

**DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
EMPRESA TURISMO EN CALI SAS.**



Universidad
del Cauca

FREDY ALEJANDRO CUASPUD LOZANO

**PRACTICA PROFESIONAL PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR
DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2019**

**DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
EMPRESA TURISMO EN CALI SAS.**



**Universidad
del Cauca**

FREDY ALEJANDRO CUASPUD LOZANO

**ASESOR ACADÉMICO:
JORGE ENRIQUE BARRERA.**

**ASESOR EMPRESARIAL:
LUZ DEY GONZALES GALLEGO.**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN – CAUCA
2019**

Tabla de contenido

Introducción.....	6
✓ Contextualización del trabajo	7
1.1 Descripción del problema	7
1.2 Formulación del problema	8
.3 Justificación.....	8
1.4Objetivos	9
1.4.1 Objetivo general.....	9
1.4.2 Objetivos específicos.	9
2. Contextualización teórica	9
2.1 Marco teórico.....	9
2.2 Marco Contextual.....	10
2.3 Marco legal.	11
3. Contextualización metodológica.....	12
4. Desarrollo Del Trabajo De Práctica Profesional.....	13
4.1. Identificar los procesos y procedimientos existentes en la organización	13
✓ Diseño de instrumento para la identificación de Actividades que desarrolla cada integrante de la organización.	13
✓ Aplicación del instrumento.	17
4.2. Diseñar la estructura organizacional de la empresa Turismo En Cali SAS.....	37
4.3. Documentar los procesos y procedimientos en la organización.	40
6. Bibliografía	124

Tabla de Gráficas.

Gráfica 1. Resultados Acerca del Conocimiento de la Misión De La Empresa.....	17
Gráfica 2. Resultados Acerca del Conocimiento de la visión De La Empresa	18
Gráfica 3 Ingreso de Clientes	19
Gráfica 4 Recepción de mercancías en bodega del Tequilazo	20
Gráfica 5 Atención al Cliente.....	22
Gráfica 6 Procedimiento de Compra.	23
Gráfica 7recepción de mercancías en bodega de Cocina	24
Gráfica 8 Solicitud de Remesa Diaria.	25
Gráfica 9Preparación de Alimentos.	26
Gráfica 10 Recepción de Mercancías en bodega de cocina	27
Gráfica 11 Saneamiento de la cocina.	28
Gráfica 12 Saneamiento de la cocina.	28
Gráfica 13 Arreglo de Daños	29
Gráfica 14 lavandería.	30
Gráfica 15 Arqueos de Efectivo.	31
Gráfica 16 Revisión de Habitaciones.	32
Gráfica 17 Recolección de Elementos de Valor para la empresa.....	33
Gráfica 18 Realización de compras.....	33
Gráfica 19 Recoger dineros de Reservasiones	34
Gráfica 20Pago de Obligaciones	35
Gráfica 21 Facturación Recepción.	36
Gráfica 22 Organigrama en Situación Actual	37
Gráfica 23 Organigrama Propuesto.....	38
Gráfica 24Gráfica 4 Mapa de Procesos Actual	39
Gráfica 25 Mapa de Procesos Propuesto.....	39
Gráfica 26 Procedimiento de Venta	55

Tablas.

Tabla 1. Instrumento de levantamiento de información.....	16
Tabla 2 Cargos en la organización	17
Tabla 3 Formato de Plan Estratégico	43
Tabla 4 Formato Acta Numero.....	45
Tabla 5 Formato de Solicitud y Reporte de Viático.....	50
Tabla 6 Formato de Elaboración de Presupuesto Anual	51
Tabla 7 Formato de Reporte Pago de Proveedores	52
Tabla 8 Formato de Autorización de Descuentos de Nomina.....	53
Tabla 9 Formato Reporte Caja Menor.....	54
Tabla 10 Formato Cuadro de Reservas Hospedaje	56
Tabla 11 Formato Cuadro de Reservas de Decoración	56
Tabla 12 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Restaurante	59
Tabla 13 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Recreación.	60
Tabla 14 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Hotel.	61
Tabla 15 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Decoración	62

Introducción

Documentación de procesos y procedimientos permite una estructuración efectiva en respuesta a las necesidades de la Organización, es así como , se realiza una identificación de los procesos y procedimientos existentes en la organización, con el objetivo de realizar una propuesta consistente ,analizando los vacíos actuales, focalizándose en las problemáticas, interconectando y creando actividades, de igual manera, estandarizar la forma en la cual debería llevarse a acabo las actividades estratégicas que implican la acción de todos los niveles de la organización con el fin de garantizar una satisfactoria experiencia al cliente, cabe resaltar que, la propuesta se condensa de forma gráfica en un mapa de procesos , así mismo , en diagrama de flujo y en la estructura organizacional .

✓ **Contextualización del trabajo**

El presente trabajo de práctica profesional desarrolla en la empresa Turismo en Cali SAS de la ciudad de Santiago de Cali, la cual, se dedica a la prestación de servicios recreativos, de esparcimiento, turismo romántico y familiar, en sus 2 centros vacacionales ubicados en la capital Vallecaucana.

En reunión y con base en los requerimientos de la Gerente General, la Señora Luzdey Gonzales Gallego, se plantea la necesidad de Documentar los procesos y procedimientos de Turismo en Cali SAS. Conforme a las características de empresa y el sector al que pertenece, se hace pertinente adoptar el enfoque por procesos.

Lo anteriormente expuesto, da lugar al objetivo del trabajo de práctica profesional, “Documentar los procesos y procedimientos de la empresa Turismo En Cali SAS”. Y que estará bajo la supervisión y acompañamiento de la Gerente General de Turismo en Cali SAS. En calidad de Asesor Empresarial, como se acordó en la solicitud de práctica profesional.

1.1 Descripción del problema

Tradicionalmente las empresas se han estructurado por departamentos o áreas funcionales, siendo estos esquemas rígidos que no se adaptan fácilmente a los cambios del entorno, sin embargo, actualmente en el siglo XXI la globalización ha implicado un cambio notable en el mercado de debido a que, los competidores han impuesto una mayor presión para disputarse una porción de él, además de eso las exigencias de los clientes han avanzado (Pérez, 2009), estos cambios obligan a las empresas a estructurarse entorno a procesos, siendo estos considerados como una forma eficaz de competir, es decir son una fuente de ventaja competitiva, por que orientan a la empresa hacia la satisfacción del cliente (Harrington, 1992).

Teniendo en cuenta que, en un contexto competitivo e incierto las medidas tradicionales que existen para evaluar las empresas no son completamente eficientes, pues, no proporcionan información necesaria que permita orientar los esfuerzos de la organización hacia los objetivos estratégicos, ya que, existen actividades excesivas que hacen complejo la asignación de responsabilidades, el presupuesto de recursos y el cumplimiento de especificaciones, en conclusión, esto afecta la eficiencia, la calidad y la productividad de la empresa (Peteiro, 2003).

La arquitectura organizacional es considerada por Ackoff (2000), como una guía de elementos generados con el fin de satisfacer la necesidad de entropía, producto de la descoordinada labor del talento humano, que generan la carencia de rutinas formalizadas, diferenciadas y normalizadas, que permitan establecer controles.

De acuerdo a lo anterior, se sustenta la necesidad de la organización referente de una Estructura organizacional consecuente con las necesidades de los objetivos estratégicos, así mismo el levantamiento de los procesos y procedimientos.

1.2 Formulación del problema

- Ausencia de Documentación de los procesos y procedimientos de la empresa Turismo en Cali SAS.

.3 Justificación

El turismo se ha venido transformando en una actividad masiva y se considera un bien de primera necesidad Velásquez et al (2005), de este modo ,Colombia no ha sido ajeno a tal fenómeno, de allí pues, el gobierno le apuesta como política al fortalecimiento de este sector, debido a que impulsarlo contribuye a la transformación social, a la generación de riqueza, razón de peso en mejora la equidad social y la seguridad de la comunidad (Departamento Nacional de Planeación, 2005; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2008a). Además de incentivos y garantías desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el fin de fortalecer y estimular un mercado altamente competitivo de las pequeñas y medianas empresas, así como la Constitución Política de Colombia de 1991, consagra que, el Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial” (Artículo 333). Del mismo modo establece los requerimientos para desarrollar un turismo sostenible y de calidad para ser competitivos a nivel mundial, garantizando un mejor servicio al cliente, enmarcado en las Normas Técnicas Sectoriales.

Lo anterior da lugar a encontrar elementos en común entre la normativa del Gobierno y el sector empresarial turístico, como los es el servicio al cliente. De esta manera se concibe que las organizaciones de servicios deben estar estructurada en función de generar valor agregado a las partes interesadas, entre ellas sin lugar a dudas el cliente, de este modo la estructura y la gestión por procesos es pertinente, pues incluye al cliente en sus lineamientos Rojas et al (2016). Siendo la documentación de procesos y procedimientos el punto de partida para gestionar los procesos en la organización.

La documentación de los procesos y procedimientos en la organización permitirá desarrollar de manera coordinada, clara, eficiente y oportuna, la distribución de actividades, la asignación de recursos, la recopilación de información, desde la práctica administrativa. Además se eliminan las actividades innecesarias que no generan valor a la organización, generando de esta manera la eficiencia de los procesos desde una perspectiva de gestión.

Es imperativo resaltar que formalizando los procesos de una organización se establecen lineamientos de dirección para el adecuado desempeño del Talento Humano, superando las expectativas del cliente, generando valor agregado a las partes interesadas de la compañía.

De igual manera es importante transmitir las prácticas y conocimientos presentes en una organización, que se encuentran de forma tácita, a manera explícita, siendo los manuales de proceso y procedimientos la herramienta capaz de satisfacer tal requerimiento.

El enfoque por procesos fundamenta su propuesta en la modelización de los sistemas entendidos como la relación interdependiente de todos los procesos de la organización, garantizando el desarrollo óptimo de las actividades, (ISO 9000, 2000), además, permite identificar fallas del proceso en las actividades del mismo, dando lugar a la corrección preventiva, es decir a la gestión de los procesos de la organización.

1.4Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

- Documentar los procesos y procedimientos de Turismo En Cali SAS.

1.4.2 Objetivos específicos.

- ✓ Identificar los procesos y procedimientos existentes en la organización.
- ✓ Diseñar la estructura organizacional de la empresa Turismo En Cali SAS.
- ✓ Documentar los procesos y procedimientos en la organización.

2. Contextualización teórica

2.1 Marco teórico

Teoría General de Sistemas

Uno de los principales exponentes de la teoría de sistemas (TGS) es Bertalanffy (1968) quien conceptualiza a los sistemas como conjunto complejo de partes que se relacionan entre sí de manera interdependiente para alcanzar un objetivo, estos interactúan constantemente con su ambiente, el cual permite que haya una retroalimentación constante, cabe resaltar que, las interrelaciones entre los componentes del sistema constituyen la estructura del sistema, estos elementos pueden entenderse como procesos, A este punto se destaca que, autores como Kahn y Katz se fundamentan en la TGS para proponer un modelo administrativo enfocado de manera más precisa a la organización como un sistema abierto, donde la relación con el entorno es latente e inmediata, pues captura o recibe elementos, los cuales el sistema transforma mediante un proceso y genera un resultado que es entregado de nuevo al medio. Dicho sistema nuevamente captura información retroalimentando el sistema, garantizado así el equilibrio para éste. (Peralta, 2016).

Teniendo en cuenta que las partes de un sistema interactúan interdependientemente, dichas partes y relaciones es lo que conforma la estructura de un sistema (Arnold & Osorio, 1998). Lo anterior da lugar a revisar la importancia del diseño de la estructura organizacional, que es definida como una configuración formal constituida por cinco partes, interrelacionadas a través de flujos: de autoridad, de material de trabajo, de información y de procesos de decisión (Mintzberg, 1992), de esta manera, es considerada como la anatomía de la organización (Hall, 1977) por medio de la cual se organizan, asignan, agrupan, coordinan e integran las funciones, tareas y procesos en una empresa,(Child, 1972). De este modo, (Marin, 2012) plantea que el diseño es un proceso que esquematiza la configuración

organizacional, por medio de parámetros o elementos determinantes perfectamente alineados que dividen, coordinan y estandarizan el trabajo, teniendo en cuenta el contexto en la cual se encuentra la organización.

A su vez entendiéndose como proceso, una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados (ISO 9001, 2008) y teniendo en cuenta la organización es vista como un sistema en el cual confluyen un conjunto de actividades que se relacionan entre sí de manera interdependiente (Bertalanffy, 1968), por consiguiente el proceso se encuentra inmerso en un sistema el cual es la organización.

Donde con el fin de generar un resultado con valor agregado (Pérez, 2009), se debe encaminar la organización hacia la gestión de sus procesos, que como lo establece la organización internacional de normalización (ISO), requiere que ésta gestione cada proceso como una unidad única y a su vez como un componente de un conjunto de procesos (ISO, 9001).

2.2 Marco Contextual.

La empresa Turismo en Cali SAS, está legalmente constituida bajo documento privado del 07 de agosto de 2012 de Cali, inscrita en la cámara de comercio el 14 de agosto de 2012 bajo el número 9745 del libro IX. Sin embargo cuenta con más de 12 años de experiencia en el sector del turismo en la ciudad de Santiago de Cali.

De acuerdo a la clasificación de actividades económicas (CIIU) de la Cámara de comercio de Cali, la empresa tiene como actividad principal actividades de operadores turísticos (N7912) y actividad secundaria alojamiento en centros vacacionales (I5513).

La compañía presta los servicios de su actividad comercial en el Complejo Turístico Arca De Noé. Adicionalmente tiene al servicio de los clientes dos oficinas comerciales, la primera, en el Barrio San Antonio (calle 5 con Crr 5), así como también en la zona Sur de la ciudad (av paso ancho con calle 39).

La organización la integran alrededor de 25 colaboradores que trabajan articuladamente con el fin de ofrecer una experiencia satisfactoria a los visitantes, a través del portafolio de servicios que ofrece la compañía que se dan a conocer a continuación.

- servicio de alojamiento y hospedaje.
- Servicio de decoración de habitación.
- servicio a la habitación.
- servicio de restaurante 24 horas.
- servicio cenas románticas.
- servicio de menú personalizados para eventos.
- servicio de decoración.
- servicio de realización de eventos, familiares.
- servicio de discoteca.
- servicio de coctelería.

- servicio de bar.
- servicio de recreación y esparcimiento.
- servicio de piscina agua tratada hasta las 2 A.M.
- servicio de piscina agua natural hasta las 4 A.M.
- servicio de baño turco.
- servicio de spa.
- servicio de jacuzzi.
- servicio de senderismo y acceso a Cascada “Chorro de plata”.

Los acercamientos de la organización con el direccionamiento Estratégico se describen de la siguiente manera:

- **Misión:** satisfacer la necesidades de sus clientes superando sus expectativas, brindando servicios y productos de alta calidad, creemos en el trabajo en equipo, en la estabilidad laboral de nuestros colaboradores, manteniendo altos estándares de calidad en la prestación del servicio y aportando al desarrollo económico y turístico de la región, mediante nuestro compromiso de excelencia e innovación, generando así en nuestros accionistas un crecimiento continuo y sostenible año tras año.
- **Visión:** ser reconocidos para el año 2023 como el centro vacacional líder en el Valle del Cauca, siendo la mejor opción para la realización de eventos, el descanso, la recreación y la diversión de propios y turistas.
- **Objetivo estratégico:** Posicionar la organización como la mejor alternativa de recreación y Turismo en el valle del Cauca, a través de un equipo de colaboradores capacitados y motivados, con los recursos tecnológicos y financieros óptimos para garantizar la mejora continua en la organización, la satisfacción del cliente y la rentabilidad sostenida para los accionistas.

2.3 Marco legal.

Teniendo en cuenta la actividad económica, el sector de la economía al que pertenece, además de la ubicación geográfica donde desarrolla su objeto comercial, la empresa Turismo en Cali SAS. Se enmarca bajo la siguiente normatividad Colombiana.

La normatividad que reglamenta el Turismo en Colombia es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de las Normas Técnicas Sectoriales, las cuales propenden por un turismo sostenible para lo cual establece y especifica los requerimientos desde al ámbito sociocultural, económico, ambiental y de gestión para la sostenibilidad de los destinos turísticos y de los prestadores de servicios turísticos.

Turismo en Cali SAS fundamenta su actividad en el marco de las Normas Técnicas Sectoriales, NTS-002 y NTS-004, como Establecimiento de alojamiento y hospedaje y establecimiento gastronómico y bar, respectivamente. Siendo las siguientes, la más importantes.

Ley 1558 de 2012, se constituye en la Ley Marco del sector turismo de Colombia. De ella se desglosa el marco normativo, organizacional y de gestión del sector Turismo.

Decreto 1074 de 2015. Decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo. Complementa, modifica, amplía y precisa diferentes disposiciones consagradas en las Ley 1558 de 2012.

Resolución 3840 de 2009, Código de Conducta en Servicios Turísticos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Establece la obligación de implementar las acciones de prevención y erradicación integrantes del Código de Conducta y de servicios turísticos, con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, según lo contemplado en los Artículos 16, 17 y 19 de la Ley 679 de 2001.

Ley 99 de 1993, Ley General Ambiental de Colombia, sienta las bases a partir de las cuales se emprende el proceso de consolidación institucional, administrativo, reglamentario y misional del sector del medio ambiente y desarrollo sostenible en Colombia. La misma crea el Ministerio del Medio Ambiente; reordena el sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables y organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA).

Decreto 1076 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, Recoge aspectos relacionados con prestadores de servicios asociados al ecoturismo, usuarios, visitantes, actividades recreativas y de turismo en el Sistema de Áreas Protegidas.

Ley 1801 de 2016, Código de Policía, ley por la cual se dictan disposiciones de convivencia para todo el territorio nacional.

3. Contextualización metodológica


Para la Identificación de los procesos y procedimientos se procedió a levantar la información por medio de una encuesta utilizando un cuestionario y sesiones a profundidad con el personal y los directivos , de esta manera, se establece una forma por medio de la cual se logra el consenso de todas las partes que intervienen en un proceso, posteriormente, se listaron los procesos encontrados y se procedió hacer una clasificación en relación a los 3 niveles del mapa de procesos, teniendo en cuenta la opinión de expertos y el criterio de los directivos de la organización en sesiones grupales , para la elaboración de los procesos actuales se confrontan con los requeridos por la empresa prestadora de servicios , de esta manera, se analiza los procesos faltantes , lo cual permite darle valor agregado a las actividades actuales , mediante la creación de actividades interconectadas y creación de nuevos procesos.

Posteriormente, se realiza la documentación de los procesos, teniendo en cuenta, los procesos actuales y los faltantes, de esta manera se crea los procedimientos recurriendo al programa bizagi, se modelan, así mismo se crean formatos los cuales permiten registrar los procedimientos.

4. Desarrollo Del Trabajo De Práctica Profesional.

4.1. Identificar los procesos y procedimientos existentes en la organización

- ✓ Diseño de instrumento para la identificación de Actividades que desarrolla cada integrante de la organización.

	Doc N° 1	Turismo En Cali SAS.	Versión 1.0
	Instrumento para el Levantamiento de Información de los Puestos de Trabajo de la Empresa Turismo en Cali SAS.		
Datos Personales y Escolaridad			
1	Nombre		
2	Qué nivel académico tiene (___ Primaria, ___ Bachillerato, ___ Técnico, ___ Profesional)		
3	Que profesión o Estudio Técnico Tiene ?		
4	Qué cursos ha Realizado ?		
Datos Del Cargo			
5	Tiene conocimiento de cual es la visión de la empresa?		
6	Tiene conocimiento de cual es la misión de la empresa ?		
7	¿Qué Cargo se Encuentra Desempeñando Actualmente ?		
8	¿Pará Cúal Cargo Fue Contratado?		
9	Cuál es el Objetivo del Cargo?		
10	A qué Área de la Empresa Pertenece ?		
11	Tiene Personal a su Cargo ? ___ Si ___ No		
12	¿A quién supervisa usted en sus labores?		
13	Quien es su Jefe inmediato?		
14	Qué Horario Tiene usted ?		
15	Qué Tipo de Contrato Tiene Usted?		
16	Cual es su Salario ?		


	Doc N° 1	Turismo En Cali SAS.	Versión 1.0
	Instrumento para el Levantamiento de Información de los Puestos de Trabajo de la Empresa Turismo en Cali SAS.		
Datos para cada función Relevante			
19	¿Con qué frecuencia desarrolla la función #n?		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
20	Cual de las anteriores Funciones considera usted mas importantes?		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
21	Cómo Realiza sus funciones mas importantes?		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
22	En que lugar de la Empresa desempeña sus funciones		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
23	¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
24	Qué formatos maneja ?		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
25	Tiene algunas observaciones de mejora desde su puesto de Trabajo que ayuden a mejorar la empresa?		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
26	Usted puede identificar cuales son los puntos críticos de la empresa desde su puesto de Trabajo ?		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

Tabla 1. Instrumento de levantamiento de información

✓ Aplicación del instrumento.

Se desarrolló en cada una de las Secciones de la organización. Se identificaron 17 cargos en la organización, los cuales son:

Portero	Mesero	Jefe de compras
Chef	Auxiliar de Chef	Cocinero
Auxiliar de cocina	Mantenimiento	Mucama
Recepcionista	Supervisor	Mensajero
Auxiliar contable	Asesor Comercial	Community Manager
Gerente		

Tabla 2 Cargos en la organización

Además se identificaron las actividades que ejecutan, la frecuencia de realización, la interrelación de los distintos roles, tales resultados son material necesario para la realización del punto “Establecer los procesos y procedimientos actuales de la organización” que se puede visibilizar en el desarrollo del punto mencionado.

Otro dato que arroja la aplicación del instrumento es, tan solo el 13% de los colaboradores tienen conocimiento de la Misión de la organización.



Gráfica 1. Resultados Acerca del Conocimiento de la Misión De La Empresa

Del mismo modo, solo el 12,5 % de los colaboradores tienen claridad sobre la Visión de la empresa.



Gráfica 2. Resultados Acerca del Conocimiento de la visión De La Empresa

Establecimiento de los procesos y procedimientos Actuales de la organización.

Se realizaron los siguientes procedimientos con base en la información obtenida a lo largo de la aplicación del instrumento en la empresa.

Para la Modelación de los procedimientos se trabaja con la herramienta de diseño Bizagi Modeler

3.1. Procedimiento 01 Ingreso de Clientes

Objetivo: establecer el adecuado ingreso de clientes al complejo Turístico Arca de Noé Cristo Rey.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para la portería.

Referencias: “planilla de Registro de clientes”

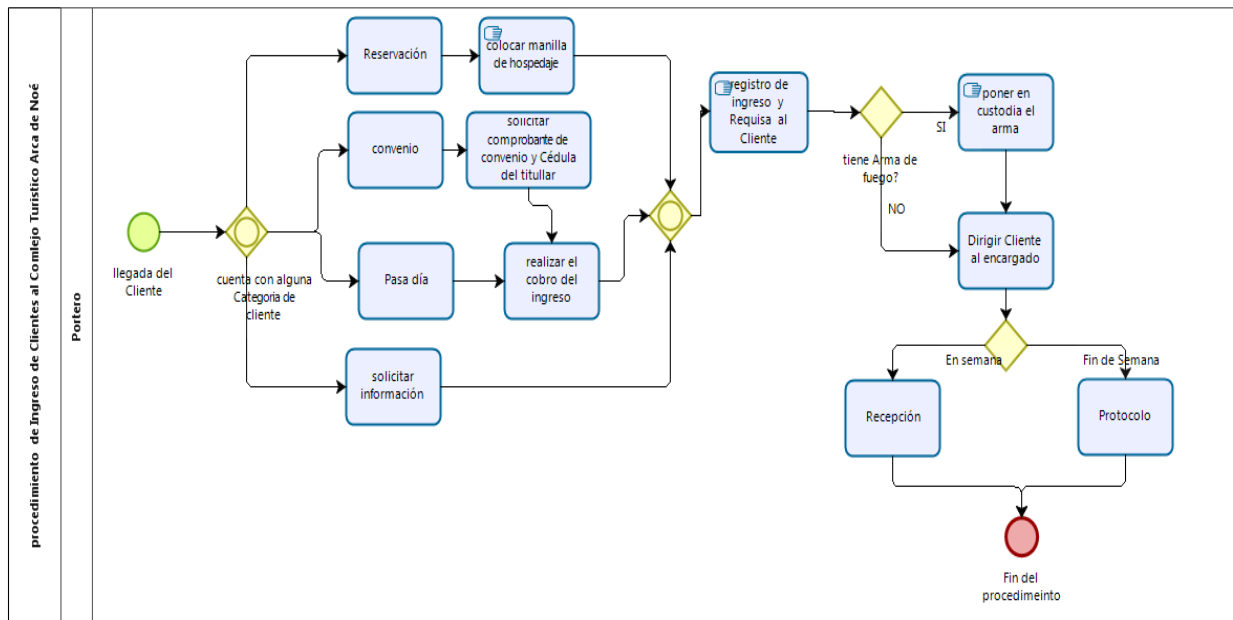
Definiciones.

