

MANUAL DE CALIDAD PARA ALEX CASTAÑEDA EVENTOS & REFRIGERIOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

AUTOR

CINDY JOHANA SANDOVAL FONSECA

Administradora de Empresas
Johanasandoval13@gmail.com
u6700807@unimilitar.edu.co

Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad

DIRECTOR

Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada
Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007
PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management
Professional Scrum Master PSM I
sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajela.ing@gmail.com



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DICIEMBRE 2017**

MANUAL DE CALIDAD PARA ALEX CASTAÑEDA EVENTOS & REFRIGERIOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

QUALITY MANUAL FOR ALEX CASTAÑEDA EVENTS AND REFRIGERATIONS BASED ON ISO 9001: 2015

Cindy Johana Sandoval Fonseca
Administradora de Empresas
Universidad Militar Nueva Granada.
Bogotá, Colombia
Johanasandoval13@gmail.com

RESUMEN

El presente documento titulado Manual de Calidad para Alex Castañeda eventos & refrigerios muestra los numerales de la Norma ISO 9001 aplicándolos a la organización e incluye los procedimientos y normas que se aplican en el SGC 21. El documento pretende mostrar con la metodología documental e investigativa la importancia que tiene el manual de calidad para las organizaciones antes durante y después de los procesos de certificación, permitiendo a través de la elaboración de este un conocimiento general de la empresa, debido a que el documento cuenta con la planeación estratégica (Misión, Visión y Objetivos de Calidad), caracterización de dos procesos de la organización compra de Materia Prima y Gestión del Talento Humano, además presenta una identificación de partes interesadas tanto internas como externas y una matriz FODA para identificar sus mayores fortalezas y oportunidades y sus principales debilidades y amenazas para que partiendo de estas la organización pueda realizar estrategias y planes de mejoramiento que la permitan ser más competitiva en el mercado.

Teniendo en cuenta que la organización no cuenta con un sistema de gestión de calidad, este documento puede ser tomado por la alta dirección como punto de referencia al momento de decidir estandarizar los procesos que son de mayor importancia para la empresa.

Palabras Clave: Manual de calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Atención al cliente, mejoramiento continuo.

ABSTRACT

This document entitled Quality Manual for Alex Castañeda events & refreshments shows the numerals of the ISO 9001 Standard applying them to the organization and includes the procedures and rules that are applied in the SGC 21. The document aims to show with the documentary and investigative methodology the importance of the quality manual for the organizations before and after the certification processes, allowing through the elaboration of this a general knowledge of the company, because the document has strategic planning (Mission, Vision and Quality Objectives), characterization of two processes of the organization purchase of Raw Material and Management of Human Talent, also presents an identification of both internal and external stakeholders and a SWOT matrix to identify their greatest strengths and opportunities and their main weaknesses and threats so that starting from these the organization can Make strategies and improvement plans that allow it to be more competitive in the market.

Taking into account that the organization does not have a quality management system, this document can be taken by top management as a point of reference when deciding to standardize the processes that are of most importance to the company.

Keywords: Quality manual, Quality Management System, Customer service, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

Alex Castañeda eventos & refrigerios es una empresa dedicada al catering y atención de eventos en la ciudad de Bogotá, creada en el 2013 como opción para el desarrollo de eventos de acuerdo a los requisitos a y al poder adquisitivo de los clientes, debido a que existen muchas organizaciones dedicadas a prestar el mismo servicio pero dirigido a consumidores con alto poder adquisitivo, al ser una alternativa diferente se da la opción de brindar un excelente servicio al precio justo.

Teniendo en cuenta la encuesta trimestral de servicios implementada por el DANE se observa que las empresas de catering han tenido un crecimiento acelerado en los últimos años generando alta empleabilidad tanto de personal fijo como temporales, cifras que aumentan dependiendo el periodo del año en la cual se haga la medición 1

Al establecer un manual de calidad para la prestación de servicios de Alex Castañeda eventos & refrigerios se busca estandarizar de los procesos y procedimientos para la atención de los eventos, lo cual genera confianza, ventaja competitiva, mejoramiento continuo, se atraen nuevos clientes, mejora la imagen corporativa; a su vez dentro de la organización se puede evidenciar la resistencia al cambio, se debe contar con el capital para invertir en pro de mejorar y se deben dedicar tiempo y esfuerzo para lograr el objetivo planteado; teniendo en cuenta que existe el mercado para desarrollar y generar buenas utilidades todo partiendo de la base de la excelente atención a los requisitos del cliente.

1. MATERIALES Y MÉTODOS

1.1 Materiales

Es importante lograr en la organización un ambiente de trabajo donde se interactúe con la Calidad en cada proceso que se realice, logrando un compromiso real así como un compromiso real para alcanzar las metas que la organización se plantea.

“La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.”⁷

Una forma de establecer criterios para hacer seguimiento a los resultados dentro de una compañía es teniendo claro que es calidad y según autores como Edwards Deming *la calidad es traducir las necesidades de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague* de esta forma se pueden diseñar y fabricar productos que el cliente pague 8-1; para Philip B. Crosby *la calidad es conformidad con los requerimientos, estos deben estar claramente definidos y establecidos para evitar malentendidos; la no conformidad detectada es una ausencia de Calidad.* 8-2

También se puede definir calidad según la NTC-ISO-9000-2015 como *“grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.”*[1]

Teniendo en cuenta que Alex Castañeda eventos & refrigerios es una empresa dedicada a la prestación y atención de diferentes reuniones o eventos sociales suministrando alimentos y entretenimiento a los participantes es importante conocer las normas que deben cumplirse para poder realizar su labor comercial.

