respecto a la planificación estratégica.

Tabla 2. Lista de chequeo-Soporte

Numeral	Requisito	Cumplimiento	
		SI	NO
SOPORTE			
4.1.1 Gestión del Talento Humano			
4.1.1-a	Determina, define y documenta los procesos de RH		1
4.1.1-b	Identifica causas de rotación de personal		1
4.1.1-c	Identifica las competencias para el desempeño de los cargos		1
4.1.1-d	Existe manual de funciones		1
4.1.1-e	Identifica la formación necesaria para los cargos	1	
4.1.1-f	Desarrollo y mejora las competencias de personal	1	
4.1.1-g	Evalúa el desempeño del personal		1
4.1.1-h	Realiza la contratación del personal según lo establecido por la ley	1	
4.1.2 Gestión de Recursos Físicos			
4.1.2-a	Se dispone de infraestructura, maquinaria, equipos para cumplir con los requisitos de los procesos, productos o servicios		1
4.1.2-b	Determina y planifica el mantenimiento de infraestructura y equipos para cumplir con el funcionamiento	1	
4.1.2-c	Cuando sea aplicable, tiene los equipos de medición calibrados y los verifica		1
4.1.3 Gestión de la Información			
4.1.3.1	Se mantiene vigente y disponible la información documentada		1
4.1.3.1-a	Determina necesidades de información documentada		1
4.1.3.1-b	Determina ciclo de vida de información documentada		1
4.1.3.1-c	Establece mecanismos de clasificación, administración, y almacenamiento		1
4.1.3.1-d	Estipula funciones y responsabilidades para uso y acceso a información		1

4.1.3.1-e	Protege la información relevante de la empresa		1
4.1.3.1-f	Mantiene la trazabilidad de la información		1
4.1.3.1-g	Determina la conservación y disposición final de documentos		1
4.1.4 Gestión de Compras			
4.1.4-a	Define y documenta procesos de compras de productos		1
4.1.4-b	Define y documenta previamente las necesidades para el proceso de compra		1
4.1.4-c	Define y documenta las características o especificaciones de los productos para comprar		1
4.1.4-e	Define y documenta los criterios de selección en el proceso de compra		1
4.1.4-f	Verifica las condiciones del producto adquirido	1	
4.1.4-g	Define y mantiene las condiciones de almacenamiento para los productos		1
4.1.5 Gestión Financiera			
4.1.5-a	Identifica los riesgos potenciales, según informes financieros y se establecen controles para evitar o mitigar dichos riesgos		1
4.1.5-b	Se mantiene el registro de los costos de bienes y servicios	1	
4.1.5-c	Se mantiene información de los recursos económicos y financieros que se tienen para la mejora de los procesos, determinando la relación costo beneficio		1
4.1.5-d	Se conoce el nivel mínimo de operación		1
4.1.5-e	Los informes financieros están bajo cumplimiento de las NIIF		1
4.1.6 Gestión Comercial			
4.1.6-a	Identifica mercado objetivo		1
4.1.6-b	Investiga las necesidades y expectativas del mercado objeto		1
4.1.6-c	Analiza la competencia y determina ventajas competitivas		1
4.1.6-d	Define políticas y estrategias de ventas		1
4.1.6-e	Estable el sistema de comercialización del producto		1
4.1.6-f	Formaliza acuerdos y compromisos con los clientes respecto a las condiciones de entrega y condiciones comerciales		1
4.1.6-g	Realiza actividades de venta y distribución de los productos de acuerdo a lo pactado con el cliente		1
4.1.6-h	Realiza seguimiento posterior a la entrega de productos, incluyendo las quejas y reclamos de los clientes	1	
4.1.6-i	Evalúa la satisfacción y necesidades del cliente		1
4.1.6-j	Determina requisitos de los productos y el servicio de acuerdo a las necesidades del mercado y los clientes	1	
			8
			32

Fuente. Propia

Nota tabla 2: Se presenta los resultados de no cumplimiento o cumplimiento referente a todo lo de Soporte que describe la NTC 6001:2017 y exige como mínimo para un Sistema de Gestión de una Micro o Pequeña empresa.

Tabla 3. Lista de chequeo-Operación

Numeral	Requisito	Cumplimiento	
		SI	NO
OPERACIÓN			
5.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS			
5.1-a	Define y documentos objetivos, alcance, interacciones, recursos, requisitos y responsabilidades en los diferentes procesos	1	
5.1-b	Define el control y seguimiento de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos por los indicadores	1	
5.2 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS			
5.2	Posee el plan de diseño de los productos de la empresa	1	
5.3 ELABORACIÓN DE PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
5.3-a	Presenta y entrega el producto, según requisitos especificados	1	
5.3-b	Estable y evalúa los métodos de verificación para los productos, de acuerdo a evaluar la conformidad de los mismos y general los registros que evidencien la conformidad del mismo	1	
5.3-c	Define metodología para control de inventarios de MP, PP y PT	1	
5.3-d	Define y mantiene las condiciones adecuadas de almacenamiento para preservar y conservar los alimentos	1	
5.3-e	Define los riesgos asociados al proceso productivo e implementa acciones para evitar, mitigar los mismos.	1	
5.4 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES			
5.4-a	Define y aplica procedimientos para la identificación y control de las salidas no conformes	1	
5.4-b	Se realiza tratamiento de control de las salidas no conformes	1	
		2	8

Fuente. Propia.

Nota tabla 3: Se muestran los resultados obtenidos con el diagnóstico inicial con lo referente a Operación.

Tabla 4. Lista de chequeo-Seguimiento y Medición

Numeral	Requisito	Cumplimiento	
		SI	NO
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
6.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
6.1	Se evalúa la satisfacción del cliente	1	
6.2 AUTOEVALUACIÓN			
6.2-a	Se realiza autoevaluación de los requisitos establecidos por el cliente	1	
6.2-b	Se realiza autoevaluación de los requisitos reglamentarios de la empresa	1	
6.2-c	Se realiza autoevaluación a los requisitos de la NTC 6001:2007	1	
6.2-d	Se realiza autoevaluación al desempeño de los procesos del restaurante	1	
6.2-e	Se autoevalúa el cumplimiento de estrategias organizaciones de acuerdo a los indicadores establecidos	1	
6.3 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
6.3-a	Se evalúan las acciones para eliminar causas de no conformidades	1	
6.3-b	Se consideran como entrada las peticiones, quejas o sugerencias	1	
6.3-c	Las acciones correctivas se apropian a las no conformidades encontradas	1	
		1	8

Fuente. Propia.

Nota tabla 4: Se muestran los resultados obtenidos de Seguimiento y Medición a partir del diagnóstico inicial.

Tabla 5. Lista de Chequeo-Mejora

Numeral	Requisito	Cumplimiento	
		SI	NO
MEJORA			
7-a	Se implementan proyectos		1
7-b	Se implementan acciones para abordar riesgos y oportunidades		1
7-c	Se implementan acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades		1
		0	3

Fuente. Propia.

Nota tabla 5. Se presentan los resultados del cumplimiento o no de los requisitos de Mejora en JUANMAR restaurante según la NTC 6001:2017.

Conclusiones del Diagnóstico Inicial:

- ✓ A partir de la tabulación de los resultados, se conoció la carencia en la estandarización de los diferentes procesos que tiene el restaurante, particularmente porque las MIPES no cuentan con asesorías externas por parte del gobierno o empresas privadas que presten el servicio de asesorías gratuitas para que los MIPES desde sus inicios manejen un control completo de todos los procesos respecto a los requisitos de la NTC 6001:2017, además de ello se determinaron los planes de acción para lograr la mejora continua en el servicio y la satisfacción del cliente y dar cumplimiento con lo establecido por la norma.
- ✓ Actualmente JUANMAR-Restaurante no tiene la documentación requerida y los parámetros que se debe manejar en el contexto de la organización, además de ello no presenta documentación de los requisitos establecidos en la NTC 6001:2017, ni con los parámetros mínimos de exige la norma los cuales son: la política y los

objetivos estratégicos por los que se deben encaminar todos los trabajadores y áreas que tienen interacción con el restaurante.

- ✓ Los resultados obtenidos en el ítem de soporte el número de no cumplimiento es mayor, debido a la falta de estructuración del mapa de procesos el cual da a conocer los procedimientos de cada uno y de igual manera los procesos que existen dentro del restaurante, para así darle una mejor organización al restaurante y se dé cumplimiento a los requisitos del mercado y cliente dentro del sector.
- ✓ Dentro del numeral de operación según la NTC 6001:2017 y conociendo el estado actual del mismo dentro de JUANMAR-Restaurante se observa la carencia de la documentación en todos los procesos que manejan, se cree que esto es debido a la falta de estandarización en todos los procesos y ausencia de la descripción de cargos de los empleados.
- ✓ La satisfacción o inconformidades del cliente se llevan exclusivamente con la opinión que da cada uno después que han obtenido el servicio, el restaurante carece de un buzón de sugerencias, y la base de datos de los clientes para poder mejorar de una manera más rápida en el servicio que se brinda y los productos que se ofrecen.
- ✓ Debido a la falta de registro de las no conformidades o causas que generan la insatisfacción de los clientes, o un servicio no oportuno, el restaurante no se ha permitido tomar acciones o buscar planes de mejora para evitar o mitigar dicho problema y genera desagrado en los clientes y posiblemente malos comentarios del servicio y los productos que se ofrecen.

Resultados de las listas de chequeo

Con el resultado general respecto al diagnóstico inicial que se realizó en JUANMAR RESTAURANTE se encontró que respecto a los numerales de la NTC 6001:2017 cumple con 11 del total de 73, lo cual equivale a un 15,07% de cumplimiento según los lineamientos de dicha norma. Además, se evidencia el numeral de soporte el cual es el que tiene mayor cumplimiento dentro de JUANMAR-Restaurante, pero con 20% lo cual no es significativo respecto a todos los requisitos que pide la NTC 6001:2017.

Los resultados obtenidos son especialmente por la falta de estandarización de los procesos que manejan el restaurante. Debido a ella se realizó una socialización de los resultados con el dueño del sitio y se encontraron las falencias en cada uno de los procesos, lo cual se plantea un seguimiento y la ayuda para conocer los procesos y a partir de eso poder realizar la respectiva documentación de cada uno y llevar un control para lograr la mejora continua y la satisfacción del cliente a través de los productos ofrecidos y el servicio brindado.

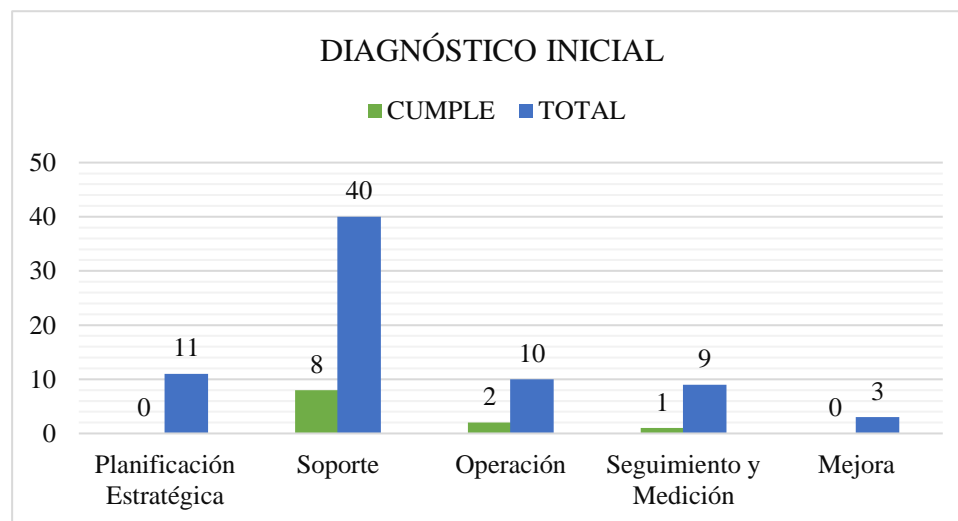


Ilustración 1. Diagnóstico inicial
Fuente. Propia

Capítulo 3

Delimitación del Problema

Actualmente en el municipio de San Gil las pequeñas y medianas empresas del sector de alimentos tienen una participación relevante en la economía del municipio. Lo anterior origina la búsqueda de estrategias para lograr un mejoramiento continuo, estabilidad y crecimiento en el mercado.

Según un informe de la alcaldía municipal de San Gil bajo la secretaría del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, se confirmó que en la época vacacional diciembre 2018 se recibieron a 23 mil turistas (Alcaldía San Gil, 2019). Esto ocasiona el crecimiento económico que ha tenido el municipio durante los últimos años, debido a sus actividades y planes turísticos que se ofrecen durante todo el año.

Además, el Plan de Ordenamiento Territorial muestra que los sectores que sostienen la economía del municipio son principalmente el comercio, sector turismo, la industria microempresarial y actividades agropecuarias.

Con la amplia geografía urbana y rural San Gil ha venido tomando posicionamiento a nivel municipal en los atractivos turísticos, los cuales ocasionan la demanda de restaurantes para cumplir con las necesidades de los turistas y encontrar diversión, alojamiento y comida dentro del municipio.

Debido a la dificultad o poco conocimiento de las micro y pequeñas empresas en la implementación de un modelo de gestión, no han sido competitivas y efímeras en el mercado, causando esto baja eficiencia, inconformidad de los clientes, y retraso en la entrega de pedidos como se pudo observar en los resultados de la lista de chequeo inicial.

Para ello, JUANMAR restaurante tiene la iniciativa de empezar el proceso de gestión de calidad, buscando la mejora continua en la satisfacción de sus clientes con el fortalecimiento en el servicio, a partir del diseño e implementación de un modelo de gestión que le ayudara a tener la mejora deseada, con mayor solidez y un mejor servicio cada día.

Para ello el proyecto se realizará en el municipio de San Gil, Santander dentro de las instalaciones del restaurante JUANMAR, en el barrio centro donde se llevarán a cabo los estudios internos requeridos para la estructuración del modelo del sistema de gestión con las diferentes actividades que sean necesarias. Además, el tiempo que se tiene estimado para el desarrollo del proyecto será de 6 meses correspondientes al tiempo asignado para el proyecto de grado dentro del periodo académico.

El contenido del estudio será: el diagnóstico interno de la MIPE de estudio, la documentación requerida para el diseño del modelo según la NTC 6001:2017, gestionar las acciones de implementación del modelo, proponer acciones de mejora.

El alcance que se establece en el proyecto abarca desde la documentación de la información, el diseño hasta la gestión de implementación de la norma dentro del restaurante JUANMAR.

Capítulo 4

Antecedentes

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es miembro activo de las importantes organizaciones internacionales encargadas de la normalización y certificación de las empresas para dar cumplimiento a los requisitos de cada norma que pertenece a ICONTEC o estar actualizados en los diferentes procesos, productos o servicios que demanda el mercado.

Actualmente el ICONTEC es miembro de la IQNet, red mundial de los principales Organismos de Certificación, contando con socios que abarcan cientos de oficinas en todo el mundo, lo cual ha permitido estar actualizados en la tecnología de certificación, para ofrecer a los clientes gran soporte en más de 150 países.

Lo anterior permite que con la certificación de los Sistemas de Gestión expedidos por el ICONTEC tengan validez a nivel internacional (ICONTEC, 2020).

ICONTEC fue la primera institución acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC) para la certificación de sistemas de gestión, productos, procesos o servicios, lo cual permite ofrecer los servicios de certificación bajo los requisitos de las diferentes normas técnicas voluntarias a más de 34 sectores de la economía colombiana (Gobierno Nacional, 1994).

Un sistema de gestión de calidad es una herramienta que implementa una organización para ofrecer un servicio el cual incluye la planeación, control y mejora de

aquellos recursos que de alguna manera dificultan la satisfacción del cliente y las metas trazadas por la organización.

Según ASOBANCARIA, el aporte y desarrollo que generan las micro y pequeñas empresas por su capacidad de nuevos negocios con diferentes productos y servicios para los sectores es significativa para la economía del país, debido a la estabilidad de las mismas y las cuales desaparecen en un 75% durante los primeros años, lo cual demuestra la necesidad que tienen estas MYPES de un sistema de gestión que mejore y establezca su desarrollo (ASOBANCARIA, 2017).

Debido a ello, ICONTEC definió la NTC 6001, Modelo de Gestión para las Micro y Pequeñas Empresas, la cual sirve como herramienta para el desarrollo de una estructura interna sólida, que garantice la dirección con estándares de calidad y la competitividad frente a nuevos mercados. Al interior, la norma establece requisitos sin importar la línea de negocio o sector económico, lo cual permite demostrar la capacidad de cumplimiento frente a las exigencias del mercado, requisitos establecidos y el fortalecimiento de la competitividad.

Cuando las MIPES quieren fortalecer su actividad económica y lograr una expansión local o nacional por medio de los procesos que tienen al interior de la empresa, es importante que inicien con la implementación de Sistemas de Gestión para pequeñas empresas ya que tiene un alcance racional para los objetivos de las MIPES. Con ello, forman bases sólidas para lograr una expansión y crecimiento empresarial para lograr cumplir con los requisitos mínimos que piden las normas que rigen a grandes empresas.

Algunos de los temas que se plantean son los Procesos de Dirección, la planeación y toma de decisiones, el seguimiento, control y mejoramiento, procesos operativos, logísticos, distribución y otros aspectos importantes para la mejora continua de las MYPES. Además, se ha constituido una valiosa herramienta para que las empresas trabajen hacia la consolidación de un sistema de gestión basado el lineamiento de carácter internacional para empezar con un recorrido en el comercio exterior, para cumplir con las necesidades de los clientes (Portafolio, 2010).

Como antecedente de estudio se encontró el restaurante de comida rápida el Garaje el cual en el año 2006 realizó un programa de certificación de competencias laborales con ayuda del Sena, donde se le realiza el certificado al trabajador por el cumplimiento de sus actividades y labor que realiza, cumpliendo como los requisitos establecidos por los expertos en una norma de competencia laboral, donde se puede evidenciar las capacidades que tiene para desempeñarse en las diferentes funciones encomendadas por la empresa (Cepeda, 2011).

Otro de los antecedentes encontrados fue la implementación de un sistema de gestión con la norma NTC 6001 para la empresa Quiromar dedicada a la producción y comercialización de gomas en la ciudad de Tunja, donde se indagaron las normas y procesos que actualmente tiene la empresa y poder compararlos con los requeridos por la norma, para sí poder diseñar y adecuar el sistema de calidad conforme a las necesidades y fortalecimientos que la empresa requiera (Ángela Rodríguez, 2015).

Durante la búsqueda de antecedentes se encontró un estudio que realizó el Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial CINDE el cual hizo un diagnóstico para

identificar el grado de cumplimiento de los requisitos que presentan las micro y pequeñas empresas, las cuales son el 90% de las empresas en Colombia (Correa, C. G., Calderón Calderón, C. D., & Carpintero Cárdenas, E, 2016). Esta investigación la realizaron basado en el principio de acción participativo IAP el cual consiste en conocer la realidad del objeto para la transformación y superación de conflictos dentro del grupo investigador.

Como último antecedente se encontró la Propuesta para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Cocinas Integrales S.A.S, en base a la norma NTC 6001, donde la llevan a cabo a partir de un diagnóstico del sistema integra de gestión basado en las herramientas como las matrices EFI, EFI, diagrama causa-efecto y matriz DOFA para la identificación de los procesos que requerían apoyo con el fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes (Contreras, 2018).

Capítulo 5

Justificación

La norma NTC 6001:2017, es un modelo de gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES), buscando la mejora continua dentro de las organizaciones y la consolidación de herramientas que permiten desarrollar una estructura interna sólida y poder tener MYPES más integrales, competitivas, productivas sostenibles y perdurables.

Este modelo se hace fácilmente adaptable a cualquier tipo de MYPE y aplicable en cualquier región del país teniendo en cuenta el marco legal.

Además, la estructura de la norma está bajo el ciclo del PHVA, buscando mejorar la comunicación a todos los niveles de la organización y poder cumplir con los objetivos que la empresa se propone.

A partir de este proyecto se busca apoyar la gestión de implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6001:2017 dentro de las instalaciones del restaurante JUANMAR y que por medio de ella se afiancen los procesos en las diferentes áreas, los cuales permitan la solución de problemas y errores en la ejecución de los mismos, aumentando la satisfacción de sus clientes y garantizando la calidad de sus productos y el servicio que ofrece dentro de un sector importante para la economía local.

Capítulo 6

Objetivos

Objetivo general

- Diseñar y gestionar la implementación de un modelo de gestión basado en la norma NTC 6001:2017 para el restaurante JUANMAR, a partir del proceso de la preparación y expendido de comidas preparadas mediante el servicio que ofrece a la mesa y de esta manera lograr el crecimiento de la empresa y la satisfacción de los clientes.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico interno para evaluar el grado de conformidad de la norma NTC 6001:2017 dentro del restaurante JUANMAR.
- Generar la documentación requerida para el modelo de gestión basado en la norma NTC 6001:2017.
- Gestionar acciones de implementación del modelo de gestión para el restaurante JUANMAR basado en los requisitos pedidos por la norma NTC 6001:2017
- Capacitar al personal del restaurante, sobre los requisitos que deben cumplir para lograr el éxito de la implementación del modelo de gestión
- Realizar un diagnóstico final que permita conocer el avance del modelo de gestión, proponiendo acciones de mejora para el cumplimiento general de la norma.

Capítulo 7

Marco Referencial

Marco Conceptual

El marco conceptual tiene como contenido el vocabulario referente a los restaurantes de comida de mar y algunos necesarios para el diseño del modelo de gestión que se quiere implementar dentro de la MYPE.

Acción correctiva: acto que se lleva a cabo para eliminar la causa de una No Conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

NOTA: adaptada de la NTC-ISO 9000:2015.

Aderezo: ingrediente o mezcla de ingredientes añadida a la comida para darle un sabor especial o complementarla (Real Academia Española , 2018).

Alta dirección: persona o grupo de las mismas que dirige y controla una organización.

Auditor: persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente o por una empresa de consultoría, para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia (Real Academia Española , 2018).

Auditoria: verificación o inspección que ayuda a llevar un control de la empresa, detectar fallos, promover mejoras para el desarrollo de la empresa y saber cuál es el estado real de la organización en general.

NOTA: adaptada de la NTC-ISO 9000:2015.

Calidad: grado en el que un conjunto de características cumple los requisitos.

NOTA: adaptada de la NTC-ISO 9000:2015.

Cazuela: preparación tradicional de diversas regiones. Aunque sus ingredientes pueden variar, es habitual que incluya camarones, langostinos, calamares, arroz y un sofrito de vegetales como zanahoria, cebolla, tomate y pimiento (morrón) (Real Academia Española , 2018).

Competencia: lucha que tienen las empresas del mismo sector en permanecer en el mercado.

Control de Calidad: mecanismos que se tienen en cuenta para asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad (Real Academia Española , 2018).

Desempeño: capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.

Diseño: proceso previo de configuración mental, para la búsqueda de una solución en cualquier campo (Real Academia Española , 2018).

Documento: información y su medio de soporte.

Eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: cumplimiento de las metas con el mismo número de recurso o menor (Real Academia Española , 2018).

Empresa: organización dedicada a prestar un servicio o vender un producto a la comunidad en la que se encuentre (Real Academia Española , 2018).

Estrategia Organizacional: dirección global de la organización que estipula las directrices por seguir para alcanzar los objetivos determinados.

Evaluación: determinación que se hace respecto a unos criterios de calificación (Real Academia Española , 2018).

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Implementación: puesta en marcha de una aplicación, diseño o plan específico (Real Academia Española , 2018).

Infraestructura: es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente (Real Academia Española , 2018).

Langosta: especie de crustáceo decápodo del infra orden Achelata de caparazón espinoso y punzante (Real Academia Española , 2018).

Langostino: categoría comercial de crustáceos decápodos del suborden Dendrobranchiata (Real Academia Española , 2018).

Mariscos: animal marino invertebrado comestible (Real Academia Española , 2018).

Mejora continua: conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa (Real Academia Española , 2018).

Microempresa: unidad económica que tiene activos totales hasta de 500 SMMLV y menos de 10 empleados.

No Conformidad: incumplimiento de un requisito (ISO 9000:2015).

Organización: grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Ostras: moluscos bivalvos marinos del orden Ostreoida, conocidos popularmente como ostras. Poseen dos valvas casi circulares y desiguales, y están consideradas como uno de los mariscos comestibles más apreciados (Real Academia Española , 2018).

Partes Interesadas: son aquellas que generan riesgo significativo para el mantenimiento y estabilidad de la empresa si sus necesidades y expectativas no se cumplen (ISO 9000:2015).

Pescado: peces que se usan como alimento (Real Academia Española , 2018).

Pequeña Empresa: unidad económica que tiene activos totales entre 501 y menos de 5000 SMMLV y entre 11 y 50 trabajadores.

Procedimiento: forma específica o concreta para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de sucesos que se desarrollan en un periodo de tiempo finito o infinito y cuyas fases sucesivas suelen conducir hacia un fin específico (Real Academia Española , 2018).

Producto: elemento para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo (Real Academia Española , 2018).

Pulpo: son animales marinos, invertebrados y carnívoros que a lo largo de todo su cuerpo tienen ocho brazos largos, llenos de ventosas, similares a ventosas.

Restaurante: Establecimiento que presta un servicio alimentario donde sirven y venden comida (Real Academia Española , 2018).

Requisitos Reglamentarios: condiciones por la autoridad competente para la ejecución de una ley o el cumplimiento de los requisitos de un mercado específico o sector determinado.

Robalo: pescado apreciado por su valor culinario (Real Academia Española , 2018).

Salmon: pez marino con tono naranja, encontrado en toda la costa atlántica (Real Academia Española , 2018).

Salsa: Mezcla de sustancias comestibles trituradas y desleídas que se emplea para condimentar la comida, mezclada con ella o servida aparte (Real Academia Española , 2018).

Satisfacción del cliente: medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.

NOTA: adaptada de la NTC-ISO 9000:2015.

Servicio al cliente: servicio que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes (Real Academia Española , 2018).

Marco Teórico

Organismo Nacional de Normalización y Certificación

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC es un organismo de normalización en Colombia, el cual brinda soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Una de sus principales funciones es la creación y certificación de normas para empresas y actividades competentes.

Desarrolla trabajo complementario con las entidades públicas y privadas para lograr ventajas competitivas en los mercados dentro de los que se desarrolla cada empresa.

El proceso de certificación es voluntario y robusto para las empresas que quieren sobresalir o emprender nuevos proyectos para el crecimiento o fortalecimiento de las mismas, cuando se obtiene la certificación se garantiza el cumplimiento de las especificaciones y requisitos establecidos por la norma en la que se ha certificado dependiendo de los estándares y políticas de la empresa.

ICONTEC empezó en el año 1991 a ser el ente certificador en Colombia, el cual hasta el momento es el único que evalúa los requisitos que deben cumplir las empresas y da validez para la certificación, además fue el primer organismo de certificación que concedió el certificado de sistema de gestión de calidad a Colombia.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados (ICONTEC, 2017).

Importancia de la implementación del Sistema de Gestión para JUANMAR- restaurante

La NTC 6001 diseñada con los parámetros del sistema de gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES), ratificada por primera vez en el año 2008 y que recibió la primera actualización en el año 2017 está sujeta a recibir constantemente actualizaciones con el objetivo de que responda con las necesidades y exigencias que se van dando constantemente en el mercado. El objetivo principal de la NTC 6001:2017 es la mejora de la organización y la consolidación de herramientas que permitan desarrollar una estructura sólida y con altos estándares de calidad, con el fin de ser MIPES más integrales, competitivas, productivas, sostenibles y perdurables según lo da a conocer el ICONTEC (ICONTEC, s.f.)

A continuación, se nombran las empresas que colaboraron con el estudio de la NTC 6001: Alborada Consultores, Ascal LTDA, Asoriesgo, Cacao y más Cacao, Chubb de Colombia, Distrialfa del Pacífico, Embioexpress SAS, Igorai, Management Consulting, Talks Experts, Universidad Externado, Universidad Sergio Arboleda, Vigioccidental LTDA.

La norma NTC 6001:2017, formaliza los lineamientos y requisitos que deben cumplir las Micro y pequeñas empresas (MYPES) en el sistema de gestión, buscando la mejora continua en los diferentes procesos que maneja la organización, aumentando la satisfacción de los clientes y garantizando la calidad de los productos con el fortalecimiento de la capacidad económica y financiera del restaurante.

La NTC 6001:2017 toma en consideración los requisitos legales relacionados con la MYPE como fundamento en el servicio o producto que se ofrece para darles una formalidad y confianza a los clientes. Además, va dirigido a todo tipo de empresas del sector manufacturero o de servicios que cumpla con el criterio de micro o pequeña empresa dada por la legislación nacional así lo da a conocer el ICONTEC por medio de su pagina web.