- **Cliente:** Persona que adquieren los servicios ofertados por la Compañía Turismo en Cali SAS.
- **Solicitante de información:** persona que posiblemente esté dispuesto a adquirir los servicios ofertados por la Compañía Turismo en Cali SAS.

- **Convenio:** Acuerdos comerciales establecidos entre la compañía Turismo en Cali SAS y otras personas jurídicas.
- **Pasadía:** plan turístico de un día, que tiene como finalidad el esparcimiento y la recreación de un Cliente en el transcurso de un día.
- **Requisa:** Inspección de una persona y accesorios de la misma, con el fin de impedir el ingreso de artículos no permitidos por el Complejo Turístico Arca de Noé.

Desarrollo: cuando llega el cliente, el portero es el encargado de darle la bienvenida y procede a preguntar cómo desea ingresar al establecimiento, si reserva, reserva, o convenio a solicitar información. Si el Cliente elige Reservación, se le pone una manilla de hospedaje, si es cliente tipo convenio, se solicita el comprobante de convenio además de la cédula del titular del convenio. Si es cliente tipo pasa día, se procede a realizar el cobro del ingreso; la tarea anterior se ejecuta de igual manera para los clientes tipo convenio. para todos los tipos de clientes incluyendo a los Solicitantes de información se realiza el Registro de ingreso para lo cual utiliza la “planilla de Registro de clientes” y requisa al cliente, luego se le pregunta al cliente si porta arma de fuego si es así, se pone en custodia en el lugar asignado solicitando el IM del arma, sino porta arma de fuego se dirige directamente al encargado de Recibir al cliente, si es en semana, el encargado es la Recepción y si es fin de semana protocolo se encarga del cliente.

Gráfica 3 Ingreso de Clientes



3.2. Procedimiento 02 Recepción de mercancías en bodega del Tequilazo.

Objetivo: establecer el adecuado ingreso de mercancías al complejo Turístico Arca de Noé Cristo Rey.

Alcance: Este procedimiento es aplicable a para la portería.

Referencias: Ninguna

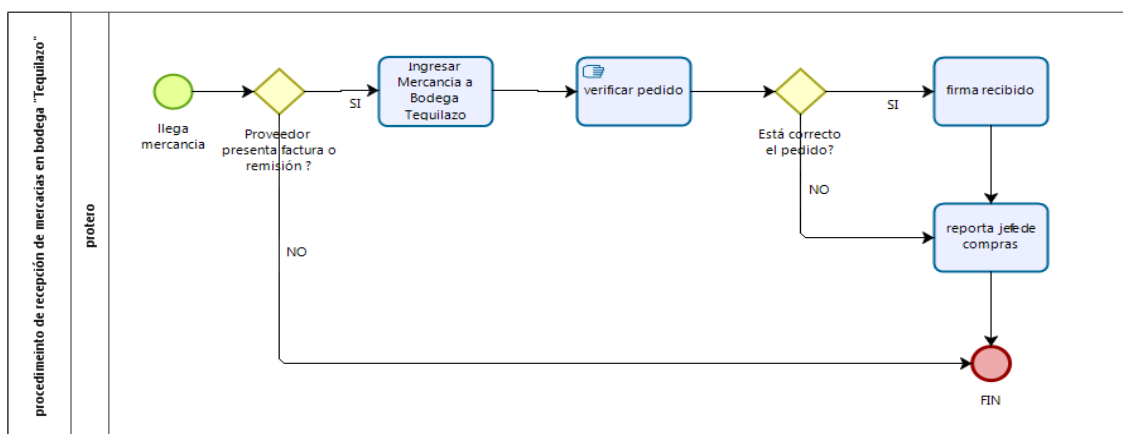
Definiciones:

- **Factura:** Documento legal o que cumple sus facultades legales, de orden comercial que relaciona una acción de compra-venta de un Producto entre un proveedor y el Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece de productos que sirven de insumo para la a cabo la actividad comercial del Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey

Desarrollo:

Cuando llega el proveedor con la mercancía, en primer lugar se solicita la factura o remisión, si no la tiene se procede a informar a la jefe de Compras y finaliza el procedimiento; Si por el contrario, si la trae se procede a Ingresar las mercancías a la bodega del Tequilazo, se verifica que lo consignado en la factura corresponda a los productos y las cantidades, posteriormente si está todo de correcta forma se firma el recibido que se entrega a la jefe de compras, o de lo contrario se informa de la irregularidad a la jefe de compras y se da finalizado el procedimiento.

Gráfica 4 Recepción de mercancías en bodega del Tequilazo



3.3. Procedimiento 03 Atención al Cliente

Objetivo: establecer la adecuada Atención al cliente desde el cargo de mesero en el complejo Turístico Arca de Noé Cristo Rey.

Alcance: Este procedimiento es aplicable el cargo de Mesero

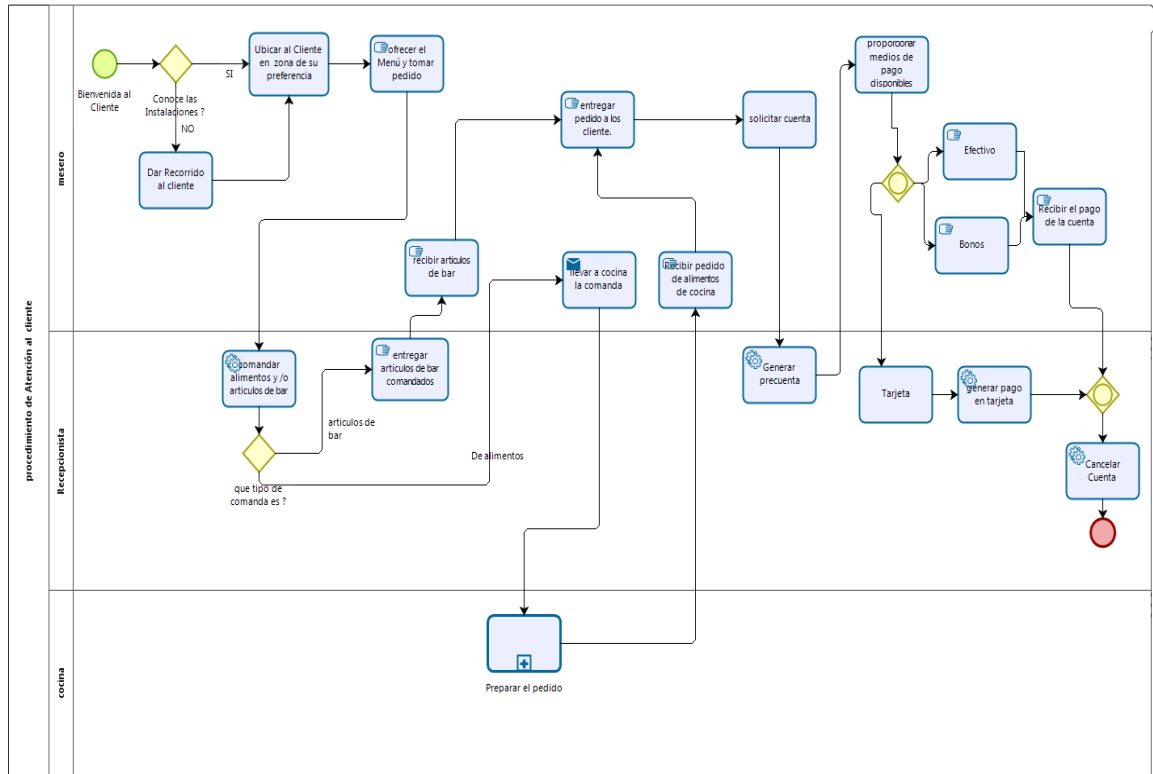
Referencias: Ninguno

Definiciones.

Desarrollo.

Como primer paso recibe al cliente una vez terminado el procedimiento de ingreso en portería, preguntándole si ya conoce las instalaciones, si la respuesta es afirmativa se ubica al cliente en su zona de preferencia, Si no conoce el establecimiento se le da un breve recorrido por las instalaciones describiendo los servicios prestados en el mismo, una vez terminada tal actividad, se procede del mismo modo que si la respuesta afirmativa. Seguidamente se ofrece el menú al cliente y se toma el pedido, el cual se comanda en la recepción, de dos maneras, la primera si son artículos de bar recepción los registra y los entrega al mesero encargado del pedido; la segunda se trata de artículos de cocina, se comanda el pedido en recepción, se entrega dicha comanda al mesero encargado del pedido quien entrega ésta al encargado de Cocina, posteriormente el mesero recibe el pedido de cocina y procede a entregarlo al cliente tal y como lo hace con los artículos de bar. Luego cuando el cliente solicita la cuenta, el mesero se dirige a Recepción, quien genera la pre-cuenta, una vez el cliente verifique la pre-cuenta, el mesero proporciona los medios de pago del complejo turístico (bonos, tarjeta y/o efectivo), el cliente elige su forma, si es tarjeta el mesero dirige al cliente hasta la recepción para realizar la transacción, si elige bonos o efectivo el mesero recibe el pago y posteriormente lo entrega en la recepción.

Gráfica 5 Atención al Cliente



Uno de los requisitos fundamentales que debe cumplir un documento en un sistema de gestión de calidad es que aporte valor a las actividades o procesos del sistema o facilite y simplifique la realización de las mismas (López Lemos, 2015)

3.4. Procedimiento 04 Procedimiento de Compra.

Objetivo: establecer la forma de realizar las compras en el complejo Turístico Arca de Noé.

Alcance: Este procedimiento es aplicable al cargo de Jefe de compras

Referencias: “Formato de Requisición”, “Formato de ventas”, Factura.

Definiciones.

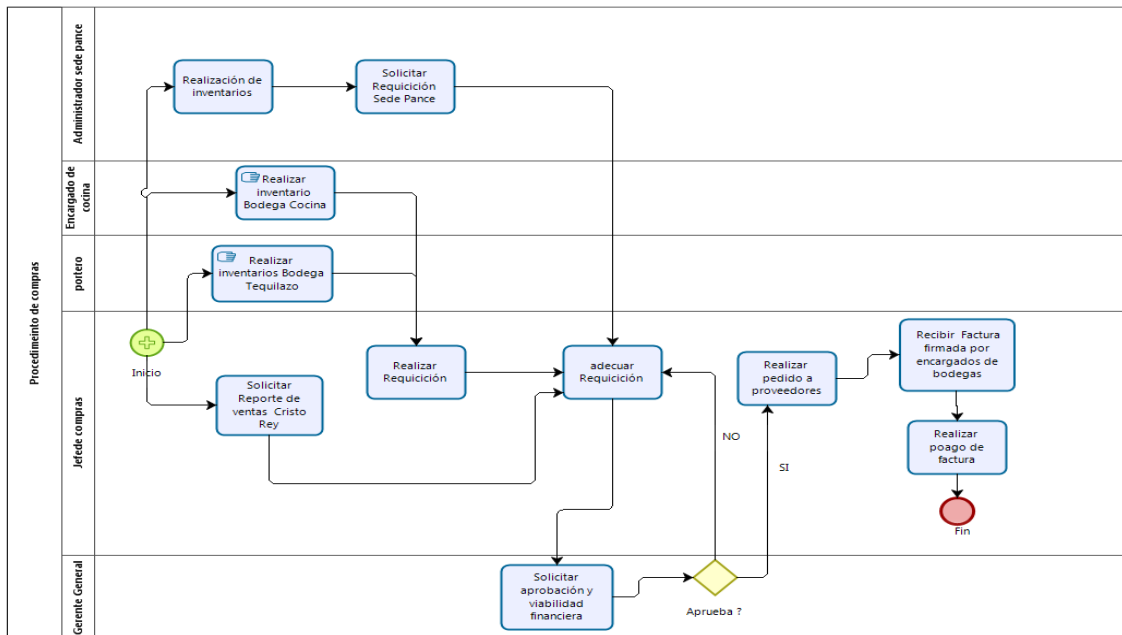
- **Inventario:** lista detallada y ordenada de artículos pertenecientes a la empresa, en un momento específico, se catalogan como insumo para llevar a cabo la actividad comercial del Complejo Turístico Arca De Noé.
- **Requisición de compra:** Formato de solicitud de materiales o insumos que se dirige al departamento de compras desde otras dependencias de la organización.

- **Factura:** Documento legal o que cumple sus facultades legales, de orden comercial que relaciona una acción de compra-venta de un Producto entre un proveedor y el Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece de productos que sirven de insumo para la a cabo la actividad comercial del Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey.
- **Compra:** Es el acto de adquirir un producto (insumo) a cambio de dinero.

Desarrollo.

Para realizar las compras en el Complejo Turístico Arca de Noé el jefe de compras efectúa en compañía de los encargados de las bodegas de la sede Cristo Rey los inventarios que son insumo para llevar a cabo la Requisición, paralelamente el administrador de la sede pance envía la requisición de dicha sede al jefe de compras, quien con ambas requisiciones, así como con el reporte de ventas semanal, adecúa la requisición que una vez finalizada es enviada vía Whats-app al Gerente General a aprobación y viabilidad financiera, si no es aprobada debe ser adecuada nuevamente, si por el contrario es aprobada entonces se procede a realizar los pedidos a proveedores, telefónicamente o Vía Whats-app, quienes una vez traen las mercancías (insumos) solicitan el pago de la factura, dicha factura o remisión debe estar firmada por el encargado de la respectiva bodega, finalmente se paga al proveedor la factura y se da por terminado el procedimiento de compra.

Gráfica 6 Procedimiento de Compra.



3.5. Procedimiento 05 recepción de mercancías en bodega de Cocina

Objetivo: establecer el adecuado ingreso de mercancías (insumos) al complejo Turístico Arca de Noé Cristo Rey.

Alcance: Este procedimiento es aplicable el área de Cocina.

Referencias: Ninguna

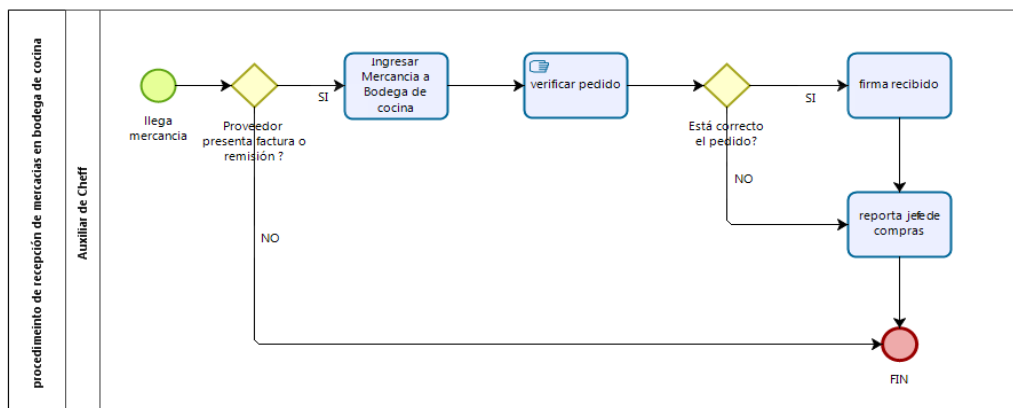
Definiciones:

- **Factura:** Documento legal o que cumple sus facultades legales, de orden comercial que relaciona una acción de compra-venta de un Producto entre un proveedor y el Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece de productos que sirven de insumo para la a cabo la actividad comercial del Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey

Desarrollo:

Cuando llega el proveedor con la mercancía, en primer lugar se solicita la factura o remisión, si no la tiene se procede a informar a la jefe de Compras y finaliza el procedimiento; Si por el contrario, si la trae se procede a Ingresar las mercancías a la bodega de cocina , se verifica que lo consignado en la factura corresponda a los productos y las cantidades, posteriormente si está todo de correcta forma se firma el recibido que se entrega a la jefe de compras, o de lo contrario se informa de la irregularidad a la jefe de compras y se da finalizado el procedimiento.

Gráfica 7recepción de mercancías en bodega de Cocina



3.6. Procedimiento 06 Solicitud de Remesa Diaria.

Objetivo: proporcionar la cantidad necesaria de insumos concernientes a la sección de cocina para el debido funcionamiento.

Alcance: Este procedimiento es aplicable el área de Cocina.

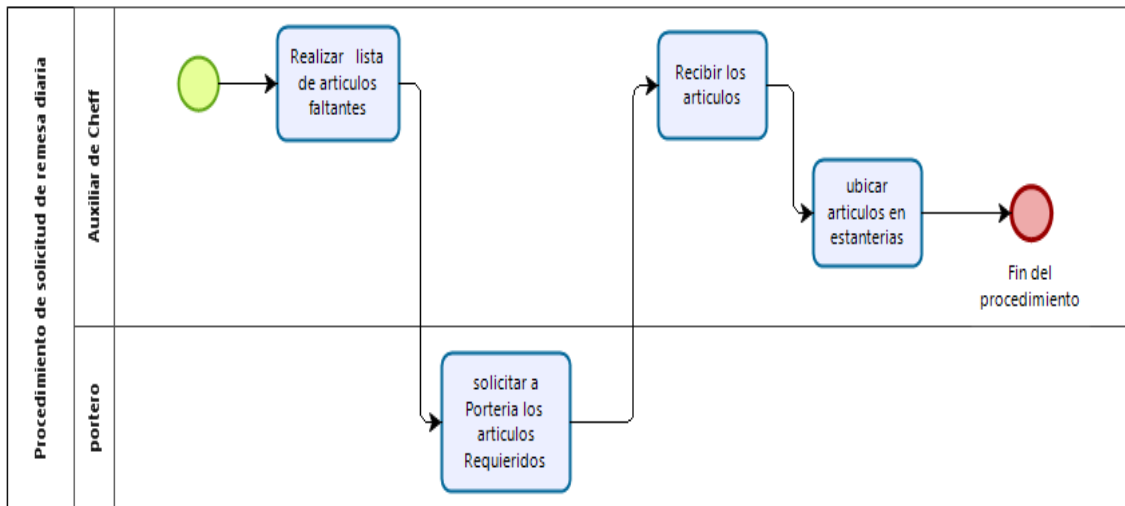
Referencias: Ninguna

Definiciones:

Desarrollo:

Se realiza una lista de artículos que se requieren de la Bodega del Tequilazo que una vez terminada tal lista, se le entrega al portero que es el encargado de la bodega del Tequilazo quien entrega dichos artículos, posteriormente se exhiben en las vitrinas de la bodega de cocina.

Gráfica 8 Solicitud de Remesa Diaria.



3.7. Procedimiento 07 Preparación de Alimentos.

Objetivo:

Alcance: Este procedimiento es aplicable el área de Cocina.

Referencias: formato de comanda

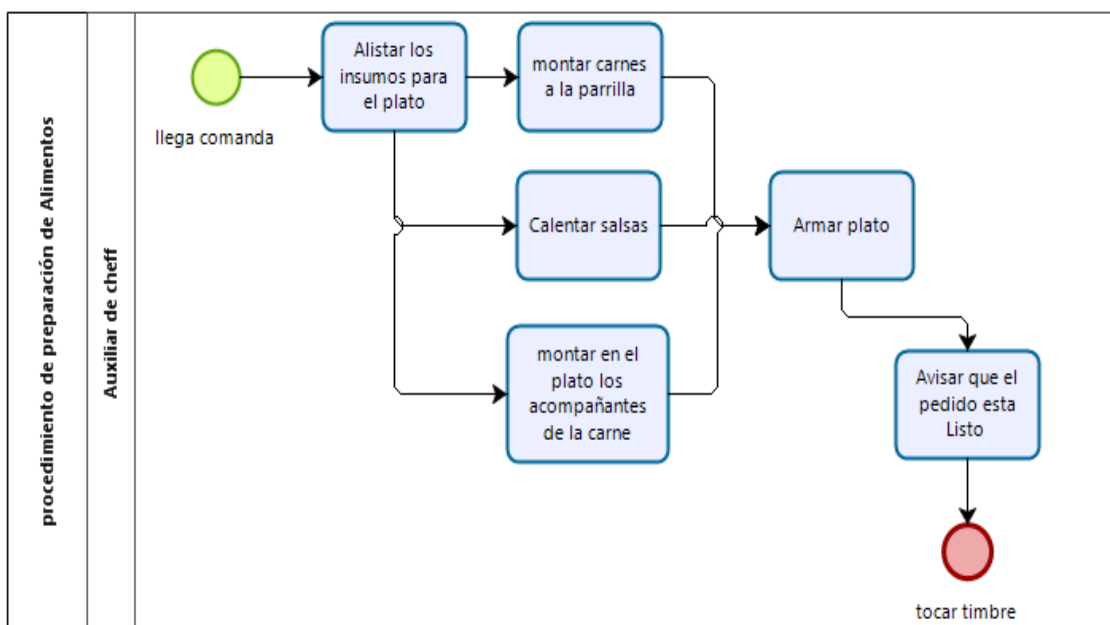
Definiciones:

- **Alistamiento:** mantener dispuestos los insumos necesarios para la realización de los platos del menú
- **Montar acompañantes de plato:** ubicar los alimentos que acompañan el fuerte del pedido, en el plato.
- **Armar plato:** añadir el fuerte al plato y realizar decoración del mismo.

Desarrollo:

Inicialmente cuando llega la comanda, se realiza un alistamiento de todos los insumos para los pedidos, luego se monta las carnes a la parrilla y mientras éstas están, se calientan las salsas y se montan cada plato para luego añadir las carnes del asado, finalmente, cuando ya está listo el plato del menú se toca un timbre para dar aviso al mesero responsable del pedido.

Gráfica 9 Preparación de Alimentos.



3.8. Procedimiento 08 Recepción de Mercancías en bodega de cocina.

Objetivo: establecer el adecuado ingreso de mercancías (insumos) al complejo Turístico Arca de Noé Cristo Rey.

Alcance: Este procedimiento es aplicable el área de Cocina.

Referencias: Ninguna

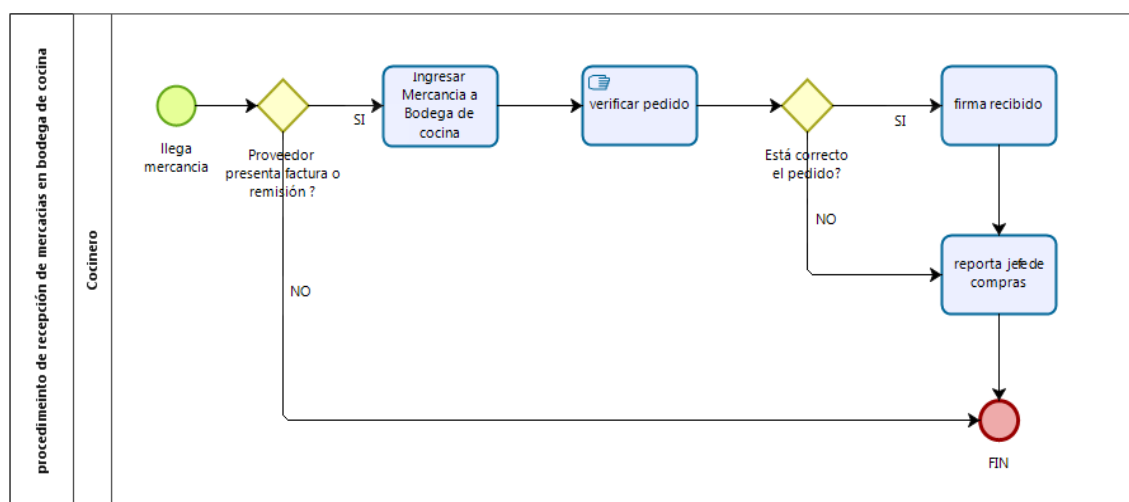
Definiciones:

- **Factura:** Documento legal o que cumple sus facultades legales, de orden comercial que relaciona una acción de compra-venta de un Producto entre un proveedor y el Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece de productos que sirven de insumo para la a cabo la actividad comercial del Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey.

Desarrollo:

Cuando llega el proveedor con la mercancía, en primer lugar se solicita la factura o remisión, si no la tiene se procede a informar a la jefe de Compras y finaliza el procedimiento; Si por el contrario, si la trae se procede a Ingresar las mercancías a la bodega de cocina , se verifica que lo consignado en la factura corresponda a los productos y las cantidades, posteriormente si está todo de correcta forma se firma el recibido que se entrega a la jefe de compras, o de lo contrario se informa de la irregularidad a la jefe de compras y se da finalizado el procedimiento.

Gráfica 10 Recepción de Mercancías en bodega de cocina



3.9. Procedimiento 09 Saneamiento de la cocina.

Objetivo: establecer la forma correcta de realizar el saneamiento de la cocina del complejo Turístico Arca de Noé Cristo Rey.