Las personas que tengan contacto directo con alimentos o bebidas deben contar con el carnet de manipulación de alimentos según el *decreto 3075 de 1997 en sus artículos: 14 Educación y Capacitación y 15 prácticas higiénicas y medidas de protección; además de los directamente relacionados con la prestación del servicio y cumplimiento de normatividad vigente*[2]

Según el decreto 803 de 2013 en su Artículo 2°. Servicios de alimentación prestados bajo contrato catering excluidos del impuesto nacional al consumo y gravados con el impuesto sobre las ventas.

De conformidad con lo previsto en el párrafo del artículo 426 del Estatuto Tributario, y en el párrafo del artículo 512-8 del mismo Estatuto, los servicios de alimentación institucional o alimentación a empresas, prestados bajo contrato catering, entendido este como el suministro de comidas o bebidas preparadas para los empleados de la empresa contratante, se encuentran excluidos del impuesto

nacional al consumo y gravados con el impuesto sobre las ventas a la tarifa general.[3]

Se debe cumplir con lo dispuesto en el código nacional de policía y los artículos aplicables a la actividad desempeñada.

Requisitos para cumplir actividades económicas. Es obligatorio, para el ejercicio de cualquier actividad: comercial, industrial, de servicios, social, cultural, de recreación, de entretenimiento, de diversión; con o sin ánimo de lucro, o que siendo privadas, trasciendan a lo público; que se desarrolle o no a través de establecimientos abiertos o cerrados al público, además de los requisitos previstos en normas especiales, cumplir previamente a la iniciación de la actividad económica los siguientes requisitos: 1. Las normas referentes al uso del suelo, destinación o finalidad para la que fue construida la edificación y su ubicación. 2. Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de la 1 1 respectiva jurisdicción donde se desarrolle la actividad. Durante la ejecución de la actividad económica deberá cumplirse con los siguientes requisitos: 1. Las normas referentes a los niveles de intensidad auditiva. 2. Cumplir con los horarios establecidos para la actividad económica desarrollada. 3. Las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales determinadas en el régimen de policía. 4. El objeto registrado en la matrícula mercantil y no desarrollar otra actividad diferente. El no cumplimiento de la normatividad vigente traerá consigo la imposición de multas según el grado de incumplimiento del Condigo Nacional de policía.[4]

Teniendo claro la normatividad aplicable según la actividad económica realizada se puede establecer la necesidad de crear un manual de calidad para estandarizar los procesos de atención de los clientes y el cumplimiento de sus requisitos.

“Manual de calidad: documento que establece los requisitos para el sistema de gestión de calidad de una organización”[1]

“Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria” [1]

1.2 Método

Durante la elaboración del manual de calidad para Alex Castañeda eventos & refrigerios se va a utilizar la metodología documental e investigativa, partiendo de las normas ISO 9000: 2015 e ISO 9001:2015.

1.2.1 Conocer la organización y su nicho de mercado.

Antes de plantear la necesidad de crear un manual de calidad para la organización Alex Castañeda eventos & refrigerios se debe conocer su operación para la prestación del servicio, para a su vez identificar las debilidades que se le pueden presentar al momento de cumplir con los requisitos de los clientes.

Mercados de nicho o nichos de mercado son grupos de personas que comparten características similares, a los cuales puede ofrecer su producto o servicio de manera específica porque sabe que tienen exactamente la necesidad que usted o su negocio resuelven. 10

La información para definir el nicho de mercado y determinar el enfoque de la organización se realiza a través de un análisis FODA en el cual se determinaran las cuestiones externas e internas que pueden afectar la operación de la empresa. 12

1.2.2 Identificar partes interesadas

Para iniciar la elaboración del manual de calidad se debe conocer las partes interesadas tanto internas como externas de la organización, teniendo en cuenta que. *Las partes interesadas tendrán un impacto en la capacidad de la empresa para proporcionar productos y servicios que satisfagan al cliente.9*

1.2.3 Conocer la planeación estratégica

Se define la estrategia o dirección, estableciendo las posibles vías mediante las cuales se puedan seguir cursos de acción particulares, a partir de la situación actual,11 reuniendo la información pertinente a la organización para conocer la estrategia corporativa y la forma como hasta el momento han venido desarrollando su labor comercial y empresarial se desarrolló una reunión para definir de acuerdo a los requerimientos que de la alta gerencia donde se establezca la misión, la visión, la política y los objetivos de calidad

La planeación estratégica es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo. 20

1.2.4 Establecer los principales requerimientos que debe tener el manual de calidad.

Mapa de procesos: es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. 13

Organigrama: Consiste en la representación gráfica de la estructura de la empresa, de manera que no sólo representa a los empleados y recursos humanos de la empresa, sino que también representa las estructuras departamentales, además de ser un buen esquema de las relaciones jerárquicas y competenciales dentro de la empresa.14

Perfil de cargo: Consiste en la descripción de las habilidades que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo.15

Manual de calidad es el documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una compañía. Describe, por tanto, sus políticas de calidad y los instrumentos que la empresa o el negocio utiliza para lograr los objetivos fijados en este sentido. Es, en términos generales, el documento marco que explicita el compromiso de una empresa con la calidad y que determina, por ello, el sistema de gestión de la calidad (SGC) con el que se dota para evaluar sus procesos, actividades, formatos y procedimientos.16

Caracterización de procesos:

Procesos Misionales: *Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.17*

Procesos estratégicos: *La elaboración de una estrategia no es un fenómeno individual, envuelve a toda la organización. Hoy probablemente ni siquiera un proyecto de desarrollo personal pueda lanzarse obviando que existen partes interesadas, que haremos alianzas o dependeremos de varios proveedores de apoyo; con todas estas personas necesitamos alinearnos en algún momento, compartir información y criterios a fin de arribar a un plan dinámico y coherente que ofrezca un mínimo de garantías de éxito.18*

Procesos de apoyo: *Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. 19*

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Al realizar las investigaciones necesarias y establecer la normatividad que se debe cumplir para operar un establecimiento comercial donde se prestan servicios de catering y atención de eventos se pudo establecer las necesidades de Alex Castañeda eventos & refrigerios.


