

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 7

<b>CARGO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>
<b>AREA/NEGOCIO</b>	RESTAURANTE
<b>RELACIÓN JERÁRQUICAS</b>	
<b>REPORTA A:</b>	Gerente General Gerente de Restaurantes
<b>SUPERVISA A:</b>	Encargado de Tienda, Asistente Administrativo, Chef Ejecutivo, Chef Pastelero, Chef Panadero, Chef / Cocinero, Controller de AyB, Ayudante de Cocina, Ayudante de Panadería, Ayudante de Pastelería, Azafata / Mozo, Anfitriona, Atención al Cliente, Barista, Barman, Cajero, Fotógrafo, Jefe de Salón, Encargado de Salón, Capitán de Mozo, Maestro Panadero, Maestro Pastelero, Vendedor de Pan, Empaquetadora, Almacenero, Operario de Limpieza, Operador de Sistemas, Porcionador, Steward, Tesorera, Técnico en Mantenimiento.
<b>OBJETIVO DEL PUESTO</b>	
<p>Administrar y optimizar los recursos existentes en el local, orientado a brindar alimentos y prestar un servicio de óptima calidad, excelente atención y satisfacción del cliente, desarrollando estrategias que permitan competir con los demás locales de la ciudad.</p> <p>Administrar y controlar el personal del Delibakery, detallados en las relaciones jerárquicas; y como tal debe supervisar y controlar eficientemente desarrollo de las actividades que correspondan.</p>	
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa, con eficiencia y efectividad necesarias.</li><li>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.</li><li>3. 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.</li><li>4. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.</li><li>5. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.</li><li>6. Participar activamente en 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.</li><li>7. 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.</li><li>8. 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.</li><li>9. 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</li></ol>	

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 25/05/2016

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 7

puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.

10. 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.
11. 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.
12. 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).
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
17. 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. Manejar la Gestión administrativa del Área tales como control del personal, control de asistencias, rol de descansos y otros de carácter administrativo para el trámite correspondiente.
2. 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.
3. Efectuar el control diario de asistencias del personal del Área y elaborar el informe correspondiente a fin de remitir al Área de Contabilidad – Planillas para los descuentos respectivos según sea el caso. Asimismo, publicar dicha información en el asunto correspondiente en Salones Network.
4. Realizar 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.

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 25/05/2016

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 7

- 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.
5. Verificar en forma diaria la adecuada presentación del personal a su cargo 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.
6. Verificar 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.
- 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.
7. Supervisar la correcta aplicación y cumplimiento del protocolo de atención al cliente a todo el personal a su cargo.
8. Aplicar correctamente 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.
9. Supervisar diariamente la ejecución de actividades del personal a su cargo, así como las labores de limpieza y desinfección del local, cerciorándose que ambas cumplan con las más altas exigencias de higiene y salubridad comunicando los hechos a su jefatura y gerencia general.
10. Supervisar la salida de los platos de la cocina y antes de llegar a la mesa del cliente, verificando una correcta presentación del plato, especialmente en aquellas indicaciones especiales hechas por el cliente en su pedido.
11. Solucionar oportunamente los problemas que le comuniquen sus colaboradores y/o se presenten en el local ya sean cotidianos, urgentes o de emergencia.
12. Proponer a la Jefatura inmediata estrategias de mejora para la administración y giro del negocio con la finalidad de garantizar un servicio de calidad.
13. Supervisar el cobro de caja y la emisión de boletas de venta obligatoriamente por concepto de consumo; así como la emisión de factura en caso de ser solicitado por el cliente.
14. Custodiar y velar por los activos, suministros y/o repuestos asignados al local durante su jornada

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 25/05/2016

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 7

laboral, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.

15. 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.
16. 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.
17. Participar activamente en la página de Personas Network, calificando al personal a su cargo de ser el caso.
18. Mantener informado permanentemente 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.
19. 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.
20. Verificar que el local se encuentre en óptimas condiciones de seguridad y limpieza antes de retirarse, caso contrario deberá informarse a la jefatura inmediata.
21. Supervisar del fondo de la caja entregado a la Cajera por el importe establecido para dicho fin.
22. 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.
23. 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
  - 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

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 5 de 7

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. Hacer 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 laborales.
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 activamente en las capacitaciones en materia de seguridad y salud, realizadas por la empresa, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.

### 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. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en otros usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel al que están destinados.
10. Realizar actos de acoso sexual.

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 25/05/2016

11. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato.

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,

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

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.

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.