Alcance: Este procedimiento es aplicable el área de Cocina.

Referencias: Ninguna

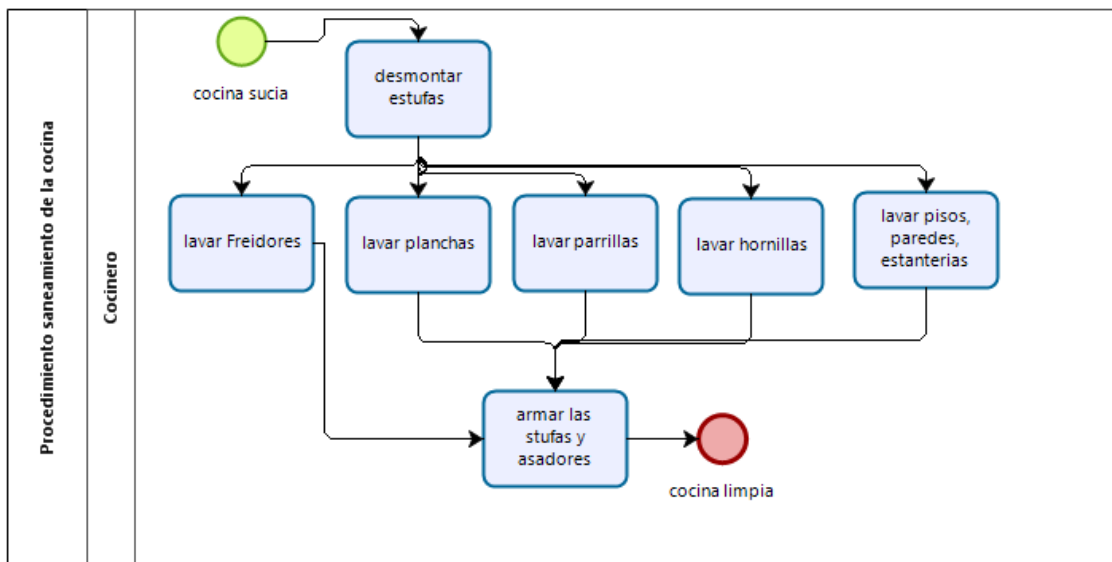
Definiciones:

Desarrollo.

Se inicia con el desmonte de las estufas, luego se lava un freidor, el otro se deja dispuesto para el servicio, continuando con las planchas, las parrillas, las hornillas, los pisos y las paredes, finalmente se arman nuevamente las estufas.

Gráfica 11 Saneamiento de la cocina.

Gráfica 12 Saneamiento de la cocina.



3.10. Procedimiento 10 Arreglo de Daños.

Objetivo: solucionar daños de las locaciones del complejo turístico Arca de Noé.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para el área de mantenimiento.

Referencias:

Definiciones:

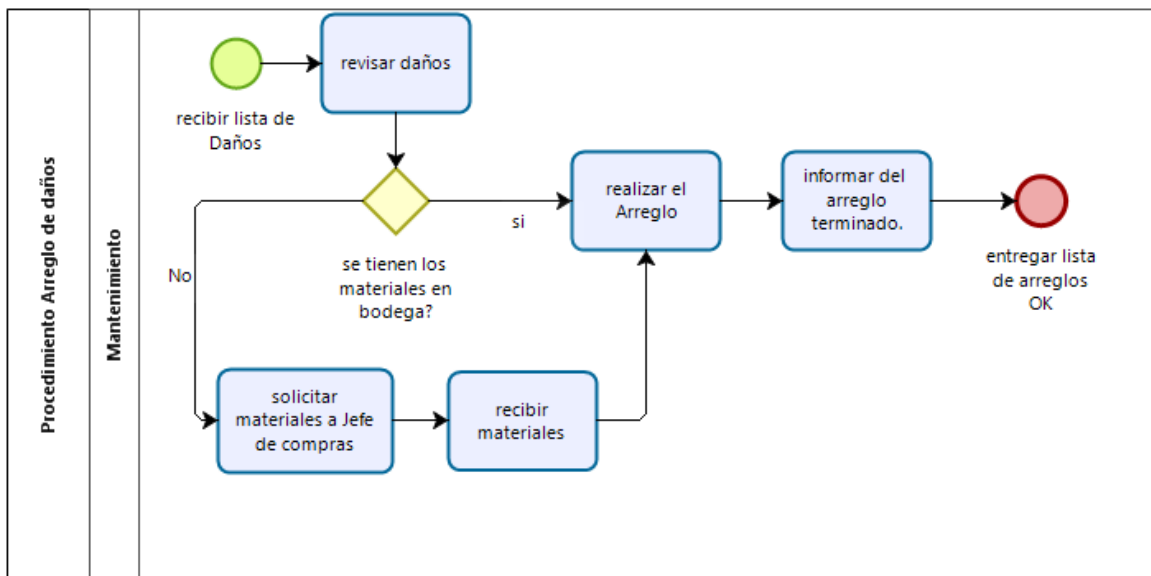
Daños: Alteraciones intencionales o no intencionales en las instalaciones del complejo turístico.

Materiales: insumos necesarios para el arreglo de los daños. (Construcción).

Desarrollo:

En primer lugar recibo una lista con las tareas pendientes que me proporciona el supervisor, luego voy a hacer la revisión de los daños, para determinar si tengo los repuestos o materiales que requiere el daño, o si por el contrario no hay los insumos en la bodega de mantenimiento, solicito a la supervisora los materiales que se necesitan para el arreglo de los daños, luego si tengo los materiales, procedo a hacer el arreglo y una vez terminado le informo a la supervisora que ya está listo el arreglo. En el caso de solicitar los materiales, espero que los traigan y procedo de igual manera que en la situación anterior.

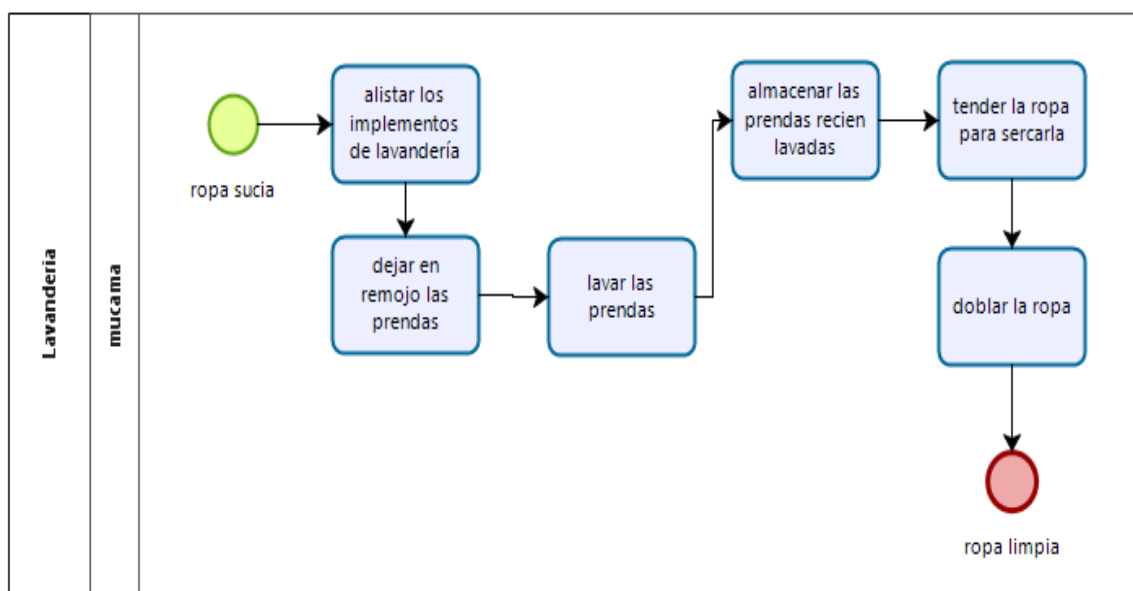
Gráfica 13 Arreglo de Daños



3.11. Procedimiento 11 lavandería.

Primero alisto los implementos, jabón en polvo, límpido, jabón rey y suavizante, luego dejo en remojo las prendas de un día para otro al otro día introduzco las prendas remojadas en la lavadora, después almaceno la ropa que sale de la lavadora en unos tarros para que el día siguiente sea extendida en las cuerdas para secarlas, finalmente se recoge la ropa seca y se doble ubicándola en la casa de las muñecas.

Gráfica 14 lavandería.



3.12. Procedimiento 12 Arqueos de Efectivo.

Objetivo: Garantizar una custodia Efectiva para los dineros generados en Portería, Recepción y Barra de piscina.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para los supervisores.

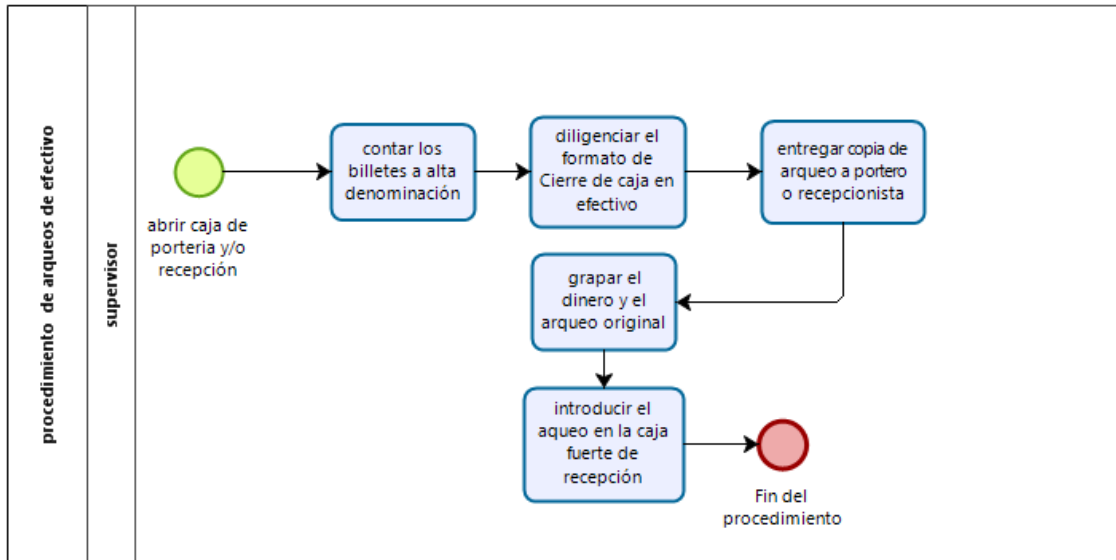
Referencia “Formato de cierre de caja en efectivo”

Definiciones:

Desarrollo

Inicialmente se procede a abrir la caja de portería y/o recepción, luego se cuentan los billetes de alta denominación, posteriormente se diligencia el formato de cierre de caja en efectivo y se entrega la copia de tal formato al portero y/o recepción, seguidamente se debe grapar el dinero con el original del formato, finalmente se introduce el arqueo en la caja de recepción. Para la realización de arqueos en la recepción se realiza bajo el mismo procedimiento anteriormente mencionado.

Gráfica 15 Arqueos de Efectivo.



Powered by
bizagi
Modeler

3.13. Procedimiento 13 Revisión de Habitaciones.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para los supervisores.

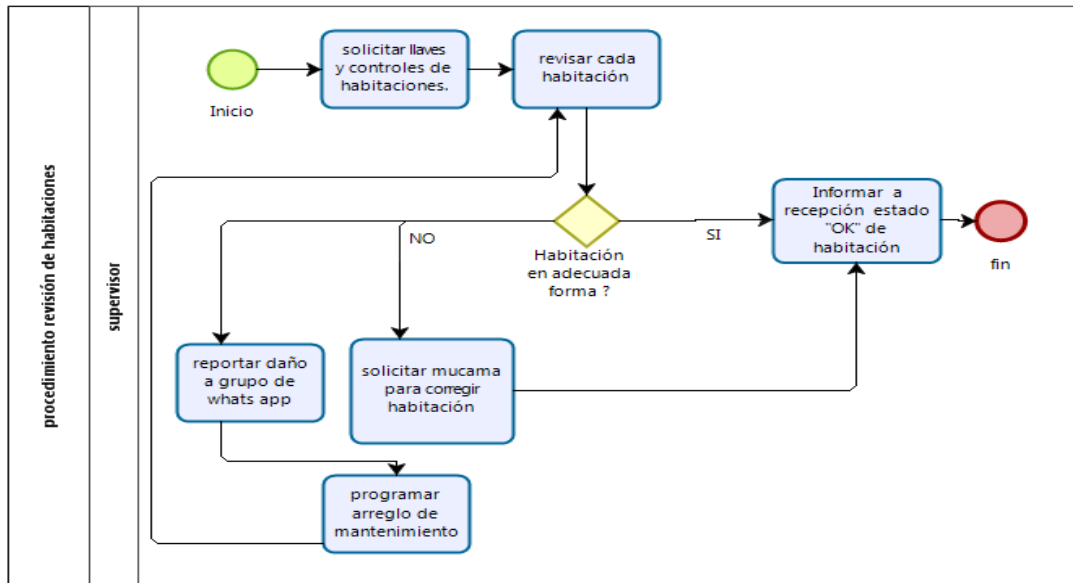
Referencia

Definiciones:

Desarrollo

Los fines de semana alrededor de las 2 o 3 pm se debe dirigir a cada una de las habitaciones con el fin de hacer la revisión de cada una de ellas, determinando si están bien organizadas, sino es así, solicita a la mucama de turno que corrija el error de inmediato, ahora bien, si la habitación presenta un daño que requiera la labor de mantenimiento, se procede a reportar la irregularidad al grupo de Whats App “Admin Cristo Rey”, posteriormente se programa el Arreglo con el personal de mantenimiento, luego se procede a revisar la habitación nuevamente. Si la habitación es revisada y se encuentra en adecuada forma se procede a informar a recepción del estado “OK”.

Gráfica 16 Revisión de Habitaciones.



Powered by
bizagi
Modeler

3.14. Procedimiento 14 Recolección de Elementos de Valor para la empresa

Objetivo: Garantizar la custodia y entrega de Elementos de Valor para la empresa al encargado de los dineros de la compañía.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para el mensajero

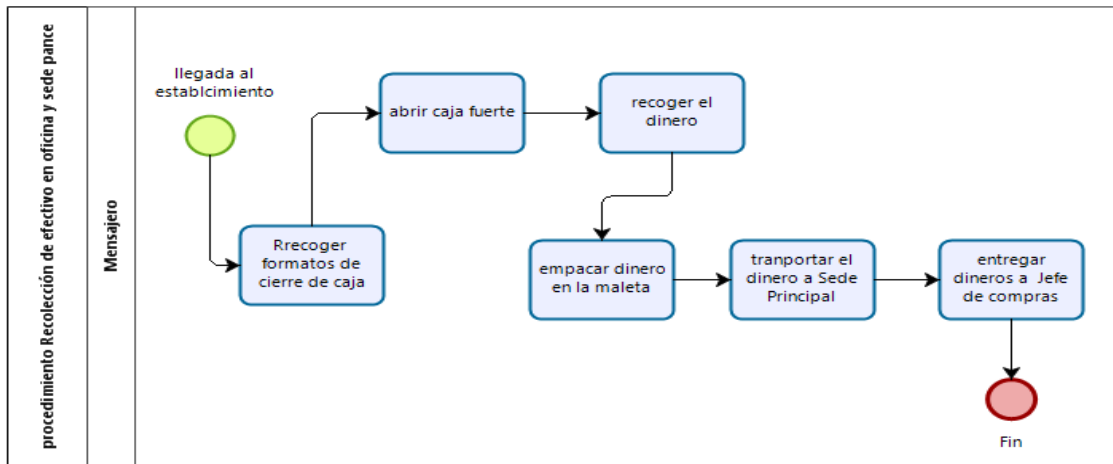
Referencia

Definiciones:

Desarrollo

Recoger los formatos de cierre de caja, luego abrir la caja fuerte, retirar el dinero que viene sellado y empacado en una bolsa, luego guardar todo lo anterior en el maletín, seguidamente llevar esos paquetes a la sede principal en Cristo rey y la entregar a la Jefe de compras, quien verifica que lo consignado en los formatos de cierre de caja corresponda al efectivo.

Gráfica 17 Recolección de Elementos de Valor para la empresa



Powered by
bizagi
Modeler

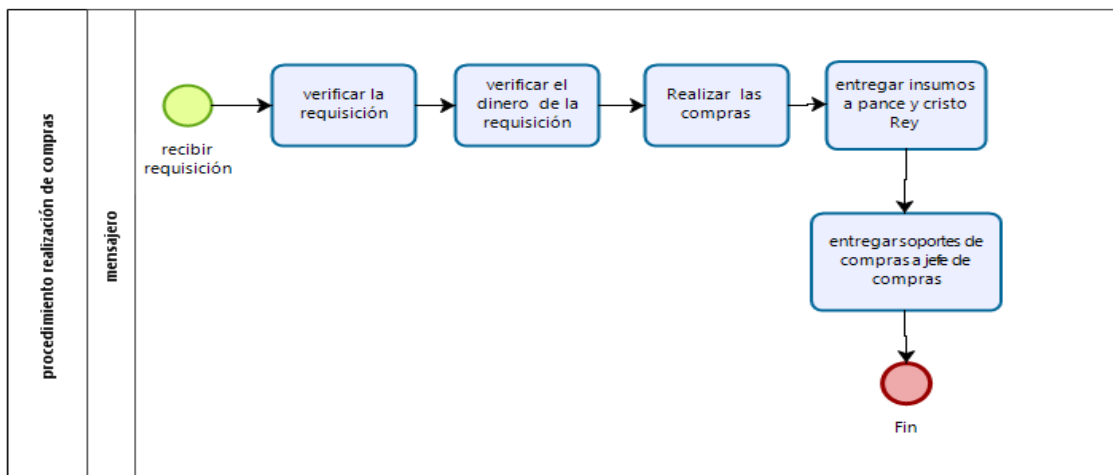
3.15. Procedimiento 15 Realización de compras

Alcance: éste procedimiento es aplicable para el personal de mensajería

Desarrollo

Recibir la requisición el día miércoles junto con el dinero, luego ejecutar las compras en los lugares correspondientes, llevar a las sedes los productos consignados en la requisición, entregar los artículos al jefe de compras en cristo Rey, en pance, entregar al supervisor o a la recepcionista. Finalmente entregar al jefe de compras las facturas justificando el dinero que había sido entregado para realizar las compras de las dos sedes.

Gráfica 18 Realización de compras



Powered by
bizagi
Modeler

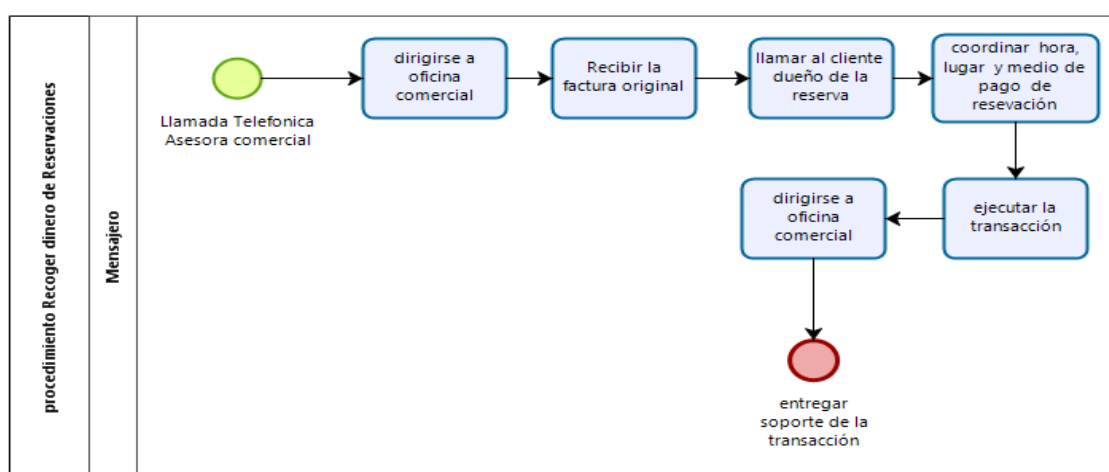
3.16. Procedimiento 16 Recoger dineros de Reservasiones

Alcance: Este procedimiento es aplicable para el mensajero

Desarrollo

Recibir la orden vía telefónica o Whats App de las asesoras comerciales, donde solicitan recoger dinero de una reservación, luego se dirigirse a la oficina comercial por la factura original, posteriormente, llamar al cliente para determinar lugar, hora y medio de pago de la transacción, acordado lo anterior se ejecuta la transacción, posteriormente se debe regresar a la oficina comercial y entregar el dinero o el soporte de operación financiera.

Gráfica 19 Recoger dineros de Reservasiones



Powered by
bizagi
Modeler

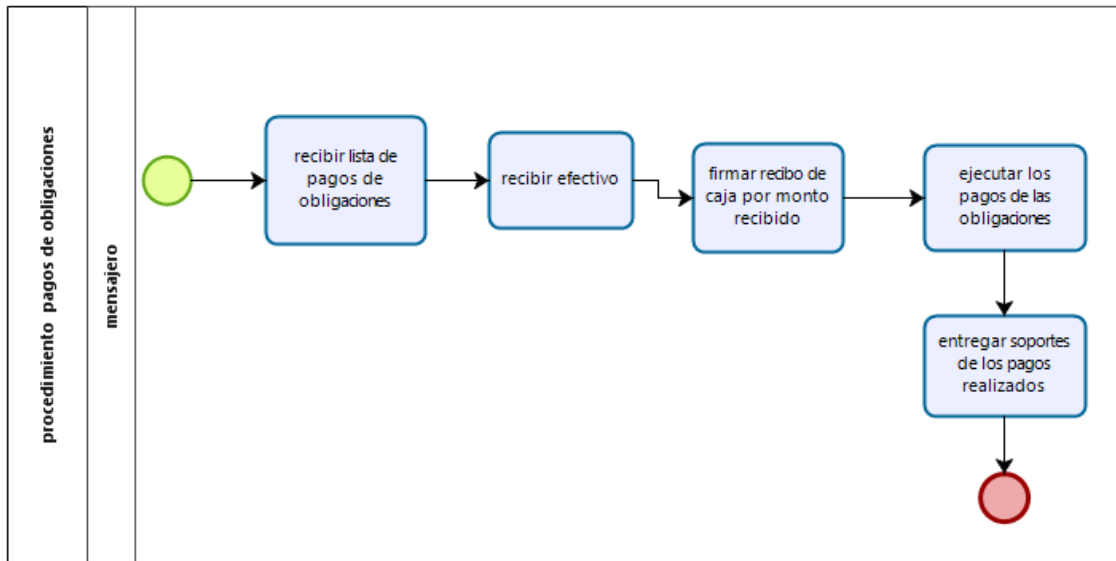
3.17. Procedimiento 17 Pago de Obligaciones.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para el mensajero

Desarrollo

Recibir de la gerente la lista de pagos programados semanalmente, del mismo modo Recibir el dinero para cancelas dichas obligaciones, posteriormente firmar un recibo de caja del monto recibido, luego se ejecutan los pagos en la entidades pertinentes y finalmente se presenta los soportes de los pagos realizados.

Gráfica 20 Pago de Obligaciones



Powered by
bizagi
Modeler

3.18. Procedimiento 18 Facturación Recepción.

Alcance: Este procedimiento es aplicable para la recepción.

Definiciones:

- **Pedido:** Solicitud por parte del cliente o mesero, de productos o servicio que vende el complejo turístico El Arca De Noé.
- **Ubicación del pedido:** zona del complejo turístico donde se encuentra el cliente. (restaurante, salón Noé, miradores, discoteca, salones cupido, piscina y hospedaje).
- **Comandar:** ingresar al sistema pedido de artículos “alimentos y/o jugos naturales”.
- **Pre-cuenta:** Lista detallada de artículos con sus respectivos precios que ha consumido un cliente.
- **Factura:** Documento legal o que cumple sus facultades legales, de orden comercial que relaciona una acción de compra-venta de un Producto o un servicio, entre el Complejo Turístico Arca De Noé Cristo Rey y un cliente.

