

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 5

**CARGO**

NOMBRE

**BARISTA**

AREA/NEGOCIO

DELIBAKERY

**RELACIÓN JERÁRQUICAS**

REPORTA A:

Administrador / Encargado de tienda  
Jefe de Salón / Encargado de Salón

SUPERVISA A:

No ejerce supervisión directa

**OBJETIVO DEL PUESTO**

Ofrecer un servicio de preparación de bebidas frías y calientes solicitadas por los clientes, aplicando en todo momento las normas y prácticas de seguridad e higiene.

**FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos otorgados por la empresa, tales como el Reglamento Interno de Trabajo (En adelante RIT), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante RISST); todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad y salud en el trabajo emitidas por la Empresa; así como también toda directiva otorgada por la misma.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la Empresa.
4. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Informar de manera inmediata a la jefatura, gerencia o personal de dirección del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo o labor que realiza, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
8. Custodiar y velar los activos asignados al área u espacio de trabajo, (equipos, materiales, entre otros...) haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos que no se encuentre relacionado al uso del mismo; previa investigación que determine la responsabilidad o no.
9. Ingresar diariamente y participar activamente en la página web Salones network.
10. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network, para mantener una comunicación eficiente en las gestiones que se desarrollan en los procesos de la organización.
11. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones network de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos.
12. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas network de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
13. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
14. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otro) a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 07/09/2016

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 5

ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.

15. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna (cuando aplique).
16. Mantener informado permanente a la jefatura inmediata y/o cuando la Gerencia General lo requiera; sobre la situación en general del giro del negocio, detalles sobre su gestión administrativa, así como las dificultades que impiden ejercer una administración eficiente y/o adecuada.
17. Proporcionar a la jefatura inmediata o personal de dirección los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
18. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato, gerencia o personal de dirección que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
19. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
20. Todas aquellas funciones que disponga la Jefatura inmediata y personal de dirección o aquellas que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

### FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Mantener una presentación impecable utilizando obligatoriamente el uniforme asignado, completo, limpio y sin arrugas, con la finalidad de reflejar un buen servicio. Tener las uñas cortas libres de esmalte, zapatos lustrados, cabello recogido y maquillaje suave (mujer), cabello corto y rostro afeitado (hombre).
2. Mostrar en todo momento una actitud amable, expresión sonriente, inspirando confianza para acercarse y hacerle cualquier consulta, generando a través de la atención una grata experiencia en el cliente.
3. Atender las solicitudes del cliente en forma inmediata, con trato amable, cordial, con tono de voz medio y mirando al cliente mientras se realiza la comunicación.
4. Cumplir en forma obligatoria, correcta y permanente el protocolo de atención al cliente.
  - a. Decir: Señor buenos días, ¡Bienvenido a DELIBAKERY!, si es cliente nuevo, para el caso de cliente habitual: Señor buenas tardes, que gusto tenerlo por acá, mi nombre es..., y hoy tendré el placer de atenderlo, ¿me permite tomar su pedido?.
  - b. Informar al cliente de los ingredientes, presentación, tiempos de cocción.
  - c. Prestar atención a las observaciones e indicaciones del cliente con el fin de asegurar que el pedido se entregue conforme lo solicito el cliente. Ej. Jugo sin azúcar, hamburguesa sin tomate, productos para llevar, etc.
  - d. Permanecer atento al pedido del cliente, en caso no haya observaciones en la orden, preguntar al cliente en forma cordial y amable: ¿Desea azúcar rubia, blanca o edulcorante?... ¿cuántas cucharitas de azúcar?, etc.
  - e. Indicar al cliente el tiempo que demorará en atender su orden considerando los minutos de preparación y/o cocción del producto.
  - f. Entregar a los clientes las cortesías autorizadas por la Administración o Gerencia de Restaurante.
  - g. Atender y entregar la orden al cliente en la barra colocando los productos según corresponda.
  - h. Despedir al cliente cuando se retira debiendo decir: Señor, muchas gracias, fue un placer atenderlo, recuerde mi nombre es.....lo esperamos pronto. Si nos encontramos cerca a la

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 5

puerta, abrirla y allí realizar la despedida.