2.1 Situación Actual

Teniendo como base la información suministrada por la alta dirección de Alex Castañeda eventos & refrigerios se puede establecer la necesidad de establecer el manual de calidad debido a que la organización realiza la prestación del servicio siguiendo la percepción del involucrado en el proceso, actualmente no existen procesos que estén documentados y estandarizados lo cual trae consigo quejas por parte de los clientes, puesto que no se está cumpliendo con los requisitos establecidos en las ordenes de prestación del servicio, esto genera pérdida de recursos económicos debido a la falta de planeación desde la alta gerencia hasta los colaboradores que son los que tienen contacto directo con los clientes durante el desarrollo del evento.

Alex Castañeda eventos & refrigerios no está enfocado en un nicho de mercado específico, la organización atiende diferentes clientes con diferentes necesidades generando insatisfacción en algunos grupos de interés, partiendo de la elaboración

de una **matriz FODA tabla # 1** donde la dirección de la organización puede conocer y evidenciar las problemáticas que afectan tanto interna como externamente a la empresa, permitiendo la elaboración de estrategias o planes de acción en busca de la mejora continua, puede ser revisada y ajustada cuando la dirección lo considere pertinente.

Tabla # 1: FODA. Alex Castañeda eventos & refrigerios

			VERSION	1
			FECHA	08/11/2017
	FODA ALEX CASTAÑEDA EVENTOS & REFRIGERIOS			CODIGO
Análisis Interno				
MATRIZ DOFA	Fortalezas	Debilidades	Estrategias FO	Estrategias DO
	(F1) Plan de inducción y capacitación a los colaboradores.	(D1) Poca comunicación entre los colaboradores de la organización.	Establecer un plan de inducción a los colaboradores, con el fin de alcanzar y superar las expectativas de los clientes. (F1-O1)	Establecer canales de comunicación entre los colaboradores y los clientes que permita la correcta prestación del servicio. (D1-D2-O1)
	(F2) Participación en el mercado	(D2) Falta de seguimiento de las PQRS	Realizar alianzas con los proveedores que permita una alta participación en el mercado a excelentes precios. (F2-F3-O2)	
	(F3) Calidad de los productos que ofrece.	(D3) Poca flujo de caja		
		(D4) Rotación de personal		

	Oportunidades	Amenazas		Estrategias FA	Estrategias DA
Análisis Externo	(O1) Cumplir y superar las expectativas de los clientes.	(A1)Competencia		Elaborar un plan de capacitación que permita cumplir con las expectativas de los clientes, y que estos se conviertan en la mejor publicidad para la organización. (F1-A1)	Establecer políticas de contratación que disminuya la rotación de personal y garantice una trazabilidad en la prestación de servicios(D4-A2)
	(O2)Relaciones mutuamente beneficios con los proveedores	(A2)Reglamentación Vigente			
		(A3)Contaminación cruzada de los productos			
	CONTROL DE CAMBIOS				
	No de actualización	cambio realizado	página modificada	Responsable	

Fuente: Elaboración propia

2.2. Partes interesadas

Para evidenciar la identificación de las partes interesadas que afecta de manera directa o indirecta a la organización se elaboró la **tabla # 2** donde se encuentra la parte interesada su requisito y su expectativa, dando claridad a la organización para establecer su enfoque de acuerdo a la afectación generada por cada parte interesada contando con el apoyo de la dirección de Alex Castañeda eventos & refrigerios, se realizó dicha identificación y también se incluyó partes interesadas que no eran tenidas en cuenta en el proceso de prestación del servicio.

Tabla # 2: Partes interesadas. Alex Castañeda eventos & refrigerios

Partes Interesadas Internas	Requisitos	Expectativa
Colaboradores	Afiliación a POS Capacitación de acuerdo a las funciones desempeñadas. Garantizar la entrega de EPP. Pago oportuno del Salario	Estabilidad Laboral Crecimiento personal y profesional Buen ambiente de trabajo y clima organizacional.
Alta gerencia	Rentabilidad de la organización. Retorno de la inversión.	Cumplimiento de metas. Buena gestión corporativa. Eficiencia de los procesos.
Procesos Organizacionales	Cada proceso debe cumplir con los requisitos del sistema. Contar con los recursos necesarios que garanticen el correcto funcionamiento de la organización.	Adquisición de muebles y enseres. Conocer los requisitos de los clientes y las necesidades de la organización.
Partes Interesadas externas		
Proveedores	Pago oportuno de la Mp. Acuerdos que beneficien ambas partes	Desarrollo de alianzas estratégicas empresariales.
Clientes	Entrega de los productos de acuerdo a lo solicitado por el cliente. Garantizar la calidad del servicio y de los productos ofrecidos durante el desarrollo de los eventos.	Cumplimiento de los requisitos del cliente.
Entes reguladores	Pago oportuno de los impuestos Cumplimiento de la normatividad vigente.	Seguimiento y cumplimiento de la normatividad aplicable.
Comunidad	No afectar la tranquilidad de la comunidad circundante de acuerdo al lugar donde se desarrolle el evento	Garantizar la tranquilidad de la comunidad.