Según el ICONTEC (ICONTEC, s.f.) algunos de los beneficios que trae la implementación de la NTC 6001:2017 son:

- La supervivencia y el crecimiento de las MYPES.
- Permite la unión con otras empresas para lograr propósitos y mejorar la competitividad.
- Ayuda a las MIPES a mejorar la organización y el desarrollo de los diferentes procesos que manejan internamente.
- Suministra los requisitos mínimos que deben cumplir las MIPES para su adecuado funcionamiento.

Capítulo 8

Metodología

De acuerdo con el planteamiento del problema y para dar cumplimiento a los objetivos planteados, el estudio se desarrolla con un tipo de investigación descriptiva con el fin de identificar y describir los diferentes procesos que tiene la empresa y de los cuales no se tiene una estandarización para dar cumplimiento con las exigencias del mercado.

Alcance del Sistema de Gestión

El sistema de gestión bajo los lineamientos de la NTC 6001:2017 que se diseñará y se realizaría la gestión para la implementación del mismo tendrá lugar en JUANMAR restaurante ubicado en el municipio de San Gil, Santander con su única dirección principal. Es importante conocer las proyecciones futuras que tiene el dueño, donde da cavidad para poderse implementar el sistema de gestión en cualquiera de sus posibles sedes de las que piensa abrir ya que lo único que cambiaría sería su ubicación, pues se mantendrá la calidad del servicio y sus productos, sirviendo así de aprendizaje y posibles mejoras al momento que se implemente en alguna de ellas.

El trabajo se lleva a cabo a través de los métodos de observación, encuestas y aplicación de las listas de chequeo para la recolección de la información.

A través de esta metodología de inicio realizando un diagnóstico interno inicial para conocer el estado en el que se encontraba el restaurante y poder evaluar el grado de conformidad de los requisitos mínimos de la NTC 6001:2017, cuando se conoció el

porcentaje de cumplimiento de dichos requisitos si inicio a crear la respectiva documentación del modelo de gestión que sirviera para llevar a cabo los diferentes procesos del restaurante obteniendo una mejora continua en los mismos y satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes respecto al servicio que se ofrece.

Cuando se obtuvieron los diferentes formatos, manuales, plantillas, e información que pide la norma se realizó una socialización con el dueño y administrador de JUANMAR restaurante para darles a conocer los archivos que iban a quedar a disposición de ellos con el fin de que los empezaran a implementar en los diferentes procesos y se dieran cuenta de la mejora que se iban a tener en la respuesta al cliente. Debido a la contingencia que se presentó a nivel mundial no se pudo poner en socialización con todos los empleados en un solo momento, pues se tuvieron que realizar varias reuniones en diferentes momentos para dar a conocer los ajustes que se habían realizado en los diferentes procesos y que se debían tener en cuenta para prestar el servicio y cumplir con la satisfacción de los clientes.

Toda la metodología se llevó a cabo en base al ciclo PHVA ya que relaciona cada etapa con el objetivo que tiene la NTC 6001:2017, que es la mejora continua en los procesos de las pequeñas y medianas empresas y la satisfacción de sus clientes.

El ciclo PHVA se puede observar en los siguientes pasos que se realizaron durante el diseño y la gestión de implementación del modelo:

Planificación: se planifica el sistema de gestión de acuerdo al contexto, necesidades y requerimientos que exige el cliente a la empresa. Para ello debe iniciarse con la descripción de alcance del sistema de gestión, identificando y definiendo los procesos,

riesgos y oportunidades y estableciendo los objetivos estratégicos que la empresa quiere cumplir al momento que empiece a implementar el sistema que se le ha diseñado.

Hacer: se empezaría a implementar lo planificado en base a las necesidades que tiene la empresa, teniendo claro que es deber de la empresa determinar y proporcionar los recursos necesarios para dicha implementación y mantenimiento que se requiera en las instalaciones, maquinaria o equipo para dar un mejor servicio al cliente.

Verificar: en este paso se debe realizar un seguimiento a los procesos cuando se hayan implementado los formatos, documentos, manuales y plantillas que ayudarían a la mejora de los mismos y realizar una medición de cumplimiento para cada uno verificando si ha sido oportuno o no la implementación en los procesos internos del restaurante. Los resultados que arroje la medición de cumplimiento deben conservarse como información documentada para dejar evidencia de los resultados obtenidos.

Actuar: a partir de los resultados sé que obtendrán en la verificación se deben tomar medidas correctivas para lograr el cumplimiento de los objetivos que tiene el restaurante respecto al sistema de gestión para lograr una mejora integral de competitividad, en la producción de los productos y el servicio que se les ofrece a los clientes, mejorando continuamente en la reducción de costos, optimización de la productividad teniendo como propósito la Calidad en todos los procesos que se realizan.

Etapas

En este ítem se describe lo que se va a desarrollar en los diferentes procesos que enmarca la norma y los cuales abarcan para JUANMAR restaurante.

Procesos de Dirección

Dentro de la norma se cuenta con dos numerales de los procesos de dirección los cuales son: **contexto de la organización y liderazgo**, cada uno de ellos trae numerales. Para la documentación y desarrollo de los numerales se realizó una reunión con el dueño y administrador del restaurante para establecer los lineamientos que se iban a tener en cuenta para dicho proceso y se cumpliera con lo requerido por la norma.

Contexto de la organización.

Para dar cumplimiento con los requisitos que establece la NTC 6001:2017 en este numeral se establece lo siguiente: contexto de la organización, mapa y caracterización de los procesos, política de gestión, objetivos estratégicos.

Para dicha documentación se tuvo en cuenta los factores internos y externos del restaurante, para conocer factores que son o no favorables para la satisfacción del cliente, con ello la mejora continua que deben tener los diferentes procesos.

Para realizar el mapa de procesos correspondiente a JUANMAR restaurante se tuvieron en cuenta los procesos que describe la NTC 6001 y se plasmaron de acuerdo a las necesidades del restaurante, buscando la mejora del mismo y el desarrollo de nuevos procesos para tener un mayor control de la satisfacción de los clientes.

Ver ANEXO A, El mapa de procesos, es donde se describen las áreas específicas del restaurante y en las cuales se va a trabajar para lograr el desarrollo del sistema de gestión.

Ver ANEXO B. Contexto de la organización, se identificaron los 4 pilares fundamentales para poder evaluar interna y externamente el restaurante, conociendo sus falencias o fortalezas que pueden tener en cada proceso.

Según los factores internos y externos que se determinaron para JUANMAR restaurante, los cuales se escogieron conociendo los objetivos y planificación según el sistema de gestión que rige la norma NTC 6001:2017.

Dentro de la parte ambiental, tenemos 3 ítems fundamentales: gobierno, económico y cultural; los cuales van enlazados continuamente y se deben estudiar en conjunto ya que para dar cumplimiento a los reglamentos nacionales o locales se tienen en encuentra las nuevas tendencias que pide el mercado y con ellas los precios de los productos conociendo los gastos y los interés financieros con los que trabaja la banca nacional para poder adquirir créditos de libre inversión cuando son necesarios para alguna situación del restaurante.

Seguido a ello se estudia el mercado con la segmentación de clientes y sus diferentes necesidades, para ello es importante brindar variedad de precios, medios de pago ya que con la situación actual nacional las personas temen salir de sus casas y han optado por realizar sus pedidos en casa y que todo llegue en orden según su encargo. Además de ello se ofrecen nuevas ofertas de atención al cliente desde JUANMAR restaurante para satisfacer y cumplir con los clientes; dentro de ellos tenemos dos nuevas líneas de pedidos que son: desde el código QR realizar el pedido, con JUANMARENCASA recibir el servicio en la casa, y para fechas especiales son nuevos motivos de presentación de los productos: en bolsa decorada o bandeja con decoración según la ocasión o como lo requiera el cliente.

En la parte de competidores, se buscó detalladamente para lograr una segmentación clara la cual se buscaron restaurantes que vendieran por media de carta o platos especiales ya que directamente JUANMAR restaurante por su tipo de comida no tiene competidores locales, sino que a partir de octubre se inaugurará NASCA comida peruana uno que podría llegar a ser un competidor fuerte en el municipio. Dentro de los restaurantes que se pudieron considerar como competidores están los que su servicio es en horarios de medio día y venden en su mayor parte comida típica a la carta, carnes y pescados exclusivamente de río entre ellos encontramos: Balcón Sangileño, El Maná, La Parrilla, Carne Brava, Obelisco, Chiflas, Montecarlo, El Muelle, La Valera, Mesón Arriero.

Para finalizar en el contexto de la organización se tiene el ítem de recursos, tanto físicos como humanos de igual importancia. En efecto se debe conocer un balance de resultados del restaurante para determinar si hay disposición de recursos económicos y de qué manera se distribuyen para el alcance de lo requerido en el momento.

Se conoce que, por la situación de la pandemia actual, JUANMAR restaurante tuvo que dejar de laborar 4 meses los cuales fueron cruciales en su estabilidad comercial ya que tuvieron que congelar las cuentas financieras y los servicios públicos se vieron atrasados, debido a que el propietario actualmente cuanta con la entrada financieramente exclusiva del restaurante, su familia y empleados dependen exclusivamente de ello.

En la parte de recursos se habló con el propietario y se dieron a conocer los gastos fijos y variables con ayuda del auxiliar contable, encargado del área y a partir de esto poder distribuir de manera correcta el dinero líquido para empezar a amortiguar las cuentas pendientes de los meses que no se pudo laborar y liberar próximamente los cupos

financieros o mantener un capital en efectivo para empezar a suplir las diferentes áreas que tienen falencias en equipos o capacitaciones necesarias para los empleados.

Ver en ANEXO C la caracterización de los procesos, que a partir de los diferentes procesos de tenia JUANMAR restaurante se realizó una reestructuración de los procesos para lograr una mejora continua disminuyendo tiempo de respuesta de los clientes, e identificando las falencias que se encontraban en cada una y poder realizar los respectivos ajustes para lograr con el objetivo que es la satisfacción del cliente durante el servicio que se ofrece al público.

Liderazgo.

Con el numeral de Liderazgo se buscó y se identificaron los requisitos reglamentarios y técnicos que le competen al restaurante y a partir de ellos se estableció un procedimiento que sirva para medir la capacidad de restaurante en cumplir dichos requisitos y conocer la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión.

Además de ello se realizaron los manuales de funciones para asignar responsabilidades y autoridad al personal, garantizando el cumplimiento de las estrategias planteadas desde la gerencia.

Pues se identificaron las necesidades que la empresa este robusta en su parte de direccionamiento, teniendo las capacidades de liderazgo para dar el ejemplo y poder realizar el direccionamiento organizacional para que el restaurante funcione a cabalidad.

Procesos Operativos

Los procesos operativos están compuestos por: **gestión comercial, gestión de compras, producción y preparación para el servicio, diseño y elaboración de los productos**. Para llevar a cabo la documentación de estos numerales se realizó una reunión con el dueño, administrador y el personal del restaurante para conocer los diferentes procedimientos de cada proceso y a través del trabajo en equipo cumplir con los requisitos de la NTC 6001:2017.

Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo están compuestos por: **gestión del talento humano, gestión de recursos físicos, gestión de la información y gestión financiera**. Estos procesos se llevaron a cabo con los asesores que dispone el restaurante para los referentes procesos y realizar la respectiva documentación y mejora en cada uno.

Capítulo 10

Resultados y Discusión

Dentro de las primeras actividades realizadas en JUANMAR restaurante fue completar las generalidades de la empresa ya que carecían de misión, visión, reseña histórica y no se tenía un direccionamiento o fin común dentro de los miembros. Dentro de los documentos del direccionamiento estratégico de JUANMAR restaurante fueron requeridos los que se nombran anteriormente y se describe a continuación, los cuales sirvieron para enfocar y aterrizar los logros que se tienen a corto y largo plazo, dándolos a conocer a sus trabajadores para buscar la sinergia en el trabajo en equipo.

Además de ello permite que los clientes y demás partes interesadas conozcan su trayectoria, la constancia de su trabajo y las proyecciones que tiene el restaurante a mediano y largo plazo.

Planificación Estratégica

Direccionamiento Estratégico

Los componentes que hacen parte fundamental del direccionamiento estratégico deben darse desde la planificación de un negocio para conocer los objetivos y metas que se deben cumplir a lo largo del desarrollo y evolución del mismo. Por ende, se hizo importante realizarle estos componentes a JUANMAR restaurante para que a pesar de su larga trayectoria en el mercado pueda lograr una mejor organización y cumplir los propósitos que tienen a corto y largo plazo.

Los componentes de misión, visión, reseña historia y estructura organizacional se hicieron desde una reunión inicial que se tuvo con el dueño JUANMAR donde dio a conocer su trayectoria y las metas que se tienen y de esta manera poder redactarlos. Para conocer si les parecía lo que se había descrito en cada uno de los componentes se realizó una socialización con el dueño, el cual pudo leerlos y realizar algunos ajustes para plasmarlos y dejarlos listos dentro de los ítems del direccionamiento.

Misión

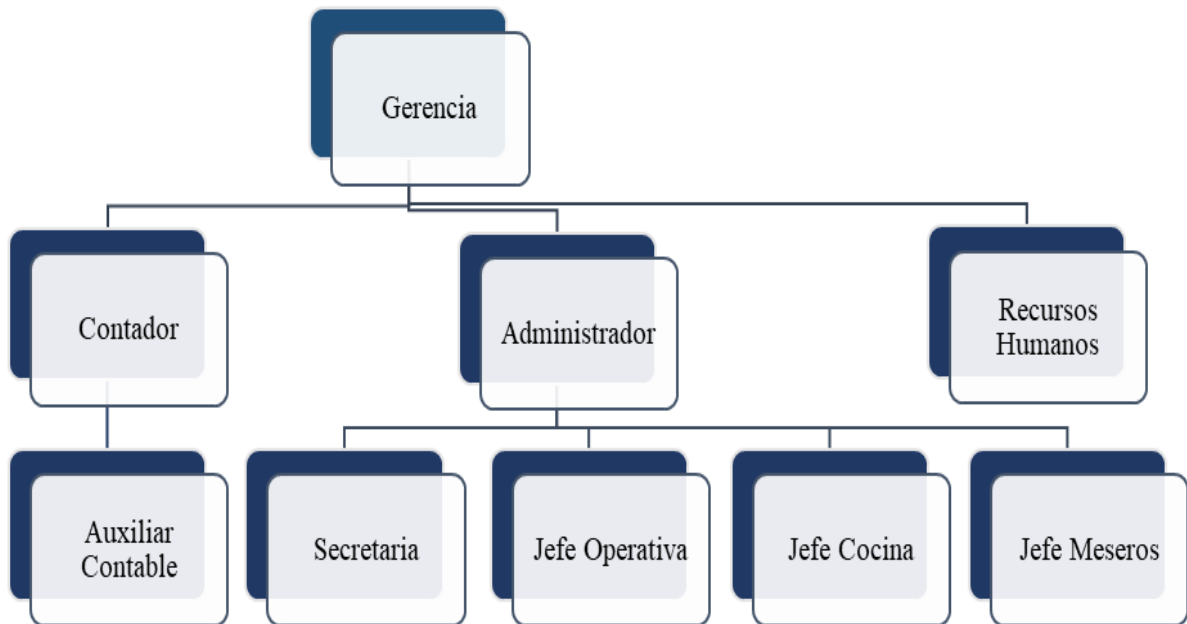
JUANMAR busca la excelencia en su comida de mar, para que los clientes disfruten y deleiten en su paladar la experiencia con cada uno de los platos ofrecidos, a partir de los productos y servicios con estándares de calidad.

Desde las diferentes áreas del restaurante se desarrolla un ambiente acogedor, donde cada miembro de nuestro equipo está comprometido y se apasiona con la excelencia del servicio.

Visión

En JUANMAR queremos mantener la esencia y a su vez fidelizar todos los días nuestros clientes, innovando platillos y creciendo junto con el equipo de trabajo para que en el año 2025 podamos superar las fronteras y empezar a consolidarnos a partir de franquicias nacionales.

Estructura Organizacional



*Ilustración 1. Estructura organizacional-JUANMAR
Fuente. Propia*

Reseña histórica

A mediados de los años 90 una pareja de soñadores emprende un nuevo camino en busca de oportunidades y una estabilidad laboral para cumplir con tan anhelados sueños familiares, en ese momento llega la ocasión de iniciar un restaurante en la capital de la música vallenato conociendo y aprendiendo la línea gastronómica del Caribe colombiano por medio de un chef el cual es quien dirige para crear la carta del menú que se ofrece actualmente.

Desde el amor y el cariño se empezó a construir un restaurante con solidez y bases en Dios para que fuera fortalecido cada día y pudiera llegar a mantenerse y crecer en el tiempo, durante años se han llevado las bases madre de los platos las cuales han surgido de la innovación y creación de la pareja.

En el año 2007 cuando la familia tiene un número mayor de miembros y se ha tenido una experiencia enriquecedora, donde se quemaron las pruebas y errores la pareja tuvo la oportunidad de volver a la tierra natal con innovación para crear empresa, a través de ella el empleo y el desarrollo del municipio y la región, a pesar de los grandes obstáculos presentados en el camino y reconociendo la evolución que tuvieron desde la pericia, porque se habla de dos personas que no tienen un título profesional y se han desempeñado empíricamente en su empresa.

Con el paso del tiempo ellos han decidido dejar un legado a sus hijos, siendo el fruto del trabajo y constancia que mantuvieron por muchos años, para que sean ellos quienes saquen el mayor provecho y mejor empeño para sacar adelante la empresa y hacerla crecer de la manera como siempre ha soñado.

Cabe resaltar que la base de todo propósito es entregar todo a manos de Dios y pedir siempre la voluntad de él por encima de la nuestra, para que así todos los proyectos se cumplan satisfactoriamente.

Dentro de los procesos de dirección se encuentra el contexto de la organización que incluye: política de gestión, objetivos estratégicos, riesgos y oportunidades que resultan del análisis interno y externo que se le realizó al restaurante y el otro proceso es el liderazgo que abarca: las responsabilidades y autoridades que se le asignan a los empleados en el cumplimiento de sus tareas y conocer la disponibilidad de recursos que tiene en efectivo JUANMAR según su balance financiero.

Contexto de la organización

Análisis interno y externo

Para identificar las cuestiones internas y externas de JUANMAR restaurante se tuvieron en cuenta los diferentes ámbitos que pudieran afectarlo negativa o positivamente respecto a lo político, económico, cultural, social, tecnológico, ambiental y legal. Se determinaron las siguientes propuestas de estrategias que se obtuvieron de la matriz DOFA donde se pudieron determinar algunas para implementar o tener en cuenta respecto a las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que se identificaron durante las encuestas de satisfacción al cliente, comunicación con el personal operativo y administrativo y la búsqueda de información del sector en la ubicación que se encuentra el restaurante para conocer y reclutar mayor información pertinente al estudio.⁴

ANALISIS DOFA	OPORTUNIDADES -Ofrecer menú especial y calidad de servicio -Implementación de protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad de clientes y demás partes interesadas -Servicio #Quetateencasa -Mejoramiento de platos -Comercio digital -Servicio exclusivo dentro de la localización	AMENAZAS -Crisis económica nacional -Entrada de nuevos competidores -Canon de arrendamiento -Aumentos de impuestos de pequeñas y medianas empresas -Carencia de personal capacitado -Falta de proveedores
	FORTALEZAS -Precios accesibles y rentables -Ubicación -Buen ambiente laboral -Especialización en los menús -Adecuada infraestructura -Mínima competencia con los mismos servicios	ESTRATEGIAS FO 1. Mantener la calidad de productos y servicio con la especialización de menús, realizando las encuestas de satisfacción de cliente (F1, F3, F4, F6, O1, O4) 2. Implementar los protocolos de bioseguridad para todas las partes interesadas asegurando el

	<p>cuidado colectivo dentro del restaurante (F5, O2, O6)</p> <p>3. Crear una nueva línea de servicio que permite disfrutar a los clientes la oferta de productos y calidad de servicio desde la comodidad de su casa (F1, F2, F3, O1, O3, O5)</p>	<p>3. Crear una base de datos de HV de las diferentes instituciones que capacitan al personal para desempeñarse en los cargos operativos del restaurante (F2, F3, A2, A5)</p> <p>4. Buscar proveedores de materia prima mas cercanos y realizar acuerdos de pago y alianzas estratégicas para precios justos de MP (F1, F6, A2, A6)</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>-Mala gestión en los tiempos de espera</p> <p>-No hay estandarización de los procesos</p> <p>-Significativo flujo de dinero, pero nula capacidad de endeudamiento</p> <p>-Poca publicidad</p> <p>-Capacitación continua</p> <p>-Costos fijos altos</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>1. Estandarizar los procesos de cocina para disminuir tiempos de espera (D1, D2, D5, O1, O4)</p> <p>2. Verificar con tiempo concurrente el control de inventarios de materia prima e insumos (D2, O6)</p> <p>3. Solicitar capacitaciones para el personal por parte de ARL, o entidades con convenio para buscar la mejora continua en el servicio (D1, D2, D5, O4, O6)</p> <p>4. Realizar estructuración de costos fijos y gastos mensuales para buscar acuerdos de pago, buscando liberar cupo de endeudamientos para recursos disponibles necesarios en mantenimientos o imprevistos (D2, D3, D6, O4, O6)</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>1. Mantener a los empleados satisfechos con pagos puntuales e incentivos (D2, D5, D6, A1, A5)</p> <p>2. Crear contenido en las redes sociales y realizar publicaciones constantes para captar clientes buscando el aumento de las ventas por diferentes medios de comunicación (D2, D4, D5, D6, A1, A2, A3, A5)</p> <p>3. Realizar trabajo en equipo con el personal contable para buscar el beneficio de la empresa y sus trabajadores sobre los impuestos, costos fijos y disponibilidad de flujo de dinero (D2, D3, D6, A3, D4)</p> <p>4. Separar gastos de restaurante y gastos personales para una mayor organización en el flujo de dinero (D3, D6, A1, A4)</p>

Ilustración 2. Análisis DOFA de JUANMAR restaurante
Fuente. Propia

Riesgos y oportunidades.

Para realizar un análisis interno y externo de JUANMAR restaurante, se crea una matriz de factores que pueden afectar o dar nuevas oportunidades de posicionamiento o evolución de los servicios que se ofrecen para cumplir con las necesidades de los clientes y lograr una mejora continua en el servicio y la calidad de los productos.

Tabla 6. Riesgos y Oportunidades

RIESGOS	OPORTUNIDADES
<input type="checkbox"/> Entrada de nuevos competidores	<input type="checkbox"/> Ofrecer menu especial y calidad de servicio en todo momento
<input type="checkbox"/> Reformas tributarias del Gobierno Nacional	<input type="checkbox"/> Implementacion de protocolos de bioseguridad para garantizar la seguridad de partes itneresadas
<input type="checkbox"/> Aumento de impuestos a Micro y Pequeñas empresas	<input type="checkbox"/> Servicio #quedate en casa
<input type="checkbox"/> Falta de personal capacitado	<input type="checkbox"/> Mejoramiento de platos
<input type="checkbox"/> Falta de proveedores	<input type="checkbox"/> Comercio digital
<input type="checkbox"/> Competencia desleal	<input type="checkbox"/> Servicio Exclusivo dentro de la localización

Fuente. Propia

Tabla 7. Por medio del gerente y trabajadores del restaurante se encontraron los riesgos y oportunidades mencionados anteriormente ya que son ellos los que tienen mayor relación y conocimiento de sus competidores o los posibles que puedan llevar al mismo sector dentro del municipio.

Con el fin de aprovechar las oportunidades que se presentan actualmente en el sector y por las actuales condiciones de salud dentro del territorio nacional, se propone y desarrolla el mejoramiento de la carta que se presenta al cliente para tener una mejor imagen ante ellos, la implementación del protocolo de bioseguridad del COVID-19, el servicio de casa que se está prestando para compartir con las personas importantes y en las fechas especiales, mejorando el contenido de redes sociales y dando rapidez de respuesta, y por medio del desarrollo del QR los clientes pueden realizar sus pedidos sin necesidad de tener el contacto con la carta física.

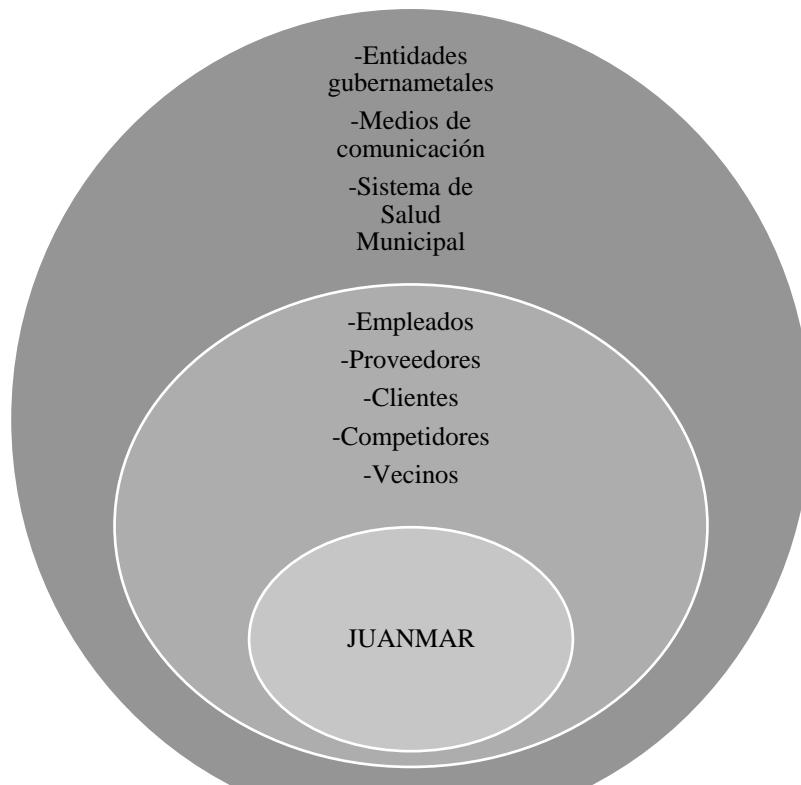
Ante los riesgos que se establecieron se espera que durante la crisis económica que se presenta a nivel nacional y en tiempo posterior mientras las MIPES intentan subsistir ante la pandemia, por parte del gobierno nacional, departamental y municipal se ofrezcan beneficios en pagos de IPOCONSUMO, que ayuden a micro y pequeñas empresas a disminuir el porcentaje de impuestos, para lograr el crecimiento de las mismas y dar oportunidades laborales a personas que necesiten y estén dispuestas a dar un servicio de calidad a los clientes.

Partes interesadas.

Para JUANMAR restaurante las partes interesadas son aquellas personas o entidades que pueden afectar positiva o negativamente en el cumplimiento de la estrategia organizacional en la que enfoca su servicio y el cumplimiento de los objetivos que establecen a corto y largo plazo, las cuales al momento de realizar cualquier proceso debe asegurarse de no afectar o verse afectado por los stakeholders.

La identificación de las partes interesadas se realizó a través de una reunión con los jefes de cada área y el gerente del restaurante los cuales identificaron a los clientes y proveedores como las mismas, mas sin embargo a través del conocimiento que se adquirió en la universidad se les dio a conocer que además de ellos también existen otras partes interesadas interna y externas del restaurante; las cuales llegan a afectar de manera directa e indirectamente según cada una.

En la ilustración 3 se muestran las partes interesadas o stakeholders, que pueden afectar o versen afectadas por la actividad económica de JUANMAR restaurante.



*Ilustración 3. Stakeholders
Fuente. Propia*

Política de Gestión.

Actualmente JUANMAR restaurante no cuenta con la política de gestión, por lo que se crea para dar cumplimiento a uno de los requisitos presentados por la NTC 6001:2017 y documentación requerida.

JUANMAR restaurante se enfoca en mantener la calidad del servicio y los productos que ofrece a la mesa para cumplir con los requerimientos y gusto de los clientes. Además, se enfoca en la capacitación del personal para la mejora continua en la atención del cliente.

Brindar el servicio con calidad y el mejor sabor dando cumplimiento a las expectativas del cliente y un excelente servicio, es el compromiso de JUANMAR restaurante.

Es importante conocer la calidad de los proveedores para asegurarla en la cadena de producción y dar satisfacción al paladar de los clientes que degustan los platos.

Los pilares característicos del sistema de gestión son:

- Calidad: en toda la cadena de suministro
- Servicio: Entender a los tipos de clientes que recibe el restaurante es importante para cumplir a cabalidad la excelencia del servicio.

Es tarea de la gerencia comunicar y dar a conocer la política de gestión del restaurante a todos sus trabajadores y áreas del mismo.

Objetivos estratégicos de Calidad.

En el momento el restaurante no cuenta con objetivos estratégicos, los cuales se crean para dar cumplimiento de acuerdo a la norma NTC 6001:2017 y proyectar a la empresa a las metas que se establecen con cada objetivo planteado.

