PDT ATACAMA 2020 Anfitriona
TURISMO DE NEGOCIOS

Manual de Procedimientos de Departamento Alimentos y Bebidas - Hotelería

Atacama MICE

HOTELEROS DE CHILE
GUAZZINI CONSULTORES EN TURISMO

Proyecto apoyado por CORFO
Gobierno de Chile
SERNATUR Región de Atacama
GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
ATA

Índice

INFORMACIÓN DEL AUTOR 4
1. ANTECEDENTES....5
1.1. Definiciones....5
1.2. Estrategia para elaborar un manual de procedimientos 6
1.3. Actividades para elaborar un manual....7
1.4. Conclusiones....8
2. CONTENIDOS DE UN MANUAL 9
2.1. Introducción 9
2.2. Objetivos de Manual....10
2.3. Estructura Organizacional del Hotel 11
2.3.3 Organigrama 11
2.3.4 Organigrama de Gerencia de Alimentos y Bebidas....12
3. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN AREA COCINA....13
Procedimiento y flujo para elaboración de platos....14
Procedimiento y flujo para pedido y servicio de mesa 17
Procedimiento y flujo para elaboración de requisición 21
Procedimiento y flujo para elaboración de inventario diario....24
4. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN AREA BAR 25
Procedimiento y flujo para elaboración de bebidas 26
Procedimiento y flujo para elaboración requisiciones de bar 28
Procedimiento y flujo para recepción de requisiciones de bar 30
Procedimiento y flujo elaboración de bajas del bar 33
Procedimiento y flujo para realización de inventario 34
5. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN AREA RESTAURANTE 36
Procedimiento y flujo para para pedido y servicio de mesa....37
Procedimiento y flujo para facturación del servicio 41
Procedimiento y flujo para cierre de turno 44
6. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN AREA BODEGA O ALMACEN 46
Procedimiento y flujo para para selección de proveedores 47

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Procedimiento y flujo para realización de lista de compras.....49
Procedimiento y flujo para realización de las compras.....52
Procedimiento y flujo para realización de orden de pedido 55
Procedimiento y flujo para recepción de mercadería.....58
Procedimiento y flujo para recepción de la compra 61
7. PROCEDIMIENTOS GESTIÓN AREA ADMINISTRACIÓN Y COSTOS.....63
Procedimiento y flujo para control de la compra 64
Procedimiento y flujo para costeo de productos de cocina 66
Procedimiento y flujo para para lista de compras 70

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Gabriel Leonart Tomás

Un apasionado por el servicio y las operaciones. Administrador Hotelero formado en INACAP https://portales.inacap.cl/ , con estudios en Francia (Institut Paul Bocuse) y España (CETT, Politécnica de Cataluña), certificación de Sommelier de té en la School of Tea https://www.schooloftea.org/ en Sri Lanka; y con una experiencia de más de 15 años en el ámbito de la Hotelería y la Restauración, ha dedicado gran parte de su vida a satisfacer la "Experiencia de Servicio" en distintas latitudes. Se destaca su desempeño por seis años en Rapa Nui, participando de la operación de Recepción y Operaciones en el Hotel Hanga Roa y la operación de Catering Aéreo en Kai Kai Catering services con un alto nivel de exigencia de charters internaciones como Concorde AirFrance, Private Air, Swiss Air, Euroatlantic, Air 2000 entre otras compañías internaciones. En la isla, Gabriel potenció su desarrollo gastronómico, dirigiendo el Profo Umu Pae con muestras gastronómicas y cultura viva, hacia el público local e internacional.

Coach Estratégico del Centro MIP , https://www.centromip.cl/ con una profunda vocación en ser parte de equipos multidisciplinarios con niveles de alto rendimiento.

Los últimos diez años ha ocupado cargos directivos en el mundo académico, contribuyendo con la formación de técnicos y profesionales en el área de Hotelería Gastronomía y Turismo. Ha dirigido y participado de asociaciones gremiales del sector a nivel nacional; y en la actualidad es uno de los Vicepresidentes del World Gastronomy Institute https://www.worldgastronomy.org/

"Para satisfacer a huéspedes cada vez más exigentes en el contexto del turismo MICE, debemos prepararnos, preparar a nuestros equipos, crear la historia que queremos contar respecto de nuestras tradiciones, cultura local y corporativa sin perder de vista nuestros productos y sobre todo nuestro principal capital, el valor del capital humano junto con una Actitud de servicio que sume valor al proceso será clave para enfrentar los próximos desafíos"

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

1. ANTECEDENTES

1.1. Definiciones

¿Qué es un Manual de Procedimientos?

Es la descripción detallada de los procedimientos (o pasos) administrativos, a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este documento es una guía (cómo hacer cosas) de trabajo al personal; y es muy valioso para orientar al personal nuevo que ingresa.

La generación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos descritos para realizar su trabajo.

¿Qué es un Procedimiento?

Es una serie de pasos bien definidos para conseguir un objetivo específico, o bien, un conjunto de acciones de la forma oficial o aceptada de realizar algo.

ISO 9000 define un Proceso o procedimiento como "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados" y un Procedimiento como "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso".

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

1.2. Estrategia Para Elaborar Manuales Con Éxito

Una pequeña empresa, no tendrá dificultad en realizar esta actividad, pues los procedimientos pueden ser sólo algunos, y la labor de documentarlos y actualizarlo será alcanzable.

En cambio, para una mediana o gran organización el hacerlo se puede tornar mucho más largo y lento. No solo por el tiempo que tome elaborarlos, sino por el hecho de que adquirir el conocimiento para entender los diferentes conceptos, reglas y flujos será una labor que nos implique adentrarnos en muchas áreas.

Es por esto por lo que la mejor forma es **involucrar a los expertos en la materia**, que son los que hacen las actividades de los procedimientos en cada área.

No es necesario involucrar a todos y cada uno de ellos, lo recomendable es nombrar a un experto que represente al área o procedimiento en cuestión. Esto permitiría, solicitarles a ellos la redacción de documentos.

El rol del responsable de elaborar el manual, entonces, será el facilitador para lograr que cada uno de estos expertos realice su manual de procedimientos. Sus obligaciones son coordinar el proyecto de elaboración de los manuales, proveer los insumos y gestión necesaria para que se realicen.

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

1.3. Actividades para elaborar un manual

a) Generar el formato o documento estándar de manual de procedimientos que utilizará cada área.

b) Identificar y organizar un grupo de personas en la compañía que serían los encargados de elaborar los manuales, de preferencia un experto de cada área.

c) Reunir a las personas y comunicar el proyecto, mencionando quién será el responsable de cada área que debe apoyar.

d) Capacitar a cada persona en la estructura y elementos que debe contener el manual, así como proveer ejemplos.

e) Dar soporte y ayuda ante cualquier duda que surja en la elaboración.

f) Revisar y dar seguimiento periódico a los avances en la elaboración de los manuales.

g) Controlar las versiones una vez terminado cada manual.

h) Comunicar los manuales al interior de la organización.

i) Capacitar en el uso de los manuales a todos los que participen en las actividades incluidas en ellos.

j) Establecer un repositorio donde las personas puedan acceder a los manuales.

k) Hacer revisiones periódicas para asegurar que se sigue lo establecido en los manuales.

l) Levantar no conformidades u omisiones de apego a manuales y reportarlas.

m) Escalar a los niveles directivos cuando no se resuelvan las no conformidades.

n) Llevar un control de no conformidades y señalar dónde se centran los no cumplimientos.

o) Establecer un buzón o libro de sugerencias o solicitudes de cambio a manuales.

p) Gestionar con los expertos las solicitudes de cambio, evaluar y definir cuáles aplican.

q) Controlar los cambios a cualquier modificación que surge efecto sobre un manual.

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

1.4. Conclusiones

→ Los manuales de procedimientos son una herramienta que da mucho valor a una organización al ser correctamente implementada.

→ Si se realiza de la manera incorrecta se puede convertir en una iniciativa fallida que sólo nos implique un gasto.

→ La clave para garantizar el éxito es seguir un método, utilizar estándares y una estrategia para llevarlo a cabo.

→ No debemos considerar realizarlo como un esfuerzo aislado, sino como un proyecto en donde debemos involucrar a las diferentes áreas y responsable que conforman nuestra organización.

→ Sólo las pequeñas empresas son las que pueden llevar a cabo iniciativas, donde una persona sea la que defina el manual.

→ A pesar de eso, siempre es recomendable involucrar después, a todos los integrantes del equipo de trabajadores en el conocimiento, uso y mantenimiento del manual de procedimientos.

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

2. CONTENIDOS MANUAL

2.1. Introducción

Al implementar manuales de procesos y procedimientos, las organizaciones cuentan con una herramienta de inducción rápida y eficaz para los empleados que ingresan por primera vez o que son trasladados de una unidad organizativa a otra.