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Planeación estratégica: partiendo de la identificación partes interesadas y de cuestiones externas e internas se identificaron las principales necesidades de la organización la cual estará orientada al cumplimiento de los requisitos de los clientes.

2.3.1 Misión

Alex Castañeda Eventos & Refrigerios, está centrado en brindar un excelente servicio, atendiendo con responsabilidad y compromiso los requisitos de los clientes, contando con personal altamente capacitado que garanticen la tranquilidad y satisfacción que nuestros clientes necesitan.

2.3.2 Visión

Para el 2022 debe consolidarse como la mejor empresa a nivel nacional en cuanto a la elaboración y producción de productos para todo tipo de eventos, logrando un alto posicionamiento que le permita ser reconocida y elegida por nuestros clientes.[5]

2.3.3 Política de calidad

Estamos comprometidos en satisfacer y cumplir los requisitos y expectativas de los clientes, colaboradores y proveedores para eso se cuenta con un sistema de comunicación de acuerdo al grupo de interés lo cual permite la prestación de servicios de alta calidad.

2.3.4 Objetivo de calidad

Satisfacer con eficiencia, discreción, dedicación, calidez y amabilidad las necesidades de nuestros clientes y lograr el liderazgo a nivel nacional en la prestación del servicio de alimentos y atención de eventos.[5]


2.4. Modelo inicial del Manual de Calidad para Alex Castañeda Eventos & Refrigerio

Partiendo del conocimiento de la organización se pueden establecer las características con las cuales debe contar el manual de calidad con el fin de garantizar su correcta interpretación y aplicación al interior de la organización, haciendo participe de este a todos los colaboradores y la alta gerencia como responsable de su divulgación

2.4.1 Caracterización y mapa de procesos

En la tabla # 3 se elabora la caracterización del proceso de compras de materia prima para Alex Castañeda eventos & refrigerios debido a que este es de gran importancia para el cumplimiento de los requisitos de los clientes, dicho proceso tiene entradas que son los pedidos o requerimientos realizados por los clientes y los elementos que se necesitan para cumplir con sus expectativas y la salida que es la entrega de los alimentos en óptimas condiciones de higiene y que no atente contra la salud pública.

Tabla # 3: Caracterización de procesos Alex Castañeda eventos &refrigerios Compra de Materia Prima

	Caracterización de procesos			Fecha	09/11/2017
				Código	SGC-FOR-CP
				Versión	1
Nombre del Proceso	Compra de Mp	Tipo de proceso	Misional	Alcance	Inicia desde el establecimiento de los criterios de compra de la mp para la elaboración de los alimentos, hasta el establecimiento de acciones de mejora de conformidad con el seguimiento del desempeño y la reevaluación de proveedores
Objetivo General	Evaluar, seleccionar, realizar seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores, de acuerdo con los criterios establecidos en la compra, con el fin de tener los proveedores idóneos para el suministro de bienes y/o servicios requeridos por la empresa.			Responsable	Jefe de compras/ Auxiliar de compras
Proveedor	Entrada	Planear	Salidas	Usuario/cliente	
Gerencia General	Directrices de la dirección para manejo de proveedores, necesidades y expectativas de partes interesadas, Análisis interno y externo de la organización, matriz legal	Definición de políticas de proveedores y presupuesto	Política de proveedores, presupuesto	Proceso De Compras, Gerencia General, Lideres De Proceso	
Proveedor	Entrada	Hacer	Salidas	Usuario/cliente	
Proceso de	Necesidades de	Realizar la búsqueda	Lista de	Líderes de proceso	

compras	compra de bienes y servicios, Procedimiento y Matriz de evaluación , selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores	de proveedores, de acuerdo con los criterios de compra	proveedores	
Proveedor	Entrada	Verificar	Salidas	Usuario/cliente
Proceso de compras	Orden de compra, Procedimiento y Matriz de evaluación , selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores	Realizar seguimiento de cumplimiento del proveedor de conformidad con los criterios establecidos	Comunicaciones y registros de seguimiento	Líderes de procesos proceso de compras, proveedor
Proveedor	Entrada	Actuar	Salidas	Usuario/cliente
Proceso De Compras, Líderes De Proceso, Gerencia General, Proveedores, Proceso Sistema Integrado De Gestión	Reevaluación de proveedores,	Realizar actividades de mejoramiento de acuerdo con los aspectos identificados de mejora en el proceso de evaluación, selección seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores, Desarrollar actividades de capacitación y mejoramiento a proveedores	Acciones correctivas, planes de mejoramiento	Líderes De Procesos Proceso De Compras, Proveedor

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla # 4 se elabora la caracterización del proceso de gestión del talento humano para Alex Castañeda eventos & refrigerios dado que este proceso afecta de manera directa el cumplimiento de la misión de la organización esto debido a que la empresa contrata personal cada vez que realiza un evento, lo cual genera una alta rotación de personal y una falta de compromiso de ellos hacia la organización.