Tabla 7. Objetivos Estratégicos

OBJETIVO	RECURSOS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN DE RESULTADOS
Capacitar a empleados en el servicio al cliente	Humano: Líder de capacitaciones Económicos.	Área de calidad	Realizar mínimo 2 veces al año	
Aumentar rapidez en el servicio	Humanos: Área de cocina y área de meseros Físicos: infraestructura Económicos.	Gerencia Trabajadores	Formatos de registro de tiempo de respuesta Semanalmente	
Reducir el número de incidentes de entrega	Humanos: Área de cocina y área de meseros Físicos: Software y hardware	Trabajadores en general	Conocer conformidades y no conformidades de los clientes Mensualmente	
Generar rentabilidad y	Humano: Gerente, Contador	Gerencia Área contable	Realizar pruebas pilotos de nuevas herramientas	

agregar valor al restaurante	Físico: Herramientas tecnológicas Económicos.		tecnológicas cada 3 meses
Calidad de proveedores	Humano: Gerente, Administrador	Gerencia Administración	Fichas técnicas de selección y evaluación de proveedores Mensualmente
Disponer de recursos físicos y financieros para imprevistos en el servicio	Físicos: infraestructura, máquinas y equipos Económicos	Gerencia Administración Área contable	Formatos de registro de mantenimiento y verificación de cumplimiento Anualmente

Fuente. Propia

Liderazgo

El liderazgo dentro de una empresa es parte fundamental de la Alta Dirección, de esta manera, puede transmitirse a las diferentes áreas de la misma y realizar un trabajo en equipo desde las bases de un liderazgo sólido y el desarrollo de los objetivos que tiene la empresa. Para JUANMAR restaurante no ha sido fácil llevar el liderazgo dentro de su negocio ya que sus principales dueños eran los encargados de realizar reuniones y correcciones a los empleados en los momentos que no le parecía el desempeño dentro de su trabajo y lo hacían desde sus conocimientos o perspectiva que tenían sobre cada trabajador; cuando se empezó a realizar el trabajo y buscando las falencias que presentaban los diferentes procesos del restaurante se observó como influía la buena comunicación con los trabajadores para prestar un servicio agradable a los clientes. En busca de la mejora del liderazgo dentro del restaurante se buscaron las empresas a las que JUANMAR está afiliado y realizan diferentes talleres o conferencias en busca de la mejora organizacional de las empresas como lo son: Cámara de Comercio, Fenalco y Sura a las que anteriormente no se les había sacado el mayor provecho y se inscribió al

restaurante para que hiciera parte en las diferentes actividades programas durante el año, donde se pudieron extraer conocimientos, además de dar a conocer el nombre del restaurante y poner en practica los mismos buscando la mejora continua desde la parte Gerencial y transmitiéndoles el conocimiento adquirido y necesario a los trabajadores.

Dentro de los eventos a los que se pudieron asistir fueron:

-Fenalco: Conferencia con Rafael España-Estrategias en finanzas para MYPES

-Cámara de Comercio: José Antonio Martínez- Herramientas para la sostenibilidad y competitividad

-Sura: Formación de Primeros Auxilios y Transacciones en línea, soporte sitio web

Por medio de estos eventos se le hizo ver al dueño que existen diferentes maneras de liderar sin necesidad de ser autocráticos y teniendo en cuenta la opinión de los trabajadores, pudiendo llevar un trabajo en equipo mas ameno y con mejor capacidad de respuesta a las inquietudes de los clientes.

Disponibilidad de recursos

Para conocer la disponibilidad de recursos: insumos, materia prima y efectivo se realizó un sondeo en todas las partes del restaurante y se verificaron que estuvieran iguales a los inventarios que manejaban antiguamente y que se pudieran identificar falencias seguido a ello se presentan los recursos tangibles y del efectivo disponible se conoció el balance general lo cual es confidencial de la empresa, por medio de este de identifico si contaban con la disponibilidad de efectivo o de lo contrario estaban en sobre deuda.

Tabla 8. Maquinaria JUANMAR

Maquinaria	Valor
Menaje	\$15.000.000
Neveras	\$11.000.000
Estufas	\$9.000.000
Implementos de cocina	\$15.000.000
Sillas	\$18.000.000
Mesas	\$9.000.000
Equipos de Hardware	\$12.000.000
Total	\$89.000.000

Fuente. Propia

En la tabla 8, se muestra la maquinaria que hasta el 30 de abril de 2020 JUANMAR restaurante cuenta a su disposición para prestar el servicio a la mesa, se destaca que la maquinaria que se encuentra en el momento dentro de las instalaciones del restaurante con dirección Centro en el municipio de San Gil tiene un uso aproximado de un año y está en excelentes condiciones, para esta maquinaria se estandarizo un tiempo de uso para realizarle el respectivo mantenimiento y poder conservarla durante la vida útil que describe la empresa en cada especificación de las maquinarias.

Tabla 9. Insumos y materia prima JUANMAR

Insumos y materia prima	Valor
Camarón	\$20.000.000
Pescado	\$26.000.000
Carnes	\$300.000
Viveres	\$7.000.000
Legumbre	\$3.000.000
Frutas	\$500.000
Cajas de empaque	\$1.500.000
Total	\$58.300.000

Fuente. Propia

En la tabla 9, se describen los insumos y materias primas que se requieren aproximadamente para prestar el servicio a la mesa en 1 mes.

Los gastos fijos como arriendo, servicios, nómina y seguridad social no se tienen en cuenta en la disponibilidad de recursos ya que es efectivo que se tiene previsto y no cambia durante cada año que se presta el servicio a la mesa.

Responsabilidad y autoridad de empleados

Para conocer la responsabilidad y autoridad que tienen los empleados según el puesto que ocupan se realizaron los manuales de funciones de cada cargo y dentro de ellos se conocen las tareas y actividades que debe cumplir cada empleado según su desempeño.

Procesos Operativos

Los procesos operativos están relacionados directamente con el producto y la comunicación con las partes interesadas del restaurante; la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación, administración y mantenimiento del sistema de gestión evidenciando la satisfacción de los clientes y la mejora en el desempeño del restaurante en todas sus áreas.

En trabajo que se llevó a cabo en JUANMAR restaurante se deja como propuesta para cuando el dueño tenga la capacidad económica de la implementación del sistema de gestión, ya que en este momento no se hace posible realizarla y pagarle al ente certificador ICONTEC.

Gestión Comercial

Dentro de la gestión comercial se propuso un plan de negocio para llevar a cabo y poder segmentar los nichos de mercado donde se buscaron las políticas y estrategias de ventas, los diferentes canales de distribución del producto, acuerdos y compromisos con los clientes, seguimiento del servicio, evaluación de satisfacción del cliente.

Política de venta.

En el ANEXO D. Política de venta, se describen los procedimientos, precios y formas de pago, horario de apertura y cierre que tiene JUANMAR para brindar el servicio de

comida que ofrece a los clientes o usuarios que lo conocen por medio del Good Will, anuncios publicitarios o sus redes sociales.

Para mejorar su reconocimiento a nivel local y nacional se le propuso al dueño de JUANMAR crear contenido de valor en redes sociales y darle una mayor publicación en sus historias para mantener actualizado a los clientes de los diferentes platos que ofrecen y de los eventos que realizan en las instalaciones. Por cuestiones de capacidad financiera no se ha podido contratar una persona con conocimientos en marketing que mantenga actualizadas sus medios de comunicación y de una respuesta oportuna a los clientes, lo que se espera que para el año 2021 se adquiriera una mejor situación financiera para contratar al personal referente a marketing y mejorar en el proceso.

Satisfacción del cliente.

Para conocer la satisfacción del cliente, se realizó un cuestionario el cual fue ejecutado durante los meses de marzo y septiembre debido a los inconvenientes que presento la pandemia del Covid-19, donde en los meses intermedio de los anteriores no se pudo realizar ya que el restaurante estuvo en cierre total de servicio por las medidas de seguridad que presento el alcalde del Municipio. La información se pudo obtener donde se dieron a conocer al dueño de JUANMAR restaurante para mejorar el servicio y cumplir con agrado al cliente.

La población de JUANMAR restaurante es aproximadamente 500 clientes mensuales, por lo cual se escogió un margen de error de 10% entre personas que van más de una vez al mes y niños, para una muestra de 80 personas.

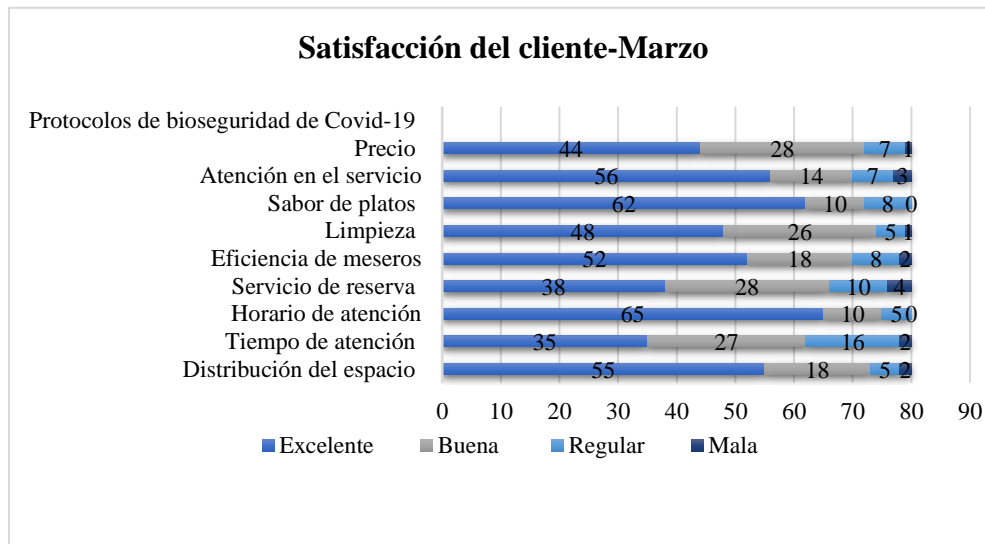


Ilustración 4. Respuesta de clientes-marzo
Fuente. Propia

En la ilustración 4 se observan los resultados de las encuestas del mes de marzo, conociendo la satisfacción de los clientes en varios aspectos; JUANMAR restaurante es reconocido por su exquisitez en los platos y el buen servicio de atención lo cual se puede evidenciar en un 78% y 56% respectivamente de los entrevistados que respondieron a un excelente sabor en los platos y atención en el servicio. Además, se conocieron algunas falencias que se pusieron en práctica para la mejora como son la eficiencia de meseros, tiempo de atención y servicio de reserva; a través de una reunión general con trabajadores y dueño se establecieron estrategias internas para mejorar la atención y servicio a los clientes a partir de: una comunicación sincronizada con todas las áreas de la empresa, invertir en la capacitación de los empleados por parte de expertos en el tema, aliviar los aspectos negativos que se detectaron en las encuestas como: la atención en el servicio y reservas donde se mejoró desde la comunicación interna que existía entre los trabajadores. En las encuestas del mes de marzo no se había agregado la pregunta respecto al protocolo de bioseguridad ya que en ese momento no se había comunicado de un posible cierre en el

sector gastronómico y los entes vigilantes de las empresas no exigían un protocolo para prevenir y mitigar las consecuencias de la pandemia que se veía venir a nivel mundial, por ende, la casilla de protocolo no arrojó ninguna respuesta.

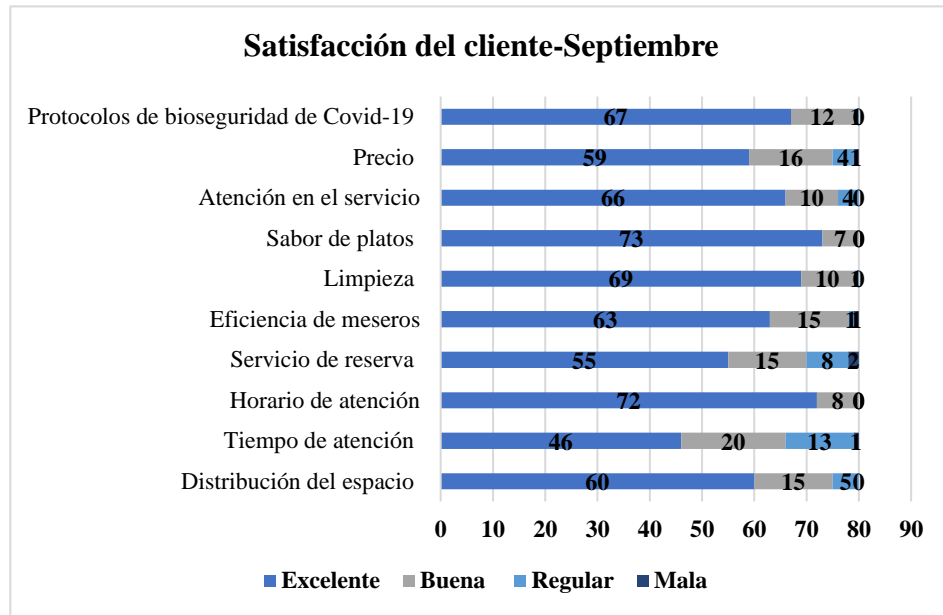
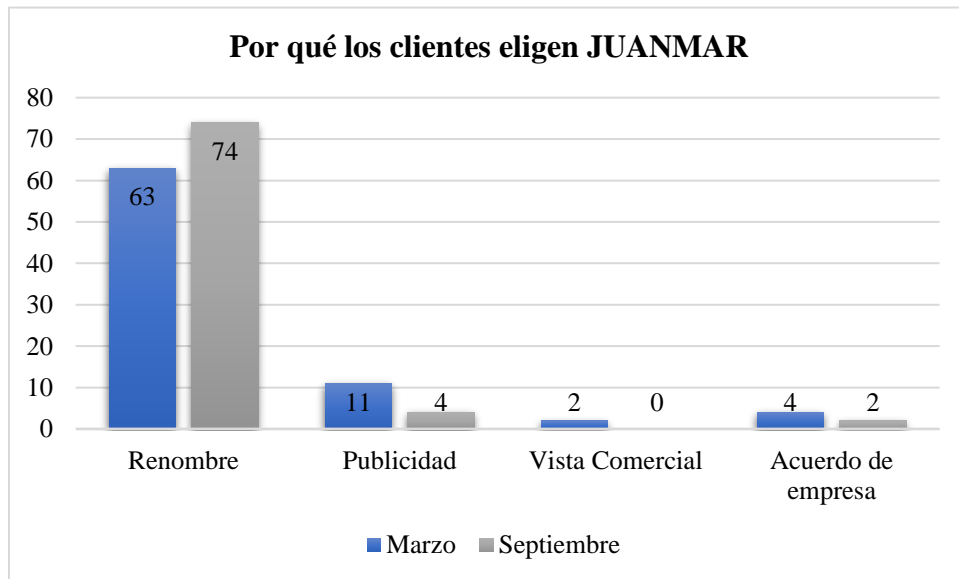


Ilustración 5. Respuesta clientes-septiembre
Fuente Propia

En la ilustración 5 se muestran los resultados de las encuestas del mes de septiembre en las cuales se agregó la pregunta del protocolo de bioseguridad en donde los clientes han tenido una respuesta positiva respecto a la implementación del mismo, las respuestas de las demás preguntas entre el 70%-90% se ve mejora en cada una ya que a través de los resultados del mes de marzo se empezaron hacer los ajustes en: implementación de protocolo de bioseguridad, recibimiento de los clientes desde la entrada del restaurante, estandarización en la preparación de los alimentos, limpieza y desinfección de zonas comunes, rapidez y organización de meseros, buscando la mejora en el servicio pero esta no fue posible llevarla a cabo en los meses siguientes por la emergencia sanitaria, pero a

partir del 1 de septiembre del presente año que se reabrieron los establecimientos de comida se siguieron implementando las estrategias de mejora como: atención de servicio por los diferentes medios de comunicación, manual de funciones para cada puesto de trabajo, trabajo en equipo con personal contable, búsqueda de proveedores y actualización constante para el reclutamiento del personal operativo, las cuales se espera que las mantengan para lograr la satisfacción de los clientes durante el servicio que presta JUANMAR restaurante.



*Ilustración 6. Motivos por los que los clientes eligen JUANMAR
Fuente Propia*

En la ilustración 6, se muestran los resultados de la pregunta porque los clientes eligen JUANMAR, se puede percibir que los clientes acuden entre un 79-93% por el renombre que ha logrado en el transcurso de los años, también se conoció que los clientes del restaurante sienten en las instalaciones tranquilidad y confianza lo que hace más agradable el momento que pasan allí esto presentándose desde la bienvenida y acogida que tienen los meseros con su amable atención durante el servicio de comida a la mesa.

En el ANEXO E se realiza la encuesta de satisfacción del cliente y la cual ha arrojado los anteriores resultados como producto de la aplicación de las mismas.

Conclusiones.

- En conclusiones generales se aprecia que los clientes de JUANMAR restaurante se encuentran satisfechos por el servicio que ofrece a la mesa y destacan el compromiso de bioseguridad que tiene para el cuidado y beneficio tanto de los clientes como de sus empleados.
- De acuerdo a las observaciones y sugerencias de los clientes en las encuestas realizadas durante los meses de marzo y septiembre se viene mejorando la respuesta oportuna, limpieza, eficiencia de meseros, y atención en el servicio, gracias a la comunicación sincronizada que se implementó de las áreas internas del restaurante para que todos los empleados trabajen bajo el mismo objetivo que es la satisfacción del cliente en todos los aspectos del restaurante. Lo anterior se lleva a cabo a partir de reuniones semanales y objetivos grupales que se trabajan durante la semana y se evalúan a partir de la respuesta que dan los clientes respecto al servicio.
- Los incentivos monetarios han sido claves para la participación y buena disposición de los empleados ya que al haber mejorado las ventas durante el mes de septiembre y lo que va corrido del mes de octubre se les han hecho efectivos por la entrega y dedicación con el restaurante y sus clientes.

Gestión de Compras

En la gestión de compra de debe definir y documentar los formatos requeridos para adquirir los insumos y materia prima que se requieren para prestar el servicio de comida a la mesa, además se debe hacer un estudio de proveedores conociendo los criterios de selección y evaluación de los mismos para verificar periódicamente el cumplimiento de requisitos según lo estipula el restaurante.

Lista de proveedores

En el ANEXO F, se identificaron los criterios de selección por los cuales se manejan los proveedores nombrados en el respectivo anexo, pues garantizan siempre calidad, frescura, excelencia en el servicio, rapidez, entre otras características específicas de los mismos.

Formato de requisición de compra

Para cumplir con las ordenes de pedido de los clientes JUANMAR restaurante maneja un stock de inventarios de los diferentes proveedores, asegurando la disposición de los diferentes insumos que necesita en cada día según el mes o época.

El ANEXO G referente a los formatos de requisición de compra de cada proveedor según las necesidades del restaurante.

Distribución y evaluación de almacenamiento

Según reunión con el dueño de JUANMAR la distribución de almacenamiento que tiene actualmente el restaurante se realizó con ayuda de un profesional conociendo las dimensiones del cuarto frio y la cocina hace tiempo atrás, donde se distribuyeron los espacios para trabajar de forma cómoda y segura.

En una de las visitas que se realizaron al restaurante se conoció la distribución en el área de cocina y cuarto frío, lo cual se midieron los espacios y se verificaron los diferentes espacios para conocer si era acorde la distribución que manejaban, lo cual se determinó que están bien distribuidas sus estufas, hornos, neveras, mesones e instantes de almacenamiento.

Actualmente se le han realizado remodelaciones en la distribución de planta del restaurante para lograr una mejor organización en la parte operativa y administrativa.

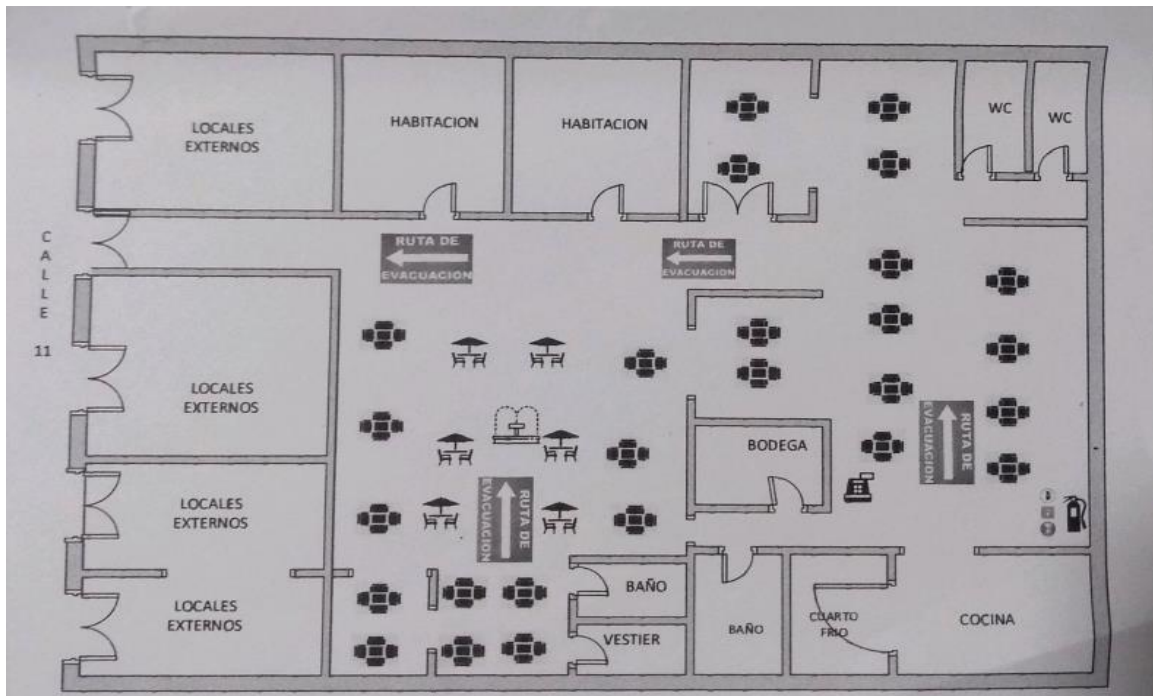
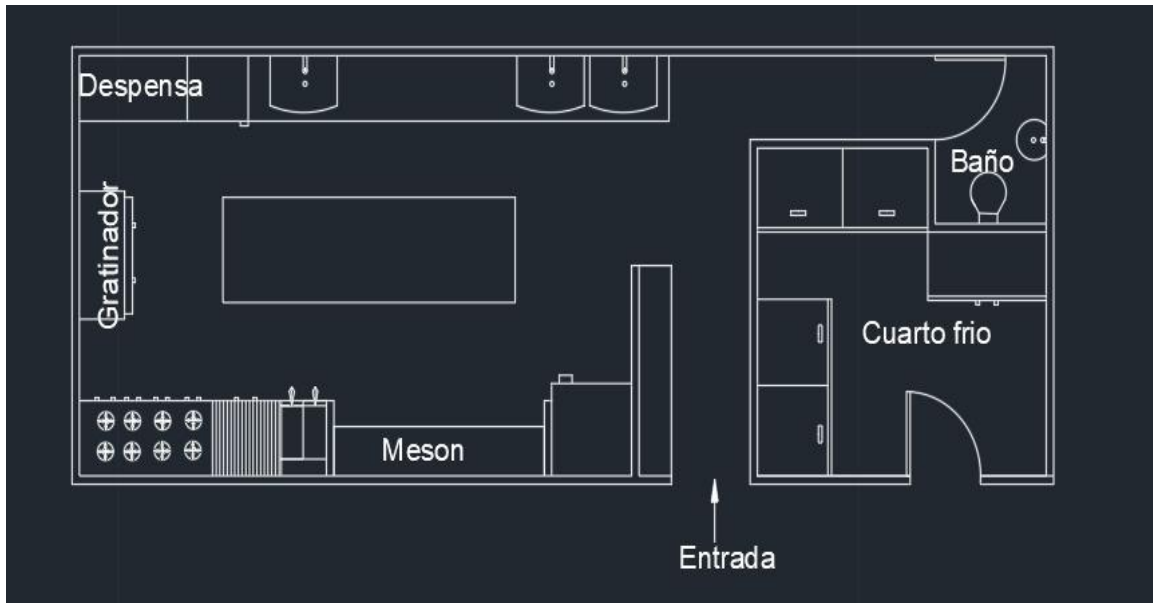


Ilustración 6. Distribución de planta-JUANMAR
Fuente. JUANMAR restaurante

En la ilustración 6, se observa el plano de la distribución de planta que tiene JUANMAR restaurante, este plano es de dos (2) años atrás lo cual se le han realizado mejoras para la reorganización de atención a los clientes y restructuración en bodega y almacenamiento para llevar un mejor control sobre insumos y materia prima.



*Ilustración 7. Distribución área de cocina y cuarto frio-JUANMAR
Fuente. Propia*

En la ilustración 7 se dibujó el área de cocina y cuarto frio donde se puede evidenciar la distribución que tiene en el área para prestar el servicio de comida a la mesa. En esta área se han distribuido los espacios fríos y calientes de manera que al momento de preparación de alimentos los empleados de cocina no tengan ningún riesgo y se puedan desplazar sin inconvenientes.

Para poder evaluar las condiciones de almacenamiento del área de bodega, cocina y cuarto frio se realizaron dos formatos de almacenamiento con el fin de que la empresa los empiece a implementar y conocer de manera más segura los inconvenientes que se pueden presentar al momento de tener un stock de inventarios de materia prima e insumos, estos se presentan en el ANEXO H.

Diseño y elaboración de productos

Según el diagnóstico inicial que se le realizó al restaurante se tenía una carta física del menú donde se le facilitaba al cliente para que conocieran los platos que ofrecen y pudieran realizar la orden de pedido, pero esta no tenía una presentación entendible y fácil de apreciar para los clientes pues su distribución era confusa y no tenía un orden lógico de los productos. Por ende, se le hizo la propuesta al dueño y el administrador de poder modificarla y presentarla de una manera más agradable y fácil de entender para los clientes, además de realizarle unos ajustes a platos que no tenían rotación.

Esto se llevó a cabo de la mano de un diseñador que plasmó lo que se quería e hizo varias sugerencias que le parecieron. Como finalidad de ello se logró tener la carta en formato pdf, mejor presentada y entendible, además por la crisis sanitaria que se presentó en los meses anteriores se dio la opción de crear código QR, para que a partir de los individuales que actualmente se usan como sobre mesa por cuestiones de higiene desde ahí se pudiera visualizar la carta y realizar de manera más fácil y segura el pedido que los clientes desean.

A continuación, se presenta una imagen de los individuales que actualmente utiliza JUANMAR restaurante para sus clientes.



Ilustración 8. Individuales JUANMAR

FUENTE. JUANMAR restaurante

En la ilustración 8 se observan los individuales desechables que utiliza JUANMAR restaurante, además en su parte derecha-abajo se encuentra el código QR el cual puede ser escaneado a la hora de querer conocer la carta para realizar el pedido que se desea.

Además, se adjunta en ANEXO I la carta como archivo PDF para que pueda ser visualizada y conocida de manera cómo quedo con los arreglos y modificaciones que se le realizaron para su mejor presentación. Todos los productos de la carta tienen una descripción clara de los ingredientes que lleva cada plato y las bebidas naturales que maneja el restaurante.

Los ajustes y modificaciones que se le realizaron a la carta fueron:

- Estructuración y diseño
- Simplificación del menú
- Descripción de ingredientes en cada plato

Formatos de inventarios

Para que JUANMAR restaurante logre tener una mejor organización en su parte contable requiere que maneje formatos de inventarios seguros donde sus empleados no tengan acceso ya que es parte confidencial de los dueños.

Se llevaron a cabo unos bocetos de los formatos de materia prima solamente pues para productos en proceso es difícil tener un inventario ya que el área de cocina prepara lo que se pide en la orden de pedido del cliente, llevando un control desde el tiempo que demora la preparación que se evidencia desde el momento es que se ingresa el pedido al sistema hasta el momento en que le lleva el plato a la mesa del cliente que lo solicito y el producto terminado se evidencia cuando los meseros llevan los platos a los clientes respectivos del pedido; para mejorar esto se le propuso al restaurante que al momento de tener una mayor solvencia económica se implemente un programa más actualizado o robusto que permita llevar estos inventarios de manera digital y solo sea realizar la respectiva verificación de los que se mantienen en el área de bodega y cuarto frio con los totales que aparecen en la programa de inventarios al que solo debe tener acceso el dueño y gerente y secretaria que le lleve un seguimiento contante a los mismos.

En el ANEXO J. Se muestra el bosquejo de la plantilla de inventario de materia prima que se le realizo al restaurante para llevar una organización y tener un control real sobre los insumos y materia prima.

Matriz de riesgo

Según la ISO 45001, Norma Internacional para los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo que tiene como objetivo proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales dentro de los diferentes sectores en los que una persona se puede desempeñar, determina que la matriz de riesgo es el documento donde se redactan los diferentes peligros prioritarios que pueden existir en una empresa según su actividad económica. (Excelencia, 09)

En el ANEXO K, se realizó la matriz de riesgo de JUANMAR restaurante de acuerdo a la plantilla de la Norma 45001, el cual se completó conociendo las instalaciones del restaurante y las diferentes áreas del mismo garantizando un entorno laboral seguro que proteja la salud y bienestar de los empleados.