Por medio de los manuales de normas y procedimientos, los empleados disponen de la información necesaria para realizar las tareas que les corresponden, sin necesidad de acudir a instancias superiores para obtener la información requerida.

El presente manual contiene la información necesaria para la realización de las actividades cotidianas del personal adscrito al Área de A&B del Hotel. La misma se agrupó de acuerdo con el siguiente criterio:

- → Objetivos, alcances y normas de uso del manual.
- → Estructura organizativa, organigrama del Departamento de A&B.
- → Procesos de la Gestión de A&B.
- → Objetivos, cargos involucrados, políticas internas, listado de formatos utilizados y descripción de cada uno de los procedimientos

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

2.2 Objetivos del Manual de Procesos

Objetivo General:

Documentar los procesos del área de A&B del Hotel fin de mantener un registro escrito del mismo.

Objetivos Específicos:

- → *Describir las acciones que deben ejecutar los involucrados en los procesos del área de A&B del Hotel.*
- → *Facilitar la inducción del personal que ingrese al área de A&B del Hotel XXX.*
- → *Propiciar las condiciones necesarias para el desempeño eficiente del Personal involucrado, manteniendo las políticas internas establecidas por la Empresa.*

Alcances del Manual de Procesos

Este Manual abarca los procesos y procedimientos propuestos para las actividades del área de A&B del Hotel.

Normas Generales para el uso del Manual de Procesos

Este Manual es de uso obligatorio para todas las personas que son parte del área de A&B del Hotel, es responsabilidad del Gerente de A&B velar por el cumplimiento de los procesos y procedimientos especificados en este manual.

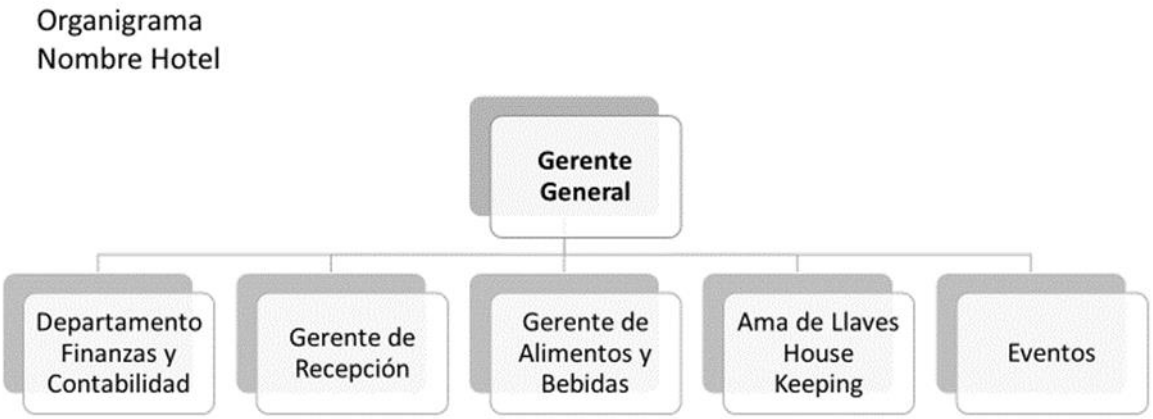
- → Las solicitudes para realizar modificaciones en este manual deberán ser presentadas al supervisor del área de A&B del Hotel.
- → Es responsabilidad del supervisor de A&B del Hotel, la notificación a todas las personas vinculadas, de las modificaciones o actualizaciones que se realicen al contenido de este manual.
- → Las modificaciones o actualizaciones que se realicen al contenido de este manual deberán ser aprobadas por el Gerente General del Hotel.

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

2.3 Estructura Organizacional del Hotel

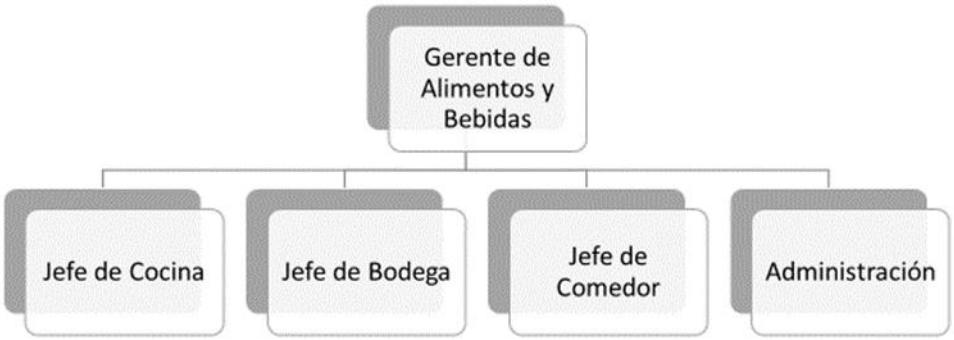
Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de una Empresa o de una sus unidades administrativas. A través de él, se puede mostrar la interrelación de las diferentes unidades, así como también los niveles de jerarquía no solo de las unidades organizativas sino también de los cargos adscritos a las mismas.

A continuación, se incluye la estructura organizativa perteneciente del Hotel.



Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Organigrama
Área de A&B de Hotel XXX



A continuación, se entregarán los procedimientos de cada una de las áreas del área de Alimentos y Bebidas del Hotel.

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

PROCEDIMIENTOS GESTIÓN ÁREA COCINA

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para preparación de platos

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la preparación de un plato, desde que ingresa una comanda al área de cocina.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Mesero o Garzón	Realiza el pedido a la cocina por medio de la comanda, en este momento comienza el proceso de la preparación de un plato. **Nota: podrá ser en un software, donde saldrá la comanda mienta se digita en el POS (Point of ale o punto de venta)**
2	Jefe de Cocina	Selecciona al ayudante indicado para preparar el plato o cuarto a donde debe prepararse de acuerdo a la gama de producto de la carta.
3	Asistente de Cocina	Prepara el plato siguiendo las órdenes del Jefe de cocina por medio de las características que establece la receta estandarizada y/o respectiva ficha técnica.
4	Jefe de Cocina	Supervisa que la preparación se lleve de acuerdo a lo establecido en la receta estandarizada y/o respectiva ficha técnica.
5	Jefe de Cocina	Controla el montaje de salida al momento de salida, así como la comanda cuando salga el plato, reserva la comanda para entregar a departamento de costos cada día. **Nota: este control puede estar asignado a un Garzón u otro supervisor de cocina dedicado a esta labor.**
6	Jefe de Cocina	Realiza la llamada al Garzón por medio del toque de campanilla y hace entrega del plato preparado.
7	Mesero o Garzón	Retira el plato ya preparado de la cocina, es en este momento cuando finaliza el proceso.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para preparación de platos		N° Página: 1 de 1
Mesero o Garzón	**Jefe de Cocina**	**Asistente de Cocina**
Inicio		
Realiza el pedido a la cocina por medio de la comanda, en este momento comienza el proceso de la preparación de un plato. **Nota: podrá ser en un software, donde saldrá la comanda mienta se digita en el Pos (point of sale o punto de venta)**		
	Selecciona al ayudante indicado para preparar el plato o cuarto a donde debe prepararse de acuerdo a la gama de producto de la carta.	
		Prepara el plato siguiendo las órdenes del Jefe de cocina por medio de las características que establece la receta estandarizada y/o respectiva ficha técnica.
	Supervisa que la preparación se lleve de acuerdo a lo establecido en la receta estandarizada y/o respectiva ficha técnica.	
	Controla el montaje de salida al momento de salida, así como la comanda cuando salga el plato, reserva la comanda para entregar a departamento de costos cada día. **Nota: este control puede estar asignado a un Garzón u otro supervisor de cocina dedicado a esta labor.**	
	Realiza la llamada al Garzón por medio del toque de campanilla y hace entrega del plato preparado.	
Retira el plato ya preparado de la cocina, es en este momento cuando finaliza el proceso.		
FIN		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la toma de pedido y de esta forma por medio de un formato informar al departamento de cocina acerca de los requerimientos del comensal.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Restaurante o Maître	Saluda amablemente dando la bienvenida.
2		Realiza la entrega del menú y ofrece las sugerencias del día. **Nota: Utiliza protocolos de servicios, mujeres de más edad, menores, hombres mayores, menores. Indica que no hay en la carta por razones de temporalidad de productos.**
3		Toma el pedido a través de la comanda especificando las características especiales por ejemplo termino de cocción de la carne roja, orden del comensal en la mesa y toda aquella información importante para hacer saber al área de cocina.
4	Garzón	Realiza el servicio de mesa sirviendo agua, pan, mantequilla, pebre, (dependerá en cada caso) cubiertos especiales si amerita el plato y todo aquello que el comensal solicite.
5	Jefe de Restaurante o Maître	Supervisa que el garzón sirva correctamente la mesa abasteciendo de agua, pan, y todo aquello que solicite el o los comensales.
6	Garzón	Busca las preparaciones al momento de escuchar el llamado del área de cocina por medio de la campanilla.
7	Jefe de Restaurant o Maître	Observa que las preparaciones se encuentren en óptimas condiciones en cuanto a presentación, temperatura y requerimientos solicitados.
8		Aprueba al garzón servir el plato.
9	Garzón	Sirve los platos preparados a los comensales luego de ser aprobada la salida por parte del supervisor de restaurante, de acuerdo con cada comensal su pedido indicando las características de su plato.
10		Retira los platos y todos los elementos salados, platos de pan, limpiando la mesa dejándola lista para el servicio de postre y bebidas calientes.