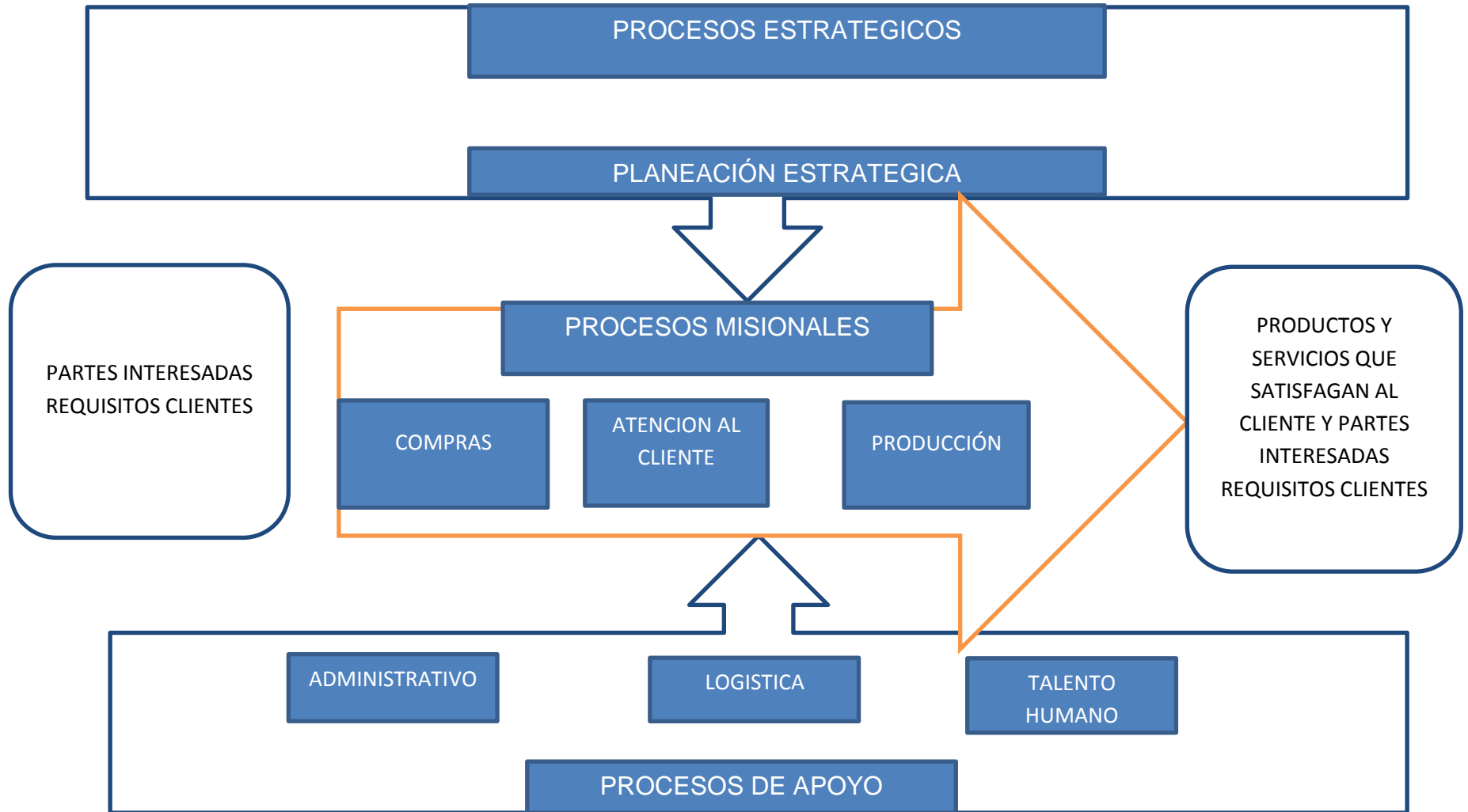
Al realizar la caracterización, nos damos cuenta que el proceso que más influye en la operación de la organización es el proceso de compras, ya que de este depende en un alto porcentaje el éxito de los eventos que se organizan

Tabla #4: Caracterización de procesos Alex Castañeda eventos & refrigerios Gestión de Talento Humano

	Caracterización de procesos			Fecha	09/11/2017
				Código	SGC-FOR-CP
				Versión	1
Nombre del Proceso	Gestión Talento Humano	Tipo de proceso	Apoyo	Alcance	Inicia desde la determinación del personal necesario para el desarrollo de las actividades, hasta la finalización de la relación laboral
Objetivo General	Gestionar y Proveer el recurso humano idóneo y necesario para el funcionamiento de la organización			Responsable	Coordinador de Talento Humano
Proveedor	Entrada	Planear		Salidas	Usuario/cliente
Líderes De Proceso, Gerencia General Proceso Talento Humano	Necesidades de personal	Determinar el personal necesario para el desarrollo de las actividades de la empresa.		Organigrama	Líderes De Proceso, Gerencia General Proceso Talento Humano
Proveedor	Entrada	Hacer		Salidas	Usuario/cliente
Proceso De Talento Humano	Perfil y competencias del trabajador, Presupuesto	Desarrollar el proceso de selección y contratación de acuerdo con el procedimiento establecido		Personal competente contratado	Líderes De Proceso, Gerencia General Proceso Talento Humano
Proveedor	Entrada	Verificar		Salidas	Usuario/cliente
Proceso De Talento Humano, Líderes De Proceso, Personal	Registro de capacitaciones, evaluaciones de desempeño	Verificar la competencia del personal y la eficacia de las actividades de capacitación realizadas		Evaluación de las capacitaciones	Proceso De Talento Humano, Líderes De Proceso, Personal
Proveedor	Entrada	Actuar		Salidas	Usuario/cliente
Proceso De Talento Humano, Gerencia	Evaluaciones de desempeño, resultado de capacitaciones	Tomar acciones para mejorar cumplimiento del perfil Desarrollar acciones para mejorar la eficacia de los entrenamientos, formaciones y capacitaciones		Acciones correctivas, planes de mejoramiento	Proceso De Talento Humano, Gerencia General, Proceso Gestión Integrado De Gestión, Líderes De Proceso.