Diagrama de flujo

En el diagrama de flujo se describe el procedimiento que se lleva a cabo durante la preparación de los platos que ofrece JUANMAR restaurante, a partir de una diagrama de flujo estandarizado se describen los 15 productos que maneja JUANMAR en sus diferentes presentaciones o preparaciones, esto debido a que se estandarizaron los procesos de preparación de alimentos pues son los dueños del restaurante los que preparan la salsa base para las cazuelas, las salsas de la casa, las salsas base de los filetes, las salsas base de los arroces y la labor de los trabajadores de cocina es exclusivamente armar los diferentes platos y presentarlos como lo ha estipulado el dueño.

En el ANEXO L se muestra el diagrama de flujo donde se representa la preparación de los alimentos estándar del restaurante JUANMAR ya que las demás actividades que hacen durante el proceso de preparación son confidenciales de la empresa.

Procedimiento de producto no conforme

JUANMAR restaurante vela por la satisfacción de los clientes y que los platos que se llevan a la mesa cumplan con las características específicas y no se presente ninguna inconformidad por parte del cliente, para ello todos los platos deberían pasar por la aprobación del jefe de cocina lo cual no se hace en los días que se presenta mucho trabajo o el servicio tiene alta demanda. Debido a esa falta de inspección algunos meseros pasan los platos de la manera como salen de la cocina y no se dan cuenta de los inconvenientes presentados esto se debe a la falta de experiencia dentro del restaurante o distracción del empleado.

Para disminuir o eliminar ese problema se le ha desarrollado un procedimiento interno de producto no conforme el cual tiene que llevar a cabo en los días que llegue a presentar la inconformidad del cliente.

En el ANEXO M se describe el procedimiento respectivo para producto no conforme que se lleva a cabo en el restaurante JUANMAR.

Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo son los que la empresa en su mayor parte contrata o realizan tercerización del mismo ya que no cuenta con la capacitación o conocimiento para desempeñarse y ser competentes en las diferentes áreas.

En JUANMAR restaurante realizan esta tercerización para manejar las diferentes áreas, ya que su conocimiento es la preparación de comidas y recetas que han sido de prueba y error de los dueños durante su trayectoria en el mercado.

Gestión del Talento Humano

Para que una empresa surja de manera correcta es importante contar con personal colaborador, competente, empoderado y comprometido con el negocio ya que en el transcurso empiezan hacer parte importante de la organización.

Cuando se presta un servicio como es el caso de JUANMAR restaurante quien ofrece expendido de comida a la mesa es vital que el dueño y gerente reconozca desde sus inicios que los empleados son los clientes más importantes dentro del restaurante ya que son ellos los que van a tener el contacto directo con los clientes y transmiten su alegría o inconformidad de las relaciones internas que se manejan.

Para la gestión del talento humano de JUANMAR se desarrollaron los manuales de funciones de los cargos como ANEXO N, el formato de evaluación de desempeño

ANEXO O, que se estipulo para llevar a cabo semestralmente y poder tomar acciones de mejora en el desempeño del personal y el contrato laboral ANEXO P, que tiene el restaurante desde el mes de febrero del presente año cuando se le hicieron algunos ajustes en horarios y deberes a cumplir por parte de los empleados con ayuda del área jurídica.

Los ajustes que se realizaron en la minuta de contrato fueron:

- Prohibido uso de celular durante el horario laboral
- Prohibido visitas de familiares a lugares de trabajo
- Prohibido el uso de accesorios de cualquier tipo, cumpliendo con los protocolos de higiene y limpieza personal.
- Uso moderado de maquillaje
- Cumplir con los tiempos estipulados de entrega de los pedidos
- No ingresar ningún tipo de paquete al lugar de trabajo, exclusivamente el bolso personal y se debe dejar en el locker de trabajadores.

Requisitos reglamentarios y técnicos.

El sector de alimentos se reglamenta bajo diferentes normas de salud, higiene y manipulación de alimentos debido al contacto que se debe tener para procesar los alimentos y preparar los platos que ofrece cada uno de los establecimientos.

A continuación, se muestra en la tabla 10 de los requisitos legales y técnicos que debe cumplir cualquier establecimiento que manipule alimentos en cualquier etapa de su cadena de abastecimiento.

Tabla 10. Requisitos Legales y técnicos

REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS TÉCNICOS
Protocolo bioseguridad Covid-19	Resolución No. 957 de 2020 del Ministerio de Salud Nacional
Preparación de alimentos según la orden de producción	NTS USNA 001/2015 Preparación de los alimentos según la orden
Higiene y capacitación del personal	Resolución 2674 de 2013 Manipulador de alimentos
Garantía de alimentos al consumidor final	Resolución 2674 de 2013 Inocuidad de los alimentos
Certificado bomberil	NTS USNA 011/2012 Buenas prácticas para la prestación de servicio en restaurante
Paz y salvo de impuestos municipales	NTS USNA 006/2012 Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica
Seguridad industrial para restaurante	NTS USNA 009/2007 Seguridad industrial para restaurante
Paz y salvo de impuesto de industria y comercio	NTS USNA 007/2005 Norma sanitaria de manipulación de alimentos
Cancelación IPOCONSUMO ante la DIAN	NTS USNA 005/2003 Requisitos para coordinar la producción de acuerdo con el pedido y atender los reclamos de producción no conforme
Condiciones generales y específicas de los establecimientos que manipulan alimentos	Decreto 3075 diciembre 1997
Actualización anual de registro mercantil	Decreto 3075/1995 Condiciones generales y específicas de los establecimientos que manipulan alimentos
Matricula Mercantil	Requisito municipal para establecimientos de comercio marzo 27 de 1979
Uso de suelo de la dirección del establecimiento de comercio	Requisito de la alcaldía municipal, para recibir el permiso de prestar el servicio de restaurante en la dirección presentada.

Fuente. Propia

Tabla 10. Los requisitos legales y técnicos que se presentaron en la tabla son los acordes y necesarios para JUANMAR restaurante debido al sector donde desarrolla su actividad.

Correspondiente a ello se conoció que cumple con lo establecido por la norma y da verificación anual a cada uno de los requisitos. (Alcaldía Municipal SanGil, 2012, pág. 144)

(Centro de Información Turístico , 2020)

Diagnostico Final

Con el resultado general respecto al diagnóstico final que se realizó en JUANMAR RESTAURANTE se encontró que respecto a los numerales de la NTC 6001:2017 termino cumpliendo con 53 ítems del total de 73, lo cual equivale a un 80,82% de cumplimiento según los lineamientos de dicha norma. Los resultados obtenidos son especialmente por la implementación de documentos requeridos por la norma para lograr en algún momento la certificación de la misma.

Estos resultados se le presentaron y entregaron al dueño durante la 3 semana de octubre del presente año, para dar a conocer el trabajo que se llevó a cabo en su empresa durante estos meses, los cuales no fueron de fácil acceso y contacto con los clientes y empleados debido a la pandemia que se sigue viviendo en el mundo.

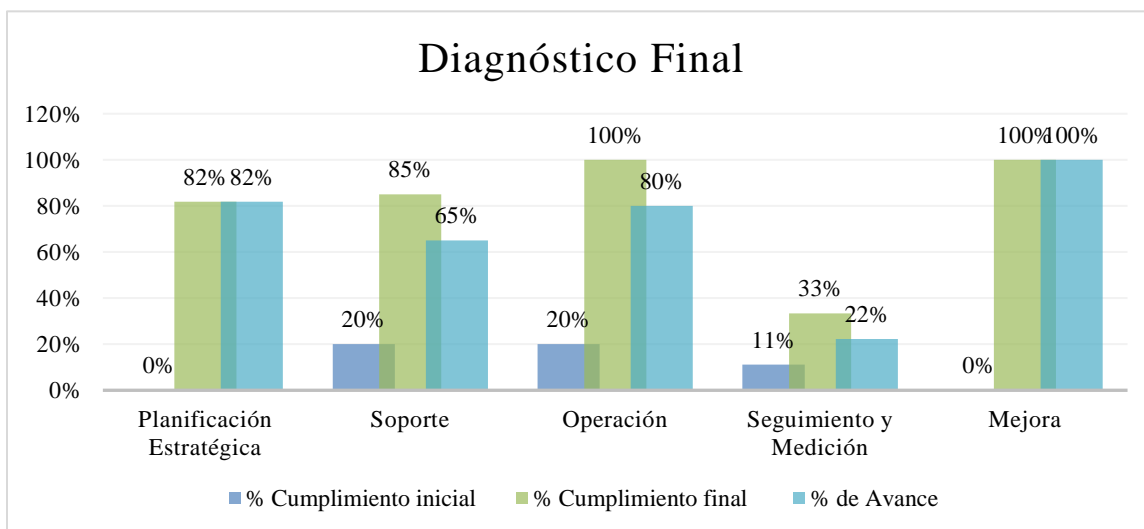


Ilustración 9. Diagnóstico Final
Fuente. Propia

Nota ilustración 9. A partir del diagnóstico final se evidencia el adelanto y cumplimiento que obtuvo el restaurante respecto a los requisitos que pide la norma, esto debido al trabajo constante entre estudiante y empresa.

En el Anexo Q se realizó la evaluación de diagnóstico final en cada numeral.

Capítulo 10

Conclusiones y Recomendaciones

1. Se logro diseñar el modelo de gestión basado en la NTC 6001:2017 a partir del proceso de atención al cliente que incluye la bienvenida del restaurante, durante el disfrute de los platos hasta la salida y conformidad del servicio.
2. Se realizo un diagnóstico inicial del restaurante respecto a los requerimientos y requisitos de la norma para conocer su estado inicial y el diagnostico final donde se muestra el cumplimiento de documentos y requisitos que se desarrollaron durante la ejecución del proyecto de grado.
3. Para los diferentes procesos que tiene el restaurante se pudieron realizar los diferentes formatos, manuales, plantillas, cuestionarios, y evaluaciones que se presentaron en la descripción del documento, los cuales son el soporte de la documentación requerida para el modelo de gestión por parte de la NTC 6001:2017.
4. Con los resultados obtenidos en el diagnostico final se observa como JUANMAR restaurante termina cumpliendo el 100% de la planificación estratégica, el 85% en soporte, 100% en operación, 33% en seguimiento y medición y 67% en mejora respectivamente, el proceso que se vio afectado y con un menor porcentaje de avance fue el de seguimiento y medición, debido al poco tiempo que se tuvo para realizar la autoevaluación de los requisitos de clientes, la evaluación de desempeño y evaluación de los indicadores que se establecieron en los objetivos

por cuestiones externas y que se salieron del control de las directivas del restaurante.


5. Debido a la calamidad sanitaria que se presentó durante varios meses del presente año, la capacitación del personal no se obtuvo de manera esperada ya que el gerente del restaurante no contó con la capacidad económica de cancelar las capacitaciones requeridas por parte de los entes y personal especializado en la NTC 6001:2017 para cumplir con éxito la ejecución del modelo de gestión por parte de todos los empleados. A partir del conocimiento adquirido dentro de la universidad y las investigaciones que se realizaron para llevar a cabo la ejecución del proyecto se pudieron realizar algunas socializaciones del trabajo ejecutado y los diferentes formatos, manuales, cuestionarios y evaluaciones de manera virtual y no a todos los trabajadores debido a la falta de acceso a internet y por políticas internas del restaurante.
6. Según los resultados obtenidos en la diagnóstico final del restaurante se evidencio el adelanto de documentos y requisitos exigidos por la norma en los diferentes procesos, pero se resalta que aún queda bastante por trabajar debido a las inconvenientes externos que se presentaron durante el desarrollo del trabajo por cuestiones de la pandemia, esto claramente se puede evidenciar en el proceso de seguimiento y medición en el cual se presentó carencia de tiempo para tomar las respectivas mediciones en los clientes y el rendimiento del personal operativo.

7. Se le recomienda al dueño del restaurante seguir implementando las acciones de mejora que se le dieron a conocer para mejorar en los procesos operativos y la comunicación con los empleados.
8. Para mejorar en la organización de los archivos se le sugiere a la empresa seguir con la codificación que se le presento de los diferentes documentos para que al momento de requerirla o necesitarla sea más fácil de encontrar.

Referencias

- Alcaldía Municipal San Gil. (2012). *Estatuto Tributario*. San Gil.
- Alcaldía San Gil. (01 de 2019). *Instituto Municipal de Cultura y Turismo* . Obtenido de <https://turismosangil.com/instituto.php>
- Ángela Rodríguez, M. S. (2015). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC 6001 para Microempresa productoras de Golosinas. Tunja, Boyacá, Colombia.
- ASOBANCARIA. (2017). Obtenido de <https://www.asobancaria.com/comunicados-de-prensa/>
- Centro de Información Turístico . (2020). *CITUR*. Obtenido de <http://www.citur.gov.co/publicaciones?s=N#gsc.tab=0>
- Cepeda, M. A. (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. Bucaramanga, Santander, Colombia.
- Contreras, G. A. (21 de 02 de 2018). *Universidad de Cundinamarca*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12558/996>
- Correa, C. G., Calderón Calderón, C. D., & Carpintero Cárdenas, E. (2016). Modelo para implementar la Norma Técnica de Gestión NTC 6001, Empresas Mypes. *Revista De Investigación*, 9(1), 53-70. Obtenido de <https://doi.org/10.29097/2011-639X.40>
- Excelencia, E. E. (2017 de Agosto de 09). *ISO 45001:2018*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2017/08/matriz-de-riesgos-peligros-ssst/>
- Gobierno Nacional. (01 de 11 de 1994). *Icontec*. Obtenido de <https://www.icontec.org/nuestra-historia/>
- ICONTEC. (2017). Sistema de Gestión para Micro y Pequeñas Empresas (MYPES). En I. C. Certificación, *NTC 6001:2017* (pág. 13). Bogotá.
- ICONTEC. (2020). *ICONTEC*. Obtenido de <https://www.icontec.org/quienes-somos/>
- ICONTEC. (s.f.). *Certificación NTC 6001, Modelo de Gestión para la pequeña y mediana empresa*. Obtenido de https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-ntc-6001-modelo-de-gestion-para-la-pequena-y-mediana-empresa/
- ISO 9000:2015. (s.f.).
- Portafolio*. (29 de 04 de 2010). Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/grandes-beneficios-mypes-300714>
- Real Academia Española* . (2018). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>

ANEXOS

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
		VERSIÓN: 1
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA:

ANEXO A. MAPA DE PROCESOS

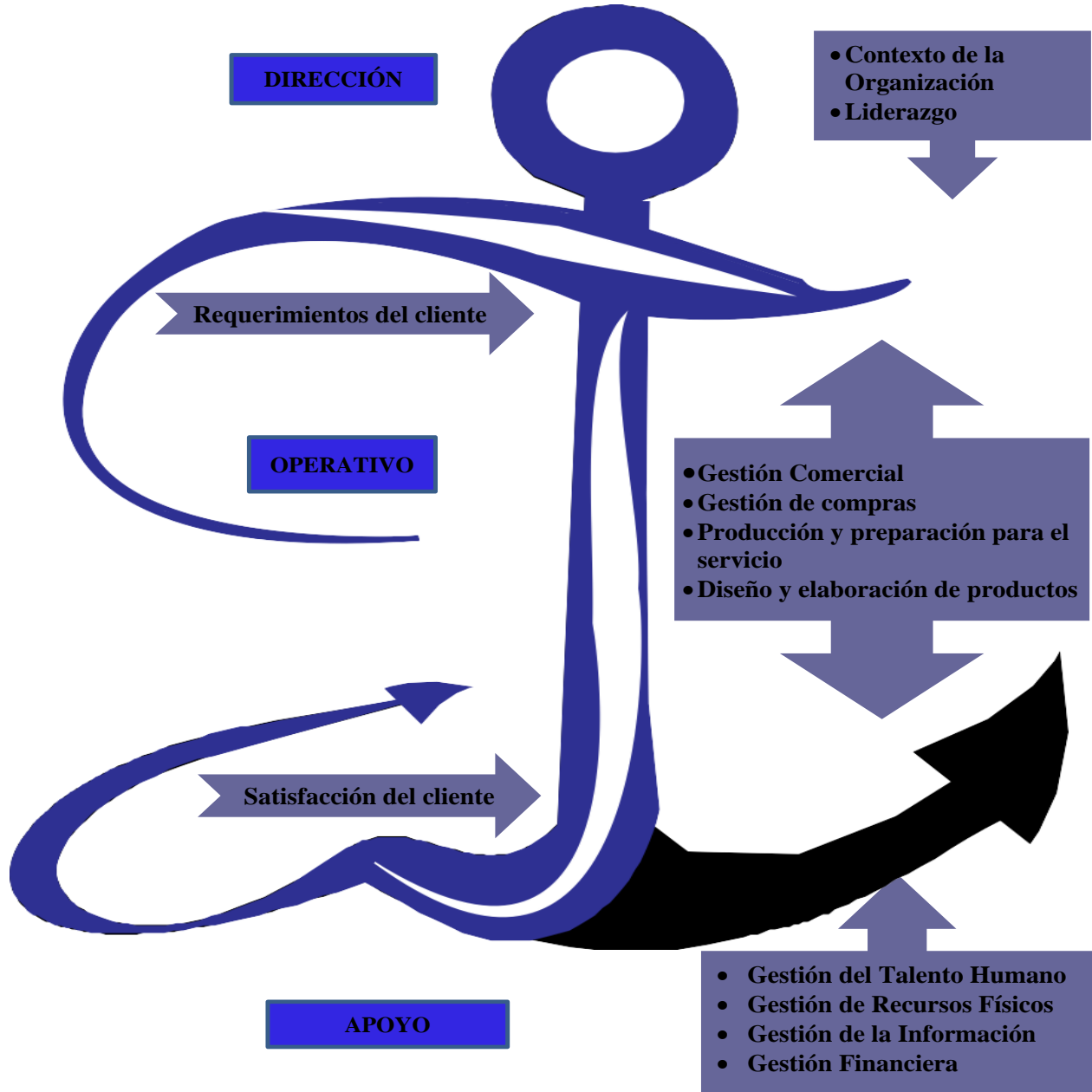



Ilustración 10. Mapa de Procesos
Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
		VERSIÓN: 1
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA:

ANEXO B. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Cuando se expresa sobre el contexto de la organización se habla de los factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento del propósito de la empresa y fallar con el resultado propuesto.

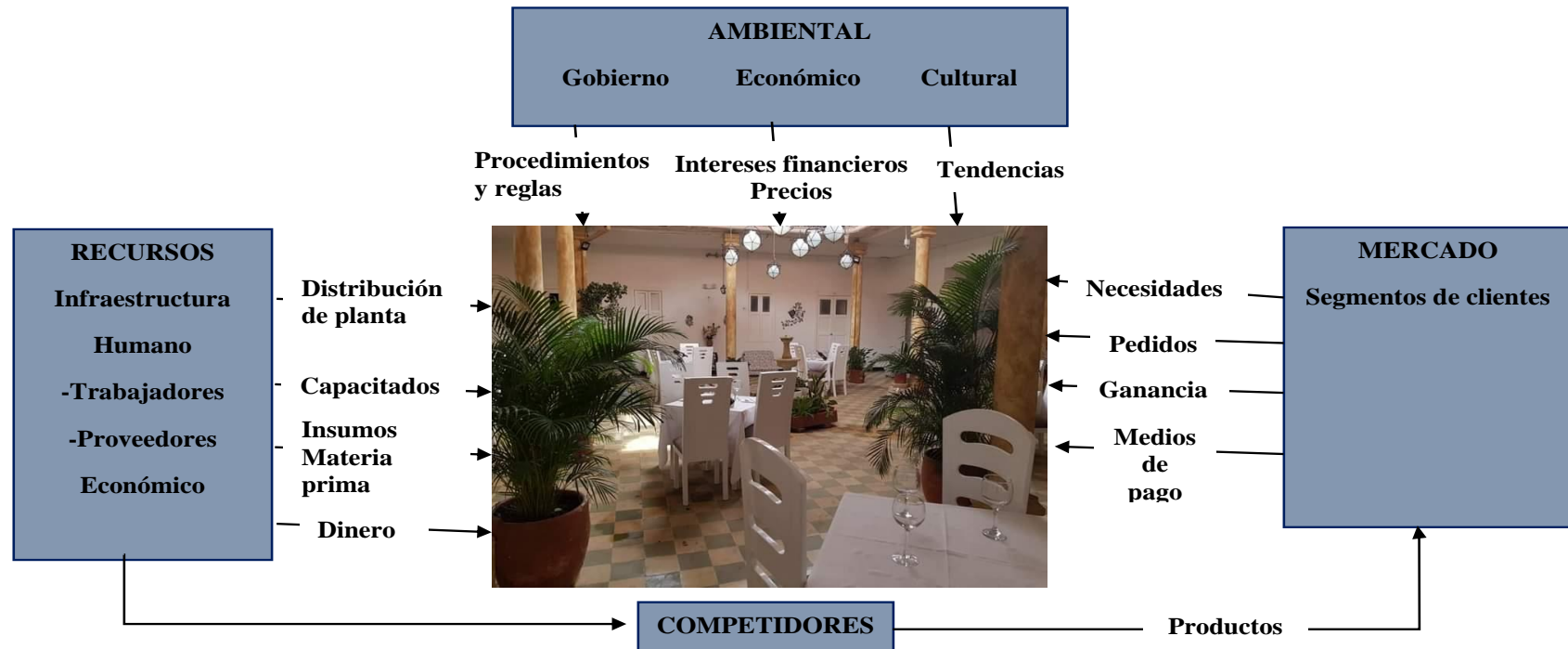



Ilustración 11. Contexto de JUANMAR restaurante
Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

ANEXO C. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Los procesos que se caracterizaron están estipulados en el mapa de procesos, los cuales son:

1. Contexto de la organización
2. Liderazgo
3. Gestión comercial
4. Gestión de compras
5. Producción y preparación para el servicio
6. Diseño y desarrollo de productos
7. Gestión del talento humano
8. Gestión de recursos físicos
9. Gestión de la información
10. Gestión financiera

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA:

Tabla 11. Proceso de contexto de JUANMAR restaurante

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
Contexto de la organización	Definir las directrices del restaurante, formular los objetivos a largo, mediano y corto plazo para la mejora continua del mismo.	Gerente	Tasa de cumplimiento de los requisitos del contexto de la organización	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión de la organización ▪ Partes interesadas ▪ Gestión de información ▪ Legislación actual 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestiones internas y externas ▪ Identificación de partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar debilidades y fortalezas internas ▪ Identificar oportunidades y amenazas externas ▪ Identificar necesidades de las partes interesadas ▪ Crear la política de gestión, los objetivos estratégicos ▪ Identificar riesgos y oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de cuestiones internas y externas del restaurante ▪ Política de gestión ▪ Objetivos estratégicos ▪ Riesgos y oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos ▪ Clientes
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Físicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrategia organizacional ▪ Mapa de procesos ▪ Leyes, decretos normas correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.1.1 ▪ 3.1.2 ▪ 3.1.3 ▪ 3.1.3.1 ▪ 3.1.3.2 ▪ 3.1.3.3 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 según el contexto del restaurante ▪ Decreto 3075 del 1997 del Ministerio de Protección Social Buenas Prácticas de Manufactura. 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 12. Proceso de Liderazgo

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR
Liderazgo	Demostrar liderazgo respecto al modelo de gestión	Gerente	Porcentaje de evaluación de responsabilidades
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos reglamentarios y técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos del modelo de gestión ▪ Política de gestión ▪ Objetivos estratégicos ▪ Recursos físicos y financieros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar requisitos asociados al restaurante ▪ Otorgar responsabilidades y autoridad a los empleados ▪ Realizar seguimiento y evaluación de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos del direccionamiento estratégico ▪ Conocer la disponibilidad de recursos ▪ Apoyar la responsabilidad y autoridad de los empleados
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Físicos ▪ Financieros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de gestión ▪ Objetivos estratégicos ▪ Disponibilidad de recursos físicos, financieros, humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3.1.3 ▪ 3.1.3.1 ▪ 3.1.3.2 ▪ 3.2 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 según el contexto del restaurante

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 13. Proceso de Gestión Comercial

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
Gestión comercial	Realizar plan de negocio	Gerencia y administrador	Tasa de conformidad de los clientes	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer los stakeholders ▪ Evaluación de satisfacción del cliente ▪ Requisitos de productos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del mercado objetivo ▪ Datos de la competencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar las necesidades y expectativas de los clientes ▪ Analizar datos de la competencia ▪ Definir políticas y estrategias de ventas ▪ Realizar seguimiento posterior a la venta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer estrategias de ventas y marketing ▪ Evaluar la satisfacción del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Físicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Base de datos de la competencia ▪ Carta de productos ▪ Base de datos de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1.6 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto 1377 de 2013 ▪ Ley 1581 de 2012 los cuales rigen normatividad aplicable en materia de protección de datos personales. 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 14. Proceso de Gestión de Compras

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
Gestión de compras	Definir y documentar los procesos de compra de productos e insumos requeridos para cumplir con las necesidades de los clientes	Secretario	Tasa de rotación productos e insumos requeridos en los procesos	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos de compra ▪ Posibles proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de productos e insumos ▪ Requerimientos del servicio ▪ Conocer las características de los productos solicitados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir y documentar los procesos de compra ▪ Estandarizar los insumos para saber la cantidad en la requisición de los mismos ▪ Establecer los criterios de selección de proveedores ▪ Verificar los requisitos de compra de insumos ▪ Verificar las condiciones de almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formatos para la requisición de compra de productos e insumos ▪ Lista de proveedores ▪ Distribución de almacenamiento en bodega y cuarto frío respectivamente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Físicos ▪ Financieros ▪ Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de proveedores ▪ Lista de insumos y productos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1.4 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos según la NTC 6001:2008 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 15. Proceso Producción y preparación para el servicio

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
Producción y preparación para el servicio	Prestar el servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe y auxiliar de cocina ▪ Meseros ▪ Administrador 	Nivel de satisfacción del cliente	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienvenida de clientes ▪ Retención de clientes ▪ Atención de clientes ▪ Peligros y riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer el pedido de los clientes ▪ Materia prima ▪ Lista de peligros y riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar los diagramas de flujo para preparar los pedidos ▪ Realizar la preparación de los platos solicitados por el cliente ▪ Definir un control de inventarios ▪ Preservar y conservar los alimentos de acuerdo a la cadena de frio respectiva ▪ Realizar matriz de peligros dentro de las instalaciones del restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio a la mesa de comida preparada ▪ Formatos de inventarios ▪ Compartir las condiciones de almacenamiento de los productos ▪ Matriz de peligros 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Tecnológico ▪ Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reversas ▪ Identificación de peligros y riesgos ▪ Diagramas de flujos de la preparación de los alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 6 ▪ 6.1 ▪ 6.2 ▪ 6.3 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto 1072:2015, Decreto Único Reglamentario del sector trabajo ▪ Resolución 765 de 2010: tiene como objeto regular el proceso de capacitación para manipulación de alimentos ▪ Norma técnica sectorial colombiana NTS-USNA 007, requisitos sanitarios para los manipuladores de alimentos ▪ Decreto 3075 de 1997, regula todas las actividades que pueda generar factores de riesgo por el consumo de alimentos ▪ Ley 9 de 1979, código sanitario nacional por el cual dicta medidas sobre las condiciones sanitarias básicas. 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 16. Proceso Diseño y desarrollo de productos

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño y desarrollo de productos 	Establecer diseño de los productos ofrecidos en la carta y la descripción del proceso de preparación	Administrador y recurso humano operativo	Tiempo de despacho de pedidos
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta de productos ▪ Procesos básicos de preparación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajustar los platos a ofrecer según las sugerencias anteriores de clientes ▪ Formatos de preparación de los productos por medio de diagramas de flujo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagrama de flujos ▪ Estandarización de almacenamiento de insumos y productos ▪ Procedimiento de productos no conformes
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterios de aceptación de empaque, embalaje y recomendaciones de uso de los productos utilizados ▪ Procedimiento de producto no conforme ▪ Especificación de insumos y criterios de selección de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5.2 ▪ 5.3 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución 765 de 2010: tiene como objeto regular el proceso de capacitación para manipulación de alimentos ▪ Norma técnica sectorial colombiana NTS-USNA 007, requisitos sanitarios para los manipuladores de alimentos

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 17. Proceso del Talento Humano

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión del talento humano 	Realizar los procesos selección, contratación, retiro, capacitación e inducción adecuados para lograr bajo índice de rotación del personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente ▪ Administrador 	Índice de rotación y ausentismo del personal	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos del sistema de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos del personal ▪ Identificación de competencias y habilidades ▪ Conocer causas de rotación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la descripción de puestos ▪ Establecer manuales de funciones según el cargo ▪ Evaluar periódicamente el desempeño del personal ▪ Realizar contratación de trabajadores según lo estipulado por la ley 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripciones de puestos ▪ Manuales de funciones ▪ Contratos laborales ▪ Evaluaciones de desempeño 	Todos los procesos del sistema de gestión
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Físico: ▪ Hardware 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato laboral ▪ Manual de funciones ▪ Descripción de cargos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1 ▪ 4.1.1 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Contratación 2019, Comité Fiduciario ▪ Decreto 1072:2015, Decreto Único Reglamentario del Trabajo 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 18. Proceso de Gestión de recursos físicos

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de recursos físicos 	Disponer de maquinaria, equipos e infraestructura para cumplir con los requisitos de los procesos	Gerente	Gasto de mantenimiento de infraestructura y maquinaria	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de mantenimiento de infraestructura ▪ Plan de mantenimiento de maquinaria y equipos ▪ Proyectos de mejoramiento ▪ Implementación de protocolos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo del plan de mantenimiento ▪ Reparación de maquinarias y equipos ▪ Cambio de herramientas y equipos ▪ Desarrollo de nuevos protocolos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de mantenimiento o de maquinaria, equipos e infraestructura ▪ Verificación y calibración de máquinas y equipos ▪ Mejoramiento de instalaciones ▪ Acciones correctivas y preventivas 	Todos los procesos del sistema de gestión
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Físicos ▪ Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actas de cumplimiento de mantenimientos internos del restaurante ▪ Formatos de registro de novedades ▪ Formato de registro de mantenimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1 ▪ 4.1.2 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No presenta requisitos legales 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 19. Proceso de Gestión de la información

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de la información 	Garantizar el cumplimiento de la regulación respecto a la protección de Datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente ▪ Contador ▪ Auxiliar Contable ▪ Administrador ▪ Secretario 	Determinar la eficiencia de los documentos archivados	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión financiera ▪ Gestión de recursos ▪ Gestión recursos humanos ▪ Planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación del restaurante ▪ Balances financieros ▪ Manuales de procedimientos ▪ Manuales de funciones ▪ Descripción de cargos ▪ Responsabilidades de uso de los datos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar necesidades de información documentada ▪ Determinar ciclo de vida de la información ▪ Establecer codificación de documentos para su almacenamiento ▪ Proteger la información de la empresa ▪ Aplicar plan de procedimiento para la información 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la conservación de la documentación ▪ Codificación de documentos ▪ Información documentada necesaria y obligatoria ▪ Procedimiento de requisitos legales 	Todos los procesos del sistema de gestión
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Físicos: software y hardware 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos Legales del restaurante ▪ Requisitos de cargos ▪ Balances financieros ▪ Formatos de cumplimiento de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1 ▪ 4.1.3 ▪ 4.1.3.1 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 1581 de 2012, ley de protección de datos ▪ Requerimientos según Norma NTC 6001:2008 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------



	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 20. Proceso de Gestión Financiera

NOMBRE	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión financiera 	Mantener ordenada, coherente y actualizada la información financiera del restaurante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contador ▪ Auxiliar contable 	Rentabilidad de activos	
PROCESOS	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilidad financiera del restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de ventas ▪ Registro de gastos ▪ Comprobantes de pago de nomina ▪ Registro pagos fijos y variables ▪ Registro de pagos extras ▪ Reportes de la DIAN 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar estados financieros ▪ Efectuar formatos de nomina ▪ Contabilizar ingresos y gastos ▪ Crear reportes contables de la DIAN 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Balance general ▪ Estados financieros ▪ Formatos de nomina ▪ Reportes contables 	Todos los procesos del sistema
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS DE LA NORMA	REQUISITO LEGAL	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humanos ▪ Físicos: software, hardware 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturas de pagos ▪ Plantillas de nomina ▪ Reportes financieros ▪ Soportes de ventas ▪ Listado de impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4.1 ▪ 4.1.1 ▪ 4.1.2 ▪ 4.1.4 ▪ 4.1.5 ▪ 4.1.6 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PUC ▪ DIAN 	

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA:

ANEXO D. POLÍTICA DE VENTA

JUANMAR RESTAURANTE presta servicio de comida a la mesa y para llevar con entrega a domicilio, el cual no se realiza directamente si no que se tiene una tercerización del servicio verificando que se entregue satisfactoriamente al cliente y cumpla con las especificaciones dadas.