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento		
Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa		
Paso	Responsable	Actividad
11	Jefe de Restaurante o Maître	Realiza sugerencias de postres y café. Toma el pedido y sigue los pasos 3,5, 7, 8 y supervisa al Garzón en los pasos 4, 6 y 9.
12	Jefe de Restaurante o Maître	Al momento de solicitud del huésped, Chequea que estén bien realizados los cargos, realiza entrega de la cuenta chequeando previamente como estuvo la atención, indagando con preguntas y así tener información relevante para supervisión del servicio, pregunta la forma de pago y entrega documentos y/o dinero a caja central.
Anexo:		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa		N° Página: 1 de 2
Jefe de Restaurante o Maître	**Garzón**	
Inicio		
Saluda amablemente dando la bienvenida.		
Realiza la entrega del menú y ofrece las sugerencias del día. **Nota: Utiliza protocolos de servicios, mujeres de más edad, menores, hombres mayores, menores. Indica que no hay en la carta por razones de temporalidad de productos.**		
Toma el pedido a través de la comanda especificando las características especiales por ejemplo termino de cocción de la carne roja, orden del comensal en la mesa y toda aquella información importante para hacer saber al área de cocina.		
	Realiza el servicio de mesa sirviendo agua, pan, mantequilla, pebre, (dependerá en cada caso) cubiertos especiales si amerita el plato y todo aquello que el comensal solicite.	
Supervisa que el garzón sirva correctamente la mesa abasteciendo de agua, pan, y todo aquello que solicite el o los comensales.		
	Busca las preparaciones al momento de escuchar el llamado del área de cocina por medio de la campanilla.	
Observa que la preparación se encuentre en óptimas condiciones en cuanto a presentación, temperatura y requerimientos solicitados.		
Aprueba al garzón servir el plato.		
	Sirve los platos preparados a los comensales luego de ser aprobada la salida por parte del supervisor de restaurante, de acuerdo a cada comensal su pedido indicando las características de su plato.	

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa		N° Página: 2 de 2
Jefe de Restaurante o Maître	**Garzón**	
Realiza sugerencias de postres y café. Toma el pedido y sigue los pasos 3,5, 7, 8 y supervisa al Garzón en los pasos 4, 6 y 9. Al momento de solicitud del huésped, Chequea que estén bien realizados los cargos, realiza entrega de la cuenta chequeando previamente como estuvo la atención, indagando con información relevante para supervisión del servicio. pregunta la forma de pago y entrega documentos y/o dinero caja central. **FIN**		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para la elaboración de requisición

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la requisición y de esta forma solicitar artículos del almacén general, una vez verificado los stock del Almacén de cocina por medio del inventario diario.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Cocina	Elabora una requisición en dos copias especificando los artículos no perecibles necesarios en el área de cocina, en este formato se específica la cantidad de productos, la presentación, la marca y toda la información que detalle las características de los artículos solicitados.
2		Firma la solicitud y traslada las requisiciones hasta el almacén general y le hace entrega al supervisor de almacén.
3		Comprueba que el supervisor de almacén firme las dos requisiciones dejan una como comprobante para archivar en el área de cocina y la otra queda en el área de almacén.
5	Jefe de Bodega	Recibe las requisiciones del supervisor de cocina.
6		Firma y le devuelve una al jefe de cocina y la otra la archiva.
7		Hace entrega al supervisor de cocina de los artículos solicitados en la requisición.
8	Jefe de Cocina	Recibe del jefe de bodega los productos solicitados en la requisición, verifica que se encuentren en buen estado y que se le esté entregando lo que solicito para luego almacenarlos.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para la elaboración de requisición		N° Página: 1 de 1
Jefe de Cocina	**Jefe de Bodega**	
Inicio		
Elabora una requisición en dos copias especificando los artículos no perecibles necesarios en el área de cocina, en este formato se específica la cantidad de productos, la presentación, la marca y toda la información que detalle las características de los artículos solicitados.		
Firma la solicitud y traslada las requisiciones hasta el almacén general y le hace entrega al supervisor de almacén.		
Comprueba que el supervisor de almacén firme las dos requisiciones dejan una como comprobante para archivar en el área de cocina y la otra queda en el área de almacén.		
	Recibe las requisiciones del supervisor de cocina.	
	Firma y le devuelve una al jefe de cocina y la otra la archiva.	
	Hace entrega al supervisor de cocina de los artículos solicitados en la requisición.	
Recibe del jefe de bodega los productos solicitados en la requisición, verifica que se encuentren en buen estado y que se le esté entregando lo que solicito para luego almacenarlos.		
FIN		

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para inventario diario

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar el inventario diario de bodega llevando el control de materias primas.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Cocina	Detecta los productos faltantes en el almacén de cocina.
2		Revisa a través del inventario del día anterior los artículos que se encuentren como salidas.
3		Coteja la información del inventario del día anterior con lo observado para detectar coincidencias y/o discrepancias.
4		Revisa el formulario de pérdidas, de esta forma se observa si en este se encuentra el artículo faltante, si no se encuentra se realiza seguimiento al artículo indagando en el personal que estuvo en el turno el día anterior; al encontrar el origen de la discrepancia hace conocimiento de la(s) persona(s) involucrada(s) y al departamento de talentos o recursos humanos, dependiendo de cada caso, y seguir el conducto regular si corresponde.
5		Detectar la necesidad de un artículo faltante y realiza la solicitud al supervisor de almacén a través de una requisición.
6		Repone el artículo entregado por el supervisor de almacén en el almacén de cocina y se refleja en el inventario como una entrada.
7		Archiva el formulario de inventario finalizando el procedimiento.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para inventario diario		N° Página: 1 de 1
Jefe de Cocina		
Inicio ↓ Detecta los productos faltantes en el almacén de cocina. ↓ Revisa a través del inventario del día anterior los artículos que se encuentren como salidas. ↓ Coteja la información del inventario del día anterior con lo observado para detectar coincidencias y/o discrepancias. ↓ Revisa el formulario de pérdidas, de esta forma se observa si en este se encuentra el artículo faltante, si no se encuentra se realiza seguimiento al artículo indagando en el personal que estuvo en el turno el día anterior; al encontrar el origen de la discrepancia hace conocimiento de la(s) persona(s) involucrada(s) y al departamento de talentos o recursos humanos, dependiendo de cada caso, y seguir el conducto regular si corresponde. ↓ Detectar la necesidad de un artículo faltante y realiza la solicitud al supervisor de almacén a través de una requisición. ↓ Repone el artículo entregado por el supervisor de almacén en el almacén de cocina y se refleja en el inventario como una entrada. ↓ Archiva el formulario de inventario finalizando el procedimiento. ↓ **FIN**		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE BAR

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para elaboración de bebidas

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la preparación de una bebida, desde que un huésped o cliente se acerca a la barra solicitando el servicio.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Bar	Realiza la toma de pedido al cliente o huésped especificando a través de la comanda toda la información que sea relevante.
2		Selecciona al ayudante indicado para preparar la bebida.
3	Ayudante de bar	Prepara la bebida por medio de las características que establece la receta estandarizada y/o ficha técnica siguiendo las órdenes del supervisor de bar.
4	Jefe de Bar	Supervisa que la preparación se lleve de acuerdo a lo establecido en la receta estandarizada y/o ficha técnica.
5	Ayudante de bar	Muestra al supervisor de bar para su aprobación y reserva la comanda junto con las otras del día dándole salida a la preparación.
6	Jefe de Bar	Controla que se reserve la comanda al salir la bebida.
7		Entrega de las comandas diariamente al departamento de costos.
8		Realiza el cobro de la venta de bebidas. **Nota: esto dependerá si es Huésped o pasante, ahí se realiza el cobro directamente cuando el pax pide la cuenta.**

