

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 3.0	F. Vigencia: 23/01/2017	Página 1 de 7

CARGO	
NOMBRE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
AREA/NEGOCIO	DELI BAKERY
RELACIÓN JERÁRQUICAS	
REPORTA A:	Administrador / Encargado de tienda
SUPERVISA A:	No ejerce supervisión directa
OBJETIVO DEL PUESTO	
Organizar, coordinar y ejecutar todas las actividades administrativas con eficiencia y oportunidad que le corresponde.	
FUNCIONES GENERALES	
- Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias. - Cumplir con los reglamentos internos, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa, así como también toda directiva otorgada. - 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. - Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado. - 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. - Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Mantener el orden y limpieza del espacio asignado. - Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo; así como también en toda capacitación relacionada en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales, cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata. - 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. - Ingresar diariamente y participar activamente en la página web Salones network. - 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. - 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. - 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. - 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.	
REVISIÓN: 2.0	FECHA REVISIÓN: 22/02/2016

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 3.0	F. Vigencia: 23/01/2017	Página 2 de 7

15. 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 ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.
16. 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).
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
21. 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. Asistir al Administrador en las gestiones administrativas que le sean designadas.
2. Elaborar el listado de los platos de la carta y coordinar con el área de Marketing los diseños e impresiones de fotos de cada plato (ensaladas, bebidas y postres) aprobados por el Administrador, así como controlar su presentación en cada una de las mesas del restaurante.
3. Elaborar en coordinación con el Administrador el presupuesto, listado de insumos e ingredientes, y cantidad de productos necesarios para la preparación de la carta semanal para los clientes, coordinando con el almacenero para verificar el inventario de insumos y presentar a la Gerencia General para su aprobación.
4. Programar las reservaciones en el restaurante teniendo en cuenta la calidad de los requisitos correspondientes del cliente.
5. Coordinar permanentemente con el área de Marketing los requerimientos de publicidad de productos, promociones de la carta entre otros.
6. Revisar constantemente la página de Salones Network y el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia para el área y comunicar al Administrador para la toma de acciones correspondientes.
7. Coordinar con el jefe inmediato la atención o respuesta de los requerimientos de información documentada o vía electrónica, que requieren las áreas de la Sede Central o Gerencia General en forma eficiente y oportuna.
8. Coordinar bajo la supervisión del jefe inmediato con las diversas áreas correspondientes de la Sede Central, a fin de agilizar los trabajos pendientes o solicitudes para el área.
9. Clasificar en forma ordenada y archivar la documentación recibida y generada por la oficina, con la finalidad de mantener un control de la documentación.
10. Efectuar el inventario del menaje y útiles destinados para la preparación de los productos, e

REVISIÓN: 2.0	FECHA REVISIÓN: 22/02/2016
---------------	----------------------------

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 7

informar a la jefatura inmediata.

11. Administrar la caja chica asignada al restaurante destinado para el pago de las movilidades, compras del área y otros gastos necesarios, previa autorización del jefe inmediato.
12. Efectuar las rendiciones a Caja Central, Contabilidad, Auditoría y otros según corresponda, cumpliendo con el procedimiento establecido para dicho fin.
13. Preparar un Acta de todas las reuniones que lleven a cabo, para su presentación a la Gerencia General en caso de ser solicitadas.
14. Presentar a la jefatura inmediata o la Gerencia General en caso sea solicitado, los reportes, cuadros de Producción y Ventas diarias en el restaurante, correspondiente a entradas, postres, bebidas, entre otros platos.
15. Proporcionar al Administrador requerimientos de información inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
16. Remitir por correo corporativo al área de Recursos Humanos, dirigido a la Coordinadora de la Unidad de Control de Personal, el rol de los descansos semanales del personal del Área.
17. Realizar ante la ausencia del Administrador el chequeo estándar del estado del local registrando en el check list asignado por la jefatura y publicarlo en los medios de comunicación para las acciones que correspondan:
 - a. Revisar y registrar el estado de los documentos administrativos y tipo legal (vencimiento de licencias, permisos, certificados, entre otros).
 - b. Revisar y registrar el estado de la fachada, puertas, iluminación, letrero, etc.
 - c. Revisar y registrar el estado de la publicidad y decoración de todos los ambientes del local, salón de comida, patio de comida, entre otros.
 - d. Revisar y registrar el estado y condiciones de los equipos industriales, electrodomésticos, indicando como observación aquellos que se identifique como reparación, mantenimiento, etc.
 - e. Revisar y registrar el estado de la seguridad del local, salón de comida, patio de comida.
 - f. Revisar y registrar el estado, cantidad y limpieza de las mesas, sillas, muebles, vitrinas, etc.
 - g. Revisar y registrar el estado y condiciones de implementos de cocina, panadería, pastelería, menaje entre otros.
18. Verificar en forma diaria la adecuada presentación del personal con la finalidad de asegurar una presentación impecable que refleje un buen servicio:
 - a. Revisar que el colaborador utilice obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas.
 - b. Revisar que los zapatos del colaborador se encuentren limpios y bien lustrados.
 - c. Revisar la presentación y aseo del colaborador; las mujeres con cabello recogido mientras que los caballeros con cabello corto y rostro afeitado.
 - d. Revisar las uñas del colaborador las cuales deben mantenerse cortas, limpias y libres de esmalte.
 - e. Revisar el maquillaje de las colaboradoras mujeres que realicen tención al cliente, el cual debe ser suave.
 - f. Revisar que el personal de Front office (personal de atención en salón) solo pueda usar un reloj y aro de matrimonio.
 - g. Revisar que el personal de Back office (personal de producción) no use ningún accesorio.
19. Apoyar en la verificación de la aplicación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos a todo colaborador que ingrese a las áreas de Producción, despacho, mostrador, y otros ambientes de cocina, panadería y pastelería.
 - a. Revisar el uso obligatorio y correcto de gorro o cofia a todo el personal que ingrese al área de Producción, incluso ingresar a la zona de producción usando dichos implementos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 7