Procedimientos


JUANMAR restaurante cuando con 2 procedimientos para prestar el servicio:

- **Servicio a la mesa:**

El servicio a la mesa es el que se ofrece dentro de las instalaciones del restaurante el cual se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. Entrada y bienvenida al restaurante
2. Registro y toma de temperatura
3. Acomodación en la mesa.
4. Entrega de individuales y Scanner de código QR
5. Conocimiento de la carta
6. Toma de pedido por el mesero
7. Registro de pedido en caja
8. Entrega de entrada, cortesía del restaurante
9. Preparación de bebidas y platos solicitados
10. Entrega de bebidas solicitadas
11. Entrega de platos a la mesa
12. Recogimiento de loza
13. Dar la cuenta cuando el cliente la solicita
14. Recoger soporte de cuenta
15. Cancelar en caja tipo efectivo o tarjeta, según lo requiera el cliente
16. Despedir al cliente de forma cordial

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

- **Servicio a domicilio**

El servicio a domicilio de JUANMAR en casa se realiza a través del teléfono del restaurante o vía WhatsApp


1. Saludo de bienvenida
2. Conocer solicitud de cliente
3. Envío de carta en formato PDF o anotar en comanda el pedido si el cliente tiene claro los platos a pedir
4. Requerir Nombre de cliente y dirección para entrega de pedido
5. Registro de pedido en caja
6. Preparación y empaque de pedido
7. Entrega de pedido a domiciliario
8. Pago de pedido por domiciliario
9. Entrega de pedido en dirección correspondiente
10. Formato vía WhatsApp de satisfacción de cliente

Actualmente JUANMAR a implementado un nuevo servicio llamado JUANMAR EN CASA que se basa en preparar los platos en las instalaciones del restaurante y transportarlos hasta la dirección solicitada por el cliente, de modo que se arregle la mesa y se sirva donde el cliente para disfrutar algún momento o fecha especial dentro del hogar, evitando aglomeraciones o contactos con personas diferentes a la familia. Esta iniciativa empezó por momentos de pandemia donde no se podía prestar el servicio dentro de las instalaciones ni tener el servicio abierto al público.

Precios y formas de pago

Los precios de los platos y bebidas corresponden a cada uno dependiendo los ingredientes que contengan y la preparación que se requiera, son estandarizados internamente.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

JUANMAR restaurante tipo 4 formas de pago dependiendo de las condiciones de cada cliente, se presentan a continuación

1. Pago en efectivo
2. Pago por datafono
3. Pago por bono especial: se presenta cuando se compra el bono por algún monto específico y se regala en fecha especial para que el festejado lo remida en las instalaciones del restaurante.
4. Pago por crédito con empresas: se realiza con clientes empresariales que organizan sus almuerzos o reuniones especiales en el restaurante y se les da un tiempo específico para el pago de la factura.

Horario de apertura y cierre

Para JUANMAR restaurante es importante atender todas las necesidades de los clientes por eso manejamos los diferentes canales de comunicación para complacer y prestar un servicio de calidad.


Lunes a viernes

11am – 7pm

Sábados, domingos y festivos

11am – 6pm

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

ANEXO E. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Edad: _____
Fecha de entrada: __ - __ - ____

Marque con una X la opción que mejor crea describe la pregunta respecto al servicio que ofrece JUANMAR restaurante

Excelente Buena Regular Mala

La distribución del espacio de las mesas es:

El tiempo de atención es:

El horario de atención es:

El servicio de reserva es:

La eficiencia de los meseros es:

La limpieza de mesas y baños es:

El sabor de los platos que ofrecen es:

La atención durante el servicio es:

El precio de los productos es:

Los protocolos de bioseguridad de Covid-19 son:

Comentarios

¿Había estado en nuestro restaurante antes?

¿Por qué eligió nuestro restaurante?

Renombre


Publicidad

Vista Comercial

Acuerdo de empresa

¿Cómo califica el servicio general de JUANMAR restaurante?

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:


ANEXO F. CRITERIO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Tabla 21. Criterios de selección de proveedores

INSUMOS	PROVEEDORES	CRITERIOS DE SELECCIÓN
Pescado y mariscos	Distribuidora Pescaris Pesca Marina	Frescura Color, olor, textura Calidad
Carne	Carnes Hugo	Marca reconocida Calidad Frescura
Pollo	Distribuidora San Miguel	Marca reconocida Calidad Frescura
Víveres y abarrotes	Gustavo Rodríguez	Rapidez de servicio Calidad Marcas reconocidas
Fruta, verdura y legumbre	Distribuidora de frutas y verduras LOS GIGANTES	Frescura Rapidez de servicio Apoyo local Productos seleccionados
Productos lácteos	Alpina	Calidad Marca Reconocida
Carnes Frías	Zenú	Calidad Larga vida Marca reconocida
Bebidas	Coca-Cola, Postobón, Águila	Calidad Marca reconocida Larga vida
Cajas de empaque	Identificación grafica	Calidad Emprendedores Excelente servicio
Desechables	Plastifonce	Calidad Diversidad de productos Rapidez de servicio
Individuales, recibo caja menor, comandas, facturero de venta	Litografía Italia	Calidad Excelente servicio Apoyo Local

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

ANEXO G. FORMATOS DE REQUISICIÓN DE COMPRA

Tabla 22. Requisición compra-Carne

Proveedor de carne					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Churrasco					
Costilla de cerdo					
Lomo de cerdo					
Lomo fino					

Fuente. Propia

Tabla 23. Requisición de compra-Pollo

Proveedor de pollo					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Nuggets					
Pechuga					

Fuente. Propia

Tabla 24. Requisición de compra-Pescado

Proveedor de Pescado					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Bagre					
Camarón					
Caparazón de cangrejo					
Filete de merluza					
Filete de robalo					
Jaiba					
Langosta					
Langostino					
Mariscos					
Mejillón					
Mojarra					
Pargo					
Salmon					
Sierra					
Trucha					

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 25. Requisición de compra-Viveres y abarrotes

Proveedor de Viveres y Abarrotes					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Aceite					
Ajonjolí					
Arroz					
Arroz de paella					
Azúcar					
Café					
Cerezas					
Champiñones					
Condimentos					
Crema de leche					
Desinfectante					
Dulces					
Espagueti					
Galletas de sal					
Harina de trigo					
Jabón loza					
Jabón polvo					
Maíz tierno					
Mantequilla					
Picante					
Sabrás					
Sal					
Salsas					
Té					

Fuente. Propio

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Tabla 26. Requisición de compra-Frutas, verduras y lichiço

Proveedor de Frutas, verduras y lichiço					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Aguacate					
Ajo criollo					
Arveja					
Cebolla cabeza blanca					
Cebolla cabeza roja					
Cebolla larga					
Cocos					
Fresa					
Habichuela					
Hierbabuena					
Lechuga churca					
Limón					
Lulo					
Mandarina					
Maracuyá					
Miel					
Mora					
Naranja					
Papa negra					
Pepino cohombro					
Perejil churco					
Pimentón					
Plátano					
Puerro					
Rama de apio					
Tomate					
Yuca					
Zanahoria					
Zuquini amarillo					
Zuquini verde					

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Tabla 27. Requisición de compra-Lácteos

Proveedor de Lácteos					
Insumo	Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida
Leche liquida					
Papa a la francesa					
Queso parmesano					
Queso mozzarella					

Fuente. Propia

Tabla 28. Requisición compra-Carnes frías

Proveedor de Carnes Frías					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Chorizo					
Jamón					
Tocineta					

Fuente. Propia

Tabla 29. Requisición de compra-Bebidas

Proveedor de Bebidas					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Águila					
Botella de agua					
Canada Dry					
Club Colombia					
Cola y Pola					
Corona Extra					
Gaseosa Coca-Cola					
Gaseosa Hipinto					
Gaseosa Zero					
Jugo Hit					
Mr. Tea					
Póker					
Redd's					

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
		VERSIÓN: 1
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA:

Tabla 30. Requisición de compra-Cajas de empaques

Proveedor de Cajas de empaques					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Caja pequeña					
Caja mediana					
Caja grande					

Fuente. Propia

Tabla 31. Requisición de compra- Desechables

Proveedor de Desechables					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Bolsa de empaque					
Copa de ½ onza					
Copa de onza					
Cuchara pequeña					
Cuchara sopa					
Cuchillo					
Domo plástico					
J-1					
Molde de aluminio					
Papel aluminio					
Papel vinipel					
Servilletas papel					
Tenedor					
Vaso 16 onzas					

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------



	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
		VERSIÓN: 1
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA:

Tabla 32. Requisición de compra-Papelería

Proveedor de Papelería					
Insumo	Comentarios	Proveedor	Cantidad de Requisición	Cantidad recibida	Aprueba
Comanda					
Recibo caja menor					
Individuales					
Factura de venta					
Recibo de bono					
Tarjetas					
Facturas contables					
Rollo de impresora					
Tinta de impresora					
Paquete Resma					
Lapiceros					

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

ANEXO H. FORMATOS DE ALMACENAMIENTO

ALMACENAMIENTO EN BODEGA			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Ambiente			
Control de inventarios			
Iluminación			
Limpieza y aseo en el área			
Mantenimiento			
Orden y distribución			
Temperatura			
Verificación del estado de insumos y materia prima			

Ilustración 12. Formato de almacenamiento bodega-JUANMAR


Fuente. Propia

ALMACENAMIENTO EN CUARTO FRIO			
DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Temperatura			
Orden y distribución			
Limpieza y aseo en el área			
Control de inventarios			
Mantenimiento de maquinaria			
Verificación del estado de insumos y materia prima			

Ilustración 13. Formato de almacenamiento cuarto frio-JUANMAR

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

ANEXO I. CARTA DE JUANMAR





Información & Reservas
 (7) 724 7477 • (7) 723 5207 • (57) 317 265 2144

Calle 11 # 9-62, Centro - San Gil
 Santander, Colombia

Bebidas & Postres

Limonadas en Frappé

- Limonada Normal 4.500 • De Coco 7.500
- Cereada 5.000 • De Hierbabuena 4.000
- 1/2 Normal 2.000 • Té de limón 4.500

Mandarinadas en Frappé

- Normal 6.000 • Mandarina Cereada 6.000
- 1/2 Normal 3.500 • 1/2 Cereada 3.000

Naranjadas en Frappé

- Normal 6.000 • Naranja Cereada 6.000
- 1/2 Normal 3.500 • 1/2 Cereada 3.000

Jarras en Frappé

- Limonada 12.000 • Mandarinada 17.000
- Naranjada 17.000

Zumos de 100% fruta

- De naranja 6.000 • De mandarina 6.000

Jugos de la Casa

Ella el sabor de la fruta de su preferencia:
 Fresa, Mora, Guayabano o Maracuyá

- En agua 5.500 • En leche 6.500





Bebidas en Botella

- Jugo H&H personal 3.500 • Mi Tea 3.500
- Gaseosa 350 ml 3.500 • Cerveza Dry 3.000
- Agua en botella con o sin gas 0.00 ml 3.000
- Coca Cola Zero 600 ml 4.000

Cervezas PRENDIDO DE MARCA Y CANTIDAD

- Corona Extra 8.500 • Pilsen 3.000
- Cerveza Colombiana Dorada 3.000 Negra 5.500
- Aquila Original 3.000 • Aquila Light 3.000
- Pilsen 3.500 • Cola y Pilsen 3.000
- Adicional zumo de limón 2.500

Postres

- Pie de limón o de Maracuyá 5.000
- Postre de tres leches 5.000



Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

Entradas & Ceviches



Cremas y otros para compartir

- **Crema clásica:**
Escala el sabor a su gusto: Pescado, Cebolla, Champiñones, Pimiento Tomate. **11.900**
- **Crema de Camarones:** **13.900**
- **Consomé de Pescado:** **11.900**
- **Patado Mirón (3 unidades)**
Cinco patos gratinados con mostaza, pimientos asados y orégano. **7.900**

Cócteles y Ceviches

Elija un acompañamiento: Galletas de sal, Langostas de plátano o Patosones

Cóctel de Camarones
Camarones, salsa rosada y leche de tigre
De 120 g. **14.900** / De 220 g. **19.900**

Cóctel de Mariscos
320 g de mariscos seleccionados, salsa rosada y leche de tigre. **20.900**

Ceviche de Pescado
Cubos de filete de pescado x 200 g colocados en zumo de limón, cebolla roja y pimiento. **18.900**

Ceviche de Camarón
Camarones en salsa roja, zumo de limón, ajíes de cebolla roja y pimiento.
De 120 g. **13.900** / De 220 g. **19.900**

Porciones y Adiciones

- Porción de Langostino x 3 unidades. **14.900**
- Porción Mariscos o Camarón x 100 g. **13.900**
- Porción de Patosones x 3 unidades. **3.900**
- Porción de Papa francesa x 250 g. **6.999**
- Porción queso parmesano x 40 g. **5.999**
- Arroz blanco. **3.900** • Arroz de Coco. **5.900**
- Porción de papa o yuca al vapor. **3.900**

Especiales de la Casa

Puerto Mar 450 g
1/2 cazuela de marisco, 1/2 arroz de camarones, patosones, ensalada y pescado gratinado.

ELIJA EL PESCADO DE SU PREFERENCIA:

- Filete de pescado. **33.900** • Salmón. **43.900**
- Medallón de Mayra ibérica. **33.900**
- Filete de Atún. **40.900**

Peñón Marino 300 g
1/2 arroz de camarones, patosones, ensalada de la casa y pescado gratinado de su elección.

ELIJA EL PESCADO DE SU PREFERENCIA:

- Filete de pescado. **29.900** • Salmón. **33.900**
- Filete de Atún. **36.900**

Delicias del Mar

Parrillada de Mariscos 550 g
Salmón filete de pescado, mariscos, dos mejillones, julia, tres langostinos, encocados, ensalada y sirquitos de plátano. **40.900**

Gratinado de Mariscos 400 g
Deliciosa mezcla de mariscos seleccionados bañados en bechamel de la casa y gratinado con parmesano. **34.900**



Ensaladas

Ensalada Alto del viento 280 g
Ensalada fresca en deliciosa cama de lechuga, lonjas de aguacate, rodajas de tomate, zanahoria y pepino, con adorno de la casa y parmesano.
Con camarones **26.900** / Con Mariscos **27.900**

Ensalada Antillana 280 g
Especializado sándwich de zanahiro amarillo y verde, puerro, cebolla blanca y pimientos en salsa de la casa, regado con ajonjolí blanco tostado.
Con camarones **26.900** / Con Mariscos **27.900**

Nuestras Cazuelas

Todas nuestras cazuelas se sirven con porción de arroz blanco y patosones:

Cazuela de Mariscos 300 g
Normal. **29.900** / Gratinada. **32.900**
1/2 Normal 200 g. **23.900**

Cazuela de Mariscos y Langostinos
350 g de fresas mariscas y langostinos. **39.900**

Cazuela de Camarones 300 g
Especializada cazuela de camarones.
Normal. **34.900** / Gratinada. **36.900**
1/2 Normal 200 g. **23.900**

Cazuela de Langostinos 350 g
Deliciosa mezcla de fresas y seleccionados langostinos U12 y U15. **40.900**

Cazuela Europea 300 g
Deliciosa mezcla de deliciosos filetes de tilapia y camarones frescos. **34.900**

Cazuela de Bagre 300 g
Jugosos filetes de bagre. **26.900**

Cazuela de Jaibas 300 g
Deliciosas jaibas al cocido de la casa. **36.900**

Mariscos del Chef

Camarones y Langostinos

Camarones 300 g
Normal. **32.900** / Gratinada. **35.900**

Langostinos 300 g (U12 y U15)
Normal. **32.900** / Gratinada. **36.900**
Mariposa aporada. **66.900** / Encocado. **68.900**

Jaibas 350 g x 2 unidades

Al ajillo
Servido con patosones y ensalada. **29.900**

Especiales
Gratinada, servida con patosones y ensalada.
Con camarones **31.900** / A la manera. **33.900**

Langosta (Según tamaño)

Al ajillo
Servido con patosones y ensalada. **37**

Especial
Gratinada, servida con patosones y ensalada.
Con camarones. **37** / A la manera. **37**






Los Filetes de la Casa

Filetes de Róbalo

FILETES DE RÓBALO CLÁSICOS
Servidos con patatas y ensalada de la casa:

- Róbalo a la plancha, 300 g / 30.000
- Róbalo al ajillo, 300 g / 36.000
- Róbalo milanesa, 300 g / 38.000

FILETES DE RÓBALO ESPECIALES
Servidos con arroz blanco y patatas:

Róbalo con Camarones 350 g
Con salsa de la casa con camarones, 48.000

Róbalo a la Marinera 350 g
Con salsa de la casa con mariscos, 41.000

Filetes de Salmón

FILETES DE SALMÓN CLÁSICOS
Servidos con patatas y ensalada de la casa:

- Salmón a la plancha, 300 g / 37.000
- Salmón al ajillo, 300 g / 37.000
- Salmón en marinera, 300 g / 39.000

FILETES DE SALMÓN ESPECIALES
Servidos con arroz blanco y patatas:

Salmón con Camarones 350 g
Con salsa de la casa con camarones, 49.000

Salmón a la Marinera 350 g
Con salsa de la casa con mariscos, 43.000

Filetes de Trucha Mariposa

FILETES DE TRUCHA CLÁSICAS
Servidos con patatas y ensalada de la casa:

- Trucha a la plancha, 300 g / 28.000
- Trucha al ajillo, 300 g / 28.000
- Trucha en marinera, 300 g / 29.000

FILETES DE TRUCHA ESPECIALES
Servidos con arroz blanco y patatas:

Trucha con Camarones 350 g
Con salsa de la casa con camarones, 29.000

Trucha a la Marinera 350 g
Con salsa de la casa con mariscos, 32.000

Filetes de Pescado

FILETES DE PESCADO CLÁSICOS
Servidos con patatas y ensalada de la casa:

- Filete a la plancha, 300 g / 26.000
- Filete al ajillo, 300 g / 26.000
- Filete milanesa aporado, 300 g / 26.000
- Filete a la Noruega, 400 g
Aporado, salsa bechamel con camarones, gratinado en mozzarella y parmesano, 28.000

FILETES DE PESCADO ESPECIALES
Servidos con arroz blanco y patatas:

Filete Gratinado 300 g
En deliciosa salsa bechamel, gratinado con mozzarella y parmesano, 27.000

Filete con Camarones 350 g
Con salsa de la casa con camarones, 28.000

Filete a la Marinera 350 g
Con salsa de la casa con mariscos, 28.000

Filete con Champiñones 350 g
En salsa bechamel con champiñones, 28.000

Filete Almirante 350 g
Bechamel, camarones y parmesano, 28.000

Filete a la Margarita 350 g
En deliciosa salsa bechamel con arvejas, zanahoria, habichuela y cebolla blanca, 27.000

Filete en Mazorca 350 g
En salsa bechamel con mozzarella, gratinado con mozzarella y parmesano, 28.000

Rolito de Mar 400 g
Rolito de filete de pescado relleno y cubierto con salsa de mariscos, 30.000

Rolito de Camarones 400 g
Rolito de filete de pescado relleno y cubierto con salsa de camarones, 30.000

Rolito Condon Blue 350 g
Rolito de filete de pescado relleno con jamón y queso, bañado en salsa blanca, 21.000

Pescados Enteros

Pargo

Pargo Dorado 700 g
Servido con patatas y ensalada, 42.000

Pargo a la Marinera 800 g
Servido con arroz blanco y patatas, 49.000

Pargo con Camarones 800 g
Servido con arroz blanco y patatas, 47.000

Róbalo

Róbalo Dorado 700 g
Servido con patatas y ensalada, 38.000

Róbalo a la Marinera 800 g
Servido con arroz blanco y patatas, 45.000

Róbalo con Camarones 800 g
Servido con arroz blanco y patatas, 47.000

Mojarra

Mojarra roja Dorada 700 g
Servida con patatas y ensalada, 26.000

Mojarra roja con Camarones 800 g
Servida con arroz blanco y patatas, 28.000

Mojarra roja a la Marinera 800 g
Servida con arroz blanco y patatas, 30.000

Sierra en Posta

Sierra Dorada 300 g (Posta)
Servida con patatas y ensalada, 25.000

Sierra con Camarones 400 g (Posta)
Servida con arroz blanco y patatas, 27.000

Sierra a la Marinera 400 g (Posta)
Servida con arroz blanco y patatas, 28.000

Arroces de Altamar

Todos nuestros arroces se sirven con patatas y ensalada de la casa:

Arroz con Camarones 350 g
Normal, 22.000 / Medio 200 g, 16.000

Arroz con Mariscos 350 g
Normal, 24.000 / Medio 200 g, 18.000

Arroz con Langostinos 350 g
Delicioso arroz de la casa con langostinos (112 y 115) seleccionados, 49.000

Arroz Mar Adentro 450 g
Mielicos, papa, locote y jamón, 26.000

Arroz con Pollo & Verduras 400 g
Deliciosos cubos de pollo salteados con arvejas, trozos de habichuelas, zanahora, pimentón y cebolla blanca, 20.000

Arroz Oriental 400 g
Cama de arroz amantillado, cubos de pollo y jamón de res, lechón de cerdo, trozos de chorizo, trozos de succhari amarillo y vinilo, puerro, pimentón y cebolla blanca, 20.000

Paella Mixta (Reserva previa)
Delicioso arroz con mariscos, champiñones, mejillones, algarrobos, cubos de lechón de res, jamón de cerdo y peshuga, trozos de locote habichuela, arveja y zanahoria, 160.000






SISTEMA DE GESTION

CODIGO: SG-PE-01

VERSIÓN: 1

GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:



Las Carnes

Cortes de Res

Churrasco 300 g
Carne jugosa asada a término de su elección, servida con papas fritas y ensalada. 25.900

Lomito fino de Res 300 g
Exquisita carne fina asada a término de su elección, servida con papas fritas y ensalada. Normal 28.900 / Medio 26.900

Lomito fino de Res Asado 400 g
Lomito fino asado a término de su elección gratinado con mozzarella y champiñones, servido con papas fritas y ensalada. 30.900

Filet Mignon 350 g
Deliciosa medallón de lomito fino de res ahumado con tocineta y bañado en demi glace con champiñones. Servido con papas fritas de papa y arroz blanco. 29.900

Parrillada Niata 400 g
Deliciosa mezcla de cubos de lomito fino de res, carne de cerdo, pechuga de pollo y chitlón. Servido con papas fritas y ensalada. 25.900

Cerdo

Lomo de Cerdo 300 g
Exquisito lomo de cerdo asado al grill, servido con papas fritas y ensalada. 26.900

Costillitas de cerdo 300-400 g
Costillitas de cerdo en BBQ de la casa, servidas con papas fritas y ensalada. 26.900

Pechuga de Pollo

Pechuga a la Plancha 300 g
Deliciosa pechuga asada en plancha, servida con papas fritas y ensalada. 20.900

Pechuga a la Grilla 300 g
Exquisita pechuga con adobe tocineta circante, servida con papas fritas y ensalada. 21.900

Pechuga Gratinada 350 g
Filet de pechuga en bechamel gratinado con parmesano. Servido con papas fritas y ensalada. Normal 22.900 / Medio 200 g 18.900



Pastas

Todas se sirven con papas fritas

Spaghetti Clásico

- Con camarones. 300 g / 22.900
- A la napolitana. 300 g / 24.900
- Con langostinos U12 y U15. 300 g / 49.900

Spaghetti Mar Adentro 300 g

Selección de mariscos, cubos de pollo, trozos de tocineta y jamón. 26.900

Spaghetti Cubano 500 g

Camarones, cubos de pollo, arveja, habichuela, zanahoria, cebolla y pimentón. 24.900

Spaghetti Carbonara 300 g

- Clásico con tocineta. 22.900
- Especial con pollo y tocineta. 22.900

Marineritos

MENÚ INFANTIL

Mojerita Infantil
Medallón de Mojarra dorada 200 g, servida con papa francesa y rodajas de tomate. 17.900

Pechuguita a la plancha
Deliciosa pechuga a la plancha 200 g. Con papa francesa y rodajas de tomate. 17.900

Croquetas Marinas
Pecas croquetas de filete de pescado 200 g. Con papa francesa y rodajas de tomate. 17.900


Pastas Infantiles
1/2 porción de Spaghetti con trozos de pollo. Servida con papa francesa. 17.900

Nuggets de Pollo
6 deliciosos nuggets de pollo servidos con papa francesa y salsa de la casa. 15.900