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para elaboración de bebidas		N° Página: 1 de 1
Jefe de Bar	**Ayudante de bar**	
Inicio		
Realiza la toma de pedido al cliente o huésped especificando a través de la comanda toda la información que sea relevante.		
Selecciona al ayudante indicado para preparar la bebida.		
	Prepara la bebida por medio de las características que establece la receta estandarizada y/o ficha técnica siguiendo las órdenes del supervisor de bar.	
Supervisa que la preparación se lleve de acuerdo a lo establecido en la receta estandarizada y/o ficha técnica.		
	Muestra al supervisor de bar para su aprobación y reserva la comanda junto con las otras del día dándole salida a la preparación.	
Controla que se reserve la comanda al salir la bebida.		
Entrega de las comandas diariamente al departamento de costos.		
Realiza el cobro de la venta de bebidas. **Nota: esto dependerá si es Huésped o pasante, ahí se realiza el cobro directamente cuando el pax pide la cuenta.**		
FIN		

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento		
Procedimiento para elaboración de requisición de Bar		
Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la requisición y de esta forma solicitar artículos del almacén general, una vez verificado los stock de la bodega o almacén de bar por medio de observación.		
I. Desarrollo		
Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Bar	Elabora una requisición con una copia especificando los artículos no perecibles necesarios en el departamento de bar, en este formato se específica la cantidad de productos, la presentación, la marca y toda la información que detalle las características de los artículos solicitados.
2		Firma y lleva las requisiciones hasta el almacén general y le hace entrega al Jefe de bodega.
3	Jefe de Bodega	Recibe las requisiciones del jefe de bar.
4		Firma le devuelve una al jefe de bar y la otra la archiva.
5	Jefe de Bar	Comprueba que el jefe de bodega firme las dos requisiciones; deja una como comprobante para archivar en el área de bar; la otra queda en el área de bodega.
6	Jefe de Bodega	Entrega al jefe de bar los artículos solicitados en la requisición.
7	Jefe de Bar	Recibe del jefe de bodega los productos solicitados en la requisición, verifica que se encuentren en buen estado y que se le esté entregando lo que solicitó para luego almacenarlos.
Anexo:		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para elaboración de requisición de Bar		N° Página: 1 de 1
Jefe de Bar	**Jefe de Bodega**	
Inicio		
Elabora una requisición con una copia especificando los artículos no perecibles necesarios en el departamento de bar, en este formato se especifica la cantidad de productos, la presentación, la marca y toda la información que detalle las características de los artículos solicitados.		
Firma y lleva las requisiciones hasta el almacén general y le hace entrega al Jefe de bodega.		
	Recibe las requisiciones del jefe de bar.	
	Firma le devuelve una al jefe de bar y la otra la archiva.	
Comprueba que el jefe de bodega firme las dos requisiciones; deja una como comprobante para archivar en el área de bar; la otra queda en el área de bodega.		
	Entrega al jefe de bar los artículos solicitados en la requisición.	
Recibe del jefe de bodega los productos solicitados en la requisición, verifica que se encuentren en buen estado y que se le esté entregando lo que solicitó para luego almacenarlos.		
FIN		

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para recepción de requisiciones

Objetivo: Describir los pasos a seguir para tramitar una requisición y, que de esta manera, las áreas del hotel puedan solicitar de manera eficaz los artículos que consideren necesarios, permitiendo llevar el control de esas solicitudes.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Área Solicitante	Elabora una requisición con una copia especificando los artículos necesarios, en este formulario se específica la cantidad de productos, la presentación, la marca y toda la información que detalle las características de los artículos solicitados.
2		Firma y lleva las requisiciones hasta el almacén general y le hace entrega al jefe de bodega.
3	Jefe de Bodega	Recibe la requisición firmada por el supervisor del área.
4		Verifica que la requisición tenga los datos correctos del producto solicitado.
5		Firma las requisiciones, entrega una copia al supervisor solicitante y archiva una como comprobante.
6	Jefe de Área Solicitante	Comprueba que el supervisor de almacén firme las dos requisiciones dejan una como comprobante para archivar en el área solicitante y la otra queda en el área de almacén.
7	Jefe de Bodega	Entrega los artículos solicitados en la requisición.
8	Jefe de Área Solicitante	Recibe del supervisor de almacén los productos solicitados en la requisición, verifica que se encuentren en buen estado y que se le esté entregando lo que solicitó.
9	Jefe de Bodega	Anota en el kardex de existencia y en el inventario del sistema el artículo como una salida. **Nota: esto dependerá de cómo se lleven los inventarios en cada establecimiento.**

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para recepción de requisiciones. **N° Página: 1 de 2**

Jefe de Área Solicitante	Jefe de Bodega	
Inicio		
Elabora una requisición con una copia especificando los artículos necesarios, en este formulario se específica la cantidad de productos, la presentación, la marca y toda la información que detalle las características de los artículos solicitados.		
Firma y lleva las requisiciones hasta el almacén general y le hace entrega al jefe de bodega.		
	Recibe la requisición firmada por el supervisor del área.	
	Verifica que la requisición tenga los datos correctos del producto solicitado.	
	Firma las requisiciones, entrega una copia al supervisor solicitante y archiva una como comprobante.	
Comprueba que el supervisor de almacén firme las dos requisiciones dejan una como comprobante para archivar en el área solicitante y la otra queda en el área de almacén.		
	Entrega los artículos solicitados en la requisición.	
Recibe del supervisor de almacén los productos solicitados en la requisición, verifica que se encuentren en buen estado y que se le esté entregando lo que solicitó.		

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para recepción de requisiciones.		N° Página: 2 de 2
Jefe de Área Solicitante	**Jefe de Bodega**	
	Anota en el kardex de existencia y en el inventario del sistema el artículo como una salida. **Nota: esto dependerá de cómo se lleven los inventarios en cada establecimiento.** ↓ **FIN**	

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para elaboración de bajas de Bar

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar una baja; por medio de un formulario informar al departamento de costos acerca de los artículos a no utilizar en preparaciones y que estén en mal estado.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Bar	Elabora la baja al detectar que un artículo no presenta las condiciones organolépticas propias del mismo, ejemplo; una lata de d de bebida o conserva abollada o a medio llenar.
3		Especifica las características del producto y el motivo en el formulario de bajas, firma y archiva por día.
4		Entrega de las bajas al departamento de costos al finalizar cada día.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Procedimiento para elaboración de bajas de Bar		N° Página: 1 de 1
Jefe de Bar		
Inicio ↓ Elabora la baja al detectar que un artículo no presenta las condiciones organolépticas propias del mismo, ejemplo; una lata de d de bebida o conserva abollada o a medio llenar. ↓ Especifica las características del producto y el motivo en el formulario de bajas, firma y archiva por día. ↓ Entrega de las bajas al departamento de costos al finalizar cada día. ↓ **FIN**		

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para realización de inventario

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar un inventario al comenzar la jornada de trabajo, de esta forma se hacen visibles los artículos que no estén en los anaqueles del almacén.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Bodega	Controla las existencias verificando los productos faltantes en el almacén.
2		Revisa a través del kardex o software los productos que estén bajos en existencia.
3		Coteja la información del inventario con lo observado en el conteo físico y con el kardex de existencia para detectar si coincide la información o discrepa. **Nota: dependerá del sistema si es físico o en un software, la comprobación podrá hacerse física y/o aleatoria como sistema de control.**
4		Revisa el formulario de pérdidas en caso de discrepar la información de esta forma se observa si en este se encuentra el artículo faltante. de no encontrarse realiza seguimiento al artículo indagando a través de las requisiciones. en caso de no aparecer el artículo es el supervisor de almacén la persona responsable y sobre él se debe aplicar la medida sancionatoria a través del área de talentos y recursos humanos. **Nota: esto dependerá de la política de cada establecimiento.**
5		Realiza la solicitud al supervisor de compras al detectar la necesidad de un artículo por medio de una orden de pedido de almacén.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para inventario		N° Página: 1 de 1
Jefe de Bodega		
Inicio		
Controla las existencias verificando los productos faltantes en el almacén.		
Revisa a través del kardex o software los productos que estén bajos en existencia.		
Coteja la información del inventario con lo observado en el conteo físico y con el kardex de existencia para detectar si coincide la información o discrepa. **Nota: dependerá del sistema si es físico o en un software, la comprobación podrá hacerse física y/o aleatoria como sistema de control.**		
Revisa el formulario de pérdidas en caso de discrepar la información de esta forma se observa si en este se encuentra el artículo faltante. de no encontrarse realiza seguimiento al artículo indagando a través de las requisiciones. en caso de no aparecer el artículo es el supervisor de almacén la persona responsable y sobre él se debe aplicar la medida sancionatoria a través del área de talentos y recursos humanos. **Nota: esto dependerá de la política de cada establecimiento.**		
Realiza la solicitud al supervisor de compras al detectar la necesidad de un artículo por medio de una orden de pedido de almacén.		
FIN		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RESTAURANTE