Desarrollo

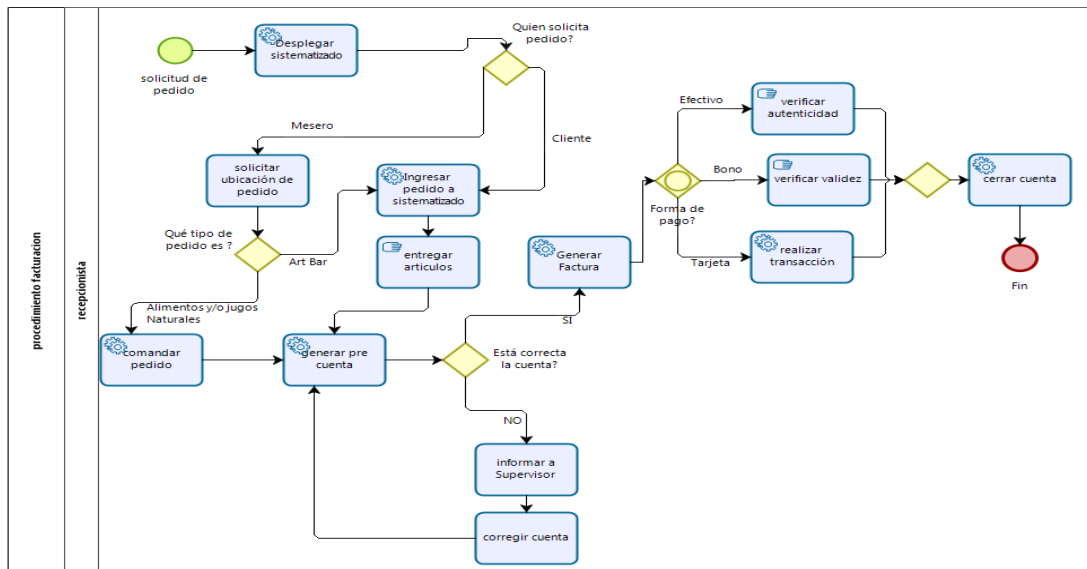
El procedimiento de facturación tiene inicio desde la solicitud de un pedido en recepción, posteriormente se despliega el sistematizado en el computador, dependiendo de quién solicite el pedido, se procede. Si es el mesero, la recepcionista solicita la ubicación del pedido, si el pedido es de tipo “Alimentos y/o jugos naturales” se comanda el pedido.

Ahora bien si el pedido es de “Artículos de bar”, se ingresa al sistematizado, luego se entrega de los artículos.

Es importante destacar que si el pedido lo realiza el cliente directamente, se realiza el ingreso del pedido en el sistematizado, además, de la entrega de artículos.

El procedimiento continúa, generando la pre-cuenta, si están correctos los artículos de la misma, de inmediato se emite la factura, si se presenta una inconformidad con la pre-cuenta se informa al supervisor para corregir la pre-cuenta y generarla nuevamente ya corregida, para generar la factura. Una vez generada la factura, para que sea cancelada se proporcionan los 3 medios de pago dispuestos por la empresa, (efectivo, bonos o tarjeta). Para el pago de la factura a través de efectivo se procede a verificar la autenticidad de los billetes. Si es con bonos se verifica la validez del mismo. Si es con tarjeta se realiza la transacción. Finalmente para para todos los medios de pago se finaliza cerrando la factura.

Gráfica 21 Facturación Recepción.



4.2. Diseñar la estructura organizacional de la empresa Turismo En Cali SAS.

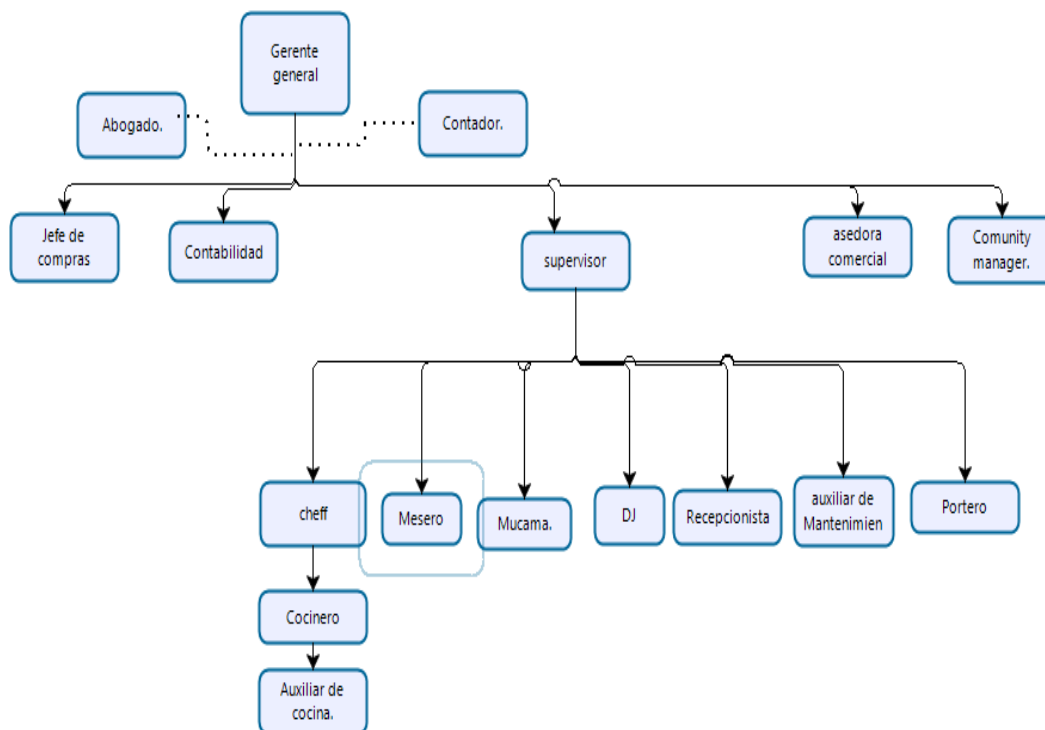
Actualmente la compañía tiene el siguiente Objetivo Estratégico.

- Posicionar la organización como la mejor alternativa de recreación y Turismo en el valle del Cauca, a través de un equipo de colaboradores capacitados y motivados, con los recursos tecnológicos y financieros óptimos para garantizar la mejora continua en la organización, la satisfacción del cliente y la rentabilidad sostenida para los accionistas.

Para alcanzar con dicho objetivo, la empresa debe establecer una Estructura Organizacional que pueda responder a las necesidades internas y externas de la compañía, sabiendo que la estructura organizacional es el mecanismo de acción para tal fin.

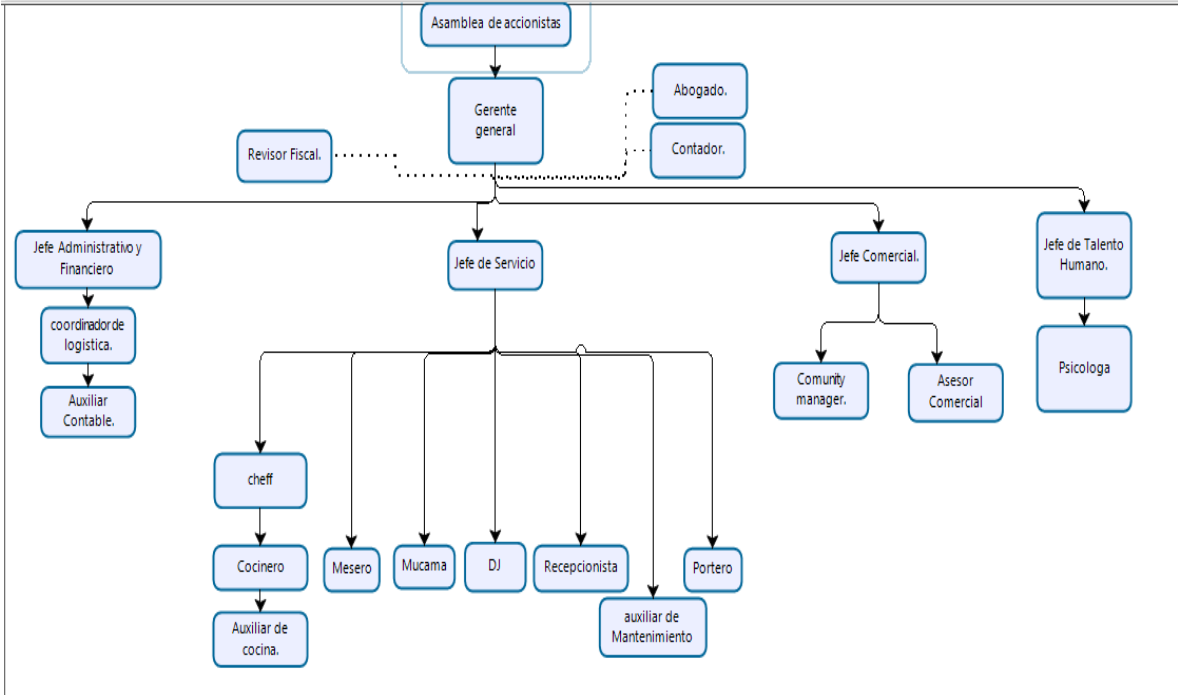
Adicionalmente la empresa no tiene un organigrama definido. En el levantamiento de información se identifica el actual organigrama de la empresa. Organigrama en situación Actual de la empresa Turismo en Cali SAS.

Gráfica 22 Organigrama en Situación Actual



Ahora bien, para responder a las necesidades y dinámicas del sector turismo en la región, en pertinente establecer una estructura que contribuya, soporte y dinamice la organización hacia la satisfacción del cliente interno y externo, así como también a los inversionistas y stakeholders, en ese sentido se propone la siguiente estructura organizacional.

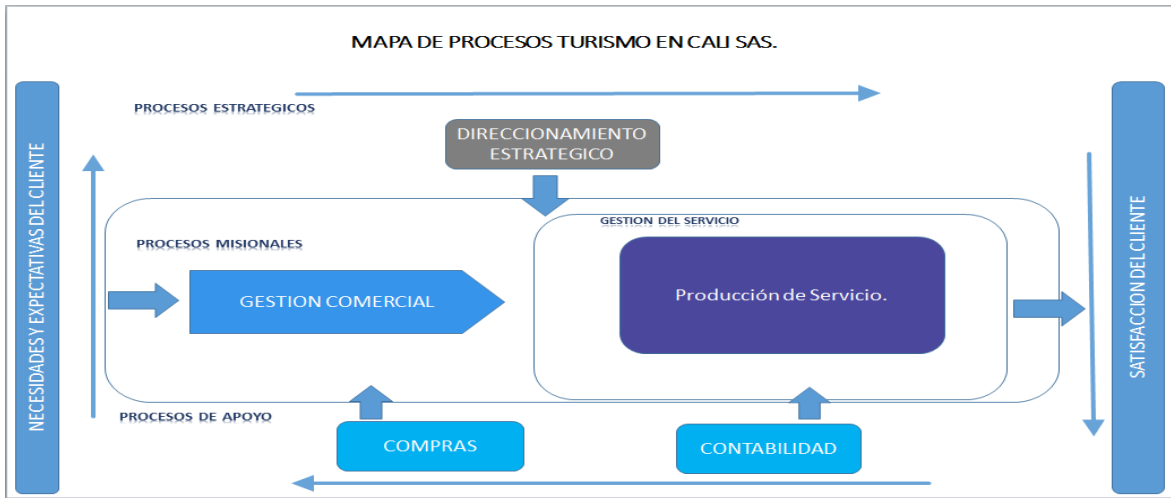
Gráfica 23 Organigrama Propuesto



Con el levantamiento de información y el análisis de la misma, se identificó el siguiente mapa de procesos, es importante destacar que se encontró que la organización desarrolla su proceso de servicio como un solo proceso, cuando en realidad intervienen las cuatro líneas de negocio o fuentes de ingresos de la compañía, la cuales son:

- Restaurante
- Decoraciones
- Recreación.
- Hotel.

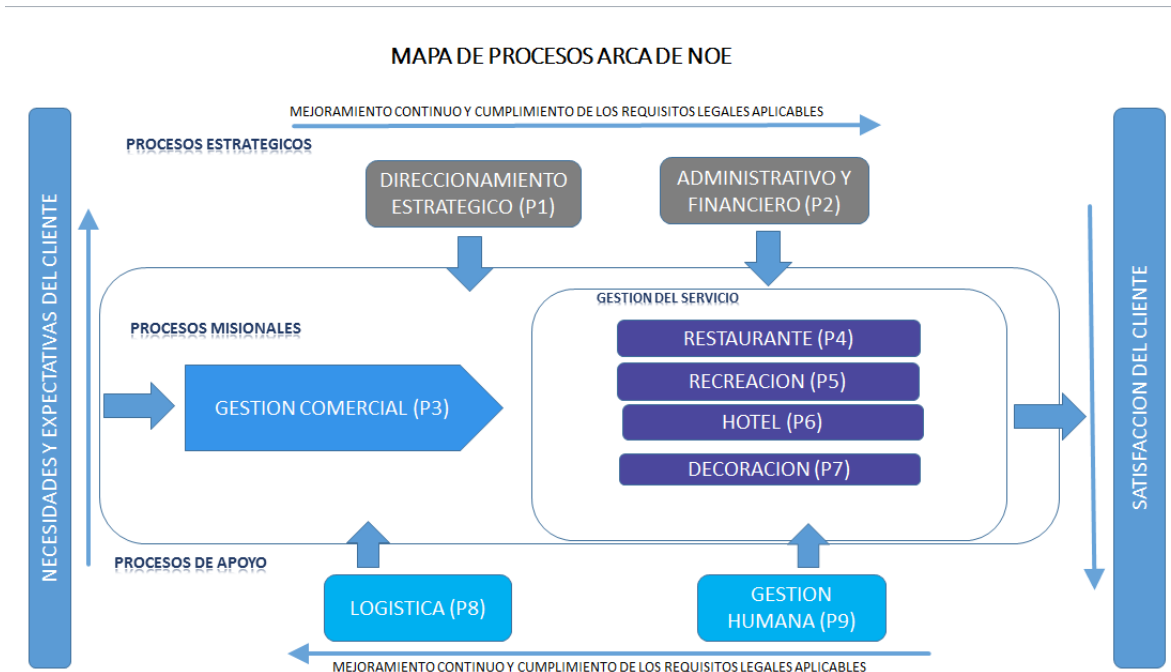
Gráfica 24 Gráfica 4 Mapa de Procesos Actual




Se propone el siguiente mapa de procesos bajo los Niveles y categorías de los procesos de una organización como lo manifiesta la norma ISO 9001-2015, a su vez la relevancia de cada proceso para la gerencia de la empresa, además de las características del tipo de organización y sector al que pertenece.

- Nivel Estratégico.
- Nivel Misional.
- Nivel de Apoyo.

Gráfica 25 Mapa de Procesos Propuesto



4.3. Documentar los procesos y procedimientos en la organización.

	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	Página 1 de 3
		P-P1-01 Ver. 01

1. OBJETO

El objeto de este documento es definir los lineamientos para llevar a cabo las revisiones para la realización y aprobación del plan estratégico.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todo el personal que participa en la elaboración del Plan Estratégico de Turismo En Cali SAS.

3. DEFINICIONES

Alta Dirección:

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Acción Correctiva:

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva:


Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción de Mejora:

Acción implementada para incrementar los resultados del producto/servicio, proceso o sistema en términos de eficiencia y/o eficacia.

Encuesta de Satisfacción de Cliente:

Documento que registra las opiniones del cliente con respecto al servicio según el grado de satisfacción de sus necesidades y sus expectativas frente a este.

	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	Página 2 de 3
		P-P1-01 Ver. 01

4. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

4.1. ANALISIS DE LA SITUACIÓN

En esta etapa se tendrá en cuenta tanto la situación externa, representada por el mercado y los competidores; así como la situación interna, es decir, las debilidades y fortalezas de la empresa. Se debe comenzar por un estudio del grado de competitividad del sector, en este caso el sector Turismo, y del subsector de actividad en el que opera la empresa.


Este estudio podría incluir cantidad y calidad de la competencia, capacidad de negociación con los proveedores o cualquier servicio de valor añadido en su forma de negocio. Para el estudio se tendrá en cuenta:

- Situación del mercado en nuestra área de influencia natural:
 - Tipos de productos
 - Empresas existentes
 - Cuotas de mercado
- Competidores:
 - Características
 - Fortalezas
 - Debilidades
 - Estrategias
- Formas comerciales alternativas
- Situación y evolución de los segmentos de mercado

4.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

En esta etapa se ha de identificar las oportunidades y amenazas que presenta el entorno comercial, así como los puntos fuertes o débiles con relación a los competidores y registrarlas en el formato **F-P1-01 Plan estratégico**. Para ello se aplicara la técnica **DAFO**, puesto que pone de relieve:

- **D**ebilidades
- **A**menazas
- **F**ortalezas
- **O**portunidades

	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	Página 3 de 3
		P-P1-01 Ver. 01

Las amenazas y oportunidades se derivan del análisis externo y reflejan aspectos no controlables que marcan el grado de atractivo que tiene para la empresa el mercado en el que se mueve. Por otro lado, las fortalezas y debilidades son el reflejo del análisis interno y ponen de manifiesto aspectos controlables de ventaja o desventaja frente a los competidores.

Una vez encontrado las debilidades y fortalezas, se debe buscar la manera de reducir o eliminar las amenazas y debilidades existentes.

4.3. ESTRATEGIAS CORPORATIVAS

Se debe definir los nuevos servicios o mejoras del servicio que van a permitir satisfacer las necesidades de los clientes, área geográfica y tecnología que se va a emplear.

Una vez definido las mejoras o servicios se definirán con el área comercial las estrategias de mercadeo y los clientes potenciales de la organización

4.4. PLAN DE ACTUACIÓN

La Alta Dirección hará mención de las personas responsables para la ejecución de las estrategias junto con un plazo acorde de respuesta, así como asignar el recurso humano, los materiales y la financiación necesaria.


5. DOCUMENTOS A CONSULTAR

N.A.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- Formato F-P1-01 Plan Estratégico

Tabla 3 Formato de Plan Estratégico

		PLAN ESTRATEGICO		
		AÑO _____		
		F-P1-01 Ver: 01		
COORDINADOR:				
INTEGRANTES:				
MISION:				
VISIÓN:				
ANALISIS DOFA				
ASPECTOS NEGATIVOS	ASPECTOS INTERNOS		ASPECTOS EXTERNOS	
	DEBILIDADES		AMENAZAS	
ASPECTOS POSITIVOS	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
FACTORES CRITICOS DE ÉXITO				
1.				
2.				
3.				
4.				
PLAN DE ACCION				
1. PLANEACION FINANCIERA				
OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADOR	FECHA	

2. CLIENTES			
OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADOR	FECHA
3. ORGANIZACIÓN INTERNA			
OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADOR	FECHA
4. PERSONAL			
OBJETIVOS	ACCIONES	INDICADOR	FECHA
FIRMAS			
ELABORO:		APROBO:	
NOMBRE:		NOMBRE:	
CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA	



F-P1-02

Ver: 01

ACTA No.

Tabla 4 Formato Acta Numero

FECHA:	HORA:	SITIO:	PROXIMA REUNION:

INTEGRANTES	DEPENDENCIA / EMPRESA	ORDEN DEL DIA

CONVENCIONES: **A:** Asistió **N:** No asistió **E:** Se excuso **R:** Retiro **I:** Invitado

ITEM	TEMAS TRATADOS

DECISIONES Y/O COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO

Asesor _____

Representante empresa _____

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y REPORTE DE VIATICOS	Página 1 de 2
		P-P2-02 Ver: 01

1. OBJETIVO:

El objetivo de la solicitud y reporte de viáticos será el de atender los gastos que requieran hacer los trabajadores del Arca de Noé cuando deban desempeñar labores en sitios diferentes a la sede habitual de trabajo.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todo el personal del Arca De Noé.

3. DEFINICIONES:

Viático

Es la asignación por concepto de alojamiento, pasaje y alimentación, que se otorga a las personas que componen el la organización, con motivo de la prestación de servicios fuera del lugar habitual de Trabajo.

Gastos de Movilización

Es la asignación destinada a cubrir los gastos de transporte diario, ocurridos con ocasión de la movilización que un funcionario, deba realizar en el cumplimiento de la misión encomendada, desde su sitio de hospedaje hasta el lugar de la misión.

Gastos de Transporte

Es la asignación especial, de carácter temporal destinada a cubrir los gastos de transporte de los funcionarios por traslado, ida y regreso, de una localidad a otra en el desempeño de una misión de trabajo, el cual puede ser: pasaje terrestre, pasaje aéreo, pago de kilometraje, o pasaje marítimo según sea el caso.

Hospedaje

Alojamiento que se les da a los empleados del Arca de Noé en un lugar determinado (hoteles, pensiones, entre otros) cuando se le asignen actividades que impliquen viajes dentro del territorio nacional.

Otros Gastos

Son todos aquellos gastos eventuales justificables, debidamente autorizados y evidenciados, derivados de la misión que se realiza, tales como: peajes de autopistas, exceso de equipaje, seguro de vuelo, telecomunicaciones (teléfono, fax y fotocopias).

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y REPORTE DE VIATICOS	Página 2 de 2
		P-P2-02 Ver: 01

4. Descripción de Actividades:

4.1. Solicitud de Viáticos.

4.1.1. El colaborador que requiera viáticos deberá diligenciar el formato **F-P2-01 Solicitud y/o Reporte de Viáticos** y entregarlo debidamente autorizado por su jefe inmediato al asistente administrativo, la solicitud de viaje debe de realizarse con dos (2) días hábiles de anticipación a su viaje ya programado.

En los casos que el colaborador este por fuera de la empresa quien lo autoriza es el jefe administrativo o el Gerente General.

4.1.2. En el formato **F-P2-01 Solicitud y/o Reporte de Viáticos** se debe especificar motivo del viaje, valor del transporte, valor de la Alimentación y otros gastos si estos aplican; este formato deberá estar firmado por el solicitante y por el jefe administrativo quien será el encargado de autorizar esta solicitud

4.1.3. Una vez entregado el formato a la asistente administrativa, este procederá a informar a la Jefe Administrativa el valor requerido en dicha solicitud, quien se encargará de aprobar o no la solicitud y procederá a entregar el dinero solicitado en efectivo.; lo anterior se almacenará en la carpeta de documentos para contabilizar y la copia en la carpeta de solicitud y/o reportes de viáticos con la copia del documento respectivo al pago.

4.2. Reporte de Viáticos.

4.2.1. A su llegada a la empresa, el colaborador tendrá un plazo de 2 días hábiles para la entrega del formato **F-P2-01 Solicitud y/o Reporte de Viáticos** el cual deberá ser diligenciado nuevamente legalizando los gastos reales y adjuntando los respectivos recibos que soporten cada gasto; lo anterior deberá ser entregadas al asesor contable al terminar el mes en curso para su debida contabilización.

4.2.2. En los casos en que el colaborador haya gastado más de lo presupuestado y por lo tanto solicite el desembolso de este excedente, este deberá estar autorizado por la jefe administrativa para así proceder. al desembolso del dinero al colaborador y finalmente ingresarlo a los gastos para contabilizarlo.

4.2.3. En los casos en que el desembolso no sea autorizado por la Jefe administrativa y/ o el colaborador no presente sus gastos debidamente soportados; el valor será descontado por Nómina.

	PAGO A PROVEEDORES	Página 1 de 2
		P-P2-03 Vers. 01

1. OBJETIVO:

Pagar a los proveedores de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Empresa.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todo el área Financiera del Arca de Noé.

3. DEFINICIONES:

Proveedores

Corresponde a la persona natural o jurídica que presta servicios y/o vende los insumos, materiales, etc. necesarios para ejercer la actividad

Orden de Compra (OC)

Compromiso escrito en que la empresa se compromete a recibir y pagar los Servicios y/o insumos, materiales, etc., detallados en la OC.

Factura

Documento tributario con el que el vendedor exige el pago por los servicios y/o insumos, materiales, etc., detallados en la factura.

4. Descripción de Actividades

a. Programación de pago a proveedores:

Una vez al mes la jefe administrativa genera un listado de análisis de vencimientos de cartera para seleccionar los pagos que se van a cancelar.

b. Elaboración de flujo de efectivo:

El día seleccionado para pagar está determinado por el flujo de efectivo de la fecha determinada a pagar, se elaboran los recibos de pago, se le adjuntan las respectivas facturas autorizadas para pago y se diligencia el formato de **Reporte Pago de Proveedores F-P2-03.**

	PAGO A PROVEEDORES	Página 2 de 2
		P-P2-03 Vers. 01

c. Pago y Documentación:

La Asistente Administrativa una vez diligenciados los documentos procede a enviar los recibos de consignación con el dinero a cancelar al banco en el cual tiene la cuenta radicada el proveedor.

d. Reporte de Pagos a Proveedores:

Una vez la asistente administrativa entrega los soportes de los pagos a la jefe administrativa, se debe enviar el mismo día o al siguiente día un e-mail, fax o notificar telefónicamente a cada uno de los proveedores, el valor de la transferencia, el número de factura(s) que se está pagando y el soporte de la transferencia en el **F-P2-03 Reporte Pago de Proveedores**. De este reporte se excluyen: pago de viáticos, tiquetes, servicios públicos, traslados a las sedes.

e. Archivo:

Una vez realizado el reporte de los pagos a los proveedores se procede a archivar y a final de cada mes se entrega al asesor contable para su contabilización.