Elaborado por:
Yessica Pinzón

Revisado por:
Gerencia

Aprobado:
Área de Calidad


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

ANEXO J. PLANTILLA DE INVENTARIO DE MATERIA PRIMA

Tabla 33. Plantilla de inventario

INSUMOS PARA ALIMENTOS				
PRODUCTO	CANTIDAD	MARCA	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN
Aceite				
Aguacate				
Águila				
Ajo criollo				
Ajonjolí				
Arroz				
Arroz de paella				
Arveja				
Azúcar				
Bagre				
Bolsa de empaque				
Botella de agua				
Café				
Caja grande				
Caja mediana				
Caja pequeña				
Camarón				
Canada Dry				
Caparazón de cangrejo				
Cebolla cabezona blanca				
Cebolla cabezona roja				
Cebolla larga				
Cerezas				
Champiñones				
Chorizo				
Churrasco				
Club Colombia				
Cocos				
Cola y Pola				
Comanda				
Condimentos				


Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

INSUMOS PARA ALIMENTOS

PRODUCTO	CANTIDAD	MARCA	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN
Copa de ½ onza				
Copa de onza				
Corona Extra				
Costilla de cerdo				
Crema de leche				
Cuchara pequeña				
Cuchara sopa				
Cuchillo				
Desinfectante				
Domo plástico				
Dulces				
Espagueti				
Factura de venta				
Facturas contables				
Filete de merluza				
Filete de robalo				
Fresa				
Galletas de sal				
Gaseosa Coca-Cola				
Gaseosa Hipinto				
Gaseosa Zero				
Habichuela				
Harina de trigo				
Hierbabuena				
Individuales				
J-1				
Jabón loza				
Jabón polvo				
Jaiba				
Jamón				
Jugo Hit				
Langosta				
Langostino				
Lapiceros				
Leche liquida				
Lechuga churca				
Limón				


Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

INSUMOS PARA ALIMENTOS

PRODUCTO	CANTIDAD	MARCA	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN
Lomo de cerdo				
Lomo fino				
Lulo				
Maíz tierno				
Mandarina				
Mantequilla				
Maracuyá				
Mariscos				
Mejillón				
Miel				
Mojarra				
Molde de aluminio				
Mora				
Mr. Tea				
Naranja				
Nuggets				
Papa a la francesa				
Papa negra				
Papel aluminio				
Papel vinipel				
Paquete Resma				
Pargo				
Pechuga				
Pepino cohombro				
Perejil churco				
Picante				
Pimentón				
Plátano				
Póker				
Puerro				
Queso mozzarella				
Queso parmesano				
Rama de apio				
Recibo caja menor				
Recibo de bono				
Redd's				
Rollo de impresora				

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

INSUMOS PARA ALIMENTOS

PRODUCTO	CANTIDAD	MARCA	PROVEEDOR	OBSERVACIÓN
Sabrás				
Sal				
Salmon				
Salsas				
Servilletas papel				
Sierra				
Tarjetas				
Té				
Tenedor				
Tinta de impresora				
Tocineta				
Tomate				
Trucha				
Vaso 16 onzas				
Yuca				
Zanahoria				
Zuquini amarillo				
Zuquini verde				

Fuente. Propia.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------



SISTEMA DE GESTION

CODIGO: SG-PE-01

VERSIÓN: 1

GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

ANEXO K. MATRIZ DE RIESGO

Tabla 34. Matriz de riesgo


PROCESO	ZONA/LUGAR	ACTIVIDADES	TAREAS	RUTINARI A		EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO	CRITERIOS PARA CONTROLES			MEDIDAS DE INTERVENCIÓN						
				TIPO	DEFINICIÓN		CUMPLIMIENTO	FUENTE	HECHO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEFICIENCIA	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE PROBABILIDAD-INTERPRETACIÓN	NIVEL DE CONSECUENCIAS		NIVEL DE RIESGO-INTERPRETACIÓN	ACEPTABILIDAD	NUMERO DE EXPOSITOS	FEOR COMPLEJIDAD	Balance la legalidad legal / Especifico Anexo (B) / (N)	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERIA	CONTROLES ADMINISTRATIVOS	EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
Cocción de mariscos	Cocina	Cocinar los mariscos	Eliminar el producto fiscal de los mariscos	No	Contacto térmico y quemaduras	Físico	Quemaduras y alteraciones agudas en la piel, lesiones en tejidos blandos	N/A	N/A	Guantes de control de temperatura	2	3	Medio	25	VI-Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras para asegurar que el riesgo sea aún es aceptable	II-Aceptable	2	Neoplasias malignas de la piel	Decreto 2090/2003 - Decreto 486/1997	N/A	N/A	Disponer de un botiquín de primeros auxilios para tratar inmediatamente las quemaduras que se puedan presentar, se debe verificar con regularidad para cumplir con los requerimientos de uso	Disponer de instalaciones seguras para el desarrollo de la actividad como las superficies y los elementos necesarios dentro del área de cocina	Usar guantes, tapabocas, gorro y uniforme personal para brindar seguridad	
Porcionamiento de materia prima	Cocina	Corte de mariscos	Picar los mariscos	No	Exposición a elementos cortopunzantes	Mecánico	Lesiones en el codo, heridas, cortaduras, golpes, machucanes	N/A	N/A	Fundas de cuchillos	2	3	Alto	25	II-Corregir y adaptar medidas de control inmediato	II-No Aceptable o Aceptable con control específico	2	Amputación de falanges	Decreto 1441/2014 - Resolución 2400/1979 - Ley 1542 de 2012	N/A	Sustituir cuchillos con mangos antideslizantes	N/A	Mantener los utensilios corto-punzantes dentro de su estuche de protección cuando no se está utilizando	Utilizar zapatos cerrados y guantes de malla	
Almacenamiento en cuarto frío	Cocina-cuarto frío	Llevar las porciones a cuarto frío	Almacenar las porciones en el cuarto frío	Si	Pisos con derrivel, hule, omo, platos inestables	Locativo	Resbalones, tropiezos o caídas	N/A	N/A	Pisos corrugados	6	1	Medio	25	II-Corregir y adaptar medidas de control inmediato	II-Aceptable	2	Fiura de extremidad es	Decreto 486/1997	Mantener el lugar limpio de trabajo sin excesos de derrames o líquidos que generen calda o resbalón	Sustituir los pisos existentes por antideslizantes en zona de cocina y cuarto frío	N/A	Realizar la señalización de peligro correspondiente en el área para el bien de los trabajadores	Disponer de los zapatos antideslizantes para desempeñar labores con mayor seguridad	
Preparación de alimentos	Cocina	Realizar los platos pedidos por los clientes	Picar y porcionar los ingredientes de los productos	Si	Movimiento o repetitivos miembros superiores	Biomecánico	Tendinitis-Síndrome del túnel del cargo	N/A	N/A	Faunas activas	6	4	Muy alto	60	VI-Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras para asegurar que el riesgo sea aún es aceptable	II-Aceptable	2	Pérdida de capacidad laboral	Decreto 2090/2003 - Resolución 2400/1979	N/A	N/A	Rediseñar los puestos de trabajo de los empleados de cocina	Implementar máquinas que faciliten el trabajo de los trabajadores disminuyendo el movimiento repetitivo en las personas	N/A	
Atención a la mesa de los productos	Área de atención al cliente	Atender en la mesa a los clientes	Recibir pedidos y despacharlos	Si	Horarios excesivos e irregulares	Psicosocial	enfermedades psicósomáticas	N/A	N/A	Descanso semanal	6	3	Alto	25	II-Corregir y adaptar medidas de control inmediato	II-Aceptable	5	Trastornos mentales	Decreto 486/1997 - Decreto 1441/2014 - Ley 1542 de 2012	N/A	Cambiar las cartas físicas por códigos QR para la toma de pedidos, evitando mayor desplazamiento de los empleados	Desmenujar actividades ludicas con los empleados para mejorar el clima laboral	N/A	Dotación de zapatos y ropa adecuada para el desarrollo del trabajo	

Fuente. Propia

Elaborado por:
Yessica Pinzón

Revisado por:
Gerencia

Aprobado:
Área de Calidad

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

ANEXO L. DIAGRAMA DE FLUJO - PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

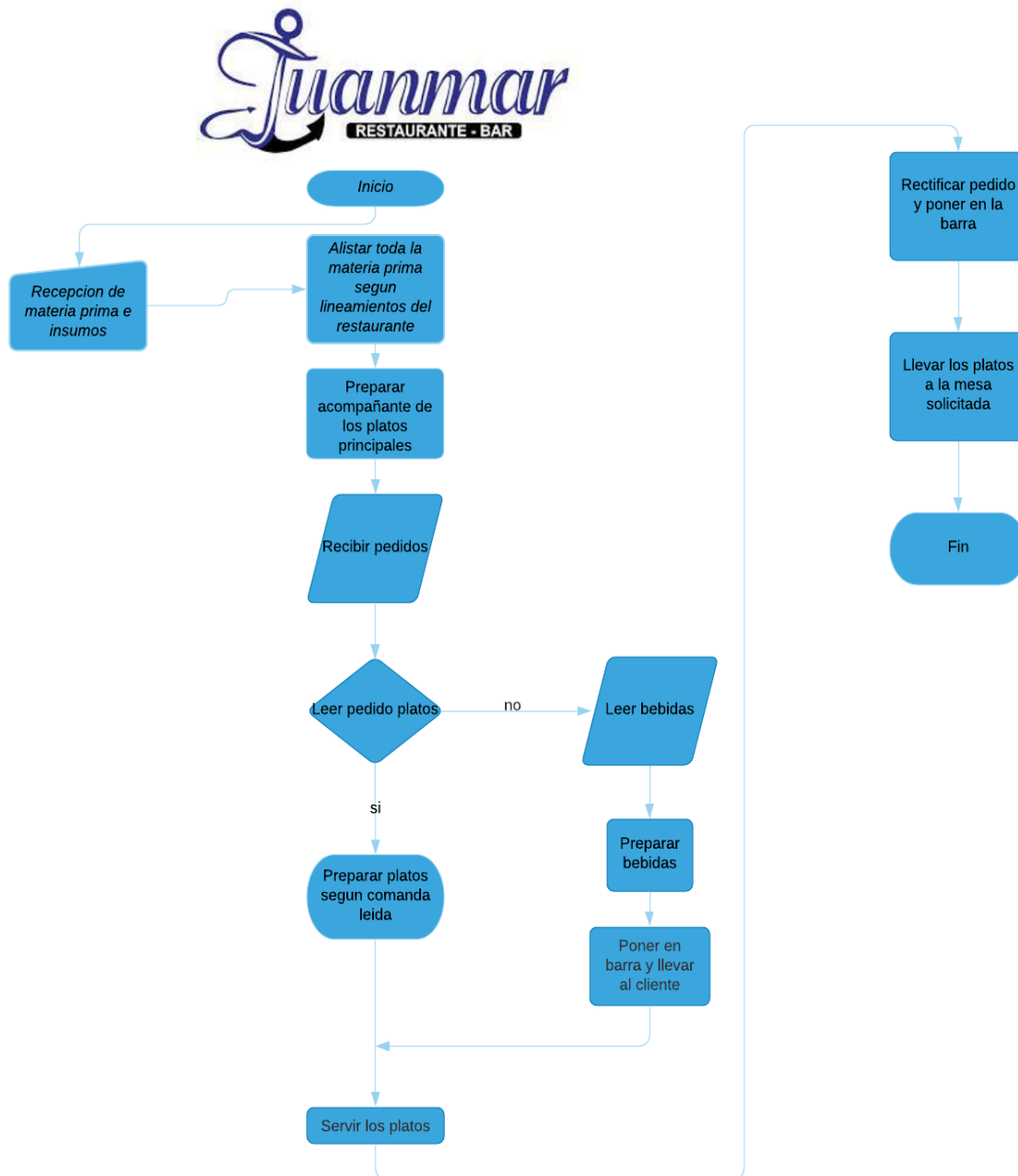



Ilustración 12. Diagrama de flujo-Preparación de alimentos
Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

ANEXO M. PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

OBJETIVO

El procedimiento de producto no conforme tiene como finalidad establecer las políticas, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado tratamiento y control a los productos que no cumplen los requisitos de calidad.

ALCANCE

El procedimiento de producto no conforme aplica a los procesos operativos que van directamente relacionados con la atención y satisfacción del cliente.

Los lineamientos del procedimiento son aplicados al personal operativo responsable en el proceso de cocina y mecería en el instante que se detecte producto que no cumpla con alguna característica para su consumo.

RESPONSABLES


1. Jefe de cocina
2. Auxiliar de cocina
3. Jefe de meseros
4. Mesero encargado

POLÍTICA

Para cumplir con los lineamientos del procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

-Generalidades:

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

La no conformidad se define como el incumplimiento de un requisito que la norma exige sea cual rija a la empresa, que se conoce cuando se presta el servicio y puede ser detectado por un cliente interno o externo.

-Acciones inmediatas:

Cuando se conoce la no conformidad en el servicio que se presta o el producto que se ofrece se debe inmediatamente tratar de solucionar o reparar inmediatamente el error si es posible.

Si la persona que detecta la inconformidad es externa al restaurante debe darla a conocer algún trabajador del mismo para dar solución oportuna e inmediatamente se debe registrar en los formatos de no conformidad de producto o servicio que maneja el restaurante.


-Cierre de formato de no conformidades:

Cuando se realiza la disposición final del producto o servicio no conforme, se entrega el formulario al secretario del restaurante para hacerlo llegar al Administrador y verificar que se haya realizado el proceso completo y correcto.

-Acciones correctivas:

Las acciones correctivas se toman sobre cada no conformidad que se presenta durante el servicio o el producto que se ofrece, estas pueden ser diferentes dependiendo de la situación de cada no conformidad.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

ACTIVIDADES

Tabla 35. Lineamientos para producto no conforme

Pasos	Descripción	Responsabilidades	Documentos
1	Detectar inconformidades	Jefe de cocina Jefe de meseros	Observación de cliente
2	Llenar formato	Mesero	Formato de no conformidad
3	Recibir y analizar datos de formato	Secretario	Formato de no conformidad
4	Conocer causas	Administrador	Diagrama causa-efecto
5	Cerrar formato y archivar	Administrador	Formato con registros
6	Buscar acciones correctivas	Administrador	Plan acción de mejora

Fuente. Propia

NORMATIVAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Norma Técnica de Calidad

REGISTROS

-Reporte de no conformidades

-Acciones correctivas


Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:


ANEXO N. MANUAL DE FUNCIONES

Gerente

Tabla 36. Manual de funciones-Gerente

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO
	GERENTE
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia	HORARIO: Disponibilidad de tiempo completo
INSTALACIÓN O SEDE: Sede principal San Gil, Santander	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Representante Legal
OBJETIVOS Y FUNCIONES	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las operaciones de las diferentes áreas del restaurante	
DIMENSIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir todas las áreas del restaurante, mejorando la rapidez y calidad de respuesta de los clientes. • Implementar los procedimientos operativos pendientes del restaurante • Mantener ingresos y rentabilidad del restaurante 	
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Negociar con proveedores para asegurar la calidad de producto, buscando la mejor oferta en calidad y precio. (semanalmente) 2. Evaluar la calidad de productos y servicio regularmente. (diariamente) 3. Evaluar el rendimiento del personal y buscar información para mejorar la productividad. (mensualmente) 4. Cumplir con normas y procedimientos requeridas de los entes locales y nacionales para la ejecución de los procesos del restaurante. (mensualmente) 5. Participar en juntas locales para promocionar el restaurante y posicionarlo a nivel local, departamental y nacional. (semestral) 	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
<ol style="list-style-type: none"> 6. Implementar protocolos y políticas que den constancia de las buenas prácticas de los procesos internos del restaurante. (trimestralmente) 7. Buscar estrategias de marketing para retener nuevos clientes y mantener antiguos. (esporádicamente) 8. Crear informes detallados de ingresos y egresos verificando la rentabilidad y punto de equilibrio del restaurante. (mensualmente) 9. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL

1. **Función No. 3:** Bajo rendimiento de personal, promedio de clientes atendidos por día.
2. **Función No. 1 y 2:** Cotizaciones efectivas con proveedores.
3. **Función No. 4:** Documentos actualizados y cumplimientos de los ítems según las normas.
4. **Función No. 5:** Número de participación en eventos locales

NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA

Frecuencia de supervisión recibida por el cargo:
Ocasional, la labor que se desempeña cuenta con una serie de observaciones realizadas con anterioridad por el representante Legal

Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto:

El grado de iniciativa del gerente es existente, ya que debe buscar nuevas estrategias de marketing para mantener y aumentar la clientela, buscando siempre prestar un servicio rápido y satisfactorio para los clientes

Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto:

Sugerir la optimización de los procesos en las áreas correspondientes del restaurante para lograr una eficiente respuesta al cliente

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Educación no formal

Diplomados en gerencia organizacional

Conocimientos

- Manejo de Softwares
- Manejo de programas de Office
- Manejo de Peachworks
- Comida y bebida que se maneja en la carta para poder ofrecer los productos y hablar con seguridad de cada plato

Título:

- Administrador o carreras a fines

Habilidades y destrezas

- Liderazgo, comunicación y motivación
- Concentración
- Proactivo

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: un (1) año de experiencia.

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tipo de puestos de trabajo: Gerencial, motiva, dirige y da pautas del servicio al cliente.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B


Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por

Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Nombre de la competencia: Orientación a resultados

Descripción: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir y superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Nombre de la competencia: Capacidad de análisis

Descripción: Contar con amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable, para comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas.

Nombre de la competencia: Planificación y Organización

Descripción: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus tareas, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

Nombre de la competencia: Uso de Tecnología

Descripción: Puede demostrar formación y conocimiento avanzado en el uso de Softwares.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Nivel Exigido: Nivel A

Capacidad para brindar ayuda y colaboración a las personas de su área y de otros sectores de la organización relacionados, mostrar interés por sus necesidades, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente, y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos.

Capacidad para crear relaciones de confianza.

Nivel Exigido: Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Nivel Exigido:

Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:

- ✓ Ausencia de implantación de nuevas estrategias de marketing.
- ✓ Poca participación en eventos locales
- ✓ No organizar y diligenciar de manera eficaz todo tipo de información.
- ✓ Análisis erróneo de los ingresos y egresos


Probabilidad de cometer errores: Media.

Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta.

Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Alta.

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

El impacto que pueden ocasionar los posibles errores del puesto es bajar la rotación de clientes por detenerse en una atención tradicional sin adaptarse a nuevas tecnologías. Se puede generar mala comunicación se no se tiene coherencia con todas las áreas del restaurante dando a conocer las nuevas prácticas o mejoras dentro del mismo.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto: Papelería	Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto: Computador Impresora Teléfono
--	---

Cuantía promedio: \$877.803 un (1) SMLMV	Cuantía promedio: \$3.500.000-\$4.000.000 (2020) 5 SMLMV aprox.
---	--

Frecuencia de utilización: Continuamente.	Frecuencia de utilización: Continuamente.
Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Baja.	Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Media

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos: \$877.803 un (1) SMLMV	Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$877.803 un (1) SMLMV
---	--

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Clientes	Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Proveedores
Frecuencia de contacto: Con frecuencia	Frecuencia de contacto: Con frecuencia.

Método de contacto: Teléfono, correo electrónico y contacto directo.	Método de contacto: Teléfono, presencial
---	---

Propósito del contacto: Solucionar inquietudes que se presenten en los clientes que hayan pedido servicio del restaurante	Propósito del contacto: Solicitar cotizaciones de productos
--	--

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto:	Gravedad de divulgación de la información confidencial:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Financiera de la empresa (Utilidad, gastos, ventas, entre otros...) ✓ Información de empleados de la empresa (Salarios, bonificaciones, prestamos, entre otros...) 	Información muy importante con daños muy graves.

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: Capital neto	Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A
--	---


Cuantía promedio: \$25.000.000 aprox. 28 SMLMV (2020)	Cuantía promedio: N/A
--	------------------------------

Periodicidad: Mensual	Periodicidad: N/A
------------------------------	--------------------------

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA	SUPERVISIÓN INDIRECTA
Número de personas supervisadas directamente: 3	Número de personas supervisadas indirectamente: 7

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: Administrativos Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: Operativos

Tipo de supervisión ejercida: Presencial y telefónica Tipo de supervisión ejercida: Video-cámara

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: N/A Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*: N/A

Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: Baja

NIVELES DEL ESFUERZO MENTAL

Grado de atención visual: Alto Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante
Grado de concentración requerido: Alto Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual Porcentaje del día (%)


Caminar	15%
Permanecer sentado.	80%
Permanecer de pie	5%
Digitación	60%

Revisado por (Firma): _____ **Aprobado por (Firma):** _____

Nombre: _____ **Nombre:** _____
Cargo: _____ **Cargo:** _____
Fecha: _____ **Fecha:** _____


Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Contador

Tabla 37. Manual de funciones-Contador

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO
	CONTADOR
UNIDAD ORGANIZACIONAL:	HORARIO:
Área contable	Externo
INSTALACIÓN O SEDE: Sede principal San Gil, Santander	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia
OBJETIVOS Y FUNCIONES	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Realizar los informes financieros, registrar y actualizar información de actividades financieras de JUANMAR restaurante para presentar oportunamente los informes requeridos.	
DIMENSIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar toda la información de tipo contable de la empresa. • Presentar en el tiempo estipulado reportes financieros. 	
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentar adecuadamente las transacciones comerciales del restaurante. (Semanalmente) 2. Brindar la información contable necesaria para el cumplimiento de objetivos de la empresa (Frecuentemente) 3. Elaborar los reportes y declaraciones para presentar a la DIAN 4. Analizar cuentas contables archivadas y actuales (Frecuentemente) 	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Realizar planillas de pago de nómina de empleados del restaurante. (Mensualmente) 6. Efectuar la planilla de seguridad social de los empleados. (mensualmente) 7. Elaborar Reportes Financieros (Trimestralmente) 8. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Función No. 2 y 4: Actualización de libro contable o programa contable del restaurante. 2. Función No. 1: Elaborar el balance de los libros financieros 3. Función No. 3: Reportes de información exógena 	
NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA	
Frecuencia de supervisión recibida por el cargo:	Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto:
Esporádicamente, este servicio se contrata con un tercero para llevar los procesos contables actualizados y ordenados para los diferentes reportes que se presentan ante los entes de control.	El grado de iniciativa del contador es existente, y debe cumplir con las labores encomendadas, dar sugerencias de cambio para mejorar la contabilidad en los procesos internos y consultar algún cambio de los estados financieros del restaurante.
Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto:	
Sugerir nuevos métodos de organización en el área contable general y de cada proceso, dando	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

sugerencias a la mejora en el almacenamiento de información.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Título:

- Contabilidad y Finanzas

Educación no formal

N/A

Conocimientos

- Manejo de Softwares
- Manejo de plantillas contables
- Normas NIIF

Habilidades y destrezas

- Actualización con normas y leyes según establecido por el gobierno
- Comunicación
- Agilidad para análisis de información contable

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Seis (6) meses de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Contador general, revisa de manera contable y aritméticamente todos los comprobantes relacionados con los movimientos financieros y reportes contables.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.

Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Nombre de la competencia: Orientación a resultados.

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Tecnólogo en contabilidad y finanzas, organiza y dirige servicios de control de presupuestos y contabilidad, elabora política presupuestaria y asesora sobre problemas financieros.

Nivel Exigido (Opcional):

Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.

Nivel Exigido (Opcional):


Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

Nivel Exigido (Opcional)

Nivel B

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Descripción: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir y superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Nombre de la competencia: Capacidad de análisis

Nivel Exigido: Nivel A
Capacidad para brindar ayuda y colaboración a las personas de su área y de otros sectores de la organización relacionados, mostrar interés por sus necesidades, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente, y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos. Capacidad para crear relaciones de confianza.

Descripción: Contar con amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable, para comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas.

Nombre de la competencia: Planificación y Organización

Nivel Exigido: Nivel B
Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Descripción: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus tareas, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

Nombre de la competencia: Uso de Tecnología

Nivel Exigido: Nivel C

Descripción: Puede demostrar formación y conocimiento avanzado en el uso de Softwares.

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:

Probabilidad de cometer errores: Media.

- ✓ Olvidar información pertinente para realizar el registro de movimientos financieros.

Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta.

- ✓ Imposibilidad de sustentar información en el tiempo estimado.

- ✓ No organizar y diligenciar de manera eficaz todo tipo de información contable

Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Alta.

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

El impacto que pueden ocasionar los posibles errores del puesto es generar confusión y desorganización en información financiera y contable, evitando medir oportunamente la situación económica o punto de equilibrio del restaurante.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto: Computador

Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto: N/A


Cuantía promedio: \$3.500.000-\$4.000.000 (2020) 5 SMLMV aprox.

Cuantía promedio: N/A

Frecuencia de utilización: Continuamente.

Frecuencia de utilización: N/A

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Media Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: N/A

Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$877.803 un (1) SMLMV Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: N/A

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A

Frecuencia de contacto: N/A Frecuencia de contacto: N/A

Método de contacto: N/A Método de contacto: N/A

Propósito del contacto: N/A Propósito del contacto: N/A

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto: Gravedad de divulgación de la información confidencial:

- ✓ Información Financiera de la empresa (Utilidad, gastos, ventas, entre otros...)
 - ✓ Información de empleados de la empresa (Salarios, bonificaciones, prestamos, entre otros...)
- Información muy importante con daños muy graves.

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A

Cuantía promedio: N/A Cuantía promedio: N/A

Periodicidad: N/A Periodicidad: N/A

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA SUPERVISIÓN INDIRECTA

Número de personas supervisadas directamente: 1 Número de personas supervisadas indirectamente: N/A

Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: Auxiliar interno contable Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: N/A

Tipo de supervisión ejercida: Presencial, telefónica. Tipo de supervisión ejercida: N/A

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: N/A Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*: N/A

Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: N/A

NIVELES DEL ESFUERZO

MENTAL

Grado de atención visual: Alto Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

Grado de concentración requerido: Alto Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual Porcentaje del día (%)


Caminar 15%

Permanecer sentado. 80%

Permanecer de pie 5%

Digitación 60%


Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Revisado por (Firma):	Aprobado por (Firma):
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:

Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Contador

Tabla 38. Manual de funciones-Auxiliar contable

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO	
	AUXILIAR CONTABLE	
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Área contable	HORARIO: Fin de Semana	
INSTALACIÓN O SEDE: Sede principal, San Gil, Santander	DEPENDENCIA	JERÁRQUICA: Gerencia y Contador
OBJETIVOS Y FUNCIONES		
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO		
Registrar y actualizar información de actividades financieras de JUANMAR restaurante. para presentar oportunamente los informes requeridos al contador general, llevando al día cada semana los reportes de venta, ipoconsumo, y gastos internos del restaurante.		
DIMENSIONES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> • Adjuntar y organizar las comanda de venta semana, para conocer el valor de ipoconsumo semanal • Realizar los reportes de turnos y horas extras de empleados para el pago de nomina 		
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS		
FUNCIONES PRINCIPALES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar las ventas semanales para pasar reporte al contador. (Semanalmente) 2. Liquidar los pagos de nómina de empleados con todo lo legal según la ley. (Quincenalmente) 3. Gestionar y actualizar inventarios del restaurante. (Semanalmente) 4. Elabora facturas de proveedores y está pendiente para el pago a tiempo de las mismas. (Semanalmente) 5. Realizar informes financieros del restaurante para conocer la existencia de bienes muebles e inmuebles. (Mensualmente) 		
FUNCIONES SECUNDARIAS		
<ol style="list-style-type: none"> 6. Pedir extractos bancarios a todas las entidades con las que se tienen movimientos financieros. (Mensualmente) 7. Realizar los abonos o aportes bancarios según lo acordado con las entidades. (Quincenal) 8. Ayuda a ver y comparar cotizaciones para que el gerente decida cuál es el mejor proveedor. (Mensualmente) 9. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 		
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL		
<ol style="list-style-type: none"> 10. Función No. 1 y 3: Reporte de inventarios y actualización de los mismos según las ventas semanales. 11. Función No. 2: Planillas de pago de nómina del restaurante 12. Función No. 4: Facturas por pagar de proveedores. 13. Función No. 5: Base de datos actualizada de bienes muebles e inmuebles del restaurante. 		
NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA		
Frecuencia de supervisión recibida por el cargo:	Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto:	
Ocasional, la labor que se desempeña cuenta con una serie de observaciones realizadas con anterioridad por el gerente y contador	El grado de iniciativa del auxiliar contable es inexistente, ya que cuenta con una serie de métodos que	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto: permiten la realización de su labor sin recurrir a decisiones independientes.
 Sugerir nuevos métodos de organización financiera y almacenamiento de información.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Título:

- Tecnología en contabilidad

Educación no formal

N/A

Conocimientos

- Manejo de Softwares
- Manejo de Office Excel
- Manejo de programas contables

Habilidades y destrezas

- Digitalización contable
- Redacción
- Agilidad para análisis de información contable

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Auxiliar contable en empresas PYMES

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: Dos (2) años de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Técnico contable o ayudante interno de contabilidad

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Nombre de la competencia: Orientación a resultados.

Descripción: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir y superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.