5. Usar en forma obligatoria y correcta el gorro o cofia, mascarilla o tapaboca en su zona de trabajo antes de ingresar al área de producción, mostrador, etc., con el fin de evitar la mala manipulación o contaminación de los productos con las manos o boca.
6. Orientar al cliente en todo lo concerniente a los productos que ofrecemos, con la finalidad de atraer la atención y fidelizar al cliente.
7. Explicar a los clientes que lo requieren, la variedad de alimentos que ofrecemos, tipos y métodos de preparación.
8. Ofrecer a los clientes y dar sugerencias en forma amistosa y cortés sobre las especialidades, a través de una presentación atractiva.
9. Comunicar a la Administración cualquier situación irregular, que le impida cumplir con la ejecución de sus funciones con oportunidad para su evaluación y toma de medidas.
10. Preparar las bebidas frías y calientes, especialmente la variedad de cafés que soliciten los clientes de acuerdo a la carta o listado.
11. Mantener el control del cuaderno de inventarios, registrando en él los insumos utilizados diariamente para la elaboración de los pedidos del cliente.
12. Conocer las bondades de cada producto, calidad, y demás de los atributos y explicar a los clientes que lo requieren, métodos de preparación y composición de las bebidas.
13. Brindar un trato cordial y cortés con el cliente en todo momento.
14. Conocer y utilizar los diferentes tipos de vasos, tazas y cristalería para la correcta presentación de las bebidas.
15. Dominar todos los aspectos técnicos referidos al equipo con el que va a preparar los diferentes tipos de café. Por ello deberá comprender el punto de molienda, la dosificación y la forma de extracción correcta para los diferentes modos de preparación.
16. Limpiar derrames de leche, café molido o líquido durante su trabajo, demostrando la pulcritud en sus operaciones. Para ello debe disponer siempre de accesorios de limpieza y evitar usarlos para funciones diferentes a las que inicialmente han sido destinados
17. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente necesario y mantener las áreas de atención al cliente con el equipamiento necesario para el desarrollo de sus funciones.
18. Custodiar y velar por los activos, suministros y artículos asignados al área y/o bajo su responsabilidad, en caso hubiese daño, pérdida o ruptura comprobado de cualquier artículo del área de trabajo asignado, asumirá el descuento correspondiente sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal a la que hubiere lugar.
19. No debe desperdiciar café ni ensuciar el área de trabajo durante la preparación de los cafés. Moler cantidades adecuadas por servicio nos acostumbrará a no tener excesos, ni desperdicios innecesarios.
20. Presentar una imagen pulcra y aseada durante toda la jornada de trabajo, utilizando el uniforme que le sea asignado en forma correcta.
21. Coordinar con el jefe inmediato o responsable en caso de ocurrencias que pudieran presentarse durante el normal desarrollo de sus funciones, informando sobre cualquier eventualidad para su inmediata solución.
22. Demostrar destreza y habilidad en la elaboración de bebidas de creación propia. Si conoce las características del café con el que trabaja, le será sencillo encontrar los ingredientes que mejor le

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 5

combinen.

23. Cumplir y ejecutar el método FIFO "First in, First out", lo cual establece respetar la rotación de productos del almacén siendo las primeras entradas las primeras en salir, en caso hubiese mala rotación de productos en el almacén comprobado, asumirá la responsabilidad sin perjuicio del descuento correspondiente.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

No aplica

**DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

1. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
2. Participar de manera obligatoria en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
3. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
4. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
5. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
6. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

**PROHIBICIONES / RESTRICCIONES***Prohibiciones aplicables a Restaurantes*

1. Manipular los insumos y productos directamente con las manos sin utilizar los implementos destinados para tal fin.
2. Retirar utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al área de cocina, panadería y pastelería sin autorización de la jefatura inmediata.
3. Ingresar al área de cocina, panadería, pastelería sin la cofia o gorro para cubrir el cabello, así como los demás implementos de limpieza.
4. Ingerir los alimentos preparados.
5. Toser o estornudar sobre los alimentos.
6. Probar los alimentos directamente con los dedos o utilizar los mismos utensilios, durante la preparación de los alimentos.
7. Manejar dinero y joyería.
8. Llevar prendas o accesorios ajenos al uniforme.
9. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.

*Prohibiciones Generales*

1. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.
2. Faltar al trabajo injustificadamente o sin previa coordinación y autorización de su empleador.
3. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
4. Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 07/09/2016

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 5 de 5

estupefacientes prohibidas por la ley.

5. Acudir al lugar de trabajo o realizar sus labores sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
6. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel a que están destinados.
7. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
8. Dormirse durante el desempeño de sus funciones o labores.
9. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo.
10. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
11. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
12. Realizar actos de acoso sexual.
13. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
14. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
15. Retirar fuera de la Empresa CD'S, memorias USB u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
16. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
17. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
18. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
19. Realizar rotaciones y/o descansos sin previa autorización del jefe inmediato.
20. Retirarse de su puesto de trabajo, sin autorización de la jefatura inmediata.
21. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente.
22. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
23. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.