Tabla 5 Formato de Solicitud y Reporte de Viático



	<h2 style="margin: 0;">SOLICITUD Y/O REPORTE DE VIÁTICOS</h2>	F-P1-01 Ver: 01																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;">Nombre</td> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;">Fecha del viaje</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;">Cédula</td> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DD</td> <td style="text-align: center;">MM</td> <td style="text-align: center;">AA</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;">Motivo Viaje</td> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;">Fecha de reporte</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;"></td> <td style="background-color: #ADD8E6; text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DD</td> <td style="text-align: center;">MM</td> <td style="text-align: center;">AA</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	Nombre	Fecha del viaje	Cédula	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DD</td> <td style="text-align: center;">MM</td> <td style="text-align: center;">AA</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA				Motivo Viaje	Fecha de reporte		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DD</td> <td style="text-align: center;">MM</td> <td style="text-align: center;">AA</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA			
Nombre	Fecha del viaje																			
Cédula	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DD</td> <td style="text-align: center;">MM</td> <td style="text-align: center;">AA</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA																
DD	MM	AA																		
Motivo Viaje	Fecha de reporte																			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DD</td> <td style="text-align: center;">MM</td> <td style="text-align: center;">AA</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA																
DD	MM	AA																		
TRANSPORTES																				
Origen	Destino	Valor																		
Total Transporte		\$ 0																		
ALIMENTACION																				
Concepto	Valor																			
Total Alimentación		\$ 0																		
OTROS GASTOS																				
Concepto	Valor																			
Total Otros Gastos		\$ 0																		
Observaciones	Valor Total:	\$ 0																		
Favor anexar documentos de soporte.	<-> Anticipo	\$ 0																		
	Subtotal	\$ 0																		
	Saldo a Favor	\$ 0																		
	Saldo en contra	\$ 0																		
_____ Solicitante	_____ Autorización																			

Tabla 6 Formato de Elaboración de Presupuesto Anual

**COMPLEJO TURÍSTICO**
Arca de Noé
Parque-Ermita Noé
PROMOVIENDO EL TURISMO EN CALI

ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO AÑO _____

F-P2-02
Ver: 01

Proceso Solicitante

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN HUMANA Fecha: DD MM AA

ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO LOGÍSTICA

GESTIÓN COMERCIAL OTRO Cual? _____

NOTA : El diligenciamiento de este formato tiene por objeto establecer una planeación de cantidades y/o valores estimados por procesos, para la estructuración del Presupuesto general de Gastos del Arca de Noé.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR

OBSERVACIONES:

Elaboró _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Aprobó _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Tabla 7 Formato de Reporte Pago de Proveedores


 <p>COMPLEJO TURÍSTICO Arca de Noé <small>Parque - Cristo Rey</small> PROMOVRIENDO EL TURISMO EN CALI</p>	<p>REPORTE PAGO DE PROVEEDORES</p>	<p>F-P2-03 Ver. 01</p>					
<p>TURISMO EN CALI SAS. NIT. 900,561,375-8</p>							
<p>PROVEEDOR: _____</p>							
<p>FECHA DE PAGO: _____</p>							
INFORMACIÓN DEL PAGO							
No. FACTURA	VALOR NETO	IVA	RETEFUENTE	RETEICA	RETEIVA	CREE	VALOR A PAGAR
							-
							-
							-
RECIBO DE PAGO							-

Tabla 8 Formato de Autorización de Descuentos de Nomina



	<h3>AUTORIZACIÓN DESCUENTO DE NÓMINA</h3>	F-P2-04 Ver: 01						
Fecha de solicitud:	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">DD</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">MM</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">AA</td> </tr> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA				
DD	MM	AA						
Yo, _____ identificado con Documento de Identidad No. _____ de _____ autorizo debitar de mi sueldo el valor de _____ por concepto de: _____								
Apreciado colaborador, si pasados 2 meses a partir de la entrega de esta autorizacion y usted no ha tenido ninguna actividad con la empresa, por favor acercarse a nuestra sede a cancelar el valor en mención.								
Fecha de Autorización:	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">DD</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">MM</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">AA</td> </tr> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA				
DD	MM	AA						
Firma Autorización: _____ C.C. _____	Tramitado por: _____ Cargo: _____							
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/>								
	<h3>AUTORIZACIÓN DESCUENTO DE NÓMINA</h3>	F-P10-05 Ver: 02						
Fecha de solicitud:	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">DD</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">MM</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">AA</td> </tr> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA				
DD	MM	AA						
Yo, _____ identificado con Documento de Identidad No. _____ de _____ autorizo debitar de mi sueldo el valor de _____ por concepto de: _____								
Apreciado colaborador, si pasados 2 meses a partir de la entrega de esta autorizacion y usted no ha tenido ninguna actividad con la empresa, por favor acercarse a nuestra sede a cancelar el valor en mención.								
Fecha de Autorización:	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">DD</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">MM</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">AA</td> </tr> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	DD	MM	AA				
DD	MM	AA						
Firma Autorización: _____ C.C. _____	Tramitado por: _____ Cargo: _____							

Tabla 9 Formato Reporte Caja Menor



COMPLEJO TURISTICO
Arca de NOÉ
Pance - Cristo Rey
PROMOVIENDO EL TURISMO EN CALI

F-P2-05
Ver: 01

REPORTE DE CAJA MENOR

Efectivo: _____ Fecha _____

BENEFICIARIO	DETALLE	ENTRADA	SALIDA	TOTAL
Efectivo caja Menor				
TOTAL		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00

	PROCEDIMIENTO DE VENTA.	Página 1 de 1
		P-P3-01 Ver: 01

1. OBJETIVO:

Definir las acciones a realizar por cada trabajador para el procedimiento de venta.

2. ALCANCE:

En este procedimiento interviene la portería, el mesero y la recepción

3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VENTA.

El procedimiento de venta comienza con la comunicación del cliente ya sea por whatsapp o vía telefónica donde se identifica la necesidad del cliente y según eso le envía u ofrece el portafolio de servicios, de acuerdo a lo anterior, el cliente decide si va adquirir el plan, en caso afirmativo se cierre la venta y el cliente elige el medio de pago y se cierra la compra.

4. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- F-P3-01 Cuadro de Reserva de hospedaje.
- F-P3-02 Cuadro de Reserva de Decoración.
- F-P3-03 Minuta Informativa.

5. DIAGRAMA DE FLUJO.

Gráfica 26 Procedimiento de Venta

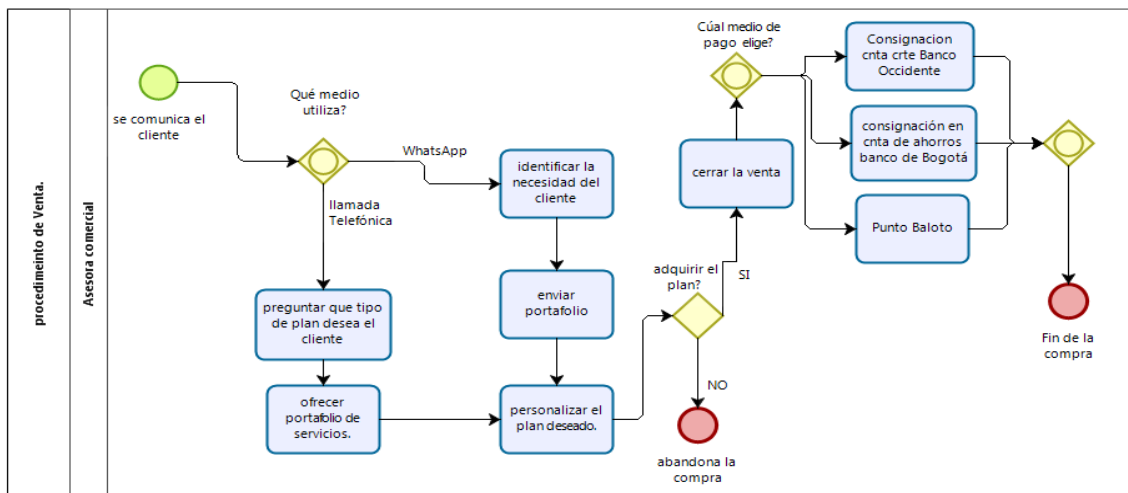


Tabla 10 Formato Cuadro de Reservas Hospedaje




CUADRO DE RESERVA DE HOSPEDAJE

F-P3-01
Ver: 01

HABITACIO	TIPO DE CAMA	CAPACIDAD	IDAD ADIC	SOFA CAMA	NOMBRE	TELEFONO	INGRESO O CHEK IN	SALIDA O CHEK OUT	Adultos	DE PLAN	valor	# niños	valor	decoracion	Total	Abono	Saldo	Resp.	MNJ	Observaciones	
							FECHA	HORA	FECHA	A											
1	1 X 1,40 + 1X1,60	4	1	1 X 1,20																	
2	1 X 1,40	2	1	1X1,20																	
3	1 X 1,40	2	NO																		
4	2 X 1,40	4	NO																		
5	1 X 1,40	2	1	1 X 1,20																	
6	1 X 1,40	2	1	1 X 1,20																	
6																					
7	1 X 1,40	2	NO																		
8	1X 1,40	2	NO																		
9	1 X 1,40	2	NO																		
10	2 X 1,40	4	2	2 X 1,20																	
11	1X 1,40	2	NO																		
12	1X 1,40	2	NO																		
13	1 X 1,40	2	1	1X1,20																	
14	1X1,40	2	NO																		
15	1X 1,40	2	2	2X 1,20																	
16	1X1,40	2	NO																		
17	1X 1,40	2	NO																		
18	1X1,60	2	3	3X1,20																	
19	1X1,40	2	NO																		
20	1X1,40	2	1	1X 1,20																	
21	1X1,40	2	1	1X1,20																	
22	1X1,40	2	1	1X1,20																	
23	1,40+CAMAROTE X 1	8	NO																		
ARPA	COLCHONES 1,40	2	NO																		
ARPA	COLCHONES 1,40	2	NO																		
ARPA	COLCHONES 1,40	2	NO																		

Tabla 11 Formato Cuadro de Reservas de Decoración



CUADRO DE RESERVA DE DECORACIÓN

F-P3-02
Ver: 01

FECHA	# DE MINUTA	ESPACIOS	UBICACIÓN	HORA	NOMBRE	TIPO DE MENSAJE	MNJ	GLOBOS	MENU	VALOR	SALDO	RESPONSABLE	HB SI O NO	OBSERVACIONES
		1	RESTAURANTE	10:PM										
			PISCINA	8:PM										
		2	RESTAURANTE	7:30PM										
			RESTAURANTE	9:30PM										
			RESTAURANTE	7:PM										
		3	RESTAURANTE	7:PM										
			RESTAURANTE	7:PM										
		4	RESTAURANTE	10:PM										
			RESTAURANTE	10:PM										
			RESTAURANTE	10:PM										
			RESTAURANTE	10:PM										
			RESTAURANTE	10:PM										
		5	NOE	7:PM										
			NOE	7:PM										
			NOE	10:PM										
			NOE	10:PM										
		6	NOE	8:00 PM A 10 PM										
			NOE	10:PM A 12:00PM										

SALON CUPIDO														
FECHA		NUMERO	UBICACIÓN	HORA	NOMBRE	TIPO DE MENSAJE	MNJ	GLOBOS	MENU	VALOR	SALDO	RESPONSABLE	HB SI O NO	OBSERVACIONES
		1	RESTAURANTE	2:PM										
			RESTAURANTE	10:PM A 12:00PM										
		2	RESTAURANTE	7PM A 9:30PM										
			RESTAURANTE	10:PM A 12:00PM										
CENA NIDO DE AMOR														
FECHA		NUMERO	UBICACIÓN	HORA	NOMBRE	TIPO DE MENSAJE	MNJ	GLOBOS	MENU	VALOR	SALDO	RESPONSABLE	HB SI O NO	OBSERVACIONES
		1	RESTAURANTE	7PM A 9:30PM										
			RESTAURANTE	10:00PM A 12:00PM										
CENA NIDO DE AMOR 2														
FECHA		NUMERO	UBICACIÓN	HORA	NOMBRE	TIPO DE MENSAJE	MNJ	GLOBOS	MENU	VALOR	SALDO	RESPONSABLE	HB SI O NO	OBSERVACIONES
		1	RESTAURANTE	7PM A 9:30PM										
			RESTAURANTE	10:00PM A 12:00PM										
CENA CAMPESTRE GRANDE														
FECHA		NUMERO	UBICACIÓN	HORA	NOMBRE	TIPO DE MENSAJE	MNJ	GLOBOS	MENU	VALOR	SALDO	RESPONSABLE	HB SI O NO	OBSERVACIONES
		1	RESTAURANTE	7PM A 9:30PM										
			RESTAURANTE	10:PM A 12:00PM										
CENA FUSION														
FECHA		NUMERO	UBICACIÓN	HORA	NOMBRE	TIPO DE MENSAJE	MNJ	GLOBOS	MENU	VALOR	SALDO	RESPONSABLE	HB SI O NO	OBSERVACIONES
		1	RESTAURANTE	8PM A 10:00PM										
			RESTAURANTE	7:PM A 9:00PM										
		2	RESTAURANTE	7PM A 9:30PM										
			RESTAURANTE	10:PM A 12:00PM										
		3	RESTAURANTE	7PM A 9:30PM										
			RESTAURANTE	10:PM A 12:00PM										
		4	RESTAURANTE	7PM A 9:30PM										
			RESTAURANTE	10:PM A 12:00PM										
		5	NOE	7PM A 9:30PM										
			NOE	10:PM A 12:00PM										

	PROCEDIMIENTO DE RESTAURANTE.	Página 158 de 2 P-P4-01 Ver: 01
---	--------------------------------------	---------------------------------------

1. OBJETIVO:

Definir las acciones a realizar por cada trabajador para prestación del servicio de decoración, así como, las funciones requeridas de planificación, administración y control de las mismas.

2. ALCANCE:

En este procedimiento interviene la sección de recepción, el mesero y la decoradora

3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RESTAURANTE

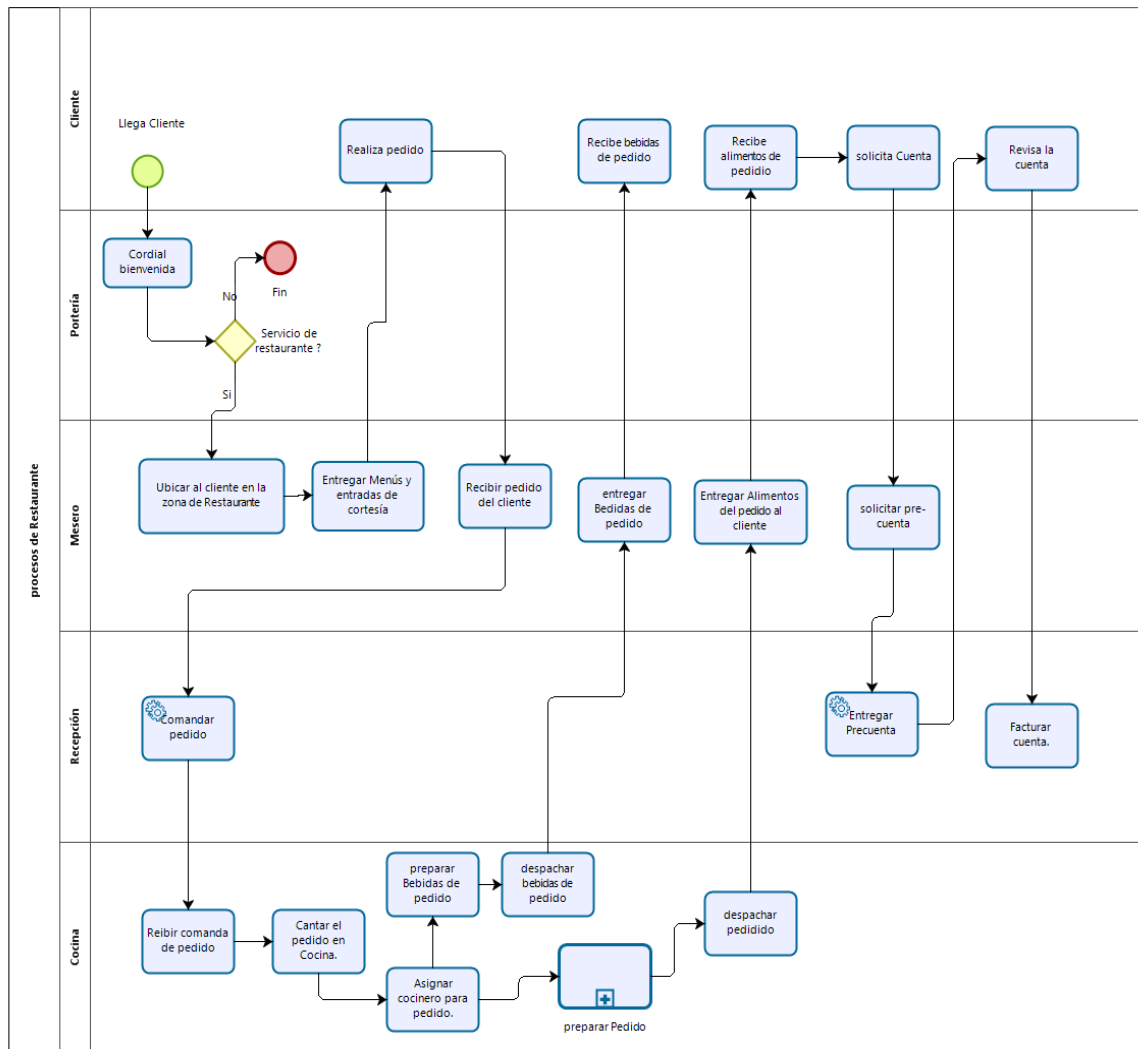
La llegada del cliente al establecimiento se considera como el inicio del procedimiento, posteriormente el portero es quien hace el filtro al asegurarse si el cliente desea el o no el servicio , en caso afirmativo el mesero ubica al cliente en la zona donde le entrega el menú, recibe el pedido, comanda el pedido a recepción, en seguida, cocina al recibir la comanda prepara el pedido y lo despacha para que el mesero lo entregue al cliente, después de consumir el pedido el cliente solicita la cuenta al mesero , posteriormente en recepción se factura la cuenta

4. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- **Formato de Comanda Sistematizado**

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Tabla 12 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Restaurante





PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE RECREACIÓN.

Página 1 de 1
P-P5-01
Ver: 01

1. OBJETIVO:

Definir las acciones a realizar por cada trabajador para prestación del servicio de recreación.

2. ALCANCE:

En este procedimiento interviene la portería y el mesero.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECREACIÓN.

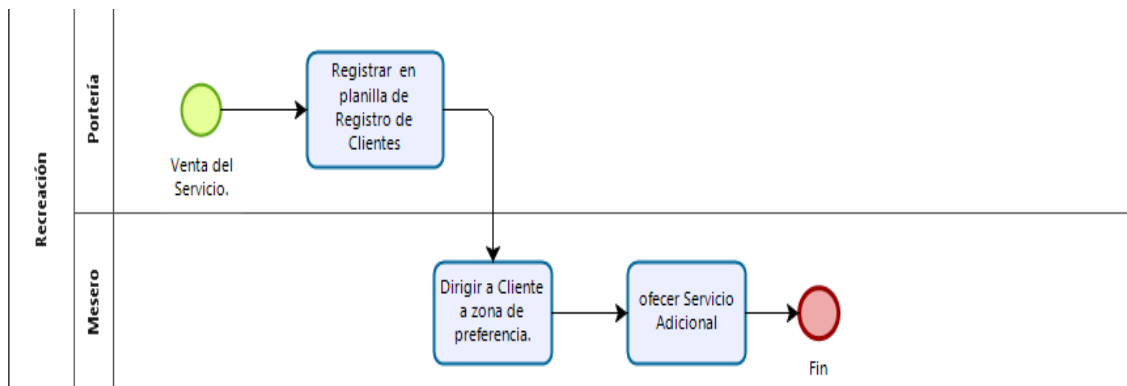
El servicio de recreación comienza con la venta del servicio en seguida se registra en la planilla de registro de clientes, posteriormente se dirige al cliente a cualquier zona de preferencia y se ofrece el servicio adicional

4. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

F-P5-01 Planilla de Registro de clientes.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Tabla 13 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Recreación.





PROCEDIMIENTO DE SERVICIO HOTEL.

Página 1 de 1
P-P6-01
Ver: 01

1. OBJETIVO:

Definir las acciones a realizar por cada trabajador para prestación del servicio de Hotel.

2. ALCANCE:

En este procedimiento interviene la portería, el mesero y la recepción

3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE HOTEL.

El servicio de hotel comienza con la venta del servicio en seguida se consulta el cuadro de recepciones para confirmar la información, en caso afirmativo se coloca la manilla de hospedaje, de igual manera se diligencia la planilla de registro y se entrega los controles de tv y llaves y se entrega la habitación.

4. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

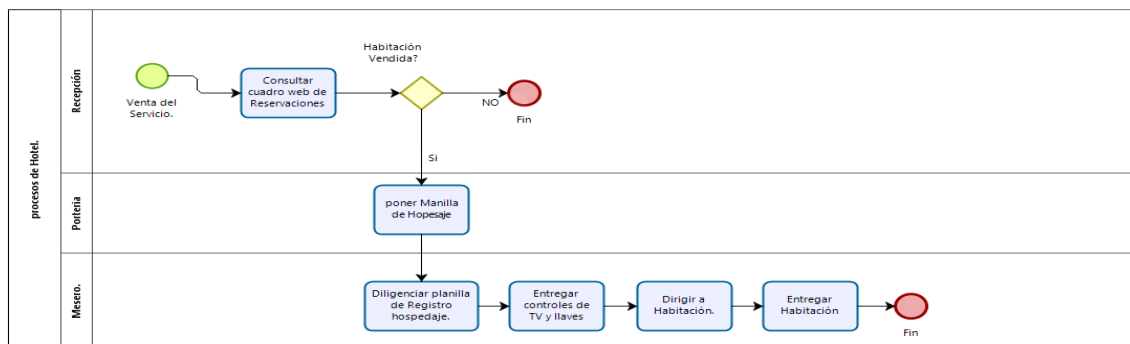
F-P6-01 Planilla registro de hospedaje

5. DOCUMENTOS A CONSULTAR.

F-P3-01 Cuadro de Reserva de Hospedaje.

6. Diagrama de Flujo.

Tabla 14 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Hotel.



1. OBJETIVO:

Definir las acciones a realizar por cada trabajador para prestación del servicio de decoración.

2. ALCANCE:

En este procedimiento interviene la sección de Cocina, recepción, mesero y portería.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE DECORACIÓN

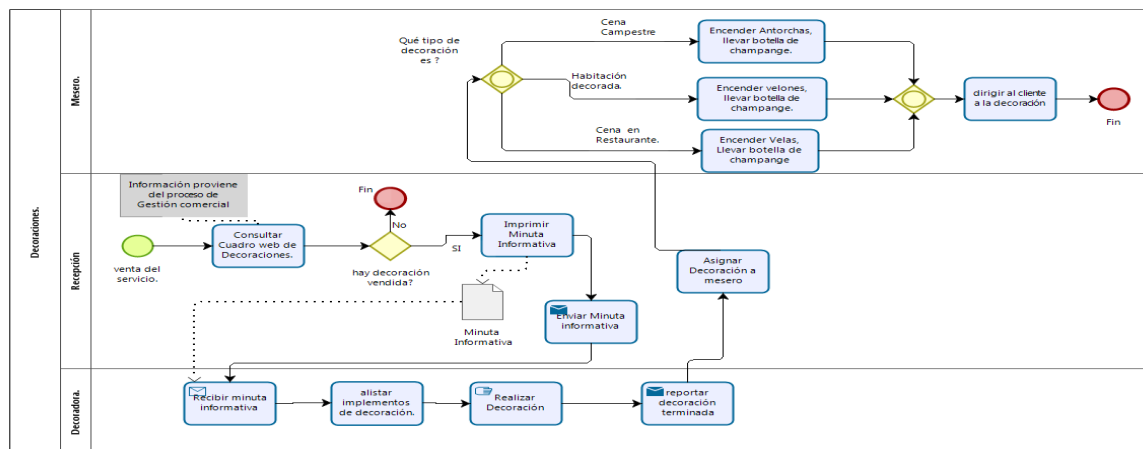
La venta del servicio de decoraciones en la recepción se considera como el inicio del procedimiento, en seguida se confirma la venta en el sistema , ya que , puede ser que el cliente halla aplazado el servicio, en caso afirmativo se imprime la minuta informativa donde se especifica los requerimientos del cliente ,la cual es entregada a la decoradora quien alista y realiza la decoración, en seguida reporta al mesero quien dependiendo de los parámetros de la decoración coloca los últimos detalles y dirige al cliente a la decoración.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- Minuta Informativa

5. DIAGRAMA DE FLUJO.

Tabla 15 Procedimiento Para La Prestación Del Servicio De Decoración



	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Página 1 de 3
		P-P8-01 Ver: 01

1. OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para realizar las diferentes compras, que permitan satisfacer las necesidades de los procesos y servicios prestados por la organización.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a:

- Las compras de equipos, accesorios e insumos necesarios para proveer los servicios de venta.