- b. Revisar el uso obligatorio y correcto de mascarilla o tapaboca, guantes a todo el personal que manipule alimentos con excepción de las personas que tengan contacto con el fuego.
20. Supervisar la correcta aplicación y cumplimiento del protocolo de atención al cliente a todo el personal.
21. Aplicar correctamente ante la ausencia del Administrador el protocolo de atención al cliente, propiciando la interacción con los clientes.
- a. Acercarse hacia la mesa del cliente en un punto determinado de la comida, saludar y presentarse cordialmente, preguntar si el pedido esta conforme y enfatizar su disponibilidad para la atención de cualquier requerimiento.
- b. Solucionar en forma oportuna y eficiente cualquier problema suscitado que le manifieste el cliente antes que dichos temas se conviertan en quejas.
- c. Atender el pedido del cliente en forma personalizada cuando la situación lo amerite.
22. Custodiar y velar por los activos, suministros y/o repuestos asignados al local durante su jornada laboral, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
23. Ingresar diariamente a la página de Salones Network y publicar en el asunto correspondiente, un reporte de las actividades diarias que se producen en el local, el reporte semanal de producción; así como las ocurrencias que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas. Asimismo, deberá comunicar dichos acontecimientos por el correo corporativo Outlook a las jefaturas inmediata y a través del RPC.
24. Ingresar diariamente a la página de Salones Network, revisar noticias y mantenerse actualizado e informado de las disposiciones de las áreas y/o la Gerencia General. Asimismo, atender las solicitudes y/o requerimientos de información de acuerdo a su competencia.
25. Participar activamente en la página de Personas Network, calificando al personal a su cargo de ser el caso.
26. Realizar diariamente el relevo de turno con el administrador o personal encargado entrante utilizando el "Formato para el Relevo de Administradores" y/o "Cuaderno de Ocurrencias Administrativas" en donde deberán indicar los acontecimientos más relevantes que debe conocer el administrador del siguiente turno tales como: coordinaciones que deberá realizar, estado en general del local, percances, incidentes que se hubiese presentado, entre otros.
27. Controlar, custodiar y administrar racional y eficientemente el fondo de la caja chica asignado al Área para gastos menores tales como:
- Gastos de movilidades, refrigerio del personal, peajes, estacionamientos.
 - No se reconocerá por esta caja chica, aquellos gastos que representen, compras frecuentes, adquisición de bienes y/o servicios, adquisición de artefactos, adquisición de materiales eléctricos, movilidades fijas asignadas al personal por turno de trabajo, compras de obsequios, compra de medicamentos, atenciones medicas, combustible u otros.
28. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el "Libro de Reclamaciones" asignado al negocio.
- Entregar el "Libro de Reclamaciones" al cliente cuando éste requiera colocar una queja y/o reclamo respecto a los servicios prestados o productos ofrecidos en el negocio.
 - Mantener permanente comunicación con el abogado del área Legal asignado al negocio, para informar los inconvenientes presentados que se generen en el Libro de Reclamaciones y se reciba el asesoramiento respectivo.
 - Brindar la atención y/o solución inmediata ante el inconveniente presentado a fin de que el reclamo y/o queja no quede registrado en el Libro de Reclamaciones

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 3.0	F. Vigencia: 23/01/2017	Página 5 de 7

- Registrar con su puño y letra toda la información solicitada en la hoja del Libro de Reclamaciones cuando el cliente requiera efectuar la queja y/o reclamo, salvo la parte de queja y/o reclamo que la puede llenar el cliente.
- Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
- Enviar inmediatamente en la fecha de interpuesto el reclamo, vía correo electrónico al Abogado del área Legal a cargo del negocio, el escaneado de la hoja de reclamaciones que el cliente ha formulado su reclamo, junto con los datos que se requieran para su oportuna atención.
- Instruir de lo antes señalado al Encargado así como al personal responsable de cubrir los descansos y relevos administrativos para una actuación prudente y eficaz.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

No aplica

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos.
2. 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.
3. 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.
4. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
5. 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.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
8. Participar de manera obligatoria en las capacitaciones en materia de seguridad y salud, dispuestos por la empresa, en aras promover una cultura de prevención de riesgos laborales.

PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

Prohibiciones aplicables al Asistente Administrativo

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.

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 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. 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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 3.0	F. Vigencia: 23/01/2017	Página 7 de 7

autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente.

21. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
22. 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.
23. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.