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la toma de pedido y de esta forma por medio de un formato informar al departamento de cocina acerca de los requerimientos del comensal.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Restaurante o Maître	Saluda amablemente dando la bienvenida.
2		Realiza la entrega del menú y ofrece las sugerencias del día. **Nota: Utiliza protocolos de servicios, mujeres de más edad, menores, hombres mayores, menores. Indica que no hay en la carta por razones de temporalidad de productos.**
3		Toma el pedido a través de la comanda especificando las características especiales por ejemplo termino de cocción de la carne roja, orden del comensal en la mesa y toda aquella información importante para hacer saber al área de cocina.
4	Garzón	Realiza el servicio de mesa sirviendo agua, pan, mantequilla, pebre, (dependerá en cada caso) cubiertos especiales si amerita el plato y todo aquello que el comensal solicite.
5	Jefe de Restaurante o Maître	Supervisa que el garzón sirva correctamente la mesa abasteciendo de agua, pan, y todo aquello que solicite el o los comensales.
6	Garzón	Busca las preparaciones al momento de escuchar el llamado del área de cocina por medio de la campanilla.
7	Jefe de Restaurant o Maître	Observa que las preparaciones se encuentren en óptimas condiciones en cuanto a presentación, temperatura y requerimientos solicitados.
8		Aprueba al garzón servir el plato.
9	Garzón	Sirve los platos preparados a los comensales luego de ser aprobada la salida por parte del supervisor de restaurante, de acuerdo con cada comensal su pedido indicando las características de su plato.
10		Retira los platos y todos los elementos salados, platos de pan, limpiando la mesa dejándola lista para el servicio de postre y bebidas calientes.

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento		
Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa		
Paso	Responsable	Actividad
11	Jefe de Restaurante o Maître	Realiza sugerencias de postres y café. Toma el pedido y sigue los pasos 3,5, 7, 8 y supervisa al Garzón en los pasos 4, 6 y 9.
12	Jefe de Restaurante o Maître	Al momento de solicitud del huésped, Chequea que estén bien realizados los cargos, realiza entrega de la cuenta chequeando previamente como estuvo la atención, indagando con información relevante para supervisión del servicio. pregunta la forma de pago y entrega documentos y/o dinero caja central.
Anexo:		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa **N° Página: 1 de 2**

Jefe de Restaurante o Maître	Garzón	
Inicio		
Saluda amablemente dando la bienvenida.		
Realiza la entrega del menú y ofrece las sugerencias del día. **Nota: Utiliza protocolos de servicios, mujeres de más edad, menores, hombres mayores, menores. Indica que no hay en la carta por razones de temporalidad de productos.**		
Toma el pedido a través de la comanda especificando las características especiales por ejemplo termino de cocción de la carne roja, orden del comensal en la mesa y toda aquella información importante para hacer saber al área de cocina.		
	Realiza el servicio de mesa sirviendo agua, pan, mantequilla, pebre, (dependerá en cada caso) cubiertos especiales si amerita el plato y todo aquello que el comensal solicite.	
Supervisa que el garzón sirva correctamente la mesa abasteciendo de agua, pan, y todo aquello que solicite el o los comensales.		
	Busca las preparaciones al momento de escuchar el llamado del área de cocina por medio de la campanilla.	
Observa que la preparación se encuentre en óptimas condiciones en cuanto a presentación, temperatura y requerimientos solicitados.		
Aprueba al garzón servir el plato.		
	Sirve los platos preparados a los comensales luego de ser aprobada la salida por parte del supervisor de restaurante, de acuerdo a cada comensal su pedido indicando las características de su plato.	

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para toma de pedido y servicio en mesa		N° Página: 2 de 2
Jefe de Restaurante o Maître	**Garzón**	
Realiza sugerencias de postres y café. Toma el pedido y sigue los pasos 3,5, 7, 8 y supervisa al Garzón en los pasos 4, 6 y 9. ↓ Al momento de solicitud del huésped, Chequea que estén bien realizados los cargos, realiza entrega de la cuenta chequeando previamente como estuvo la atención, indagando con información relevante para supervisión del servicio. pregunta la forma de pago y entrega documentos y/o dinero caja central. ↓ **FIN**		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para facturación del servicio

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la facturación y de esta forma por medio de un formato realizar el cobro de los servicios prestados (es una de las entradas de ingresos al hotel).

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Cajero	Recibe la comanda que especifica la cuenta del comensal.
2		Vacía la información de la comanda en el sistema.
3		Realiza el cobro ya sea en efectivo, tarjeta de débito o crédito.
4		Imprime la boleta o la factura con los datos personales o de la empresa de la persona que realiza el pago.
5		Entrega original de la boleta o la factura al comensal y guarda copia con correlativo de la comanda.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para facturación del servicio		N° Página: 1 de 1
Cajero		
Inicio ↓ Recibe la comanda que especifica la cuenta del comensal. ↓ Vacía la información de la comanda en el sistema. ↓ Realiza el cobro ya sea en efectivo, tarjeta de débito o crédito. ↓ Imprime la boleta o la factura con los datos personales o de la empresa de la persona que realiza el pago. ↓ Entrega original de la boleta o la factura al comensal y guarda copia con correlativo de la comanda. ↓ FIN		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para cierre turno

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar el cierre de turno.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Cajero	Emite el reporte de cierre de turno al terminar la jornada por medio del sistema. **Nota: dependerá del establecimiento.**
2		Anexa a este reporte las copias de las facturas y boletas emitidas juntos a las comandas y lo archiva en una carpeta de cierre de turno.
3		Dispone el dinero de las ventas y los comprobantes de las tarjetas de débito y crédito en el sobre de cierre.
4		Especifica en el sobre de rendición los datos del cajero, la cantidad de dinero en efectivo, en tarjetas y la cantidad total del sobre entre efectivo y tarjetas.
5		Sella muy bien el sobre de rendición y hace entrega en recepción junto con la carpeta de cierre de turno. El sobre es depositado en una caja fuerte para ser revisado al otro día por administración y la carpeta guardada por el recepcionista para entregar en la noche al auditor nocturno. **Nota: es podrá ser por el sistema dependiendo del establecimiento.**
6	Auditor Nocturno	Revisa las carpetas de cierre de turno.
7		Coteja la información de las comandas, las facturas, y el cierre de turno del software o manual y poder verificar que no existan discrepancias en estos tres formatos; de ser el caso debe notificar a administración.
8	Administración	Abre la caja fuerte de recepción que contiene todos los sobres de rendición.
9		Lleva al área de administración todos los sobres de rendición y las carpetas de cierre de turno acompañado por un efectivo de seguridad del hotel.
10		Abre los sobres de rendición y coteja el dinero con los reportes de cierre de caja, almacena las comandas para entregar al departamento de costos.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para cierre de turno **N° Página: 1 de 2**

Cajero	Auditor Nocturno	Administración
Inicio		
Emite el reporte de cierre de turno al terminar la jornada por medio del sistema. **Nota: dependerá del establecimiento.**		
Anexa a este reporte las copias de las facturas y boletas emitidas juntos a las comandas y lo archiva en una carpeta de cierre de turno.		
Dispone el dinero de las ventas y los comprobantes de las tarjetas de débito y crédito en el sobre de cierre.		
Especifica en el sobre de rendición los datos del cajero, la cantidad de dinero en efectivo, en tarjetas y la cantidad total del sobre entre efectivo y tarjetas.		
Sella muy bien el sobre de rendición y hace entrega en recepción junto con la carpeta de cierre de turno. El sobre es depositado en una caja fuerte para ser revisado al otro día por administración y la carpeta guardada por el recepcionista para entregar en la noche al auditor nocturno. **Nota: es podrá ser por el sistema dependiendo del establecimiento.**		
	Revisa las carpetas de cierre de turno.	
	Coteja la información de las comandas, las facturas, y el cierre de turno del software o manual y poder verificar que no existan discrepancias en estos tres formatos; de ser el caso debe notificar a administración.	
		Abre la caja fuerte de recepción que contiene todos los sobres de rendición.