3. DEFINICIONES:

Compra: Adquisición u obtención de algo a cambio de un precio. Acción de obtener o adquirir, a cambio de un precio determinado, un producto o un servicio.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Insumo:

Es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros mismos, es decir la materia prima de una cosa. En general los insumos pierden sus propiedades y características para transformarse y formar parte del producto final.. Es el material inicial (materia prima, subproducto) que se incorpora al proceso para satisfacer necesidades de un producto o servicio prestado.

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente.

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Página 2 de 3
		P-P8-01 Ver: 01

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.1 COMPRAS DE EQUIPOS, ACCESORIOS, INSUMOS Y SERVICIOS PARA LOS SERVICIOS DE DECORACIÓN, RESTAURANTE, RECREACIÓN Y/O HOTEL.

4.1.1 Generación de la necesidad de compra

El personal de los diferentes procesos, por medio de la “solicitud de compra F-P8-01 expresa las necesidades de equipos, insumos y/o servicios que le permitan prestar adecuadamente sus servicios. Dicha solicitud de compra es enviada a la dirección administrativa de la empresa.

4.2.1 Análisis de la necesidad de compra

El director administrativo analiza la necesidad de la compra, prioridad de la compra y flujo de caja disponible para realizar la compra. De igual manera establece si la compra es de menor o mayor cuantía. Dentro de las compras de menor cuantía están aquellas menores a 1SMLV y destinadas a compras de materiales, accesorios o insumos como por ejemplo repuestos, tornillería, servicio de mensajería, mantenimiento locativo. Las compras de mayor cuantía son aquellas iguales o mayores a 1SMLV y destinadas a copras de equipos, insumos, accesorios o servicios.

4.2.2 Realización de la Compra

Si la compra es de menor cuantía, se realiza compra directa al proveedor indicado en la solicitud de contra F-P8-01 y cumpliendo con lo establecido en el procedimiento de caja menor. Si la compra es de mayor cuantía el Director Administrativo deberá realizar la selección del proveedor teniendo en cuenta lo siguiente:

Si la compra es un Equipo, deberá seleccionarlo del “listado de proveedores”. Si las características del equipo no corresponden a lo establecido en el “listado de proveedores”, deberá realizar como mínimo dos cotizaciones y seleccionarlo de acuerdo a los criterios establecidos en el anexo 1. Deberá dejar como registro el cuadro comparativo entre los proveedores con los porcentajes asignados.

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Página 3 de 3
		P-P8-01 Ver: 01

4.2.3 Generación de la Orden de compra

Solo generan la elaboración de orden de compra F-P8-05, la compra de equipos, para los servicios se puede generar orden de servicio, contrato o convenio de acuerdo a lo pactado con el proveedor.


La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos. Los requisitos para la calificación del personal, y los requisitos del sistema de gestión de la calidad de ser necesario. De no cumplir con los requisitos de compra establecidos, no se recibe y devuelve al proveedor. Para los servicios la Directora Administrativa coloca su firma en señal de cumplimiento en el contrato, convenio, factura u orden de servicio, una vez terminado el servicio. Una vez realizada la adquisición o la prestación del servicio la cuenta de cobro, factura y/o remisión deberá ser entregada a la Directora Administrativa para su trámite de pago.

5. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- Procedimiento de selección y reevaluación de proveedores P-P8-02

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- Solicitud de compra F-P8-01
- Orden de compra F-P8-05
- Listado de Proveedores

	SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	Página 1 de 4
		P-P8-02 Ver: 01

1. Objetivo

Este documento establece los pasos a seguir para evaluar, reevaluar y calificar a los proveedores de productos y/o servicios a Arca de Noé.

2. Alcance

Este documento se aplica a los proveedores de equipos, accesorios, insumos y servicios entregados a Arca de Noé. que influyen o tienen impacto en la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

3. Definiciones

Evaluación: Para efectos de este procedimiento, la evaluación es el mecanismo por el cual se valora el comportamiento de un proveedor una vez ha entregado el producto o prestado el servicio a Arca de Noé.

Reevaluación: Para efectos de este procedimiento, la reevaluación es el mecanismo por el cual se valora el comportamiento de un proveedor en el tiempo y ha tenido al menos una evaluación.

Proveedor: Organización o persona que provee un producto o servicio


Proveedor crítico: Organización o persona que provee un producto o servicio por más de una vez a la organización.

Proveedor único: Organización o persona que provee un producto o servicio solo lo posee dicho proveedor

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.1 Condiciones Generales

Las personas u organizaciones que presten sus servicios o provean productos al Arca de Noé, deben estar inscritas en la cámara y comercio (personas jurídicas) y el RUT (personas naturales), como mínimo. De acuerdo con la naturaleza del producto o del servicio se podrán exigir otros documentos.

	SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	Página 2 de 4
		P-P8-02 Ver: 01

Los proveedores a evaluar deberán haber prestado sus servicios o entregado producto al menos una vez a al Arca de Noé, durante el período a evaluar.

La evaluación o reevaluación se realizara para los proveedores de mayor cuantía.

4.2 EVALUACION Y REEVALUACION

4.2.1 La directora Administrativa establece o determina los proveedores que entregaron producto o prestaron servicio durante el periodo a evaluar.

4.2.2 De acuerdo a los criterios de evaluación establecida en el anexo No.1; deberá asignar los puntajes a cada proveedor determinado.

4.2.3 Una vez asignados los puntajes, Anexo 2. Se determina la clasificación del proveedor y se genera un informe de evaluación por proveedor. Anexo 3

4.2.4 A cada proveedor se le informara del puntaje y clasificación obtenido durante la evaluación del periodo. Si es un proveedor clasificado como proveedor regular o proveedor deficiente se le deberá enviar las recomendaciones del caso para la mejora.


4.2.5 Mantener presente los resultados de la evaluación y clasificación de proveedores al momento de efectuar las compras de materiales, insumos, equipos y/o servicios.

5. Documentos a Consultar

- Procedimiento de Compras P-P8-01

6. Documentos a Diligenciar

- Listado de proveedores F-P8-02
- Evaluación y reevaluación de proveedores F-P8-03


	SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	Página 3 de 4
		P-P8-02 Ver: 01

Anexo 1. Criterios de Evaluación

CRITERIO	PORCENTAJE
Calidad del producto	30
Precio	20
Cumplimiento en la entrega	20
Servicio Postventa	10
Facilidades de Pago	10
Disponibilidad	10
TOTAL	100

Anexo 2, Calificación de proveedores

Calificación	Interpretación
1 a 1.9	Proveedor que no cumple con el criterio
2 a 2.9	Proveedor que no cumple con el criterio de forma regular
3 a 3.9	Proveedor que cumple con algunos de los criterios o cumple no de forma uniforme durante el periodo
4 a 4.8	Proveedor que cumple con el criterio siempre
4.9 a 5	Proveedor que cumple con el criterio siempre y supera las expectativas

	SELECCIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	Página 4 de 4
		P-P8-02 Ver: 01

Anexo 3, Clasificación del proveedor

TIPO DE PROVEEDOR	PUNTAJE	ACCIÓN A SEGUIR
No Confiable	Menor de 40	Buscar alternativas y cambiar proveedor. NO ACEPTAR. De no existir alternativas viables, informar al proveedor y re-evaluar cada dos meses hasta obtener resultados.
Condicional	41 - 59	Presentar e implementar un plan de mejora de los puntos débiles y re-evaluar en cuatro meses. De no cumplir, se le dará tratamiento de proveedor No Confiable.
Confiable	60 – 79	Continuar trabajando con el proveedor y presentar plan de mejora de los puntos débiles. Continuar seguimiento y Revaluación en seis meses.
Muy Confiable	80 – 100	Enfatizar los puntos fuertes para sostener la posición. APROBADO. Realizar seguimiento y re-evaluar en un año. Si se presenta alguna situación o disminuye el desempeño, informar al proveedor y re-evaluar a los tres meses.



SOLICITUD DE COMPRA

F-P8-01

Ver: 02

Año	Mes	Día
-----	-----	-----

Solicitado por:		Área:		
Ítem	Descripción	Unid. de medida	Cantidades	
			Solicitud	Total
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
Proveedor recomendado por el solicitante		Dirección/T eléfono		
Solicitante		Autorización		



SOLICITUD DE COMPRA

F-P8-01

Ver: 02

Año	Mes	Día
-----	-----	-----

Solicitado por:		Área:		
Ítem	Descripción	Unid. de medida	Cantidades	
			Solicitud	Total
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
Proveedor recomendado por el solicitante		Dirección/T eléfono		
Solicitante		Autorización		



PROMOVRIENDO EL TURISMO EN CALI

PROVEEDORES PRINCIPALES TECNOCLINICA LTDA

F-P8-02
Ver:01

PROVEEDOR	NIT	DIRECCION	TELEFONO	CORREO	CIUDAD	DETALLE	DIAS DE PLAZO	AÑOS DE ANTIGÜEDAD	DESCUENTO	TRANSPORTE	LISTA DE PRECIOS	MANEJA COTIZACION	MANEJA ORDEN DE COMPRA


		EVALUACIÓN Y REEVALUACION DE PROVEEDORES		F-P8-03 Ver: 01																																				
DATOS GENERALES																																								
Proveedor:																																								
Producto y/o Servicio:																																								
Contacto:																																								
Periodo a Evaluar:																																								
Fecha:																																								
ESCALA PARA LA CALIFICACIÓN																																								
1		No llena expectativas																																						
2		Cumple regularmente las expectativas																																						
3		Cumple con expectativas																																						
4		Supera las expectativas																																						
5		Supera ampliamente las expectativas																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Aspectos a Evaluar</th> <th style="width: 20%;">CRITERIOS</th> <th style="width: 10%;">Ponderacion</th> <th style="width: 10%;">Calificación</th> <th style="width: 10%;">Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center;">Requisitos del Producto y/o Servicio</td> <td>Calidad del producto</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Precio</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento en la entrega</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Servicio Postventa</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Facilidades de Pago</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">SubTotal</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>						Aspectos a Evaluar	CRITERIOS	Ponderacion	Calificación	Puntaje	Requisitos del Producto y/o Servicio	Calidad del producto	30	0	0	Precio	20		0	Cumplimiento en la entrega	20		0	Servicio Postventa	10		0	Facilidades de Pago	10		0	Disponibilidad	10		0	SubTotal		100		0
Aspectos a Evaluar	CRITERIOS	Ponderacion	Calificación	Puntaje																																				
Requisitos del Producto y/o Servicio	Calidad del producto	30	0	0																																				
	Precio	20		0																																				
	Cumplimiento en la entrega	20		0																																				
	Servicio Postventa	10		0																																				
	Facilidades de Pago	10		0																																				
	Disponibilidad	10		0																																				
SubTotal		100		0																																				
TOTAL																																								
CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR					0%																																			
Recomendaciones para la mejora de desempeño																																								
EVALUADO POR:			APROBADO POR:																																					

Tabla: "Calificación del Proveedor"		
TIPO DE PROVEEDOR	PUNTAJE	ACCIÓN A SEGUIR
No Confiable	Menor de 40	Buscar alternativas y cambiar proveedor. NO ACEPTAR. De no existir alternativas viables, informar al proveedor y re-evaluar cada dos meses hasta obtener resultados.
Condicional	41 - 59	Presentar e implementar un plan de mejora de los puntos débiles y re-evaluar en cuatro meses. De no cumplir, se le dará tratamiento de proveedor No Confiable .
Confiable	60 - 79	Continuar trabajando con el proveedor y presentar plan de mejora de los puntos débiles. Continuar seguimiento y Revaluación en seis meses.
Muy Confiable	80 - 100	Enfatizar los puntos fuertes para sostener la posición. APROBADO . Realizar seguimiento y re-evaluar en un año. Si se presenta alguna situación o disminuye el desempeño, informar al proveedor y re-evaluar a los tres meses.



F-P8-05

Ver: 01

ORDEN DE COMPRA

0

Turismo en Cali SAS. Nit 900561375-8

Fecha de requerimiento

XX-XX-XXXX

Proveedor	_____	Forma de Pago	<input type="checkbox"/> Crédito
Nit	_____		<input type="checkbox"/> Contado
Dirección	_____	Cuenta Banco	_____
Teléfono	_____	Plazo de Pago	_____
Fax	_____	Fecha de Entrega	_____
Contacto	_____	No. De cotización	_____
E-mail	_____		
Ciudad	_____	Lugar de Entrega	_____

DETALLE DE PRODUCTOS

Cantidad	Referencia	Vr Unitario	Vr Total
			-
			-
			-
			-
			-
			-
			-
			-
			-
		Subtotal	-
		Dctos	
		Iva 19%	-
		TOTAL	-

Observaciones Generales

Jefe de logística -
Revisión


TURISMO EN CALI SAS.

NIT. 900,561,375-8

Km 3 Vía Cristo Rey

Telefono 524 8494- 524 0424 Celular. 322 622 0662

Email. info@elarcadenocali.com

	PROCEDIMIENTO VINCULACION DE PERSONAL	Página 1 de 5 P-P9-01 Ver: 01
---	--	-------------------------------------

1. OBJETIVO:

Seleccionar y vincular personas competentes para el desarrollo de las actividades de acuerdo con los perfiles establecidos para cada cargo.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para la vinculación de todo el personal del Arca de Noé, e involucra todas las actividades que corresponden, desde la identificación de la necesidad de incorporar nuevo personal a la empresa hasta la vinculación del personal idóneo.

3. DEFINICIONES:

Competencias:

Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en criterios de calidad y resultados esperados, las funciones inherentes a un empleo.

Entrevista:


Forma de conversación a través de la cual el analista recopila datos que permite corroborar los rasgos de personalidad y las condiciones socio –emocionales del aspirante

Reclutamiento del Personal:

Actividad cuyo objeto es atraer candidatos, para el desarrollo de un proceso de selección orientado a satisfacer una necesidad de Talento Humano acorde con las necesidades del cargo.

Vinculación:

Procedimiento reglado para la inclusión en un cargo vacante de la planta de personal de un nuevo funcionario.

	PROCEDIMIENTO VINCULACION DE PERSONAL	Página 2 de 5 P-P9-01 Ver: 01
---	--	-------------------------------------

4. PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE PERSONAL

4.1. ACTIVACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección de personal se activa teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:


1. Creación de un nuevo cargo definido y autorizado por el proceso de Direccionamiento Estratégico.
2. Retiro parcial y/o permanente de un (a) colaborador(a).
3. Movimiento vertical u horizontal de algún colaborador.

Para formalizar la iniciación del proceso de selección, es necesario que el responsable, informe por escrito al Jefe Administrativa, acerca de la necesidad de selección, este a su vez deberá diligenciar el **F-P9-03 Solicitud de Colaboradores**.

4.2. RECLUTAMIENTO

Se establecen como fuente de reclutamiento de candidatos:

Externa: Dirigida a personas que no tengan ningún vínculo contractual con la empresa. El reclutamiento se hará por medio de bolsas de empleo (computrabajo.com), contacto con universidades, y otras organizaciones.

	PROCEDIMIENTO VINCULACION DE PERSONAL	Página 3 de 5 P-P9-01 Ver: 01
---	--	-------------------------------------

4.3. **DEPURACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA DE LOS CANDIDATOS**

Una vez lleguen las hojas de vida, por los medios en los cuales se ha publicado la oferta laboral, se procede a revisarlas para determinar si estas cumplen con el perfil del cargo en términos de:

- Educación
- Formación
- Experiencia

4.4. **ENTREVISTA**

El aspirante será convocado a la entrevista por la Asistente administrativa, la cual debe hacerlo de acuerdo al horario indicado por el Jefe Administrativo.

El proceso de entrevista será realizado directamente por la Dirección General y el Director Administrativo, la anterior actividad quedará evidenciada en el formato **F-P9-08 Entrevista de Selección de Personal**.

Las personas que intervengan en el proceso, emitirán su concepto en el formato **F-P9-08 Entrevista de Selección de Personal**.


Dicho formato deberá ser devuelto al Director Administrativo; esta persona a su vez será la encargada de hacer el seguimiento en todas las etapas de las entrevistas y de acuerdo a las prioridades establecidas al principio.

4.5. **APLICACIÓN DE PRUEBAS**

Prueba(s) Psicológica(s) y Técnica(s):

Después de ser preseleccionados los candidatos que cumplen con el punto anterior, se aplican las pruebas Psicológicas y técnicas (manejo de sistemas y de mantenimiento).

El Director Administrativo, hará seguimiento en todas las etapas de acuerdo a las prioridades establecidas al principio.

	PROCEDIMIENTO VINCULACION DE PERSONAL	Página 4 de 5 P-P9-01 Ver: 01
---	--	-------------------------------------

4.6. DEFINICION DEL CANDIDATO IDEAL

La selección del aspirante se realizará con base en la valoración de la entrevista y las pruebas psicológicas y técnicas (si aplica).

4.7. VERIFICACIÓN DE LAS REFERENCIAS LABORALES

Una vez se ha realizado la selección, se procede con la verificación de las referencias laborales lo anterior deberá consignarse en el formato **F-P9-10 Verificación de Referencias Laborales**.

4.8. CONFIRMACIÓN DE SELECCIÓN

Una vez se haya confirmado referencias laborales, la decisión de la selección es comunicada telefónicamente al aspirante por parte de la Asistente Administrativo.

Se define una nueva cita con el Jefe Administrativo, para confirmar las condiciones definitivas de la vinculación.

Adicionalmente la asistente administrativa le hace entrega de una carta donde se le solicita la documentación necesaria para su vinculación la cual incluye examen médico y documentos personales como son cedula de ciudadanía entre otros.


4.9. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN PARA CONTRATACIÓN

1. El colaborador antes de su fecha de ingreso, deberá presentar los documentos requeridos con anterioridad para su vinculación y el resultado de sus exámenes médicos, los cuales serán recibidos, verificados y reportados por la Asistente Administrativa en el formato **F-P9-09 Requisitos para Vinculación**.

4.10. CONTRATACIÓN

El Asistente administrativo realizará las correspondientes afiliaciones (EPS, ARP, AFP, etc.)

El contrato de trabajo inicia su vigencia el día pactado con el nuevo colaborador y este será realizado por la Asesora Jurídica y revisado por el Director Administrativo.

	PROCEDIMIENTO VINCULACION DE PERSONAL	Página 5 de 5 P-P9-01 Ver: 01
---	--	-------------------------------------

4.11. INDUCCIÓN

El Director Administrativo, antes de iniciar el proceso de Inducción, entregará al nuevo colaborador su contrato para su respectiva lectura y firma, después será entregado a la Asistente administrativa para las firmas posteriores (Representante Legal) y archivo en la Hoja de Vida del Colaborador y una copia para el nuevo colaborador.

Una vez legalizada la vinculación, se le entrega al colaborador el programa de inducción consignada en el formato **F-P9-11 Programa de Inducción nuevo colaborador**, el cual se elabora consultando previamente con las personas involucradas en este proceso su disponibilidad de tiempo.

Al finalizar la inducción el nuevo colaborador debe entregar al Asistente Administrativo el formato completamente diligenciado y con las firmas correspondientes de las personas que participaron en la inducción, para luego ser archivado en la carpeta del colaborador.

5. DOCUMENTOS A CONSULTAR

N.A.

6. DOCUMENTOS A DILIGENSIAR

- Formato F-P9-03 Solicitud de Colaboradores
- Formato F-P9-08 Entrevista de Selección de Personal.
- Formato F-P9-09 Requisitos para Vinculación
- Formato F-P9-10 Verificación de Referencias Laborales
- Formato F-P9-11 Programa de Inducción Nuevo Colaborador

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE VACACIONES	Página 1 de 2
		P-P9-02 Ver: 01

1. OBJETIVO:

Definir las acciones a realizar por cada trabajador para disfrutar el periodo de vacaciones, así como las funciones requeridas de planificación, administración y control de las mismas.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todo el personal trabajador del Arca de Noé.

3. DEFINICIONES:

Vacaciones:

Se denominan vacaciones (o vacación) a los días dentro de un año en que personas que trabajan o estudian toman un descanso total o el receso de su actividad en un período determinado.

4. PROCEDIMIENTO PARA DISFRUTAR DEL PERIODO DE VACACIONES

4.1. SOLICITUD DE VACACIONES POR PARTE DEL COLABORADOR VACACIONES


La persona interesada en disfrutar de días de vacaciones, debe diligenciar el formato de **F-P9-06 Solicitud de Vacaciones** consignando la información necesaria para ser analizada por el jefe inmediato.

Este formato debe entregarse al Director Administrativo con autorización del jefe de área mínimo 15 días antes del inicio de los días de vacaciones.

4.2. VALIDACIÓN CON EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y PLAN PARA CUBRIMIENTO DE TAREAS CUANDO UN COLABORADOR HA SOLICITADO DIAS DE VACIONES

El colaborador debe consultar con el Director Administrativo o Coordinador de área dependiendo del caso las posibles fechas que se pueden disponer.

La persona que solicita sus vacaciones debe dejar al día sus obligaciones, de tal manera que no genere una sobre carga de asignaciones en sus compañeros de trabajo.

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE VACACIONES	Página 2 de 2
		P-P9-02 Ver: 01

4.3. REVISIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

El colaborador debe entregar personalmente a la Director Administrativa, el formato **F-P9-06 Solicitud de Vacaciones** el cual se diligencia en dos ejemplares, uno para el archivo y otro para el colaborador; el colaborador debe revisar los periodos de vacaciones teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Si la persona ya ha cumplido el periodo.
2. Si la persona ha tomado días por adelantado o se le deben de periodos anteriores.

Consignado en el cuadro de vacaciones quien es revisado por el asesor contable.

Los periodos de vacaciones adelantadas serán aprobados por la Dirección General o el Director Administrativo.

4.4. NOTIFICAR RESPUESTA AL SOLICITANTE

La Director Administrativa debe de firmar el formato **P9-06 Solicitud de Vacaciones** si aprueba las vacaciones e informar por correo electrónico o físicamente si lo amerita al coordinador encargado o a la persona que solicito este periodo de vacaciones.

4.5. ENVIO DEL REPORTE DE VACACIONES A NÓMINA

Deben enviar el respectivo informe al asesor contable, especificando las personas y los días en los cuales se tomará las vacaciones, para que se realicen la liquidación y los pagos respectivos a que se tienen derecho.

5. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- F-P9-06 Solicitud de Vacaciones

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.	Página 1 de 2
		P-P9-03 Ver: 01

1. OBJETIVO

Estandarizar las actividades requeridas para evaluar el nivel de competencia evidenciado en el colaborador de la empresa y las sus funciones que pueden afectar la calidad del servicio.

2. ALCANCE

Todo el personal que afecta la calidad del servicio debe ser competente, bajo esta premisa, los colaboradores que estén vinculados a la Empresa y en especial, los directamente implicados con la preparación del servicio, deben ser evaluados, en aras de mantener y mejorar las competencias requeridas.

El proceso inicia con la evaluación de los factores de competencia a cada colaborador y termina con el establecimiento de planes de capacitación.

3. DEFINICIONES

Competencia:

Son los requisitos exigidos por la compañía para la realización eficiente de las funciones propias de un cargo, teniendo en cuenta los siguientes factores: Educación, Formación, Experiencia y Habilidades.

Evaluación de Competencias:

Proceso mediante el cual se califican los factores de competencia establecidos para el eficiente desempeño de cada cargo y se establecen planes de capacitación de acuerdo a los resultados, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo y el Desarrollo de los colaboradores.

4. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

4.1. EVALUACIÓN DE FACTORES DE COMPETENCIA

Dirección General, Director Administrativo y/o el Jefe de Talento Humano evalúa los factores de competencia según la escala establecida y registran los resultados en el **F-P9-18 Evaluación de Desempeño**.

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.	Página 2 de 2
		P-P9-03 Ver: 01

4.2. COMPARACION DE CALIFICACIÓN REAL CON LA ESPERADA

Se compara la calificación obtenida por el colaborador en cada uno de los factores de competencia con la calificación exigida para el cargo que desempeña. En caso que el colaborador no cumpla se debe registrar en el formato **F-P9-18 Evaluación de Desempeño**, la justificación de la calificación y hacer sugerencias encaminadas al mejoramiento de las competencias del colaborador.