Fuente: Elaboración propia

Figura #1: Mapa de procesos Alex Castañeda eventos & refrigerios



Fuente: Elaboración propia

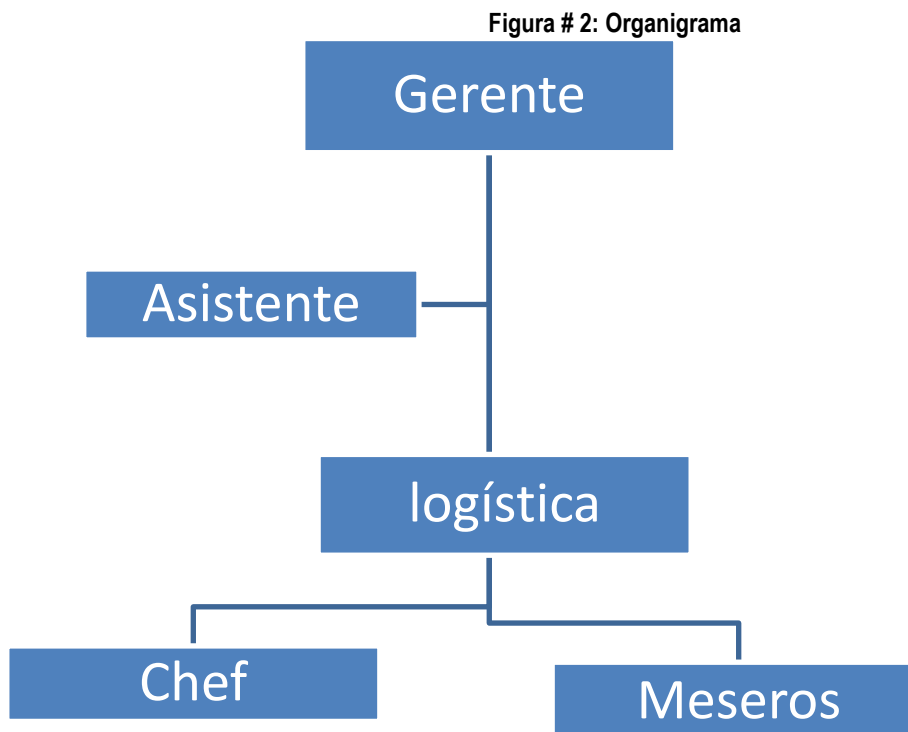
En la figura #1 se establece el mapa de procesos en el cual se incluyen misionales (compras) estratégicos (direccionamiento estratégico) y de apoyo (Recursos Humanos, logística)

ORGANIGRAMA

En Alex Castañeda Eventos & Refrigerios se identifican los siguientes cargos:

- Gerente: Es el encargado de dirigir a la organización para el cumplimiento de objetivos
- Asistente y logística: Es la encargada de tomar las órdenes de los clientes y de conseguir las diferentes cotizaciones.
- Meseros: Atención oportuna y confiable de los eventos
- Chef: Es el encargado de la elaboración y preparación de los diferentes alimentos garantizando la inocuidad de los mismos.

En la figura # 2 se presenta el organigrama de Alex Castañeda eventos & refrigerios donde se evidencian los cargos mencionados y su importancia o jerarquía dentro de la organización.




Fuente: Elaboración propia

Perfil de cargos

Teniendo en cuenta los cargos presentados en el organigrama es necesario conocer las características que se deben tener en cuenta durante los procesos de contratación. En la tabla # 5 se detalla el perfil del cargo de gerente y las características que debe cumplir para desempeñar esta labor.

Tabla # 5: Perfil de Cargo Gerente

	Proceso: Gestión del Talento Humano	Versión: 01
		Fecha: 09-11-2017
	PERFIL Y COMPETENCIAS DE TRABAJADOR	Código FOR-GTH-001
		Página 1 de 2

Cargo: GERENTE			
Objetivo del cargo: Planificar, organizar, dirigir, controlar, analizar, calcular y coordinar todas las funciones estratégicas de la empresa, con el fin de asegurar que la gestión de los procesos de la organización se efectúe correctamente, velando por la preservación e incremento de los activos de la compañía.			
COMPETENCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Trabajo en Equipo Orientación al logro Disposición al cambio Honestidad Compromiso Generación de valor 		COGNITIVA Atención y concentración <input checked="" type="checkbox"/> Capacidad de análisis <input checked="" type="checkbox"/> Solución de problemas <input checked="" type="checkbox"/> Razonamiento matemático <input checked="" type="checkbox"/> Manejo de datos <input checked="" type="checkbox"/>	SOCIALES Expresión Verbal <input checked="" type="checkbox"/> Expresión escrita <input checked="" type="checkbox"/> Actitud para tratar: Público <input checked="" type="checkbox"/> Personas <input checked="" type="checkbox"/>
NIVEL DE AUTORIDAD		RELACIÓN CON OTROS CARGOS	ELEMENTOS PROTECCIÓN PERSONAL
Decide sobre todo el personal a cargo de la compañía.		Interactúa con todo el personal de la compañía, con todas las partes interesadas.	Protectores auditivos, cofia, tapa bocas, y bata. (cuando se encuentre en el área de producción)
REQUISITOS DEL CARGO		FORMACIÓN / ENTRENAMIENTO REQUERIDO	
Primaria <input type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Profesional <input checked="" type="checkbox"/> Especialista <input type="checkbox"/>		Preferiblemente con formación en Administración de turística y hotelera, administración de empresas El entrenamiento requerido para este cargo es de 1 mes.	
EXPERIENCIA			
No disponible <input type="checkbox"/>		2 – 4 <input checked="" type="checkbox"/>	Más de 6 <input type="checkbox"/>
1 - 2 años <input type="checkbox"/>		4 – 6 <input type="checkbox"/>	
EDAD	SEXO	INGLÉS	CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJADOR (Aspectos visibles)
Indiferente	Indiferente	Medio	Disponibilidad para viajar. TC
RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Velar por proteger y optimizar la eficiencia de todos los recursos de la organización. Velar por la seguridad de todo el personal de la empresa, apoyándose en el área administrativa para suplir las necesidades relacionadas con el personal de la Organización. Asignar los recursos para la gestión de todos los procesos de la organización, aprobación de presupuestos e inversiones. Aprobar toda la documentación del Sistema de integrado de Gestión y los demás 			