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para cierre de turno		N° Página: 2 de 2
Cajero	**Auditor Nocturno**	**Administración**
		Lleva al área de administración todos los sobres de rendición y las carpetas de cierre de turno acompañado por un efectivo de seguridad del ↓ Abre los sobres de rendición y coteja el dinero con los reportes de cierre de caja, almacena las comandas para entregar al ↓ **FIN**

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ÁREA BODEGA/ALMACÉN

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para selección de proveedores

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la selección de proveedores, de esta forma planificar la compra y adquirir los productos del proveedor que otorgue más beneficios.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Compras	Realiza una cartera de proveedores amplia tomando en cuenta: los artículos que utilizan las áreas del hotel, los insumos necesarios para el funcionamiento de cocina, bar, restaurante y artículos de aseo, verifica listas de los precios de los artículos o insumos que ofrecen, el tiempo que ofrecen de crédito, la responsabilidad del proveedor al entregar los pedidos, la calidad del artículo o insumo ofertado, la accesibilidad para conseguir en caso de ser marcas únicas. Condiciones de pos venta, capacitaciones del personal, valor agregado, activaciones. **Nota: aquí dependerá de la política de cada establecimientos en términos de publicidad y/o donaciones, por ejemplo: regalos por volúmenes de venta de productos, promociones en la carta, elaboración de Menú, mobiliario de terraza, bar.**
2		Solicita la lista de artículos, insumos, y precios de los distintos proveedores para tomar en cuenta al realizar una compra.
3		Divide la cartera de proveedores en habituales, ocasionales y desestimados basándose en la experiencia con cada uno de ellos.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para selección de proveedores		N° Página: 1 de 1
Jefe de Compras		
Inicio ↓ Realiza una cartera de proveedores amplia tomando en cuenta: los artículos que utilizan las áreas del hotel, los insumos necesarios para el funcionamiento de cocina, bar, restaurante y artículos de aseo, verifica listas de los precios de los artículos o insumos que ofrecen, el tiempo que ofrecen de crédito, la responsabilidad del proveedor al entregar los pedidos, la calidad del artículo o insumo ofertado, la accesibilidad para conseguir en caso de ser marcas únicas. Condiciones de pos venta, capacitaciones del personal, valor agregado, activaciones. **Nota: aquí dependerá de la política de cada establecimiento en términos de publicidad y/o donaciones, por ejemplo: regalos por volúmenes de venta de productos, promociones en la carta, elaboración de Menú, mobiliario de terraza, bar.** ↓ Solicita la lista de artículos, insumos, y precios de los distintos proveedores para tomar en cuenta al realizar una compra. ↓ Divide la cartera de proveedores en habituales, ocasionales y desestimados basándose en la experiencia con cada uno de ellos. ↓ **FIN**		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para elaborar lista de compras

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar una lista de compras y solicitar artículos para el área de cocina.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Cocina o Supervisor	Detecta por medio de la revisión de inventarios y observación de los refrigeradores y los estantes la necesidad de productos.
2		Elabora los pedidos de carnes, aves, pescados, mariscos, frutas, verduras y legumbres, especias, aceites y todos los productos respecto de los servicios y preparaciones que se realicen. Recopila todo en el formulario de lista de compras, firma y entrega al supervisor de costos junto con una copia.
3	Supervisor de Compras	Recibe la lista de compras del supervisor de cocina con copia firmada.
4		Aprueba o modifica lo solicitado por cocina en la lista de compras y crea la orden de pedido para hacer solicitud a compras de los insumos.
5	Supervisor de Costos	Estudia la lista de compras, comprueba que existe la necesidad de los insumos, revisa los historiales de pedidos anteriores, analiza que las cantidades solicitadas son las correctas, buscando evitar pérdidas en insumos perecibles.
6	Supervisor de costos	Firma las listas de compras y entrega original al supervisor de cocina y archiva copia.
7	Supervisor de Compras	Recibe del supervisor de costos copia firmada de la lista de compras.
8		Tramita el pedido para llevar a cabo la compra y genera una orden de compra con copia.
9		Entrega orden de compra y copia firmada al área de cocina.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para elaborar lista de compras		N° Página: 1 de 2
Jefe de Cocina o Supervisor	**Supervisor de Compras**	**Supervisor de Costos**
Inicio		
Detecta por medio de la revisión de inventarios y observación de los refrigeradores y los estantes la necesidad de productos.		
Elabora los pedidos de carnes, aves, pescados, mariscos, frutas, verduras y legumbres, especias, aceites y todos los productos respecto de los servicios y preparaciones que se realicen. Recopila todo en el formulario de lista de compras, firma y entrega al supervisor de costos junto con una copia.		
	Recibe la lista de compras del supervisor de cocina con copia firmada.	
	Aprueba o modifica lo solicitado por cocina en la lista de compras y crea la orden de pedido para hacer solicitud a compras de los insumos.	
		Estudia la lista de compras, comprueba que existe la necesidad de los insumos, revisa los historiales de pedidos anteriores, analiza que las cantidades solicitadas son las correctas, buscando evitar pérdidas en insumos perecibles.
		Firma las listas de compras y entrega original al supervisor de cocina y archiva copia.
	Tramita el pedido para llevar a cabo la compra y genera una orden de compra con copia.	

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para elaborar lista de compras		N° Página: 2 de 2
Jefe de Cocina o Supervisor	**Supervisor de Compras**	**Supervisor de Costos**
	Entrega orden de compra y copia firmada al área de cocina. Recibe del supervisor de costos copia firmada de la lista de compras. **FIN**	

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para realización de la compra

Objetivo: Describir los pasos a seguir, para la realización de una compra para abastecer los almacenes del hotel con artículos y las áreas de producción de alimentos y bebidas con los insumos necesarios.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Bodega	Entrega una orden de pedido con copia firmada al área de compras para que chequee y firme.
2	Jefe de Cocina	Entrega una orden de pedido de insumos y perecibles con copia firmada al área de compras para que firme.
3	Jefe de Bodega o de Cocina	Recibe original firmada por el supervisor de compras, archiva como comprobante de que se informó la necesidad de un artículo o insumo.
4	Jefe de Compras	Solicita una cotización a tres distintos proveedores por medio de la información que se encuentra en la orden de pedido.
5		Recibe las cotizaciones de los tres proveedores.
6		Analiza la información de las tres cotizaciones.
7		Selecciona la cotización que ofrezca mayores beneficios al establecimiento.
8		Elabora la orden de compra con los datos de la cotización seleccionada.
9		Imprime original y dos copias de orden de compra, firma las órdenes de compra.
10		Entrega la orden de compra y copias para firma al área que solicitó la compra.
11	Jefe de Bodega o Cocina	Recibe orden de compra con dos copias que genera el supervisor de compras a partir de la orden de pedido y la cotización.
12		Firma las órdenes de compra.
13		Devuelve las órdenes de compra firmadas al área de Compras y archiva una copia.
14	Jefe de Compras	Recibe la orden de compra y una copia firmada por el área solicitante.
		Envía la orden de Compra al Proveedor seleccionado.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para realización de la compra

N° Página: 1 de 2

Jefe de Bodega	Jefe de Cocina	Jefe de Compras
Inicio	Inicio	
Entrega una orden de pedido con copia firmada al área de compras para que chequee y firme.	Entrega una orden de pedido de insumos y perecibles con copia firmada al área de compras para que firme.	
Recibe original firmada por el supervisor de compras, archiva como comprobante de que se informó la necesidad de un artículo o insumo.		
		Solicita una cotización a tres distintos proveedores por medio de la información que se encuentra en la orden de pedido.
		Recibe las cotizaciones de los tres proveedores.
		Analiza la información de las tres cotizaciones.
		Selecciona la cotización que ofrezca mayores beneficios al establecimiento.
		Elabora la orden de compra con los datos de la cotización seleccionada.
		Imprime original y dos copias de orden de compra, firma las órdenes de compra.

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para realización de la compra		N° Página: 2 de 2
Jefe de Bodega	**Jefe de Cocina**	**Jefe de Compras**
		Entrega la orden de compra y copias para firma al área que solicitó la compra.
Recibe orden de compra con dos copias que genera el supervisor de compras a partir de la orden de pedido y la cotización.		
Firma las órdenes de compra.		
Devuelve las órdenes de compra firmadas al área de Compras y archiva una copia.		
		Recibe la orden de compra y una copia firmada por el área solicitante.
		Envía la orden de Compra al Proveedor seleccionado.
		FIN

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento Procedimiento para realización orden de pedido		
Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar una orden de pedido, de esta forma informar al supervisor de compras los artículos necesarios en el área de almacén.		
I. Desarrollo		
Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Bodega	Detecta los productos bajos en existencia en el almacén por medio del proceso de inventario.
2		Genera la orden de pedido, donde escribe nombre y las características de los productos necesarios de forma clara y sin dejar ninguna información a la subjetividad.
3		Firma la orden de pedido y la lleva al área de compras.
4	Jefe de Compras	Recibe la orden de pedido.
5		Verifica que la orden de pedido tenga firma y del supervisor de almacén.
6		Firma la orden de pedido, entrega una al supervisor de almacén y archiva una como comprobante.
7		Realiza los procesos correspondientes para la compra y llena la orden de compra con una copia.
8		Firma la orden de compra y copia.
9	Jefe de Bodega	Verifica que el supervisor de compras firme las ordenes de pedido, le entrega una al área de compras y archiva una como comprobante que se informó al departamento de compras de los artículos requeridos.
10		Llena la orden de compra, realiza entrega de este formulario firmado al supervisor de almacén quien también lo firma y devuelve copia firmada, este es el formulario necesario para la recepción de mercadería.
Anexo:		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para realización orden de pedido

N° Página: 1 de 2

Jefe de Bodega	Jefe de Compras	
Inicio		
Detecta los productos bajos en existencia en el almacén por medio del proceso de inventario.		
Genera la orden de pedido, donde escribe nombre y las características de los productos necesarios de forma clara y sin dejar ninguna información a la subjetividad.		
Firma la orden de pedido y la lleva al área de compras.		
	Recibe la orden de pedido.	
	Verifica que la orden de pedido tenga firma y del supervisor de almacén.	
	Firma la orden de pedido, entrega una al supervisor de almacén y archiva una como comprobante.	
	Realiza los procesos correspondientes para la compra y llena la orden de compra con una copia.	
	Firma la orden de compra y copia.	