4.3. CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Se promedian las calificaciones obtenidas en cada uno de los factores y se determina el nivel de competencia del colaborador según la siguiente escala:

- De **0** a **49** el colaborador no es competente y debe establecerse plan de trabajo para el desarrollo de la competencia.
- De **50** a **69** el colaborador es competente pero requiere acciones para su mejoramiento.
- De **70** a **100** el colaborador es competente.

4.4. PLAN DE CAPACITACIÓN

Se la clasifica las sugerencias, se establece un plan de capacitación, dando prioridad a los colaboradores que obtuvieron una puntuación < 49 (colaborador no competente)

5. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- F-P7-18 Formato Evaluación de Desempeño

	PROCEDIMIENTO DESVINCULACION DE COLABORADORES	Página 1 de 2
		P-P9-04 Ver: 01

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la desvinculación del personal mediante el cumplimiento de los requisitos y garantizar que su retiro conforme a la normatividad vigente.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica se inicia con el acto administrativo que establece el retiro del colaborador por distintos motivos (renuncia, destitución, entre otras) hasta el reporte final de la novedad.

3. DEFINICIONES:

Declaración de Insubsistencia:

Acto mediante el cual se da por terminada la relación laboral por parte del nominador.Renuncia:

Manifestación de la decisión del Trabajador, en forma espontánea e inequívoca de retirarse del servicio.

4. PROCEDIMIENTO PARA DESVINCULACION DE COLABORADORES

4.1. NOTIFICACION A GESTIÓN HUMANA

- Si el colaborador renuncia, debe presentar una carta firmada notificando la fecha hasta la cual va a laborar.
- Si al colaborador se le va a dar por terminado su contrato, el Director General, el Director Administrativo o el Jefe de Proceso (siempre y cuando sea autorizado por la Dirección) deberá notificar por escrito al colaborador y deberá indicar la fecha hasta la cual debe laborar. Se imprimirán dos (2) cartas, una para el colaborador y la otra quedará de soporte en la Hoja de Vida y deberá estar firmada por el colaborador.

NOTA: El jefe directo del colaborador será el responsable de entregar la carta de terminación de contrato y hacer llegar la carta de renuncia o de terminación de contrato a Gestión Humana.

4.2. ENTREGA DEL CARGO

El colaborador al retirarse debe acordar con su jefe inmediato la entrega del cargo, para la consecución, inducción y capacitación del reemplazo.

	PROCEDIMIENTO DESVINCULACION DE COLABORADORES	Página 2 de 2 P-P9-04 Ver: 01
---	--	-------------------------------------

4.3. ENTREVISTA DE RETIRO

La entrevista de retiro estará a cargo del Director Administrativo; esta entrevista será aplicada a aquellos colaboradores cuyo retiro haya sido voluntario, se debe diligenciar el formato **F-P9-13 Entrevista de retiro**.

La entrevista de retiro deberá ir firmado por el entrevistado y la persona que realizó la entrevista.

4.4. PAZ Y SALVO

El formato **F-P9-05 Paz y Salvo** se rota por las diferentes áreas involucradas y cada implicado deberá firmar como constancia de que el colaborador se encuentra al día con la empresa o podrá reportar cualquier cosa que esté pendiente entre el colaborador y la empresa y viceversa.

4.5. NOTIFICACION DE RETIRO A CONTABILIDAD

El director Administrativo deberá informar por escrito al área financiera y contable máximo tres (3) días después, el retiro del colaborador con las respectivas novedades, para el trámite de su liquidación.

4.6. RETIRO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El asesor contable será el encargado de realizar el retiro del colaborador de la ARP y de enviar a áreas de Financiero y Contable el respectivo reporte para que esta área a su vez realice la novedad de retiro en el momento del pago de Parafiscales.

4.7. ENTREGA DE CARTA DE REFERENCIA LABORAL Y CARTA PARA RETIRO DE CESANTÍAS

El Asistente Administrativo deberá realizar la carta de referencia laboral y la carta para el retiro de Cesantías.

5. DOCUMENTOS A CONSULTAR

N.A.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- F-P9-13 Entrevista de Retiro
- F-P9-05 Paz y Salvo

	PROCEDIMIENTO CAPACITACION	Página 1 de 2
		P-P9-05 Ver: 01

1. OBJETIVO:

Establecer las acciones de capacitación orientadas al fortalecimiento de los valores éticos, a la adquisición y actualización de sus conocimientos y a su desarrollo profesional e individual, que contribuyan a elevar el desempeño, eficiencia y eficacia de sus labores dentro de la empresa.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los Colaboradores del Arca de Noé.

3. DEFINICIONES:

Capacitación:

Acción destinada a mejorar las aptitudes de cada Colaborador, con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo.

Constancia:

El documento o testimonio expedido por el instituto y/o instituciones oficiales reconocidas, con el cual el trabajador comprobará haber participado en eventos de capacitación.

4. PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Se establecen las siguientes fuentes de identificación de necesidades de capacitación:

1. Evaluaciones de Desempeño F-P9-18.
2. Evaluación Clima Organizacional.

Programa de Salud Ocupacional

	PROCEDIMIENTO CAPACITACION	Página 2 de 2
		P-P9-05 Ver: 01

4.2. DISEÑO DE PLAN DE FORMACIÓN

La coordinadora de Gestión Humana establece la matriz con las necesidades de capacitación y prioriza de acuerdo al número de solicitudes de capacitación realizadas ya sea por medio del formato de Evaluación de Competencias, o las que se hayan solicitado de forma escrita al área de recurso humano.

4.3. APROBACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

El proceso de Direccionamiento Estratégico evaluará el plan de capacitación con respecto a los costos, aprobará el presupuesto y dará el visto bueno para su ejecución.

4.4. EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD

Sera la encargada de velar por el cumplimiento del Plan de Formación y de evaluar la efectividad de las capacitaciones.

5. DOCUMENTOS A CONSULTAR

N.A.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- F-P9-18 Evaluación de desempeño.

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN PERÍODO DE PRUEBA	Página 1 de 3 P-P9-06 Ver: 01
---	---	-------------------------------------

1. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento y la evaluación a la calidad de los servicios prestados por los Nuevos Colaboradores que se encuentran en periodo de prueba, de acuerdo con su perfil, sus responsabilidades y el cumplimiento de sus funciones en el cargo asignado.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los Colaboradores del Arca de Noé, que se encuentran en periodo de prueba.

3. DEFINICIONES:

Periodo de Prueba:

Tiempo concertado por el trabajador y el empresario durante el cual, cualquiera de ellos puede dar por finalizada la relación laboral sin preaviso y sin derecho a indemnización.

4. PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN PERIODO DE PRUEBA

4.1. IDENTIFICAR COLABORADORES EN PERIODO DE PRUEBA

Se debe de identificar a aquellos Colaboradores que han sido asignados en periodo de prueba. La Evaluación del Período de Prueba, es un análisis de los servicios prestados por el colaborador en su nueva gestión. Su finalidad es calificar objetivamente el desarrollo de la labor y la adaptación a la nueva situación, con base en la observación, los hechos, los resultados y el comportamiento del evaluado en el cargo que este desempeña.

Esta evaluación debe realizarse con un alto grado de criterio y objetividad, pues constituye una de las más delicadas responsabilidades del evaluador, desde el punto de vista de justicia y desarrollo humano, por lo cual es necesario que la calificación haga referencia a la línea de conducta general del colaborador y no ha hechos aislados.



PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN PERÍODO DE PRUEBA

Página 2 de 3

P-P9-06

Ver: 01

4.2. EVALUACIÓN A LOS TREINTA DIAS DE INGRESO DEL NUEVO COLABORADOR

1. A los treinta (30) días de ingreso del nuevo colaborador, el jefe inmediato deberá diligenciar el formato de evaluación **F-P9-15 Evaluación Periodo de Prueba** _Seguimiento 30 días y lo remitirá al área de Gestión Humana.
2. El jefe inmediato deberá comunicar al nuevo colaborador la apreciación sobre su desempeño y grado de adaptabilidad durante el primer mes.

4.3. ESCALA DE CALIFICACION

De acuerdo con el formato **F-P9-15**, la escala comprende cinco grados de calificación identificados con los números 1, 2, 3, 4 y 5 cuya definición y puntaje son los siguientes:

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
5	<i>Siempre</i>
4	<i>Casi Siempre</i>
3	<i>Algunas veces</i>
2	<i>Escasamente</i>
1	<i>Nunca</i>

El calificador señalará con una (X) el recuadro correspondiente para indicar el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento del colaborador.

El objetivo es que los resultados de la evaluación de periodo de prueba que se realice a un mes de ingresado el colaborador, arroje una calificación mínima de 98 puntos, que representa el 75% del puntaje total.

Si se presenta el caso en que el colaborador arroje un puntaje por debajo de los 98 puntos; el área de Gestión Humana se reunirá con el Jefe Inmediato, la dirección general o el Director Administrativo para plantear si las descripciones de desempeño las cuales arrojaron los mas bajos puntajes, se pueden trabajar y hacerles un segundo y último seguimiento en un mes, o definitivamente se decidirá llevar a cabo la desvinculación definitiva del colaborador.

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN PERÍODO DE PRUEBA	Página 3 de 3 P-P9-06 Ver: 01
---	---	-------------------------------------

4.4. EVALUACIÓN DE PERIODO DE PRUEBA (CULMINADO LOS DOS (2) MESES DEL INGRESO DEL COLABORADOR)

Quince días (15) antes de terminar el período de prueba del colaborador, el área de Desarrollo Organizacional enviará el formato **F-P9-15 Evaluación Periodo de Prueba**, al jefe Inmediato el cual deberá proceder a evaluar en forma definitiva al nuevo colaborador, a fin de formular las correspondientes conclusiones para decidir su continuidad o su terminación de contrato con la empresa.

En el caso en que se decida continuar con el colaborador, con base en la calificación de los parámetros de evaluación descritos en el formato **F-P9-15**, se definirán los objetivos de mejoramiento para garantizar un mejor desempeño de su cargo.

El seguimiento a la Evaluación de Periodo de Prueba, se realizará a los tres (3) meses y/o seis (6) meses; de acuerdo con los compromisos adquiridos; para lo anterior el jefe inmediato deberá emitir un informe especificando si se han dado mejoras o no en los objetivos pactados; este informe deberá ser enviado al área de Gestión Humana para su conocimiento y archivo en la respectiva carpeta del colaborador.

5. DOCUMENTOS A CONSULTAR

N.A.

6. DOCUMENTOS A DILIGENCIAR

- F-P9-15 Formato Evaluación Periodo de Prueba



REPORTE DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES DE TRABAJO

F-P9-01

Ver: 01

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

NOMBRE Y APELLIDO DEL EMPLEADO:		CARGO:	
CEDULA DE CIUDADANIA		HORA DEL INCIDENTE O ACCIDENTE	
LUGAR EXACTO DONDE OCURRIO EL INCIDENTE O EL ACCIDENTE		SITIO EXACTO DONDE OCURRIO EL INCIDENTE O EL ACCIDENTE	
<input type="checkbox"/>	DENTRO DE LA EMPRESA	NUMERO DE PERSONAS QUE PRESENCIARON EL INCIDENTE O ACCIDENTE	
<input type="checkbox"/>	FUERA DE LA EMPRESA		
<input type="checkbox"/>	OTRA EMPRESA CUAL? _____		
PARTE DEL CUERPO AFECTADA EN EL INCIDENTE O ACCIDENTE:			
DESCRIBA EN FORMA DETALLADA COMO OCURRIO EL INCIDENTE O EL ACCIDENTE:			
Solicitante		Autorizacion	



SOLICITUD DE PERMISO

F-P9-02
Ver: 01

PROMOVIENDO EL TURISMO EN CALI

A	M	D
---	---	---

NOMBRE:	CARGO:
---------	--------

PERMISO REMUNERADO SI NO HORA DE SALIDA _____ HORA INGRESO _____

MOTIVO DEL PERMISO: CITA MÉDICA CALAMIDAD DILIGENCIA DE LA EMPRESA

CARÁCTER PERSONAL

OBSERVACIÓN:

Solicitante	Aprobación
-------------	------------



SOLICITUD DE PERMISO

F-P9-02
Ver: 01

PROMOVIENDO EL TURISMO EN CALI

A	M	D
---	---	---

NOMBRE:	CARGO:
---------	--------


PERMISO REMUNERADO SI NO HORA DE SALIDA _____ HORA INGRESO _____


MOTIVO DEL PERMISO: CITA MÉDICA CALAMIDAD DILIGENCIA DE LA EMPRESA

CARÁCTER PERSONAL

OBSERVACIÓN:

Solicitante	Aprobación
-------------	------------

 <p>COMPLEJO TURISTICO Arca de Noé <small>Francisco de Orellana Hwy</small> PROMOVRIENDO EL TURISMO EN CALI</p>		<h2>SOLICITUD DE COLABORADORES</h2>			F-P9-03 Ver: 01		
FECHA DE LA SOLICITUD: DD MM AA		NOMBRE DEL CARGO SOLICITADO: 					
NUMERO DE COLABORADORES SOLICITADOS:		DEPENDENCIA: VENTAS		FECHA POSIBLE INGRESO DD MM AA			
MOTIVO DE LA VACANTE:							
1. Renuncia <input type="checkbox"/>		4. Vacaciones <input type="checkbox"/>		7. Justa Causa <input type="checkbox"/>			
2. Traslado o Ascenso <input type="checkbox"/>		5. Licencia <input type="checkbox"/>		8. Cargo Nuevo <input type="checkbox"/>			
3. Vencimiento de contrato <input type="checkbox"/>		6. Incapacidad Medica <input type="checkbox"/>		Tiempo: _____			
NOMBRE COMPLETO DEL COLABORADOR ANTERIOR:				FECHA DE INGRESO DD MM AA		FECHA DE RETIRO DD MM AA	
CARACTERÍSTICAS DEL CANDIDATO E INFORMACIÓN GENERAL							
1. Genero:		Femenino <input type="checkbox"/>		Masculino <input type="checkbox"/>		Indiferente <input type="checkbox"/>	
2. Estado Civil:		Soltero <input type="checkbox"/>		Casado <input type="checkbox"/>		Indiferente <input type="checkbox"/>	
3. Hijos		Si <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>			
4. Horario de Trabajo		Desde: 8:00- 12:00		Hasta 2:00-6:00			
5. Tiene Personal a su Cargo:		SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>			
6. Experiencia:		_____					
7. Nivel Academico:		_____					
NOMBRE DEL SOLICITANTE (Jefe Inmediato) Jefe Administrativo				NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA (Jefe de área o Gerente) Gerente			
ESPACIO EXCLUSIVO PARA GESTION HUMANA							
CUBRIMIENTO DE VACANTE:		Externa <input type="checkbox"/>		Interna <input type="checkbox"/>		NOMBRE DEL CANDIDATO INTERNO:	
TIPO DE CONTRATO		Indefinido <input type="checkbox"/>		Fijo <input type="checkbox"/>		Duracion: _____	
CONDICIONES DEL CARGO							
SALARIO BASICO		BONIFICACIONES		FECHA DE RECEPCIÓN DEL FORMATO.		DD MM AA	
		Incluye		FECHA DE VINCULACION		DD MM AA	
NOMBRE DEL CANDIDATO SELECCIONADO				NOMBRE DEL CARGO APROBADO			
OBSERVACIONES							

	MEMORANDO	Página 1 de 1
		F-P9-04 Ver: 01

PARA:

DE:

FECHA:

ASUNTO: Llamado de Atención por

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Jefe

XXXXXXXXXXXX

Copia: Hoja de Vida.

Dirección General Administrativa.



PROMOVRIENDO EL TURISMO EN CALI

PAZ Y SALVO

F-P9-05
Ver: 01

NOMBRE DEL COLABORADOR: _____ CEDULA: _____

PROCESO: _____ FECHA DE INGRESO _____

FECHA DE RETIRO: _____

RESPONSABLE	CONCEPTO	ENTREGADO	PENDIENTE	FIRMA	OBSERVACION
Gestion Humana	Celular y cargador				
	Dotación				
	Carné				
	Entrevista de Retiro (en caso de que el retiro sea voluntario)				
Administrativo y Financiero	Pagos pendientes.				
	Viaticos.				
	Anticipos o prestamos				
	Estados de cuenta				
	Relacion de visitas efectuadas				
	Bases de datos				



SOLICITUD DE VACACIONES

F-P9-06
Ver: 01

SOLICITANTE	FECHA DE SOLICITUD																											
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>dd</td><td>mm</td><td>aa</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	dd	mm	aa																								
dd	mm	aa																										
CARGO																												
<input style="width: 90%;" type="text"/>																												
ÁREA	FECHA CUMPLIMIENTO DE PERIODO																											
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>dd</td><td>mm</td><td>aa</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	dd	mm	aa																								
dd	mm	aa																										
CIUDAD																												
<input style="width: 90%;" type="text"/>																												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th colspan="6">PROPUESTA DE VACACIONES</th> </tr> <tr> <th colspan="3">FECHA INICIAL</th> <th> </th> <th colspan="3">FECHA FINAL</th> </tr> <tr> <th>dd</th><th>mm</th><th>aa</th> <th> </th> <th>dd</th><th>mm</th><th>aa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td> <td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table>	PROPUESTA DE VACACIONES						FECHA INICIAL				FECHA FINAL			dd	mm	aa		dd	mm	aa							
PROPUESTA DE VACACIONES																												
FECHA INICIAL				FECHA FINAL																								
dd	mm	aa		dd	mm	aa																						
Observaciones:																												
<input style="width: 100%;" type="text"/>																												
<input style="width: 100%;" type="text"/>																												
Aprobación:																												
_____	_____																											
Gerente General	Jefe Administrativa																											
<input style="width: 45%;" type="text"/>	<input style="width: 45%;" type="text"/>																											
Solicitante	Recibido Gestion Humana.																											



SOLICITUD DE VACACIONES																												
F-P9-06 Ver: 01																												
SOLICITANTE	FECHA DE SOLICITUD																											
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>dd</td><td>mm</td><td>aa</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	dd	mm	aa																								
dd	mm	aa																										
CARGO																												
<input style="width: 90%;" type="text"/>																												
ÁREA	FECHA CUMPLIMIENTO DE PERIODO																											
<input style="width: 90%;" type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>dd</td><td>mm</td><td>aa</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>	dd	mm	aa																								
dd	mm	aa																										
CIUDAD																												
<input style="width: 90%;" type="text"/>																												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th colspan="6">PROPUESTA DE VACACIONES</th> </tr> <tr> <th colspan="3">FECHA INICIAL</th> <th> </th> <th colspan="3">FECHA FINAL</th> </tr> <tr> <th>dd</th><th>mm</th><th>aa</th> <th> </th> <th>dd</th><th>mm</th><th>aa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td> <td> </td> <td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table>	PROPUESTA DE VACACIONES						FECHA INICIAL				FECHA FINAL			dd	mm	aa		dd	mm	aa							
PROPUESTA DE VACACIONES																												
FECHA INICIAL				FECHA FINAL																								
dd	mm	aa		dd	mm	aa																						
Observaciones:																												
<input style="width: 100%;" type="text"/>																												
<input style="width: 100%;" type="text"/>																												
Aprobación:																												
_____	_____																											
Jefe Directo	Director(a) Administrativo(a)																											
<input style="width: 45%;" type="text"/>	<input style="width: 45%;" type="text"/>																											
Solicitante	Recibido Gestion Humana.																											





INFORMACIÓN DEL COLABORADOR

F-P9-07

Ver: 01

CARGO: _____

CIUDAD: _____

FECHA DE INGRESO: _____

INFORMACION PERSONAL

NOMBRE Y APELLIDOS			
EDAD		ESTADO CIVIL	
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO			
CEDULA DE CIUDADANIA		DE	
DIRECCION RESIDENCIA			
TELEFONO RESIDENCIA			CIUDAD
CELULAR		TIPO DE SANGRE	

INFORMACION FAMILIAR


NOMBRE DEL CONYUGUE			
EDAD		OCUPACION	
NUMERO DE HIJOS			
NOMBRE DE LOS HIJOS		EDAD	FECHA DE NACIMIENTO
NOMBRE DE LOS PADRES Y HERMANOS		EDAD	
NOMBRE DEL PADRE			
NOMBRE DE LA MADRE			
NOMBRE DE LOS HERMANOS			

SEGURIDAD SOCIAL

EPS	
FONDO DE PENSIONES	
FONDO DE CESANTIAS	

EN CASO DE EMERGENCIA COMUNICARSE CON:

NOMBRE		CELULAR	
PARENTESCO		CIUDAD	
TELEFONO			

	Entrevista de Selección de Personal.	Página 1 de 5
		F-P9-08 Ver: 01

FECHA: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: _____

EDAD: _____

ESTADO CIVIL: _____

PROFESION: _____

CARGO AL QUE ASPIRA: _____

ASPIRACION SALARIAL: _____

TELEFONO: _____

1. CONTEXTO FAMILIAR

Nombre	Parentesco	Edad	Ocupación

1.1 Contexto Geográfico y Familiar

Lugar de residencia	Relaciones Familiares	Valores de la familia.

2. ESTADO DE SALUD

3. FORMACION ACADEMICA

Primaria _____

Técnico/tecnólogo _____

Bachiller _____

Universitario _____

Otro cual? _____

Mencione áreas de interés académico a fortalecer:



Entrevista de Selección de Personal.

Página 2 de 5
F-P9-08
Ver: 01

4. LECTURA.

Frecuentemente. _____ Rara vez. _____ Nunca. _____

Nombre y fecha del último libro que leyó? _____

5. DISPONIBILIDAD DE INGRESO: Inmediata _____ N° de días

EXPERIENCIA LABORAL

Empresa: _____ **Tiempo Laborado:** _____

Funciones:

Motivo de retiro:

Empresa: _____ **Tiempo Laborado:** _____

Funciones:

Motivo de retiro:

LOGROS: _____



Entrevista de Selección de Personal.

Página 3 de 5
F-P9-08
Ver: 01

Participa actualmente en otros procesos de selección: SI _____ NO _____

Disponibilidad para viajar: SI _____ NO _____

DESCRIBA UNA SITUACIÓN DONDE SE SINTIÓ PRESIONADO Y COMENTE CÓMO LO MANEJÓ?

6. CONTEXTO PERSONAL

6.1 Tiempo libre:


6.2 Cualidades, Habilidades y Fortalezas:

6.3 Debilidades o Aspectos a mejorar:

6.4 Relaciones Interpersonales:

6.5 Metas a corto plazo (1 año):

Metas a largo plazo (5 años):

	Entrevista de Selección de Personal.	Página 4 de 5
		F-P9-08 Ver: 01

7. COMPETENCIAS DEL ASPIRANTE

--	--

7.1. Expectativas del cargo.

8. Presentación personal

Puntualidad


Buena ____ Regular ____ Mala _____

Si ____ No _____

9. CONCEPTO

Aprobado ____ No aprobado _____ Pendiente _____

Firma Entrevistador

	Entrevista de Selección de Personal.	Página 5 de 5
		F-P9-08 Ver: 01

FECHA	
NOMBRES Y APELLIDOS	

Principales Fortalezas del Candidato.

Debilidades del Candidato.

Opcionado: SI NO

Firma Entrevistador



REQUISITOS PARA VINCULACIÓN

F-P9-09
Ver: 01

NOMBRE Y APELLIDO _____ CARGO _____

Requisitos Legales

Cumplimiento

<input type="checkbox"/>	Dos (2) cartas laborales	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de certificación(es) de estudio y/o Actas de Grado.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Hoja de vida	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Dos fotos tamaño cédula fondo azul	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Cuatro (4) fotocopias de la cédula	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Una (1) fotocopia de la libreta militar (hombres)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Certificado de afiliación a EPS y Fondo de Pensiones	<input type="checkbox"/>

Requisitos para afiliación de beneficiarios.

<input type="checkbox"/>	Fotocopia de cédula del cónyuge y/o compañero (a)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Registro civil de matrimonio o declaración extrajuicio (según sea el caso)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Registro civil de nacimiento de los hijos	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de la tarjeta de identidad para hijos mayores de 8 años.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de la cédula de los padres, si es soltero y ellos dependen económicamente del trabajador.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Registro civil de nacimiento del colaborador.	<input type="checkbox"/>

Para afiliación de padres mayores de 60 años a Caja de Compensación Familiar

<input type="checkbox"/>	Registro civil de nacimiento del colaborador	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fotocopia de la cedula de los padres	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Certificado de supervivencia tramitado en notaria	<input type="checkbox"/>

Nota: NO DEBE RECIBIR PENSIÓN DEL SEGURO SOCIAL

Revisó: _____

Fecha: _____



VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES

F-P9-10

Ver: 01

NOMBRE DEL CANDIDATO _____

CARGO AL QUE ASPIRA _____

CIUDAD _____

FECHA DE VERIFICACION _____

EMPRESA _____

TELÉFONO _____

CARGO DESEMPEÑADO _____

FECHA DE INGRESO

--	--	--

 FECHA DE RETIRO

--	--	--

MOTIVO DE RETIRO _____

NOMBRE DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACION _____

CARGO DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACION _____

DE ACUERDO AL SIGUIENTE LISTADO, CALIFIQUE DE 1 A 5, SIENDO 1 EL MENOR PUNTAJE Y 5 EL MAYOR.