documentos internos o externos que así lo requieran.

ROLES Y FUNCIONES


- Velar por la supervisión de las áreas de la organización, verificando que cumplan sus objetivos eficientemente.
- Aprobar y controlar los presupuestos e inversiones dirigiendo el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Aprobar toda la documentación que así lo requiera para el buen funcionamiento de los procesos de la empresa.
- Las demás que permitan cumplir con el objetivo del cargo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla # 6 se detalla el perfil del cargo para Chef y las características que debe cumplir para desarrollar esta labor.

Estos perfiles pueden ser tomados, como punto de referencia para la elaboración de los cargos que la organización considere pertinente.

Tabla # 6: Perfil de cargo Chef

	Proceso: Gestión del Talento Humano		Versión: 01
			Fecha: 09-11-2017
	PERFIL Y COMPETENCIAS DE TRABAJADOR		Código FOR-GTH-001
			Página 1 de 2
Cargo: Chef			
Objetivo del cargo:			
Verificar, clasificar, separar, la materia prima requerida para llevar a cabo la preparación de los diferentes productos, es el encargado de asignar las tareas de las personas a su cargo, garantizando la eficiencia en el proceso de producción evitando desperdicios y garantizando la inocuidad de los alimentos.			
COMPETENCIAS		HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en Equipo • Orientación al logro • Disposición al cambio 		COGNITIVA Atención y concentración <input checked="" type="checkbox"/> Capacidad de análisis <input checked="" type="checkbox"/> Solución de problemas <input checked="" type="checkbox"/> Razonamiento matemático <input checked="" type="checkbox"/>	SOCIALES Expresión Verbal <input checked="" type="checkbox"/> Expresión escrita <input checked="" type="checkbox"/> Actitud para tratar: Público <input checked="" type="checkbox"/> Personas <input checked="" type="checkbox"/> PERCEPTIVAS Discriminación colores <input checked="" type="checkbox"/> Agudeza visual
NIVEL DE AUTORIDAD		RELACIÓN CON OTROS CARGOS	
Genera compromiso entre las personas que tiene a su cargo		Interactúa con Asistente de gerencia y gerencia	
REQUISITOS DEL CARGO		FORMACIÓN / ENTRENAMIENTO REQUERIDO	
		Cofia, tapa bocas, mandil, zapatos antideslizantes.	

Primaria	<input type="checkbox"/>	Con formación en cocina nacional e internacional, certificado de manipulación de alimentos. El entrenamiento requerido para este cargo es de 1 mes.	
Bachillerato	<input type="checkbox"/>		
Técnico Profesional	<input checked="" type="checkbox"/>		
Profesional	<input type="checkbox"/>		
Especialista	<input type="checkbox"/>		
EXPERIENCIA			
No disponible	<input type="checkbox"/>	2 – 4	<input type="checkbox"/>
1 - 2 años	<input checked="" type="checkbox"/>	4 – 6	<input type="checkbox"/>
Más de 6 <input type="checkbox"/>			
EDAD	SEXO	INGLÉS	CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJADOR (Aspectos visibles)
Indiferente	Indiferente		Tiempo Completo
ROLES Y FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar las comidas según el menú seleccionado por el cliente. • Servir porciones de acuerdo a la edad del comensal • Mantener actualizado el inventario de materia prima y elementos de su área de trabajo • Conocer los productos que requiere para la elaboración de los diferentes platos del menú. • Todas las relacionadas al cumplimiento de sus responsabilidades. 			

Fuente: Elaboración propia

3. CONCLUSIONES

- Se logró establecer que Alex Castañeda eventos & refrigerios no cuenta con un nicho de mercado específico, están orientados a atender diferentes tipos de eventos, generando en algunas ocasiones el no cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Se identificaron las partes interesadas que se encuentran involucradas en el proceso organizacional, para dar cumplimiento a los requisitos asociados a cada una de ellas, lo cual permite establecer estrategias según las necesidades y expectativas y dar la solución pertinente de acuerdo al grupo de interés.
- La gerencia de Alex Castañeda eventos & refrigerios decidió a través de un estudio de mercado enfocarse principalmente en la atención de eventos corporativos, considerando que es un área poco aprovechada y teniendo en cuenta fechas que son importantes dentro de su cronograma anual de actividades.
- Se realizó el modelo inicial del manual de calidad para Alex Castañeda eventos & refrigerios con el propósito de lograr que la organización lo tenga en cuenta al momento de decidir implementar un sistema de Calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] N. Técnica, "COLOMBIANA NTC-ISO," no. 571, 2015.
- [2] PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, "Decreto_3075_1997_SANEAMIENTO_BASICO," p. 77, 1997.
- [3] M. D. E. H. Y. Credito, I. Nacional, and A. L. Consumo, "--11l _____ 54," 2013.
- [4] I. Ministro and J. Ministro, "Codigo Nacional De Policia," *Statew. Agric. L. Use Baseline 2015*, vol. 1, 2015.
- [5] A. Castañeda, "Portafolio productos y servicios Alex Castañeda eventos & refrigerios."