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para realización orden de pedido		N° Página: 2 de 2
Jefe de Bodega	**Jefe de Compras**	
Verifica que el supervisor de compras firme las ordenes de pedido, le entrega una al área de compras y archiva una como comprobante que se informó al departamento de compras de los artículos requeridos. ↓ Llena la orden de compra, realiza entrega de este formulario firmado al supervisor de almacén quien también lo firma y devuelve copia firmada, este es el formulario necesario para la recepción de mercadería. ↓ **FIN**		

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para recepción de mercadería

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la recepción de mercadería, de esta forma registrar la llegada de los artículos no perecibles al hotel y a su vez darle un correcto almacenamiento a los productos recibidos.

I Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Bodega	Busca la copia de la orden de compra firmada que se encuentra en el archivo del área de almacén.
2		Genera el formulario soporte de recepción de mercaderías, de acuerdo al correlativo de la orden de compra e Imprime el formulario soporte de recepción de mercancía con dos copias. **Nota: esto podrá estar digitalizado dependiendo de cada establecimiento.**
3		Recibe la mercadería, verifica junto al supervisor de compras y el supervisor de seguridad, vacía el formulario soporte de recepción de mercadería.
4		Firma el formulario de soporte de recepción de mercaderías en original y tres copias.
5		Entrega los tres formatos de soporte de recepción de mercaderías firmados al jefe de compras para que firme luego de verificar los datos.
6	Jefe de Compras	Verifica junto con el jefe de bodega y de seguridad, por medio de la orden de compra que las características y las cantidades de los artículos sean los mismos de la factura.
7		Recibe el soporte de recepción de mercaderías firmado por el supervisor de almacén en original y dos copias.
8		Firma y entrega dos ejemplares al jefe de bodega y jefe de bodega.
9	Jefe de Bodega	Recibe dos formularios de soporte de recepción de mercaderías del jefe de compras archiva uno y entrega uno al proveedor.
10		Registra en el inventario del sistema los datos de la recepción de las mercaderías, de acuerdo al formato soporte de recepción de mercaderías.
11		Imprime original y copia del reporte de inventario del sistema; firma archiva original entrega copia al supervisor de compras.
12		Da entrada a los artículos recibidos en el kardex de existencia.
13	Jefe de Compras	Recibe copia del inventario del sistema firmado.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para recepción de mercadería		N° Página: 1 de 2
Jefe de Bodega	**Jefe de Compras**	
Inicio		
Busca la copia de la orden de compra firmada que se encuentra en el archivo del área de almacén.		
Genera el formulario soporte de recepción de mercaderías, de acuerdo al correlativo de la orden de compra e Imprime el formulario soporte de recepción de mercancía con dos copias. **Nota: esto podrá estar digitalizado dependiendo de cada establecimiento.**		
Recibe la mercadería, verifica junto al supervisor de compras y el supervisor de seguridad, vacía el formulario soporte de recepción de mercadería.		
Firma el formulario de soporte de recepción de mercaderías en original y tres copias.		
Entrega los tres formatos de soporte de recepción de mercaderías firmados al jefe de compras para que firme luego de verificar los datos.		
	Verifica junto con el jefe de bodega y de seguridad, por medio de la orden de compra que las características y las cantidades de los artículos sean los mismos de la factura.	
	Recibe el soporte de recepción de mercaderías firmado por el supervisor de almacén en original y dos copias.	
	Firma y entrega dos ejemplares al jefe de bodega y supervisor de almacén.	

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para recepción de mercadería		N° Página: 2 de 2
Jefe de Bodega	**Jefe de Compras**	
Recibe dos formularios de soporte de recepción de mercaderías del jefe de compras archiva uno y entrega uno al proveedor.		
Registra en el inventario del sistema los datos de la recepción de las mercaderías, de acuerdo al formato soporte de recepción de mercaderías.		
Imprime original y copia del reporte de inventario del sistema; firma archiva original entrega copia al supervisor de compras.		
Da entrada a los artículos recibidos en el kardex de existencia.		
	Recibe copia del inventario del sistema firmado.	
	FIN	

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento para recepción de compra

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar la recepción de mercaderías, de esta forma registrar la llegada de los artículos al hotel y a su vez darles un correcto almacenamiento a los insumos.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Compras	Verifica junto con el jefe de bodega por medio de la orden de compra que las características y las cantidades de los artículos sean los mismos de la factura.
2		Entrega original y 2 copias del soporte de recepción de mercadería firmada al Jefe de Costos luego de verificar junto con él lo recibido con la orden de compra.
3		Firma copia de la factura del proveedor como comprobante de recibido.
4	Jefe de Bodega	Verifica que el jefe de costos luego de cotejar la información con la factura y con la orden de compra firme los soportes de recepción de mercaderías.
5		Recibe del supervisor de costos dos copias firmadas del soporte de recepción de mercaderías.
6		Archiva una copia del soporte de recepción de mercaderías y entrega una copia al proveedor firmada por los dos supervisores para que reciba el pago correspondiente por administración.
7		Imprime una copia del inventario que arroja el sistema luego de haber dado entrada a los artículos.
8		Entrega la copia del inventario del sistema .

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para recepción de compra		N° Página: 1 de 1
Jefe de Compras	**Jefe de Bodega**	
Inicio		
Verifica junto con el jefe de bodega por medio de la orden de compra que las características y las cantidades de los artículos sean los mismos de la factura.		
Entrega original y 2 copias del soporte de recepción de mercadería firmada al Jefe de Costos luego de verificar junto con él lo recibido con la orden de compra.		
Firma copia de la factura del proveedor como comprobante de recibido.		
	Verifica que el jefe de costos luego de cotejar la información con la factura y con la orden de compra firme los soportes de recepción de mercaderías.	
	Recibe del supervisor de costos dos copias firmadas del soporte de recepción de mercaderías.	
	Archiva una copia del soporte de recepción de mercaderías y entrega una copia al proveedor firmada por los dos supervisores para que reciba el pago correspondiente por administración.	
	Imprime una copia del inventario que arroja el sistema luego de haber dado entrada a los artículos.	
	Entrega la copia del inventario del sistema.	
	FIN	

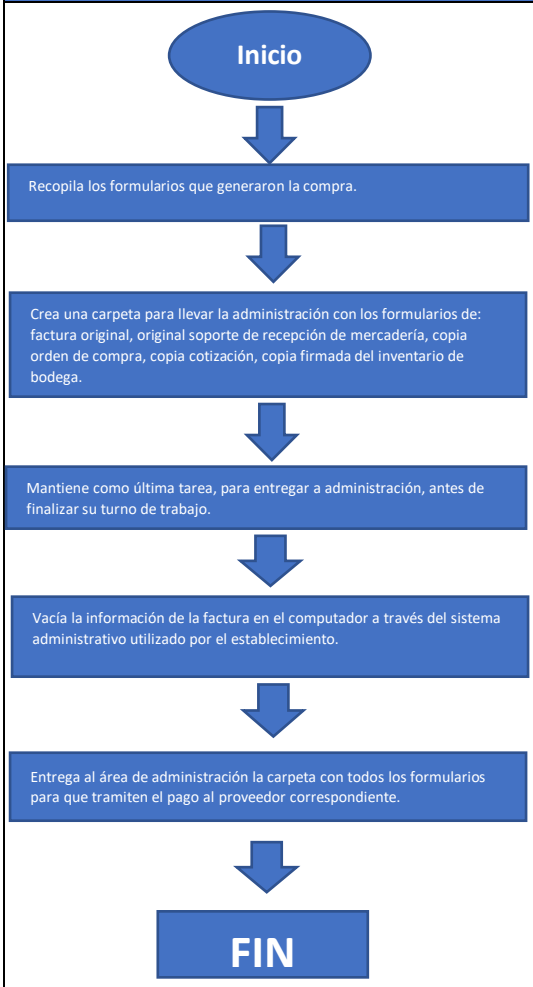
GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COSTOS