Nivel Exigido (Opcional): Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Nombre de la competencia: Capacidad de análisis	Nivel Exigido: Nivel A Capacidad para brindar ayuda y colaboración a las personas de su área y de otros sectores de la organización relacionados, mostrar interés por sus necesidades, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente, y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos. Capacidad para crear relaciones de confianza.
Descripción: Contar con amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable, para comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas.	
Nombre de la competencia: Uso de Tecnología	Nivel Exigido: Nivel C Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.
Descripción: Puede demostrar formación y conocimiento avanzado en el uso de Softwares.	

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:	Probabilidad de cometer errores: Media.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mala digitación de información contable. ✓ Demora en entrega de informes asignados por jefe inmediato o subalternos. ✓ Falta de análisis en los resultados financieros. 	Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta.
	Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Alta.

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

El resultado que se puede generar por los posibles errores del trabajador que lo ocupa es la demora en la entrega de informes financieros al contador para realizar las respectivas liquidaciones necesarias por el restaurante. Además de ello puede ocasionar confusión financiera y contable por la ineficacia en el desarrollo de sus actividades según el cargo encomendado por el restaurante.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS


Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto:	Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto: Computador
Papelería	
Cuantía promedio: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)	Cuantía promedio: \$1.500.000-\$2.500.000 (2020) 3 SMLMV aprox.
Frecuencia de utilización: Continuamente.	Frecuencia de utilización: Continuamente.
Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Baja.	Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Media

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)	Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)
--	---

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Entidades Bancarias.	Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A
Frecuencia de contacto: Con frecuencia.	Frecuencia de contacto: N/A
Método de contacto: Teléfono.	Método de contacto: N/A
Propósito del contacto: Solicitar información respecto a movimientos y estado de la empresa con la Entidad Bancaria.	Propósito del contacto: N/A

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto:	Gravedad de divulgación de la información confidencial:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Financiera de la empresa (Utilidad, gastos, ventas, entre otros...) ✓ Información de empleados de la empresa (Salarios, bonificaciones, prestamos, entre otros...) 	Información muy importante con daños muy graves.

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: Pago de nómina, cuentas por pagar a proveedores, obligaciones financieras y fijas.	Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A
Cuantía promedio: \$36.000.000-\$45.000.000 aprox. 44 SMLMV (2020)	Cuantía promedio: N/A
Periodicidad: Mensualmente	Periodicidad: N/A

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA	SUPERVISIÓN INDIRECTA
Número de personas supervisadas directamente: N/A	Número de personas supervisadas indirectamente: N/A
Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: N/A	Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: N/A
Tipo de supervisión ejercida: N/A	

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: N/A	Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*: N/A
Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: Baja	

NIVELES DEL ESFUERZO

MENTAL

Grado de atención visual: Alto	Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante
Grado de concentración requerido: Alto	Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante


FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual	Porcentaje del día (%)
Caminar	15%
Permanecer sentado.	80%
Permanecer de pie	5%
Digitación	60%

Revisado por (Firma):	Aprobado por (Firma):
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:


Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Administrador

Tabla 39. Manual de Funciones-Administrador

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO
	Administrador
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Área administrativa JUANMAR restaurante	HORARIO: Lunes a Domingo 9:00 am a cierre del restaurante
INSTALACIÓN O SEDE: Sede principal San Gil, Santander	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Gerencia
OBJETIVOS Y FUNCIONES	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO Administrar los bienes tangibles e intangibles del restaurante, velando por el cuidado de la instalación y asegurarse de un servicio al cliente de calidad y eficiente.	
DIMENSIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar información y documentos requeridos por el restaurante para la ejecución de los diferentes procesos. • Contribuir con el desarrollo, supervisión, coordinación y control de las actividades en el área de cocina mientras se presta el servicio a la mesa • Realizar control de compras, solo lo requerido según el stop de inventarios. 	
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar área comercial y los procesos productivos, registrando información necesaria y datos confidenciales de la empresa. (Semanalmente) 2. Recibir reserva de eventos y facilitar información de la misma. (Esporádicamente) 3. Realizar cotizaciones de platos o eventos que sean solicitados por el cliente. (Esporádicamente) 4. Mantener buena comunicación con todas las áreas del restaurante. (Diariamente) 	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Velar por la mejora continua en la atención al cliente. (Diariamente) 6. Realizar cotizaciones de dotación y materiales, efectuarlas y poner a disposición de los empleados según lo requieran. (Semestralmente) 7. Realizar logística de transporte cuando el servicio es #JUANMARENCASA o evento fuera de las instalaciones del restaurante. (Esporádicamente) 8. Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de gestión (Diariamente) 9. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Función No. 1: Registro de inconvenientes en el área de cocina o demoras de pedidos. 2. Función No. 2 y 3: Cotizaciones erróneas e incumplimientos de lo pactado para la reserva 3. Función No. 4: Pedidos equivocados y conflictos por la desinformación interna del restaurante. 	
NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Frecuencia de supervisión recibida por el cargo: Ocasional, la labor que se desempeña cuenta con una serie de observaciones realizadas con anterioridad por el gerente.

Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto:
El grado de iniciativa del Administrador es requerida pues es el encargado de manejar y dar eventualidad a los procesos del restaurante.

Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto: Realizar las mejorar correspondientes según lo vea necesario en cualquiera de las áreas internas.

Debe mantener la buena presentación y atención para la imagen que tiene o va a tener el cliente cuando se preste el servicio del restaurante.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Título:

- Administrador o carreras a fines

Educación no formal

- Diplomado en gerencia
- Diplomado en servicio al cliente

Conocimientos

- En administración de PYMES
- Herramientas office
- Sector comida

Habilidades y destrezas

- Proactivo
- Comunicación
- Redacción
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Orientación a resultados

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: Tres (3) años de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Administrador o relacionada con el cargo

Tipo de puestos de trabajo: Auxiliar administrativo.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.


Nombre de la competencia: Compromiso

Nivel Exigido (Opcional): Nivel C

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Nombre de la competencia: Orientación a resultados.

Descripción: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir y superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Nombre de la competencia: Capacidad de análisis

Descripción: Contar con amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable, para comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas.

Nombre de la competencia: Planificación y Organización

Descripción: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus tareas, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

Nombre de la competencia: Uso de Tecnología

Descripción: Puede demostrar formación y conocimiento avanzado en el uso de Softwares.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Nivel Exigido: Nivel A

Capacidad para brindar ayuda y colaboración a las personas de su área y de otros sectores de la organización relacionados, mostrar interés por sus necesidades, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente, y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos. Capacidad para crear relaciones de confianza.

Nivel Exigido: Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Nivel Exigido:
Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:

- ✓ Olvidar cotizaciones pendientes de clientes.
- ✓ Falta de mantenimiento de equipos.
- ✓ No organizar de manera ordenada la información documentada del restaurante
- ✓ Desorganización en cuentas con proveedores
- ✓ Mal servicio a la mesa por carencia de personal

Probabilidad de cometer errores: Media.

Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: media.


Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Alta.

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

El resultado final es la cara del servicio que se presta, por tanto el administrador debe estar pendiente y abierto a cambios o mejoras para cumplir con la satisfacción del cliente en todos los procesos que involucren al cliente.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto: Papelería e implementos Cuantía promedio: \$877.803 un (1) SMLMV (2020) Frecuencia de utilización: Continuamente. Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Baja.	Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto: Computador Impresora Cuantía promedio: \$3.500.000-\$4.000.000 (2020) 5 SMLMV aprox. Frecuencia de utilización: Continuamente. Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Baja
---	--

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)	Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$3.200.000 aprox. (3.5) SMLMV (2020)
--	---

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Clientes Frecuencia de contacto: Continuamente. Método de contacto: Teléfono, correo electrónico y contacto directo. Propósito del contacto: Solucionar inquietudes que se presenten en los clientes y prestar una mejora continua en el servicio.	Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Proveedores Frecuencia de contacto: Continuamente Método de contacto: Teléfono, presencial Propósito del contacto: Realizar acuerdos de pago, escoger calidad de producto, garantizar logística de transporte segura.
---	--

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información Financiera de la empresa (Utilidad, gastos, ventas, entre otros...) ✓ Información de empleados de la empresa (Salarios, bonificaciones, prestamos, entre otros...) ✓ Reportes de inventarios 	Gravedad de divulgación de la información confidencial: Información muy importante con daños muy graves.
---	--


RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: Pago de nómina, cuentas por pagar a proveedores, obligaciones financieras y fijas. Cuantía promedio: \$36.000.000-\$45.000.000 aprox. 44 SMLMV (2020) Periodicidad: Mensualmente	Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: bienes materiales y herramientas que se encuentren dentro de las instalaciones del restaurante, llaves del restaurante Cuantía promedio: Depende del peritaje estimado a todas las herramientas y equipos requeridas para prestar el servicio Periodicidad: Semestral
--	---

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA Número de personas supervisadas directamente: N/A Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: N/A Tipo de supervisión ejercida: N/A	SUPERVISIÓN INDIRECTA Número de personas supervisadas indirectamente: N/A Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: N/A
---	---

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: 20-30 personas diarias Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: Medio	Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*: Pérdida de clientes o inconvenientes con los clientes por el servicio mal prestado.
--	---

NIVELES DEL ESFUERZO

MENTAL

Grado de atención visual: Alto	Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante
Grado de concentración requerido: Alto	Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual	Porcentaje del día (%)
--	------------------------

Caminar	10%
Permanecer sentado.	40%
Permanecer de pie	35%
Digitación	15%

Revisado por (Firma):

Aprobado por (Firma):

Nombre:

Nombre:

Cargo:


Cargo:

Fecha:

Fecha:

Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Secretario

Tabla 40. Manual de funciones-secretario

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO
	SECRETARIO
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Administración	HORARIO: Lunes-Domingo 10:00 am – 6:00pm
INSTALACIÓN O SEDE: Sede principal San Gil, Santander	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Administrador
OBJETIVOS Y FUNCIONES	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Realizar todas las tareas administrativas de la oficina, cumpliendo con las actividades pedidas por el administrador	
DIMENSIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar el archivador • Estar pendiente de los faltantes de papelería requeridos en la oficina 	
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar los turnos del personal. (Diariamente) 2. Cumplir a cabalidad en la ayuda técnica al administrador. (Diariamente) 3. Recibir órdenes de pedido en la hora del servicio al cliente. (Diariamente) 4. Reclutar hojas de vida cuando se conozca una vacante dentro del restaurante. (Esporádicamente) 	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Atender al público en caso de que el administrador no se encuentre o no pueda hacerlo. (esporádicamente) 6. Abrir y cerrar el sistema de pedidos. (Diariamente) 7. Mantener el orden y el aseo de la oficina. (Diariamente) 8. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Función No. 1: Falta de planeador de turnos diarios 2. Función No. 2: Documentos no entregados a tiempo al jefe inmediato 3. Función No. 3: Demora en la digitalización de los pedidos al programa 4. Función No. 4: Ausencia de personal por demora en reclutamiento de personal 	
NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA	
Frecuencia de supervisión recibida por el cargo: Diariamente, el administrador ordena tareas diariamente para ser ejecutadas durante el día.	Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto: El grado de iniciativa del Secretario es inexistente, ya que cuenta con una serie de métodos que permiten la realización de su labor sin recurrir a decisiones independientes.
Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto: N/A	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Título:

- Técnico en administración

Educación no formal

- Curso en digitación

Conocimientos

- Manejo de Office

Habilidades y destrezas

- Comunicación
- Redacción
- Rapidez
- Proactivo

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: Dos (2) años de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Secretario de PYME, organiza archivar de manera coherente y respecto a la codificación que maneja la empresa.

Tipo de puestos de trabajo: Ayudante de archivar o reclutador de documentos

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada,

aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:

- Digitar erróneamente la comanda de pedido.
- Falta de turnos correspondientes para el día siguiente.
- No realizar reclutamiento de hojas de vida con tiempo anticipado

Probabilidad de cometer errores: Media.


Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta.

Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Alta.

Elaborado por:
Yessica Pinzón

Revisado por:
Gerencia

Aprobado:
Área de Calidad

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

Puede generar confusión con los turnos de descanso diario de los empleados por no planearlos con anticipación.

Generar inconformidades en los clientes por pedidos mal despachados.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto: Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto: Computador

Papelería

Cuantía promedio: \$877.803 un (1) SMLMV (2020) Cuantía promedio: \$1.500.000-\$2.500.000 (2020) 3 SMLMV aprox.

Frecuencia de utilización: Continuamente. Frecuencia de utilización: Continuamente.

Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Baja. Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Media

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos: Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)

\$877.803 un (1) SMLMV (2020)

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Clientes Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A

Frecuencia de contacto: Continuamente. Frecuencia de contacto: N/A

Método de contacto: Teléfono, presencial Método de contacto: N/A

Propósito del contacto: cumplir con las expectativas de los clientes y satisfacer necesidades. Propósito del contacto: N/A

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto: Gravedad de divulgación de la información confidencial:

- ✓ Documentos de archivadores correspondientes a todos los procesos del restaurante. Información muy importante con daños.

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: Efectivo en caja Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A

Cuantía promedio: Depende de las entradas diarias del restaurante Cuantía promedio: N/A

Periodicidad: Diariamente Periodicidad: N/A

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA

Número de personas supervisadas directamente: N/A

Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: N/A

Tipo de supervisión ejercida: N/A

SUPERVISIÓN INDIRECTA

Número de personas supervisadas indirectamente: N/A


Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: N/A

Tipo de supervisión ejercida: N/A

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: Clientes diarios Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*: N/A

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Jefe Operativa

Tabla 41. Manual de funciones-jefe operativa

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO	
	JEFE OPERATIVA	
UNIDAD ORGANIZACIONAL:	HORARIO:	
Administración	Lunes a viernes 9:00 am a 6:00 pm	
INSTALACIÓN O SEDE:	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Administrador	
Gil, Santander		
OBJETIVOS Y FUNCIONES		
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO		
Organizar de manera ordenada a los trabajadores por medio del jefe de cocina y jefe de meseros para cumplir con todas las ordenes de pedido requeridas diariamente.		
DIMENSIONES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> Organizar el espacio de servicio al cliente para comodidad de los cliente y rapidez en los despachos Realizar la distribución de planta, con secuencia coherente para la elaboración de los platos. 		
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS		
FUNCIONES PRINCIPALES		
<ol style="list-style-type: none"> Realizar reuniones con los jefes de cocina y meseros para verificar la buena atención al cliente. (Semanalmente) Realizar mejora continua, dependiendo de los inconvenientes presentados y conocidos. (Semanalmente) Asegurar la señalización necesaria en todas las áreas del restaurante. (Semestralmente) Crear informes con los reportes presentados por los jefes. (Mensualmente) 		
FUNCIONES SECUNDARIAS		
<ol style="list-style-type: none"> Realizar capacitaciones del servicio al cliente. (Trimestralmente) Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 		
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL		
<ol style="list-style-type: none"> Función No. 1 y 2: Quejas y reclamos de los clientes Función No. 3: Carencia de señalización Función No. 4: Demora en la entrega de informes 		
NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA		
Frecuencia de supervisión recibida por el cargo:	Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto:	
Frecuente, la labor que se desempeña cuenta con una serie de observaciones realizadas con anterioridad por el administrador.	El grado de iniciativa del Jefe operativo es existente, debe buscar los métodos de servicio al cliente para poderlos comunicar con los empleados.	
Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto:		

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Sugerir reorganización en el área de cocina y parte del servicio al cliente para facilitar la atención y rapidez del servicio.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Título:

- Técnica profesional en Salud Ocupacional o carreras afines.

Educación no formal

- Diplomado en servicio al cliente
- Capacitación al personal

Conocimientos

- Manejo de Softwares
- Manejo de Office
- Distribuciones de planta

Habilidades y destrezas

- Comunicación
- Redacción
- Proactiva

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: SISO Dentro de una Pyme.

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: Dos (2) años de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Auxiliar en el área operativa de restaurantes o negocios de comida.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Nombre de la competencia: Orientación a resultados.

Descripción: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir y superar a los

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.


Nivel Exigido (Opcional): Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Nombre de la competencia: Capacidad de análisis

Nivel Exigido: Nivel A

Descripción: Contar con amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable, para comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas.

Capacidad para brindar ayuda y colaboración a las personas de su área y de otros sectores de la organización relacionados, mostrar interés por sus necesidades, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente, y apoyarlas en el cumplimiento de sus objetivos. Capacidad para crear relaciones de confianza.

Nombre de la competencia: Planificación y Organización

Nivel Exigido: Nivel B

Descripción: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus tareas, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Nombre de la competencia: Uso de Tecnología

Nivel Exigido: Nivel C

Descripción: Puede demostrar formación y conocimiento avanzado en el uso de Softwares.

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:

Probabilidad de cometer errores: Media.

- ✓ Falta de reestructuración de las áreas para prestar el servicio.
- ✓ Carencia de capacitaciones de servicio al cliente.
- ✓ No cumplir con informes requeridos ante los entes vigilantes.

Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta.

Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Alta.

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

Por la mala o falta de señalización presentar caídas, golpes de partes interesadas del restaurante causando daños personales.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto:

Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto:
Computador

Cuantía promedio: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)

Cuantía promedio: \$1.500.000-\$2.500.000 (2020) 3 SMLMV aprox.

Frecuencia de utilización: Continuamente.

Frecuencia de utilización: Continuamente.


Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Baja.

Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Media

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos:
\$877.803 un (1) SMLMV (2020)

Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A	Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A
Frecuencia de contacto: N/A	Frecuencia de contacto: N/a
Método de contacto: N/A	Método de contacto: N/A
Propósito del contacto: N/A	Propósito del contacto: N/A

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto: N/A	Gravedad de divulgación de la información confidencial: N/A
--	---

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A	Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A
Cuantía promedio: N/A	Cuantía promedio: N/A
Periodicidad: N/A	Periodicidad: N/A

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA	SUPERVISIÓN INDIRECTA
Número de personas supervisadas directamente: 2	Número de personas supervisadas indirectamente: 6-8
Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: Jefe cocina, Jefe meseros	Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: meseros, auxiliar de cocina
Tipo de supervisión ejercida: Directa	Tipo de supervisión ejercida: Indirecta

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: Partes interesadas	Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*: Quemaduras de 1er y 2º nivel a las partes interesadas, resbalones o golpes
Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: Media	

NIVELES DEL ESFUERZO

MENTAL	
Grado de atención visual: Alto	Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante
Grado de concentración requerido: Alto	Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante


FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual	Porcentaje del día (%)
Caminar	40%
Permanecer sentado.	25%
Permanecer de pie	25%
Digitación	10%

Revisado por (Firma):	Aprobado por (Firma):
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:


Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Jefe de Cocina

Tabla 42. Manual de funciones-Jefe cocina/chef

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO
	JEFE DE COCINA/CHEF
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Área de cocina	HORARIO: Lunes a domingo 10 am-hora de cierre
INSTALACIÓN O SEDE: Sede principal San Gil, Santander	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Administrador
OBJETIVOS Y FUNCIONES	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Dirigir al personal de cocina para trabajar en equipo cumpliendo con la totalidad de comandas.	
DIMENSIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la calidad de los productos que se sirven a la mesa • Responder por los inventarios de los insumos y productos de cocina 	
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir a los auxiliares de cocina para el proceso de preparación de los alimentos y bebidas. (Diariamente) 2. Responder por el aseo general en el área de cocina. (Diariamente) 3. Anotar insumos faltantes para la producción de los productos del día siguiente. (Diariamente) 4. Verificar el inventario de productos de nevera, cuarto frio y estantería. (Semanalmente) 	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
<ol style="list-style-type: none"> 6. Comunicar reservas de entrega a los auxiliares de cocina. (Frecuentemente) 7. Organizar a los auxiliares de cocina para realizar el porcionamiento de las bases de salsas o productos en porción. (Semanalmente) 8. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Función No. 1: Demora en el despacho de pedidos 2. Función No. 2: Mugre en cocina o mesones, acumulación de mugre en zonas que no están a la vista. 3. Función No. 3: Insumos faltantes para la producción diaria 4. Función No. 4: Cantidad de faltantes o sobrantes de productos según el registro de inventarios. 	
NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA	
Frecuencia de supervisión recibida por el cargo: Ocasional, la labor que se desempeña cuenta con una serie de observaciones realizadas con anterioridad por el administrador.	Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto: El grado de iniciativa del Jefe de cocina/Chef es existente, en la decoración de los platos o mejoras de los platos que se ofrecen a la carta según sugerencias del dueño.
Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto: N/A	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Título:

- Tecnólogo en gastronomía

Educación no formal

Cursos en cocina de mar

Cursos en bebidas

Conocimientos

- Elementos de cocina
- Tablas nutricionales
- Manipulación de alimentos
- Realización de pedidos de insumos faltantes

Habilidades y destrezas

- Concentración
- Capacidad de atención y organización
- Liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Disposición para la solución de problemas con eficacia.

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Jefe de cocina

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: Tres (2) años de experiencia.

Tipo de puestos de trabajo: Auxiliar de cocina

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Nombre de la competencia: Orientación a resultados.

Descripción: Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir y superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.

RESPONSABILIDADES

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.


Nivel Exigido (Opcional): Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto: Probabilidad de cometer errores: Media.

del puesto:

- ✓ Demora en la preparación de alimentos
- ✓ Realizar los platos incorrectos por el trabajo bajo presión
- ✓ Servir los platos con alguna anomalía

Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta.

Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Media

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

La responsabilidad de Jefe de cocina del resultado final debe ser, el verificar y garantizar un producto conforme a los parámetros establecidos por el restaurante en la preparación de los alimentos, garantizando la conformidad del cliente.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto:
Insumos y alimentos

Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto:
Estufas, neveras, barras de preparación, implementos de cocina, gratinador, horno

Cuantía promedio: \$5.500.000 un (7) SMLMV aprox. (2020)

Cuantía promedio: \$40.000.000 (45) SMLMV aprox. (2020)

Frecuencia de utilización: Diariamente

Frecuencia de utilización: Diariamente.

Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Media

Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Media

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos:
\$350.000 (0.39) SMLMV 2020

Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$ 1.500.000 (2) SMLMV 2020

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Proveedor

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A

Frecuencia de contacto: Continua

Frecuencia de contacto: N/A

Método de contacto: Presencial

Método de contacto: N/A

Propósito del contacto: Recibir y verificar la llegada de pedidos de insumos, corroborando que todo llegue completo y en orden.

Propósito del contacto: N/A

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto:

Gravedad de divulgación de la información confidencial:

- ✓ Diagrama de procesos de la preparación de los platos.

Información muy importante con daños muy graves.

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A

Cuantía promedio: N/A

Cuantía promedio: N/A

Periodicidad: N/A


Periodicidad: N/A

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA

SUPERVISIÓN INDIRECTA

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Número de personas supervisadas directamente: 4 Número de personas supervisadas indirectamente: N/A

Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: auxiliares de cocina Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: N/A

Tipo de supervisión ejercida: Directa, presencial Tipo de supervisión ejercida: N/A

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: Clientes diarios Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*:
Intoxicaciones por mal manejo de alimentos.

Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: Baja

NIVELES DEL ESFUERZO

MENTAL

Grado de atención visual: Alto Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

Grado de concentración requerido: Alto Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual Porcentaje del día (%)

Caminar 40%

Permanecer sentado. 10%

Permanecer de pie 50%

Revisado por (Firma):

Aprobado por (Firma):

Nombre:

Nombre:

Cargo:


Cargo:

Fecha:

Fecha:


Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Jefe de meseros

Tabla 43. Manual de funciones-Jefe de Meseros

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO
	Jefe de meseros
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Meseria	HORARIO: Lunes a domingo 10:00 am – 7:00 pm
INSTALACIÓN O SEDE: Sede Principal, San Gil, Santander	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Administrador
OBJETIVOS Y FUNCIONES	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Dirigir al grupo de meseros para prestar un servicio al cliente de manera segura y rápida.	
DIMENSIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> Organizar al grupo de meseros para atender en orden de llegada a los clientes, recibiendo desde la entrada y acompañándolos hasta la mesa 	
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> Preparar las mesas y sillas para recibir a los clientes. (Diariamente) Atender a los clientes, brindándoles seguridad y confianza desde el momento de la llegada al restaurante. (Diariamente) Arreglar las servilletas y dejar listo los cubiertos para el día siguiente. (Diariamente) Empacar las salsas para los pedidos a domicilio (Frecuentemente) Empacar pedidos a domicilio y entregar al domiciliario (Diariamente) Cobrar cuenta y entregar vueltos. (Diariamente) 	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
<ol style="list-style-type: none"> Desocupar y organizar los platos y bebidas en la barra para lavarlos. (Diariamente) Realizar el aseo general del restaurante al iniciar y terminar la jornada laboral. (Diariamente) Llenar la nevera de bebidas para mantener refrigeradas las bebidas (Frecuentemente) Lucir con pulcritud el uniforme y los EPP según requeridos por la bioseguridad en la pandemia. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL	
<ol style="list-style-type: none"> Función No. 1: Orden y aseo del área de servicio a la mesa. Función No. 2: Cantidad de clientes atendidos desde la entrada hasta finalizar el servicio. Función No. 3 y 4: Cantidad de servilletas, cajas dobladas y cubiertos listos para el servicio. Función No. 5: Cantidad de pedidos empacados entregados a domicilio. Función No. 6: Número de cuentas cobradas a la mesa 	
NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------



SISTEMA DE GESTION

CODIGO: SG-PE-01

VERSIÓN: 1

GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

Frecuencia de supervisión recibida por el cargo:
Ocasional, la labor que se desempeña cuenta con una serie de observaciones realizadas con anterioridad por el Administrador

Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto:

El grado de iniciativa del Jefe de Mesero es inexistente, ya que cuenta con una serie de métodos que permiten la realización de su labor sin recurrir a decisiones independientes.

Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto:
N/A

Clave aclarar que la bienvenida y la atención al cliente mientras la estadía del restaurante debe ser cordial en todo momento.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Educación no formal

- Curso de mesero
- Manipulación de alimentos

Conocimientos

- Elaboración de comandas
- Protocolo de servicio
- Atención al cliente

Habilidades y destrezas

- Saber controlar el estrés
- Escuchar
- Solución rápida a problemas

Título:

- Bachiller (como mínimo)

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: N/A

Tipo de puestos de trabajo: Mesero de alimentos y bar

Tipo de puestos de trabajo: N/A

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada,

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.

aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Nivel Exigido (Opcional): Nivel C


Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

Elaborado por:
Yessica Pinzón

Revisado por:
Gerencia

Aprobado:
Área de Calidad

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Nombre de la competencia: Uso de Tecnología	Nivel Exigido: Nivel C
Descripción: Puede demostrar formación y conocimiento avanzado en el uso de Softwares.	Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:	Probabilidad de cometer errores: Media.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No conocer la carta y ofrecer el producto con ingredientes que no sean ✓ Realizar la toma de pedidos incorrecta ✓ Olvidar algún producto que el cliente haya pedido ✓ Mal manejo de bandeja e inconvenientes con el cliente 	Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta. Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Media

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

El mesero es responsable de la satisfacción del cliente y que este a gusto con el servicio, pues es quien tiene contacto directo con él y realiza todo el proceso de atención.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto: Menaje, sobremesas	Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto: Refrigeradores y enfriadores
---	--

Cuantía promedio: \$4.000.000 (5) SMLMV 2020	Cuantía promedio: \$3.500.000-\$4.000.000 (4) SMLMV aprox. 2020
---	--

Frecuencia de utilización: Diariamente	Frecuencia de utilización: Continuamente.
---	--

Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Baja	Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Baja
--	---

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)	Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)
--	---

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Clientes	Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A
Frecuencia de contacto: Continuamente.	Frecuencia de contacto: N/A


Método de contacto: Teléfono, presencial.	Método de contacto: N/A
Propósito del contacto: Atender satisfactoriamente al cliente y cumplir con las expectativas del servicio.	Propósito del contacto: N/A

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto:	Gravedad de divulgación de la información confidencial:
✓ N/A	N/A

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A

Cuantía promedio: N/A

Cuantía promedio: N/A

Periodicidad: N/A

Periodicidad: N/A

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA

SUPERVISIÓN INDIRECTA

Número de personas supervisadas directamente: N/A

Número de personas supervisadas indirectamente: N/A

Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: N/A

Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: N/A

Tipo de supervisión ejercida: N/A

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: N/A

Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*:

Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: Baja

N/A

NIVELES DEL ESFUERZO

MENTAL

Grado de atención visual: Alto

Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

Grado de concentración requerido: Alto

Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual

Porcentaje del día (%)

Caminar

60%

Permanecer sentado.