INFOGRAFIA

7. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS

En el texto: (Aleis Sistemas, 2017)

Bibliografía: Aleis Sistemas. (2017). La importancia de la calidad en las empresas. [online] Available at: <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/> [Accessed 25 Oct. 2017].

8 Autor: Julio Rosey

Título del artículo: Calidad, Concepto y filosofías, Deming, Juran, Ishikawa y Crosby

Sitio web: Gestipolis- Conocimiento en Negocios

URL: <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Consultado: 23 de Octubre de 2017

9 Autor: Raquel Toro

Título del artículo: ISO 9001:2015 ¿Cómo establecer las partes interesadas?

Sitio web: ISO: 9001:2015

URL:<http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/08/iso-9001-2015-partes-interesadas/>

Consultado: 30 de Octubre de 2017

10 Autor: David Gómez

Título del artículo: ¿Qué son mercados de nicho, sus beneficios y ejemplos prácticos.

Sitio web: Bien pensado

URL:<http://bienpensado.com/que-son-mercados-de-nicho-sus-beneficios-y-ejemplos-practicos/>

Consultado: 30 de Octubre de 2017

- 11 Título del artículo: planificación estratégica
Sitio web: Degerencia.com
URL: http://www.degerencia.com/tema/planificacion_estrategica
Consultado: 30 de Octubre de 2017
- 12 ¿QUÉ ES LA MATRIZ FODA? - MATRIZ FODA
En el texto: (Matriz Foda, 2017)
Bibliografía: Matriz Foda. (2017). ¿Qué es la Matriz FODA? - Matriz Foda. [online]
URL: <http://www.matrizfoda.com/dafo/>
[Accessed 8 Nov. 2017].
- 13 ORIGEN DEL MAPA DE PROCESOS - GESTION DE PROCESOS - AITECO CONSULTORES
En el texto: (Aiteco Consultores, 2017)
Bibliografía: Aiteco Consultores. (2017). Origen del Mapa de Procesos - Gestion de Procesos - Aiteco Consultores. [online]
URL: <https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>
[Accessed 8 Nov. 2017].
- 14 FERNANDEZ, P.
Organigrama de una empresa - Gestion.Org
En el texto: (Fernandez, 2017)
Bibliografía: Fernandez, P. (2017). Organigrama de una empresa - Gestion.Org. [online] Gestion.Org.
URL: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/5936/organigrama-de-una-empresa/>
[Accessed 8 Nov. 2017].
- 15 GESTIOPOLIS.COM, E. Y GESTIOPOLIS.COM, E.
¿Qué es un perfil ocupacional y cómo elaborarlo?
En el texto: (GestioPolis.com and GestioPolis.com, 2017)
Bibliografía: GestioPolis.com, E. and GestioPolis.com, E. (2017). ¿Qué es un perfil ocupacional y cómo elaborarlo?. [online] GestioPolis - Conocimiento en Negocios. URL: <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-perfil-ocupacional-y-como-elaboralo/> [Accessed 8 Nov. 2017].
- 16 DEFINICIÓN, ESPECIFICACIONES Y ESTRUCTURA DE UN MANUAL DE CALIDAD | RETOS EN SUPPLY CHAIN
En el texto: (Retos-operaciones-logistica.eae.es, 2017)
Bibliografía: Retos-operaciones-logistica.eae.es. (2017). Definición, especificaciones y estructura de un manual de calidad | Retos en Supply Chain. [online]

URL:<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/definicion-especificaciones-y-estructura-de-un-manual-de-calidad/> [Accessed 8 Nov. 2017].

17 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD » PROCESOS MISIONALES

En el texto: (Calidad.udenar.edu.co, 2017)

Bibliografía: Calidad.udenar.edu.co. (2017). Sistema Integrado de Gestión de Calidad » Procesos Misionales. [online]

URL: http://calidad.udenar.edu.co/?page_id=489

[Accessed 9 Nov. 2017].

18 CRÚZ, R.

El proceso estratégico

En el texto: (Crúz, 2017)

Bibliografía: Crúz, R. (2017). El proceso estratégico. [online] GestioPolis - Conocimiento en Negocios.

URL : <https://www.gestiopolis.com/proceso-estrategico/>

[Accessed 9 Nov. 2017].

19 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD » PROCESOS DE APOYO

En el texto: (Calidad.udenar.edu.co, 2017)

Bibliografía: Calidad.udenar.edu.co. (2017). Sistema Integrado de Gestión de Calidad » Procesos de Apoyo. [online]

URL: http://calidad.udenar.edu.co/?page_id=494

[Accessed 9 Nov. 2017].

20 DEFINICIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA — DEFINICION.DE

En el texto: (Definición.de, 2017)

Bibliografía: Definición.de. (2017). Definición de planeación estratégica — Definicion.de. [online]

URL: <https://definicion.de/planeacion-estrategica/>

[Accessed 9 Nov. 2017].

21 MANUAL DE CALIDAD

En el texto: (Abc-calidad.blogspot.com.co, 2017)

Bibliografía: Abc-calidad.blogspot.com.co. (2017). Manual de Calidad. [online]

URL: <http://abc-calidad.blogspot.com.co/2011/05/manual-de-calidad.html>

[Accessed 10 Nov. 2017].