CARACTERÍSTICA	1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD					
RESPONSABILIDAD					
HONESTIDAD					
CALIDAD DE SU TRABAJO					
ORGANIZACIÓN					

¿QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE DEBE MEJORAR?

SI USTED TUVIERA LA OPORTUNIDAD VOLVERLO A CONTRATAR, ¿LO HARÍA?

**NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA
VERIFICACIÓN**



PROGRAMA DE INDUCCIÓN NUEVO COLABORADOR

F-P9-11

Ver: 01

NOMBRE DEL COLABORADOR:	CARGO
-------------------------	-------

FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	TEMA	FIRMA
			Jefe Administrativa	Quienes somos. Misión Visión Principios Organigrama Historia Presentación a los colaboradores. Recorrido por las Instalaciones	
			Jefe de Talento Humano	Proceso de Gestión Humana Caracterización del proceso Tipo de contrato Periodo de prueba Remuneración Seguridad Social Descripción del cargo <u>Políticas internas:</u> Horario de trabajo Uso de las herramientas de comunicación Medidas de seguridad con los recursos a cargo Manejo de incapacidades Solicitud de permisos	
			Coordinador de Logística.	Compras Presentación del área objetivos del área Caracterización del proceso	
			Jefe Comercial	Presentación del área Objetivos del área Estructura Organizacional del Área Interacción entre áreas	
			Jefe de Servicio.	Presentación del área Objetivos del área Estructura Organizacional del Área Interacción entre áreas Caracterización del Proceso	

Yo, _____ certifico que recibí la inducción de acuerdo a lo establecido en este Programa.

FIRMA:	Fecha:
---------------	---------------



RETIRO DE COLABORADOR

F-P9-12

Ver: 01


NOMBRE DEL COLABORADOR: _____

CEDULA: _____

PROCESO: _____

FECHA DE RETIRO: _____

ACTIVIDAD	SI	NO	N.A	OBSERVACIONES
ENTREGA DE CARTA DE RETIRO REALIZADA POR EL COLABORADOR				
REALIZAR CARTA DE RETIRO DE CESANTIAS				
REALIZAR CARTA DE CERTIFICACION LABORAL				
REALIZAR ENTREVISTA DE RETIRO				
DILIGENCIAR FORMATO DE PAZ Y SALVO				
NOTIFICAR A LA EPS EL RETIRO DEL COLABORADOR				
ACTUALIZAR RETIRO EN LA BASE DE DATOS " PERSONAL ACTIVO"				
ACTUALIZAR FORMATO DE NOVEDADES DE NOMINA NOTIFICANDO EL RETIRO				
ALMACENAR HV EN ARCHIVO INACTIVO				
SE ENTREGA LIQUIDACION				

	Evaluación Periodo de Prueba	Página 1 de 5
		F-P9-13 Ver: 02

NOMBRE:	
CARGO:	
DEPARTAMENTO:	
FECHA DE INGRESO:	
MOTIVO DE LA EVALUACION:	
CIUDAD:	
EVALUADOR:	
FECHA DE EVALUACION:	

Con base en las siguientes opciones de calificación, practique la evaluación del desempeño del funcionario de acuerdo a los parámetros a evaluar definidos a continuación.

GRADO	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
A	Siempre	5
B	Generalmente	4
C	Algunas veces	3
D	Escasamente	2
E	Nunca	1

PARAMETRO A EVALUAR	CALIFICACION	PUNTAJE
COMPROMISO: Disposición para asumir responsabilidades propias del cargo y llevarlas hasta un termino satisfactorio, asumiendo las implicaciones técnicas y sociales que estas tengan.		
ORIENTACION AL LOGRO: Cumplimiento de las asignaciones y responsabilidades en los términos estipulados (tiempo de respuesta, calidad, profundidad, confiabilidad, presentación etc)		
RECURSIVIDAD: Capacidad para proponer soluciones lógicas y efectivas que aporten a la		

resolución de conflictos relacionados con la gestión del cargo.		
TRABAJO EN EQUIPO: Integración positiva al equipo de trabajo al que pertenece y hacia las demás áreas de la Organización		
PLANEACION DEL TRABAJO: Tiene claridad sobre el objetivo principal del cargo que desempeña y mantiene orientadas sus acciones para cumplir con ese objetivo		
CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CARGO: Maneja los conceptos teóricos básicos que requiere el cargo para su desempeño		
ATENCION DE NORMAS Y POLITICAS DE TRABAJO: Atiende y practica las directrices organizacionales y del cargo continuamente. (autoridad de los superiores, horario, condiciones de trabajo etc)		
EXPRESION ORAL Y ESCRITA: Habilidades para comunicarse asertivamente de forma oral y escrita.		
ADMINISTRACION DE RECURSOS A SU CARGO: Maneja adecuadamente los recursos físicos y tecnológicos que tiene a su cargo (computador, celular etc)		


COMPETENCIAS ADQUIRIDAS: Considera que el funcionario evaluado tiene las competencias necesarias para llevar a cabo su trabajo eficientemente a pesar de no estar totalmente desarrolladas?

SI ____ NO ____

COMENTARIOS:

POTENCIAL DE DESARROLLO: Considera que el funcionario evaluado tiene potencial para desarrollar habilidades y destrezas que contribuyan a la ejecución satisfactoria de su cargo y su impacto dentro de la Organización con el apoyo de un programa de desarrollo dirigido a potencializar sus competencias?

SI ____ NO ____

	Evaluación Periodo de Prueba	Página 3 de 5
		F-P9-13 Ver: 02

COMENTARIOS:

Considera que el funcionario tiene las competencias técnicas y sociales para continuar desempeñando su trabajo en el Arca de Noé.

SI ____ NO ____

COMENTARIOS:

Cuales considera que son las áreas de desarrollo técnicas y sociales que el funcionario debe desplegar para cumplir satisfactoriamente con su trabajo


AREAS DE DESARROLLO TECNICAS

Área de Desarrollo	Marque con una (X)
Manejo de computadores	
Comunicación Oral	
Redacción y ortografía	
Protocolo y etiqueta	

AREAS DE DESARROLLO SOCIAL

Área de Desarrollo	Marque con una (X)
Compromiso	
Trabajo en equipo	
Recursividad	
Orientación al Logro	
Liderazgo	
Planeación del trabajo	

Con base en la calificación de los parámetros de evaluación descritos anteriormente, defina con el funcionario evaluado los objetivos de mejoramiento para garantizar un mejor desempeño de su cargo.


	Evaluación Periodo de Prueba	Página 4 de 5
		F-P9-13 Ver: 02

OBJETIVOS DE MEJORAMIENTO EN 3 MESES

Descripción del Objetivo	Calificación esperada	Plan de acción

OBJETIVOS DE MEJORAMIENTO EN 6 MESES


Descripción del Objetivo	Calificación esperada	Plan de acción

	Evaluación Periodo de Prueba	Página 5 de 5
		F-P9-13 Ver: 02

COMENTARIOS ADICIONALES DE LA EVALUACION

**FIRMA DEL EVALUADOR
 EVALUADO**

FIRMA DEL FUNCIONARIO

	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Página 1 de 9
		F-P9-15 Ver: 01


IMPORTANCIA DE LA EVALUACION

Este es un instrumento útil para conocer y hacer seguimiento del proceso y rendimiento de nuestros empleados durante el año.

Esperamos a través de la evaluación identificar fortalezas, necesidades de capacitación y los aspectos a mejorar, con miras a crear estrategias de corrección que permitan superar la calidad laboral del evaluado a quien se le debe dar la oportunidad de participar activamente en este proceso. Para tal propósito, al final de la evaluación, usted encontrará un plan de acción que servirá como parámetro para futuras evaluaciones.

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. CAPACIDAD Y COMPETENCIA Grado de conocimiento y dominio sobre el ejercicio de un oficio	Maneja de manera adecuada las funciones propias de su cargo, tanto en aspectos teóricos, como en el práctico. No requiere supervisión constante	Tiene los conocimientos básicos para un desempeño aceptable, pero es conveniente brindarle asesoría	Es necesario explicarle con frecuencia las tareas específicas de su cargo y supervisarle el desempeño para evitar errores considerables

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
2. DISPOSICION Y SENTIDO DE SERVICIO Disposición para un trato cordial y amable en el desempeño de sus deberes	Demuestra calidad humana y deseo de ayudar y servir a los clientes. Se esfuerza por conocer y resolver los problemas de los clientes	Aunque es conciente de las necesidades de los clientes en el buen trato, no demuestra interés por la realización de las acciones correctivas frente a su actitud.	Su actitud y trabajo genera situaciones de insatisfacción entre los clientes y no inicia ninguna acción correctiva

	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Página 2 de 9
		F-P9-15 Ver: 01

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
3.HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Habilidad para establecer una adecuada comunicación con los clientes y funcionarios	Su comunicación (oral y escrita) es adecuada en cualquier situación	Mantiene una aceptable comunicación (oral y escrita), si se requieren aclaraciones se interesa por mejorar	En su comunicación (oral y escrita) presenta graves errores, presentando expresiones de mal gusto y no se interesa por mejorar

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
4.CREATIVIDAD Y RECURSIVIDAD Habilidad para identificar e implementar soluciones adecuadas y novedosas a los problemas de su labor.	Por propia iniciativa y sin supervisión implementa soluciones novedosas, adecuadas y viables para las dificultades de su labor, con muy buenos resultados	Mediante asesoría y algo de supervisión puede superar las dificultades propias de su labor , buscando mejorar resultados	Debe delegar la solución de las dificultades propias de su labor a superiores, ya que no puede asumir soluciones por su cuenta

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
5. CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO Cumplimiento a	Cumple y suscita el cumplimiento a cabalidad del reglamento interno y los procedimientos establecidos para su	Incumple con aspectos de baja significancia del reglamento interno o de los procedimientos establecidos para el	Con mucha frecuencia comete fallas contra aspectos planteados en el reglamento interno, no se interesa por mejorar.

cabalidad de normas, políticas y procedimientos que regulan el cargo	cargo.	cargo. Procura subsanarlos	
--	--------	----------------------------	--


COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
6. ACTITUD HACIA EL TRABAJO (I) Energía y disposición para emprender y culminar los compromisos adquiridos	En el cumplimiento de los compromisos adquiridos, se observa disposición y energía constante	Aunque su energía y disposición para el trabajo son aceptables, en determinados momentos requiere retroalimentación para reactivar los compromisos adquiridos.	Evidencia graves dificultades para el cumplimiento de los compromisos laborales, pues no demuestra ningún entusiasmo ante las tareas asignadas

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
7. ACTITUD HACIA EL TRABAJO (II) SOLIDARIDAD Y PARTICIPACIÓN	Apoya de manera incondicional y promueve con su propio esfuerzo el logro de los objetivos del grupo y de la empresa.	Solamente cuando se le solicita expresamente, participa en la búsqueda de objetivos del grupo y de la empresa. No participa por su propia iniciativa.	No es posible contar con su esfuerzo y apoyo para la consecución de los objetivos grupales y de la empresa.

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-------------	-------	---------	------------

<p>8. TRABAJO EN EQUIPO (I)</p> <p>HABILIDAD PARA RELACIONARSE</p> <p>Habilidad para interactuar de manera efectiva al logro de los objetivos comunes del grupo</p>	<p>Propicia y cultiva relaciones interpersonales positivas con todo su equipo de trabajo, despertando aprecio y respeto. No suscita conflictos de ninguna índole.</p>	<p>Sus relaciones interpersonales son buenas, aunque en algunas ocasiones puede crear conflictos y necesita ayuda para solucionarlos.</p>	<p>Presenta frecuentes conflictos en sus relaciones interpersonales, el jefe inmediato debe estar atento para solucionarlos.</p>
--	---	---	--


COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
<p>9. TRABAJO EN EQUIPO (II)</p> <p>Disposición y habilidad para trabajar en equipo</p>	<p>Toma iniciativa para aportar ideas, habilidades y conocimientos que faciliten el logro de los objetivos grupales. Se le puede considerar facilitador del trabajo en equipo.</p>	<p>Busca participar en trabajos grupales, pero solamente cuando se le solicita aportar sus ideas, conocimientos y acciones para el logro de los objetivos.</p>	<p>Cumple con las actividades grupales estrictamente necesarias, su aporte es mínimo.</p>

	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Página 5 de 9
		F-P9-15 Ver: 01

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
10. ETICA Manejo y protección adecuada de la información confidencial de la empresa	Protege y reserva la información confidencial de la empresa y de sus clientes.	Aunque ha incurrido en situaciones que han puesto en evidencia la información confidencial, se preocupa por mejorar	Sus actuaciones ponen en permanente riesgo la confidencialidad de la información de la empresa y sus clientes. No se interesa por mejorar.


COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
11. ADATABILIDAD AL CAMBIO Disposición y receptividad a los cambios que exige el medio ambiente a la empresa y al propio cargo	Siempre esta dispuesto a asumir de manera positiva los cambios que se le presenten tanto en la empresa como en su propio cargo	Asume los cambios de su labor y de la empresa si es necesario. Requiere supervisión para realizar ajustes requeridos	No es posible que asuma cambios de su labor o de la empresa de manera efectiva. Su disposición y receptividad son muy bajos su posición obstaculiza la labor diaria.

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
12. DIRECCION Y DESARROLLO (I) SUPERVISION Habilidad para planear, validar y reorientar.	Estimula en el grupo el cumplimiento de las responsabilidades para el logro de los objetivos propuestos, revisa el nivel logrado y reafirma las pautas de trabajo.	Las pautas para orientar la calidad y excelencia laboral las deja a criterio del personal a su cargo y esporádicamente establece comunicación sobre el tema.	Desconoce los objetivos y responsabilidades de su equipo de trabajo

	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Página 6 de 9
		F-P9-15 Ver: 01

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
13.DIRECCION Y DESARROLLO (II) CONFORMACION DE EQUIPO DE TRABAJO Habilidad para conformar y dirigir un equipo de trabajo en beneficio del equipo mismo y la empresa	Involucra a su equipo de trabajo en el análisis de los problemas laborales y en la toma de decisiones. Informa permanentemente al grupo sobre los resultados.	Consulta al grupo de trabajo sobre los problemas laborales que se presentan y toma decisiones al respecto. Informa sobre la decisión pero no sobre los resultados.	Toma las decisiones sobre los problemas laborales y de grupo y deja que los integrantes del grupo se enteren por su cuenta de los resultados.

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
14.DIRECCION Y DESARROLLO (III) ENTRENAMIENTO Habilidad para detectar las necesidades de entrenamiento del personal a cargo	Conoce las necesidades de entrenamiento de su personal y presenta planes para su adecuada formación. En lo posible lleva a cabo seguimiento	Conoce poco las necesidades de entrenamiento de su personal y espera que ellos seleccionen su entrenamiento con base en los programas que ofrece la empresa.	No está atento de las necesidades de capacitación del personal a cargo, ni de los programas de la empresa.

	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Página 7 de 9
		F-P9-15 Ver: 01

COMPETENCIA	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
15.DIRECCION Y DESARROLLO (III) CLIMA DE TRABAJO Habilidad para establecer un clima de trabajo eficaz, satisfactorio y constructivo	Se preocupa por lograr y mantener un buen ambiente laboral mediante el diálogo y la participación de los integrantes de su equipo	Conoce muy poco el ambiente laboral de su equipo de trabajo. interviene en la solución de conflictos cuando se lo solicita el grupo	No conoce el estado del ambiente laboral de su equipo de trabajo y espera que ellos solucionen los problemas que se les van presentando

HOJA DE RESPUESTA

IDENTIFICACION

Nombres: _____

Apellidos: _____

Proceso y/o Área: _____

Cargo Actual: _____

Nombre del Evaluador: _____

Cargo del Evaluador: _____

Fecha de realización de la evaluación:

DIA _____ MES _____ AÑO _____

CRITERIOS	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1.CAPACIDAD Y COMPETENCIA			
2. DISPOSICION Y SENTIDO DE SERVICIO			
3.HABILIDADES DE COMUNICACIÓN			
4. CREATIVIDAD Y RECURSIVIDAD			
5. CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO			
6. ACTITUD HACIA EL TRABAJO (I)			

7. ACTITUD HACIA EL TRABAJO (II)			
8. TRABAJO EN EQUIPO (I)			
9. TRABAJO E EQUIPO (II)			
10. ETICA			
11. ADATABILIDAD AL CAMBIO			
12.DIRECCION Y DESARROLLO (I)			
13.DIRECCION Y DESARROLLO (II)			
14.DIRECCION Y DESARROLLO (III)			
15.DIRECCION Y DESARROLLO (IV)			
TOTAL			

COMPROMISOS DE EVALUACION

Esta sección de evaluación del personal pretende retroalimentar al funcionario acerca de los resultados de la calificación del desempeño, estableciendo compromisos y resultados concretos de trabajo que deben considerarse en la próxima evaluación.

1. ASPECTOS DE RECONOCIMIENTO

FORTALEZAS DEL EMPLEADO:

2. COMPROMISOS PARA EL MEJORAMIENTO DE MI DESEMPEÑO

Precisar de manera corta, concreta y clara los principales compromisos (no más de tres) para el mejoramiento del desempeño, los cuales deben estar acorde con lo detectado en las calificaciones del desempeño.

Ejemplo:

1. Aspecto para mejorar: disposición y sentido de servicio
2. Acción: Estar atento a las necesidades de los clientes en el buen trato y canalizar la información a la persona pertinente

	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Página 9 de 9
		F-P9-15 Ver: 01

APRUEBA _____ PENDIENTE _____ REPRUEBA _____

Firma del Evaluado: _____

Firma del Evaluador: _____

OBSERVACIONES:



INSPECCIÓN SEMANAL DE VEHICULOS

F-P9-16
Ver: 01

DATOS DEL VEHICULO

NOMBRE DEL CONDUCTOR: _____ DEPENDENCIA: _____

VEHICULO: CARRO MOT MODELO: _____

MARCA: _____ PLACA: _____

CILINDRAJE: _____ SEMANA (aa/mm/dd): _____

CONDICIONES GENERALES	DÍA 1			DÍA 2			DÍA 3			DÍA 4			DÍA 5			DÍA 6		
	BIEN	MAL	NA	BIEN	MAL	NA	BIEN	MAL	NA	BIEN	MAL	NA	BIEN	MAL	NA	BIEN	MAL	NA
ALINEACIÓN DE CHASIS																		
CASCO																		
ENCENDIDO																		
ESPEJOS RETROVISORES																		
ESTADO FISICO DE CADENA																		
ESTADO FÍSICO DE LAS LLANTAS																		
EXOSTO																		
EXTINTOR																		
FRENO DE SEGURIDAD																		
FRENOS																		
IDENTIFICACIÓN																		
KIT DE RODAMIENTO																		
LICENCIA DE CONDUCCIÓN																		
LUCES DE REVERSA																		
LUCES DIRECCIONALES																		
LUCES FRONTALES																		
LUCES TRASERAS																		
NIVEL DE ACEITE																		
PITO																		
REVISIÓN TÉCNNO MECANICA																		
SOAT																		
TARJETA DE PROPIEDAD																		

OBSERVACIONES:

FIRMO, ACEPTO Y ME RESPONSABILIZO
FIRMA DEL INSPECTOR POR PARTE DE LA EMPRESA



LISTADO DE ASISTENCIA CAPACITACION INTERNA

F-P9-17
Ver: 01

Fecha: _____ No. De Asistentes: _____ No. De Horas: _____

Nombre de la Actividad: _____

Responsable de la Actividad: _____

NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA	PROCESO AL CUAL PERTENECE									
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	

Firma del Responsable: _____

5. Conclusiones y Sugerencias

5.1. Conclusiones

El documento debería ser divulgado entre los colaboradores de la organización y estar disponible para su consulta, así mismo, realizar sesiones grupales que permitan evaluar los resultados y retroalimentar el sistema, ya que este es un proceso de constante mejora.

Las contribuciones del trabajo, desde la perspectiva de practicante profesional va dirigida a desarrollar habilidades, técnicas y herramientas administrativas y gerenciales en un entorno dinámico y real de una organización de servicios, del mismo modo busca acercar los postulados teóricos con la realidad organizacional, en el contexto colombiano.

Además en la organización quedaran aportes en la alineación de la estrategia corporativa con la estructura, así como, la primera fase hacia la gestión de los procesos, debido a que se avanza en temas como la identificación, levantamiento de procesos y documentación de elementos incluidos dentro de un sistema de gestión de la calidad (SGC), siendo lo anterior el insumo necesario para la consolidación de SGC en una siguiente fase.

Al documentar los procesos de la organización se tienen en cuenta los actores claves, quienes con su experiencia aportan valor de forma constructiva al desarrollo de las actividades o procesos, así mismo, al focalizar la atención en los procesos claves de la organización se logra su efectiva gestión

De igual manera, al disponer de información en soportes facilita los procesos de inducción, ya que, se establecen roles y actividades específicas lo cual proporciona ventajas al momento de incorporar y adaptar nuevo personal, así mismo, se mejora la comunicación interna pues al tener claro los procesos y su forma de realización se logra un entendimiento completo de la organización para mejorar paulatinamente la manera de hacer las cosas ,conectando actividades, mejorando los tiempos de producción, eliminando actividades duplicadas ,todo con el fin mejorar la experiencia del cliente en la organización, debido a que , al engranar de una manera efectiva la organización el cliente se sentirá satisfecho con el servicio que es el resultado final de la documentación de los procesos.

El diagramado de flujo se constituye en una herramienta visual importante para el entendimiento de los procesos por parte de los colaboradores

6. Bibliografía

- Ackoff, R. (2000). *Recreacion de las corporaciones: un diseño organizacional para el siglo XXI*. México DF: Oxford University Press.
- Alles, M. (20 de 06 de 2012). *Competencias Revista Técnica.com*. Recuperado el 31 de 08 de 2018, de Competencias Revista Técnica.com:
<http://www.xcompetencias.com/gestion-competencias-laborales-y-gestion-por-competencias.php>
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*.
- Bertalanffy, L. v. (1968). *TEORÍA GENERAL DE LOS SISTEMAS*. (A. JUAN, Trad.) Nueva York: George Brazillier.
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*,.
- Chiavenato, I. (s.f.). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Child, J. (1972). Organizational Structure, Environment And Performance: The Role Of Strategic Choice. *Sociology, Vol. 6, No. 1*, 1-22.
- Hall, R. H.-H. (1977).
- Harrington, J. (1992). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill.
- ISO. (2000). *ISO 9000*.
- ISO 9000. (2000). *ISO 9000 de 2000*.
- ISO. (9001). *El principio de gestión del enfoque basado en procesos*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>
- Jacinto, c., & Gallart, M. A. (1995). OMPETENCIAS LABORALES: TEMA CLAVE EN LA ARTICULACIÓN EDUCACIÓN-TRABAJO. En *Boletín de la Red Latinoamericana de Educación y Trabajo, CIID-CENEP*, (pág. Año 6 N°2). Buenos Aires (Argentina).
- Joseph, J. (1970).
- Marin, D. (2012). la estructura de La organizacion y su parametros de diseño: analisis descriptivo en pymes industriales de Bogota. *Estudios Gerenciales, Vol 28, No 123*, 43-64.

- Mintzberg, H. (1992). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Upper Saddle.
- Peralta, E. (2016). *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión*. AGLALA ISSN .
- Pérez, J. (2009). *Gestión por procesos*. Bussines Marketing School .
- Peteiro, R. D. (2003). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*. Recuperado el 30 de 08 de 2018, de Sinapsys Business Solutions.
- Pulido, & Gutiérrez, H. (s.f.). *Calidad total y productividad*. 383.
- Robbins, S., & Tymothi, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Decimotercera edición). (J. Enríquez, Trad.) Mexico: Pearson.
- Rojas, L. D., Bejarano, L. M., & Marín, C. V. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios. *AD-minister N° 29 - 146 · ISSN 1692-0279 · eISSN 2256-4322*, pp. 121.
- Skivington, J., & Daft, R. (1991). A study of organizational framework and process modalities for the implementation of business-level strategic decisions. *J Manag Stud*, 45–68.
- UNESCO. (2015). *Consenso de Shangai. Transformar la ETFP. Forjar competencias para el Trabajo y la vida*.
- Velásquez, V., Peña, J., & Macía, A. (2005). *Agencias de viajes: nuevos retos en la industria del turismo*. ([\)](http://biblioteca2.icesi.edu.co/cgi-olub?session=63357449&infile=&subj=1622&source=webvd&cgimi, Ed.)