10%

Permanecer de pie

20%

Digitación

10%

Revisado por (Firma):

Aprobado por (Firma):

Nombre:

Nombre:

Cargo:


Cargo:

Fecha:

Fecha:

Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------


	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

Mesero

Tabla 44. Manual de funciones - Mesero/a

JUANMAR RESTAURANTE	DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DEL PUESTO
	MESERO/A
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Meseria	HORARIO: Lunes a domingo 10:00 am – 7:00 pm
INSTALACIÓN O SEDE: Sede Principal, San Gil, Santander	DEPENDENCIA JERÁRQUICA: Jefe de Meseros
OBJETIVOS Y FUNCIONES	
OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO	
Atender al cliente, de acuerdo a los lineamientos del protocolo de bioseguridad y cumplir con la satisfacción del servicio.	
DIMENSIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> Procesar el pedido del cliente y velar por el mismo para que sea preparado de manera adecuada y oportuna. 	
FUNCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIAS	
FUNCIONES PRINCIPALES	
<ol style="list-style-type: none"> Preparar las mesas y sillas para recibir y dar bienvenida a los clientes. (Diariamente) Ser comunicador entre la cocina y el comedor. (Frecuentemente) Retirar los platos de la mesa cuando los clientes hayan terminado de ingerir los alimentos. (Diariamente) Arreglar las servilletas y dejar listo los cubiertos para el día siguiente. (Diariamente) Empacar las salsas para los pedidos a domicilio (Frecuentemente) Empacar pedidos a domicilio y entregar al domiciliario (Diariamente) Cobrar cuenta y entregar vueltos. (Diariamente) Limpiar y desinfectar las mesas y las sillas cada vez que se retire un cliente. (Frecuentemente) 	
FUNCIONES SECUNDARIAS	
<ol style="list-style-type: none"> Desocupar y organizar los platos y bebidas en la barra para lavarlos. (Diariamente) Realizar el aseo general del restaurante al iniciar y terminar la jornada laboral. (Diariamente) Llenar la nevera de bebidas para mantener refrigeradas las bebidas (Frecuentemente) Lucir con pulcritud el uniforme y los EPP según requeridos por la bioseguridad en la pandemia. Desarrollar otras funciones que le sean encomendadas por su jefe inmediato y que estén relacionadas con el cargo. 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO POR FUNCIÓN PRINCIPAL	
<ol style="list-style-type: none"> Función No. 1: Clientes recibidos desde la entrega del restaurante Función No. 2: Conformidades de los clientes mientras el servicio a la mesa Función No. 3: Número de mesas con los platos y vasos hasta que los clientes se levanten Función 4y 5: Cantidad de servilletas, cajas dobladas y cubiertos listos para el servicio. Función No. 6: Cantidad de pedidos empacados entregados a domicilio. Función No. 7: Número de cuentas cobradas a la mesa Función No. 8: Número de mesas sucias con cliente nuevo 	

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

NIVEL DE AUTONOMÍA E INICIATIVA

Frecuencia de supervisión recibida por el cargo: Ocasional, la labor que se desempeña cuenta con una serie de observaciones realizadas con anterioridad por el Jefe de meseros.

Grado de originalidad e iniciativa requerido por el puesto:

El grado de iniciativa del Mesero inexistente, ya que cuenta con una serie de métodos que permiten la realización de su labor sin recurrir a decisiones independientes.

Naturaleza y alcance de decisiones independientes del ocupante del puesto:
N/A

Clave aclarar que la bienvenida y la atención al cliente mientras la estadía del restaurante debe ser cordial en todo momento.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Nivel de Educación Formal requerida

- No se requiere educación formal
- Primaria
- Educación media
- Bachillerato
- Técnica Laboral (CAP)
- Técnica Profesional
- Tecnológica
- Profesional
- Posgrado.

Título:

- Bachiller (como mínimo)

Educación no formal

- Curso de mesero
- Manipulación de alimentos

Conocimientos

- Elaboración de comandas
- Protocolo de servicio
- Atención al cliente

Habilidades y destrezas

- Saber controlar el estrés
- Escuchar
- Solución rápida a problemas

EXPERIENCIA ESPECÍFICA

Tiempo de experiencia: Un (1) año de experiencia.

EXPERIENCIA RELACIONADA

Tiempo de experiencia: N/A

Tipo de puestos de trabajo: Mesero de alimentos y bar

Tipo de puestos de trabajo: N/A

COMPETENCIAS CONDUCTUALES DOMINANTES

COMPETENCIAS CARDINALES

Nombre de la competencia: Ética

Descripción: Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento, tanto en la vida profesional y laboral como en la vida privada, aun en forma contraria a supuestos intereses propios o del sector/organización al que pertenece, ya que las buenas costumbres y los valores morales están por encima de su accionar y la empresa así lo desea y, lo comprende.

Nombre de la competencia: Compromiso

Descripción: Sentir como propio los objetivos de la organización. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de los objetivos del


Nivel Exigido (Opcional): Nivel B

Capacidad para apoyar y colaborar activamente a los integrantes de su propia área mediante una clara predisposición a ayudar a otras, incluso antes de que hayan manifestado expresamente la necesidad de colaboración. Capacidad para escuchar los requerimientos de los demás y para ayudarlos en el cumplimiento de sus objetivos, sin descuidar los propios.

Nivel Exigido (Opcional): Nivel C

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

negocio. Comprobar la puesta en marcha de las acciones acordada. Cumplir con sus compromisos, tanto los personales como profesionales.

modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Nombre de la competencia: Uso de Tecnología

Nivel Exigido:
Nivel C

Descripción: Puede demostrar formación y conocimiento avanzado en el uso de Softwares.

Capacidad para demostrar respeto por los valores, y motivar a los integrantes de su área a obrar del mismo modo. Además, implica, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDAD POR ERRORES

Posibles errores que puede cometer el ocupante del puesto:

Probabilidad de cometer errores: Media.

- ✓ No conocer la carta y ofrecer el producto con ingredientes que no sean
- ✓ Realizar la toma de pedidos incorrecta
- ✓ Olvidar algún producto que el cliente haya pedido
- ✓ Mal manejo de bandeja e inconvenientes con el cliente

Facilidad de descubrir o verificar errores por el propio empleado para su corrección: Alta.

Facilidad de descubrir o verificar errores por parte del jefe inmediato: Media

RESPONSABILIDAD POR RESULTADO FINAL DEL PROCESO

El mesero es responsable de la satisfacción del cliente y que esté a gusto con el servicio, pues es quien tiene contacto directo con él y realiza todo el proceso de atención.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, IMPLEMENTOS, MÁQUINAS Y EQUIPOS

Materiales o implementos que utiliza el ocupante del puesto:
Menaje, sobremesas

Máquinas o equipos que utiliza el ocupante del puesto:
Refrigeradores y enfriadores

Cuantía promedio: \$4.000.000 (5) SMLMV 2020

Cuantía promedio: \$3.500.000-\$4.000.000 (4) SMLMV aprox. 2020

Frecuencia de utilización: Diariamente

Frecuencia de utilización: Continuamente.

Probabilidad de cometer errores que generen daños en materiales o implementos: Baja

Probabilidad de cometer errores que generen daños sobre máquinas o equipos: Baja

Cuantía promedio de posibles daños sobre materiales o implementos:
\$877.803 un (1) SMLMV (2020)

Cuantía promedio de posibles daños sobre máquinas o equipos: \$877.803 un (1) SMLMV (2020)

RESPONSABILIDAD POR CONTACTO CON EL PÚBLICO

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: Clientes

Público con el que tiene contacto el ocupante del puesto: N/A

Frecuencia de contacto: Continuamente.

Frecuencia de contacto: N/A


Método de contacto: Teléfono, presencial.

Método de contacto: N/A

Propósito del contacto: Atender satisfactoriamente al cliente y cumplir con las expectativas del servicio.

Propósito del contacto: N/A

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Tipo de información confidencial a la que tiene acceso el puesto: N/A Gravedad de divulgación de la información confidencial: N/A

RESPONSABILIDAD POR DINERO Y/O VALORES

Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A Concepto de dinero y/o valores por el que responde el ocupante del puesto: N/A

Cuantía promedio: N/A

Cuantía promedio: N/A

Periodicidad: N/A

Periodicidad: N/A

RESPONSABILIDAD POR SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN DIRECTA

SUPERVISIÓN INDIRECTA

Número de personas supervisadas directamente: N/A

Número de personas supervisadas indirectamente: N/A

Nivel ocupacional de personas supervisadas directamente: N/A

Nivel ocupacional de personas supervisadas indirectamente: N/A

Tipo de supervisión ejercida: N/A

RESPONSABILIDAD POR SEGURIDAD DE TERCEROS

No. de personas con potencial para ver afectada su seguridad por errores del puesto: N/A

Gravedad de consecuencias sobre la seguridad de terceros*:
N/A

Probabilidad de cometer errores que afectan la seguridad de terceros: Baja

NIVELES DEL ESFUERZO MENTAL

Grado de atención visual: Alto

Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

Grado de concentración requerido: Alto

Tiempo de aplicación o frecuencia: Constante

FÍSICO

Acción muscular, Movimiento corporal, Cambio de postura o posiciones que provocan fatiga poco usual Porcentaje del día (%)

Caminar 60%

Permanecer sentado. 10%

Permanecer de pie 20%

Digitación 10%

Revisado por (Firma):

Aprobado por (Firma):

Nombre:

Nombre:

Cargo:


Cargo:

Fecha:

Fecha:

Fuente: modificado del diseño de la docente Elsa Beatriz Gutiérrez Navas

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA:


ANEXO O. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Tabla 45. Formato de Evaluación de desempeño

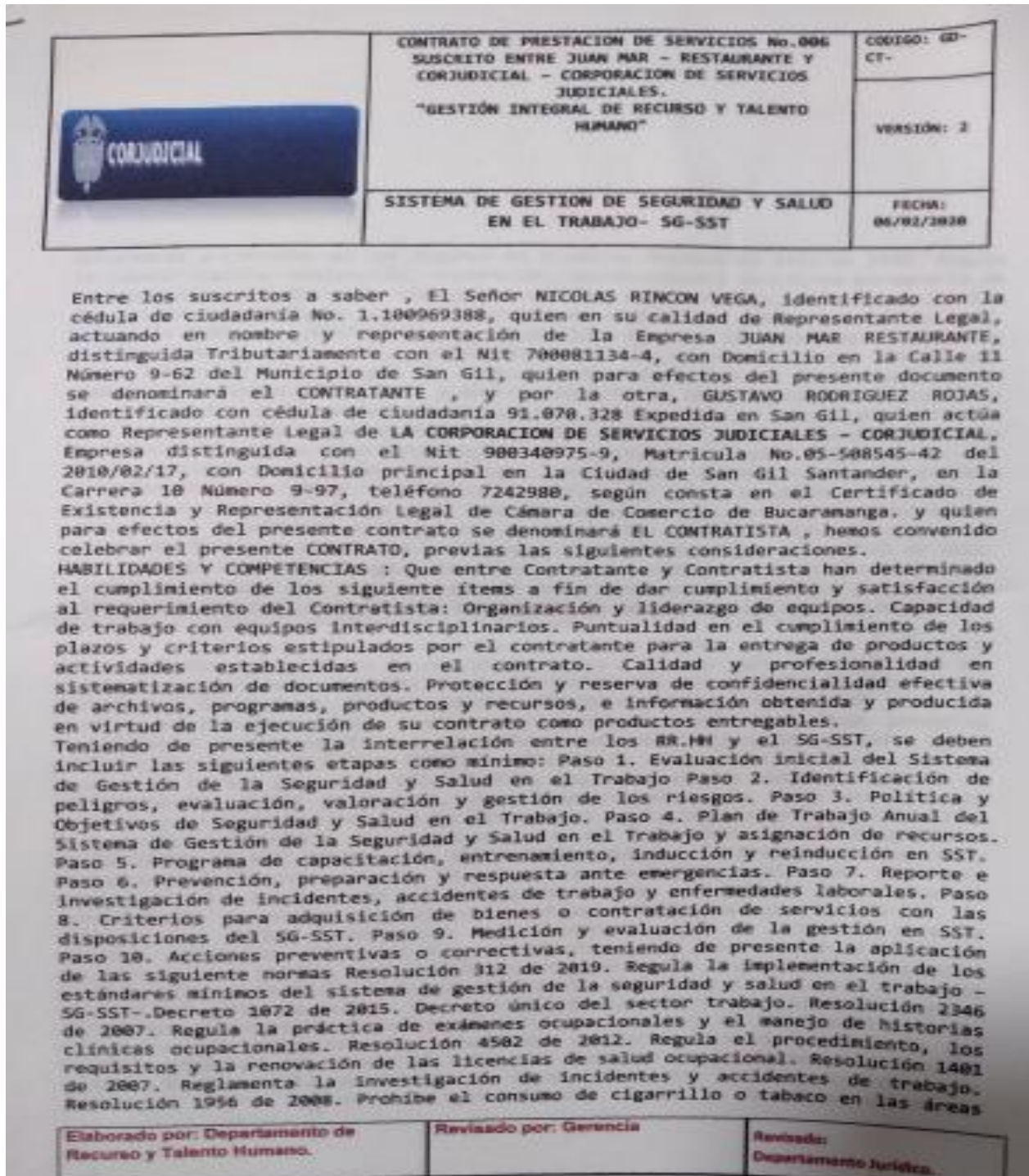
Formato de evaluación de desempeño laboral del personal incorporado a JUANMAR restaurante						
Nombre y Apellidos						
Área						
Puesto						
Fecha de ingreso						
Evaluador						
Fecha de evaluación						
INSTRUCCIONES						
Lea detenidamente las siguientes instrucciones y pregunte si tiene alguna inquietud:						
1. Lea y estudie el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar						
2. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva de acuerdo a la escala asignada						
3.						
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 deben ser firmados por evaluador y empleado evaluado						
5. Se recomienda escribir sugerencias para las próximas evaluaciones en los comentarios						
Ítems de evaluación	Muy bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy alto (5)	Puntaje
Cumple con tareas encomendadas						
Es eficiente dentro del horario laboral						
Finaliza el trabajo de manera oportuna						
Usa de manera racional los recursos						
No requiere de supervisión frecuente						
Tiene sentido de pertenencia con el restaurante						
Es amable con los compañeros de trabajo						
Brinda información clara a los clientes						
Es cordial con los clientes						
Presenta nuevas ideas dentro del restaurante						
Tiene gran capacidad para resolver problemas						
Es proactivo						
Se Adapta fácilmente al cambio						
Planifica actividades encomendadas						
Se preocupa por la mejora continua en los procesos del restaurante						
Tiene actitudes de compañerismo y trabajo en equipo						

Fuente. Propia.

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

ANEXO P. CONTRATO LABORAL JUANMAR



*Ilustración 13. Contrato Laboral JUANMAR
Fuente. Propia*

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------



SISTEMA DE GESTION

CODIGO: SG-PE-01

VERSIÓN: 1

GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No.006 SUSCRITO ENTRE JUAN MAR - RESTAURANTE Y CORJUICIAL - CORPORACIÓN DE SERVICIOS JUDICIALES. "GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSO Y TALENTO HUMANO"	CODIGO: SG- CT-
	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO- SG-SST	VERSIÓN: 1 FECHA: 06/02/2020

interiores o cerradas de los lugares de trabajo. Resolución 2646 de 2008. Regula la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, y la determinación del origen de patologías causadas por estrés ocupacional. Decreto 1477 de 2014. Regula la tabla de enfermedades de origen laboral. Ley 1810 de 2005. Regula las medidas para la prevención, corrección y sanción de prácticas que constituyan acoso laboral y otros tipos de hostigamientos derivados de las relaciones de trabajo. Resolución 652 de 2012 y Resolución 1356 de 2012. Establecen pautas para la conformación y funcionamiento de comités de convivencia laboral en entidades públicas y empresas privadas. Resolución 1565 de 2014. Establece la obligación de la elaboración de un plan estratégico de seguridad vial para las empresas del sector público y privado que posean, fabriquen, ensamblen, comercialicen, contraten o administren cantidades superiores a diez unidades de vehículos automotores o no automotores o de tracción animal, o que contraten o administren conductores. Resolución 1409 de 2012 y Resolución 1368 de 2014. Establecen el reglamento de seguridad contra caídas en el trabajo de alturas. Ley 1562 de 2012. Regula el sistema de riesgos laborales y otras disposiciones referentes a la salud ocupacional. Que con base en las anteriores consideraciones se procede a celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las normas civiles y comerciales vigentes y concordantes en Colombia, y en especial por las siguientes cláusulas: **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO:** Contratista por intermedio del presente documento se obliga a prestar para el Contratante los siguientes servicios: **ELABORACION E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST.** **CLÁUSULA SEGUNDA - PLAZO :** El plazo del contrato será de Tres meses, contados partir del 18 de Febrero de 2020, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución exigidos en el presente documento. **CLÁUSULA TERCERA - VALOR:** El valor total de contrato es la suma de un Millón de pesos, (\$1.000.000), pagaderos en dos contados cada uno de QUINIENTOS MIL PESOS (\$500.000), un primer contado a la firma del presente contrato y un segundo contado a la entrega del de la implementación del SG-SST a la persona responsable de continuar con su aplicación. **CLAUSULA QUINTA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: DEL CONTRATISTA,** deberá: 1. Suministrar, operar y administrar las herramientas y mecanismos que permitan cumplir con el objeto contratado. 2. Cumplir con el cronograma, donde se indican los ciclos de procesamiento de recibos de pago y las etapas establecidas por el SG-SST. 3. Utilizar los medios tecnológicos e informáticos, que se requieran para la adecuada ejecución del contrato. 4. Mantener un sistema de información actualizado, que permita en cualquier momento conocer la trazabilidad del proceso gestión integral de RR-HH Y TALENTO HUMANO. 5. Acatar los lineamientos definidos por las políticas de manejo de seguridad de la información adoptadas por el CONTRATANTE, integridad y confidencialidad de la misma. **B) DEL CONTRATANTE:** 1. Suministrar al contratista la información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. 2. Pagar el valor del contrato en la forma y oportunidad pactada. 3. Ejercer la supervisión y/o interventoría del presente contrato, para efectos de lograr la correcta ejecución del mismo. 4. Verificar de manera

Elaborado por: Departamento de Recurso y Talento Humano.	Revisado por: Gerencia	Revisado: Departamento Jurídico.
--	------------------------	----------------------------------

Elaborado por:
Yessica Pinzón

Revisado por:
Gerencia

Aprobado:
Área de Calidad



SISTEMA DE GESTION

CODIGO: SG-PE-01

VERSIÓN: 1

GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.006 SUSCRITO ENTRE JUAN MAR - RESTAURANTE Y CORJUDICIAL - CORPORACION DE SERVICIOS JUDICIALES. "GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSO Y TALENTO HUMANO"	CODIGO: OD-CT-
	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO- SG-55T	VERSIÓN: 2
		FECHA: 06/02/2020

permanente el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de las obligaciones relacionadas con el pago de salud, pensiones, ARP, Cajas de Compensación, SENA e ICBF. CLÁUSULA SEXTA -CESIÓN : EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato sin consentimiento previo y expreso del CONTRATANTE. CLÁUSULA SEPTIMA- PENAL PECUNIARIA : En caso de incumplimiento definitivo del CONTRATANTE Y/ CONTRATISTA cancelará a título de estimación anticipada de perjuicios una suma equivalente al veinte (20%) por ciento del valor del contrato. CLÁUSULA OCTAVA - NATURALEZA DE LA VINCULACIÓN : Este contrato de prestación de servicios no genera vinculación laboral entre CONTRATANTE Y CONTRATISTA, ni entre EL CONTRATANTE y los dependientes tendrán derecho laboral alguno ni podrán reclamar prestación social alguna Al CONTRATANTE. CLÁUSULA NOVENA - CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO : Las partes acuerdan que se dará por terminado el contrato en los siguientes casos : a) Mutuo acuerdo entre las partes, b) Unilateralmente cuando se presente incumplimiento de alguna de las obligaciones por parte del CONTRATISTA. c) Unilateralmente cuando se cumpla el objeto del contrato antes del vencimiento del plazo. CLÁUSULA DECIMA - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: los conflictos que se presenten durante la ejecución del objeto contractual, se solucionarán mediante los mecanismos de arreglo directo y conciliación. En caso de que estos mecanismos llegaren a fracasar, se acudirán a la jurisdicción competente. CLÁUSULA DECIMA PRIMERA- REQUISITOS PARA PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN: El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes, hoy seis (6) de Febrero de 2020.

POR EL CONTRATANTE

NICOLÁS RINCÓN VEGA.
C.C.No. 1.100969388.
R.L. JUAN MAR - RESTAURANTE

POR EL CONTRATISTA

GUSTAVO RODRIGUEZ ROJAS.
C.C.91.070.328 SAN GIL
RL: CORPORACION DE SERVICIOS JUDICIALES - CORJUDICIAL


Elaborado por: Departamento de Recurso y Talento Humano.	Revisado por: Gerencia	Revisado: Departamento Jurídico.
--	------------------------	----------------------------------

Página 3 de 3

Elaborado por:
Yessica Pinzón

Revisado por:
Gerencia

Aprobado:
Área de Calidad

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

ANEXO Q. DIAGNÓSTICO FINAL

Tabla 46. Diagnóstico final

Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
		SI	NO	SI	NO
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
3.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
3.1.1-a	Identifica debilidades y fortalezas		1	1	
3.1.1-b	Identifica oportunidades y amenazas		1	1	
3.1.2	Identifica partes interesadas		1	1	
3.1.3-a	Posee política de gestión		1	1	
3.1.3-b	Posee Objetivos estratégicos del SG		1	1	
3.1.3-c	Definición de riesgos y oportunidades		1	1	
3.2 LIDERAZGO					
3.2-a	Identifica requisitos de cumplimiento		1	1	
3.2-b	La política y los objetivos pertenecen dentro del contexto de la organización		1	1	
3.2-c	Asegura disponibilidad de recursos para SG		1		1
3.2-d	Asigna responsabilidad y autoridad a empleados		1	1	
3.2-e	Realiza seguimiento y evaluación a resultados		1		1
		0	11	9	2
		0%	100%	82%	18%
Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
		SI	NO	SI	NO
SOPORTE					
4.1.1 Gestión del Talento Humano					
4.1.1-a	Determina, define y documenta los procesos de RH		1	1	
4.1.1-b	Identifica causas de rotación de personal		1		1
4.1.1-c	Identifica las competencias para el desempeño de los cargos		1	1	
4.1.1-d	Existe manual de funciones		1	1	
4.1.1-e	Identifica la formación necesaria para los cargos	1		1	
4.1.1-f	Desarrollo y mejora las competencias de personal	1		1	
4.1.1-g	Evalúa el desempeño del personal		1	1	
4.1.1-h	Realiza la contratación del personal según lo establecido por la ley	1		1	
4.1.2 Gestión de Recursos Físicos					
4.1.2-a	Se dispone de infraestructura, maquinaria, equipos para cumplir con los requisitos de los procesos, productos o servicios		1	1	
4.1.2-b	Determina y planifica el mantenimiento de infraestructura y equipos para cumplir con el funcionamiento	1		1	
4.1.2-c	Cuando sea aplicable, tiene los equipos de medición calibrados y los verifica		1		1
4.1.3 Gestión de la Información					

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------



SISTEMA DE GESTION

CODIGO: SG-PE-01

VERSIÓN: 1

GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
		SI	NO	SI	NO
4.1.3.1	Se mantiene vigente y disponible la información documentada		1	1	
4.1.3.1-a	Determina necesidades de información documentada		1	1	
4.1.3.1-b	Determina ciclo de vida de información documentada		1	1	
4.1.3.1-c	Establece mecanismos de clasificación, administración, y almacenamiento		1		1
4.1.3.1-d	Estipula funciones y responsabilidades para uso y acceso a información		1	1	
4.1.3.1-e	Protege la información relevante de la empresa		1	1	
4.1.3.1-f	Mantiene la trazabilidad de la información		1	1	
4.1.3.1-g	Determina la conservación y disposición final de documentos		1		1
4.1.4 Gestión de Compras					
4.1.4-a	Define y documenta procesos de compras de productos		1	1	
4.1.4-b	Define y documenta previamente las necesidades para el proceso de compra		1	1	
4.1.4-c	Define y documenta las características o especificaciones de los productos para comprar		1	1	
4.1.4-e	Define y documenta los criterios de selección en el proceso de compra		1	1	
4.1.4-f	Verifica las condiciones del producto adquirido	1		1	
4.1.4-g	Define y mantiene las condiciones de almacenamiento para los productos		1	1	
4.1.5 Gestión Financiera					
4.1.5-a	Identifica los riesgos potenciales, según informes financieros y se establecen controles para evitar o mitigar dichos riesgos		1	1	
4.1.5-b	Se mantiene el registro de los costos de bienes y servicios	1		1	
4.1.5-c	Se mantiene información de los recursos económicos y financieros que se tienen para la mejora de los procesos, determinando la relación costo beneficio		1		1
4.1.5-d	Se conoce el nivel mínimo de operación		1		1
4.1.5-e	Los informes financieros están bajo cumplimiento de las NIIF		1	1	
4.1.6 Gestión Comercial					
4.1.6-a	Identifica mercado objetivo		1	1	
4.1.6-b	Investiga las necesidades y expectativas del mercado objeto		1	1	
4.1.6-c	Analiza la competencia y determina ventajas competitivas		1	1	
4.1.6-d	Define políticas y estrategias de ventas		1	1	
4.1.6-e	Estable el sistema de comercialización del producto		1	1	
4.1.6-f	Formaliza acuerdos y compromisos con los clientes respecto a las condiciones de entrega y condiciones comerciales		1	1	
4.1.6-g	Realiza actividades de venta y distribución de los productos de acuerdo a lo pactado con el cliente		1	1	

Elaborado por:
Yessica Pinzón

Revisado por:
Gerencia

Aprobado:
Área de Calidad



SISTEMA DE GESTION

CODIGO: SG-PE-01

VERSIÓN: 1

GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
		SI	NO	SI	NO
4.1.6-h	Realiza seguimiento posterior a la entrega de productos, incluyendo las quejas y reclamos de los clientes	1		1	
4.1.6-i	Evalúa la satisfacción y necesidades del cliente		1	1	
4.1.6-j	Determina requisitos de los productos y el servicio de acuerdo a las necesidades del mercado y los clientes	1		1	
		8	32	34	6
		20%	80%	85%	15%

Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
		SI	NO	SI	NO

OPERACIÓN

5.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

5.1-a	Define y documentos objetivos, alcance, interacciones, recursos, requisitos y responsabilidades en los diferentes procesos		1	1	
5.1-b	Define el control y seguimiento de los procesos de acuerdo a los criterios establecidos por los indicadores		1	1	

5.2 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

5.2	Posee el plan de diseño de los productos de la empresa		1	1	
-----	--	--	---	---	--

5.3 ELABORACIÓN DE PRODUCTO Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.3-a	Presenta y entrega el producto, según requisitos especificados	1		1	
5.3-b	Estable y evalúa los métodos de verificación para los productos, de acuerdo a evaluar la conformidad de los mismos y general los registros que evidencien la conformidad del mismo		1	1	
5.3-c	Define metodología para control de inventarios de MP, PP y PT	1		1	
5.3-d	Define y mantiene las condiciones adecuadas de almacenamiento para preservar y conservar los alimentos		1	1	
5.3-e	Define los riesgos asociados al proceso productivo e implementa acciones para evitar, mitigar los mismos.		1	1	

5.4 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

5.4-a	Define y aplica procedimientos para la identificación y control de las salidas no conformes		1	1	
5.4-b	Se realiza tratamiento de control de las salidas no conformes		1	1	

2 8 10 0
20% 80% 100% 0%

Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
		SI	NO	SI	NO


SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

6.1	Se evalúa la satisfacción del cliente		1	1	
-----	---------------------------------------	--	---	---	--

6.2 AUTOEVALUACIÓN

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------

	SISTEMA DE GESTION	CODIGO: SG-PE-01
	GUIA PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	VERSIÓN: 1
		FECHA:

Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
		SI	NO	SI	NO
6.2-a	Se realiza autoevaluación de los requisitos establecidos por el cliente		1		1
6.2-b	Se realiza autoevaluación de los requisitos reglamentarios de la empresa		1		1
6.2-c	Se realiza autoevaluación a los requisitos de la NTC 6001:2007		1		1
6.2-d	Se realiza autoevaluación al desempeño de los procesos del restaurante		1		1
6.2-e	Se autoevalúa el cumplimiento de estrategias organizaciones de acuerdo a los indicadores establecidos		1		1
6.3 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
6.3-a	Se evalúan las acciones para eliminar causas de no conformidades		1		1
6.3-b	Se consideran como entrada las peticiones, quejas o sugerencias	1		1	
6.3-c	Las acciones correctivas se apropian a las no conformidades encontradas		1		1
		1	8	3	6
		11,11	88,89	33,33	66,67
		%	%	%	%
Numeral	Requisito	Cumplimiento inicial		Cumplimiento final	
MEJORA					
		SI	NO	SI	NO
7-a	Se implementan proyectos		1		1
7-b	Se implementan acciones para abordar riesgos y oportunidades		1		1
7-c	Se implementan acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades		1		1
		0	3	2	1
		0%	100%	67%	33%

Fuente. Propia

Tabla 47. Avance de Requisitos

Avance de Requisitos			
Numeral	% Cumplimiento inicial	% Cumplimiento final	% de Avance
Planificación Estratégica	0%	82%	82%
Soporte	20%	85%	65%
Operación	20%	100%	80%
Seguimiento y Medición	11%	33%	22%
Mejora	0%	67%	67%

Fuente. Propia

Elaborado por: Yessica Pinzón	Revisado por: Gerencia	Aprobado: Área de Calidad
----------------------------------	---------------------------	------------------------------