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del documento Procedimiento para control de la compra		
Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar el control y seguimiento una vez efectuada la compra, de esta manera informa al departamento de administración los pagos pendientes con proveedores.		
I. Desarrollo		
Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Costos	Recopila los formularios que generaron la compra.
2		Crea una carpeta para llevar la administración con los formularios de: factura original, original soporte de recepción de mercadería, copia orden de compra, copia cotización, copia firmada del inventario de bodega.
3		Mantiene como última tarea, para entregar a administración, antes de finalizar su turno de trabajo.
4		Vacía la información de la factura en el computador a través del sistema administrativo utilizado por el establecimiento.
5		Entrega al área de administración la carpeta con todos los formularios para que tramiten el pago al proveedor correspondiente.
Anexo:		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para control de la compra		N° Página: 1 de 1
Jefe de Costos		
		

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento

Procedimiento costeo de productos de cocina

Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar el costeo de las preparaciones del área de cocina, de esta forma se establece el precio de los distintos productos de venta al público, por medio de distintas pruebas y procesos.

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Costos	Estudia y selecciona las preparaciones que ameritan una reestructuración de precios basándose en la información que suministra administración del costo de los insumos.
2		Establece la fecha para realizar las pruebas en los alimentos y de esta forma poder reestructurar los precios en el menú.
3		Informa al jefe de cocina la fecha estipulada para realizar las pruebas.
4	Jefe de Cocina	Recibe información del jefe de costos con la fecha estipulada para realizar las pruebas.
5		Gestiona con el supervisor de costos la logística y los insumos necesarios para realizar las pruebas.
6		Realiza la prueba de rendimiento junto con el supervisor de costos, de esta forma pueden calcular el rendimiento que ofrece un insumo, las pérdidas de dicho producto y peso antes y después de la cocción.
7		Crea la receta estandarizada junto con el jefe de costos tomando en cuenta la información de la prueba de rendimiento, de esta forma se separa la receta en los ingredientes que la integran; y a su vez estos ingredientes en las porciones necesarias para la preparación.
8		Genera la receta estandarizada valorizada apoyada en los datos de la receta estandarizada, toma los datos de esta y anexa el precio de costo de la porción de cada producto utilizado en una receta.
9	Jefe de costos	Realiza el cálculo de costo de producción a través de una tabla, de esta forma determina el costo que implica la preparación de un plato, para aplicar el porcentaje de ganancia que se estima obtener.

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

10		Obtiene el precio definitivo del producto, agregándoles los costos indirectos de fabricación.
11		Presenta la información a la gerencia general para que realice el estudio de la viabilidad del cambio de precio.
12		Espera autorización de dicho cambio de parte de la gerencia general.
Anexo:		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento costeo de productos de cocina

N° Página: 1 de 2

Jefe de Costos	Jefe de Cocina	
Inicio		
Estudia y selecciona las preparaciones que ameritan una reestructuración de precios basándose en la información que suministra administración del costo de los insumos.		
Establece la fecha para realizar las pruebas en los alimentos y de esta forma poder reestructurar los precios en el menú.		
Informa al supervisor de cocina la fecha estipulada para realizar las pruebas.		
	Recibe información del jefe de costos con la fecha estipulada para realizar las pruebas.	
	Gestiona con el supervisor de costos la logística y los insumos necesarios para realizar las pruebas.	
	Realiza la prueba de rendimiento junto con el supervisor de costos, de esta forma pueden calcular el rendimiento que ofrece un insumo, las pérdidas de dicho producto y peso antes y después de la cocción.	
	Crea la receta estandarizada junto con el jefe de costos tomando en cuenta la información de la prueba de rendimiento, de esta forma se separa la receta en los ingredientes que la integran; y a su vez estos ingredientes en las porciones necesarias para la preparación.	
	Genera la receta estandarizada valorizada apoyada en los datos de la receta estandarizada, toma los datos de esta y anexa el precio de costo de la porción de cada producto utilizado en una receta.	

GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento costeo de productos de cocina		N° Página: 2 de 2
Jefe de Costos	**Jefe de Cocina**	
Realiza el cálculo de costo de producción a través de una tabla, de esta forma determina el costo que implica la preparación de un plato, para aplicar el porcentaje de ganancia que se estima obtener. ↓ Obtiene el precio definitivo del producto, agregándoles los costos indirectos de fabricación. ↓ Presenta la información a la gerencia general para que realice el estudio de la viabilidad del cambio de precio. ↓ Espera autorización de dicho cambio de parte de la gerencia general. ↓ **FIN**		

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre del Documento Procedimiento para control de Área A&B		
Objetivo: Describir los pasos a seguir para realizar los distintos controles en las áreas dependientes de A&B, de esta forma controlar, regular y supervisar y velar por el uso adecuado de los productos e insumos en la preparación de productos.		
I. Desarrollo		
Paso	Responsable	Actividad
1	Jefe de Costos	Recibe del área de administración diariamente todas las comandas junto con las boletas y facturas emitidas por las áreas de bar y restaurante.
2		Solicita al supervisor de bar las referencias de la semana y los inventarios.
3		Solicita al supervisor de cocina las comandas y formularios de pérdidas de la semana y los inventarios.
4		Solicita al supervisor de restaurante las transferencias a cocina de la semana y los inventarios.
5		Solicita al supervisor de almacén las requisiciones de la semana y los formularios de inventario emitidos manuales o por el sistema. **Nota: esto dependerá de cada establecimiento.**
6		Revisa y almacena los formularios recabados de modo que estén disponibles y ordenados por fecha para cotejar la información al finalizar el mes.
7		Realiza un inventario en la última semana antes de finalizar el mes en cada uno de los almacenes por área.

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

8		Compara y coteja toda la información recabada de las comandas, con todos los formularios recibidos de todas las áreas. De esta forma, mediante el análisis, se puede verificar que las áreas están utilizando los insumos y artículos con respecto a lo que solicitan al área de compras.
9		Realiza seguimiento en caso de detectar irregularidades, si está ocurriendo una infracción a las políticas internas del hotel se le participa la novedad al área de recursos humanos.
10		Realiza un informe mensual al área de administración con la información del análisis de costos.
11		Apertura un folio mensual con toda la información y se archiva para dar cierre al mes y comenzar uno nuevo.
Anexo:		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

Nombre documento: Flujo Procedimiento para control de Área de A&B		N° Página: 1 de 1
Supervisor de Costos		
Inicio		
Recibe del área de administración diariamente todas las comandas junto con las boletas y facturas emitidas por las áreas de bar y restaurante.		
Solicita al supervisor de bar las referencias de la semana y los inventarios.		
Solicita al supervisor de cocina las comandas y formularios de pérdidas de la semana y los inventarios.		
Solicita al supervisor de restaurante las transferencias a cocina de la semana y los inventarios.		
Solicita al supervisor de almacén las requisiciones de la semana y los formularios de inventario emitidos manuales o por el sistema. **Nota: esto dependerá de cada establecimiento.**		
Revisa y almacena los formularios recabados de modo que estén disponibles y ordenados por fecha para cotejar la información al finalizar el mes.		
Realiza un inventario en la última semana antes de finalizar el mes en cada uno de los almacenes por área.		
Compara y coteja toda la información recabada de las comandas, con todos los formularios recibidos de todas las áreas. De esta forma, mediante el análisis, se puede verificar que las áreas están utilizando los insumos y artículos con respecto a lo que solicitan al área de compras.		
Realiza seguimiento en caso de detectar irregularidades, si está ocurriendo una infracción a las políticas internas del hotel se le participa la novedad al área de recursos humanos.		
Realiza un informe mensual al área de administración con la información del análisis de costos.		
Apertura un folio mensual con toda la información y se archiva para dar cierre al mes y comenzar uno nuevo.		
FIN		

ATACAMA GOBIERNO REGIONAL DE ATACAMA
Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.

PDT ATACAMA 2020 Anfitriona

PROGRAMA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA PARA FORTALECER EL TURISMO DE NEGOCIOS EN LAS PYMES HOTELERAS DE LA REGIÓN DE ATACAMA

COMPENDIO DE TÉCNICAS, HERRAMIENTAS & TECNOLOGÍAS, PARA EL TURISMO DE NEGOCIOS

Este programa es financiado gracias a los aportes del Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC) del Gobierno Regional de Atacama.