



**Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Estudios Superiores “Aragón”**



**Proyecto de un Sistema de Administración de Operaciones
y Producción en un restaurante de comida mexicana con
base a la norma ISO 9001:2015.**

TESIS

Que para obtener el título de
Ingeniero Mecánico Electricista

Área: Industrial

Presenta: **Diego Dante Ochoa López**

Asesor: **Ing. Alfredo Aldaz Benítez**

México, Ciudad de México 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



AGRADECIMIENTOS

Gratitud a:

Mi Padre celestial por haberme dado la oportunidad de obtener una maravillosa carrera universitaria.

Mi hija Valeria por ser el motor en mi vida, esa pequeñita que me alienta y me da fuerza para seguir adelante día a día con su amor puro e incondicional cada vez que me abraza y me dice “Te amo mucho papá”.

Mis Padres Socorro y Marco Antonio por haberme brindado su amor y apoyo absoluto para que pudiera cumplir una de los grandes sueños dentro de mi proyecto de vida.

Mis hermanos Juan Carlos y Marco Antonio por estar conmigo en esos momentos especiales de crecimiento personal, por siempre estar ahí para darme una palabra de consejo y motivación.

Ing. Alfredo por haberme apoyado para la realización y cierre de un maravilloso objetivo en mi vida, por haberme compartido una parte de sus más de 28 años de experiencia dentro del ramo Docente.



Tesis: Proyecto de un Sistema de Administración de Operaciones y Producción en un restaurante de comida mexicana con base a la norma ISO 9001:2015

Thesis: Project of a System of Administration of Operations and Production in a restaurant of Mexican food based on the norm ISO 9001: 2015

*****Diego Dante Ochoa López *****

Resumen

En la actualidad las empresas del sector restaurantero se enfrentan a una serie de escenarios de constantes transformaciones, por lo que se debe optar por implantar un Sistema de Gestión de Calidad alineado adecuadamente a los pilares esenciales de operatividad de los Sistemas de Administración de Operaciones, lo que garantizará un alto nivel de rendimiento financiero-económico. Siendo el cimiento para la expansión empresarial, adoptando una cultura de Mejora continua por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, por lo que el restaurante "El platillo mexicano" tiene la intención de poner en marcha un modelo estratégico de un Sistema de Administración de Operaciones eficaz y dinámico, siendo una decisión estratégica por la Alta Dirección del negocio, permitiéndole mejorar el desempeño empresarial al brindar una estructura sólida y adaptable ante los constantes cambios que se someten la mayor parte de las empresas del sector restaurantero. El modelo de negocio propuesto en el presente proyecto de tesis, describe su misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, estrategias de operaciones, infraestructura, modelo organizacional, procesos de operaciones y procedimientos diseñados exclusivamente para este negocio, por lo que cualquier empresa del sector restaurantero puede aplicar el modelo propuesto dentro de este proyecto con la finalidad de expandir su marca empresarial dentro del competitivo mundo de la Gastronomía mexicana. La satisfacción de los clientes es una prioridad inmediata del restaurante, asegurando un alto nivel de mejora continua al esforzarse en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes, garantizando potencializar la imagen y credibilidad de los consumidores. El proceso de análisis del desempeño de las operaciones del restaurante, será llevar a cabo un proceso de monitoreo, medición del desempeño de operaciones, revisando tanto procesos como satisfacción de los clientes, implementando una serie de acciones de correctivas con la finalidad de conseguir los resultados previamente trazados, así como la eficiencia y eficacia de los procesos del restaurante por medio del planificación de los escenarios que puede apoyar a la simplificación de resultados, evaluando constantemente las modificaciones dentro del Sistema de Administración de Operaciones con base al análisis y evaluación estadística, determinando algunas características del servicio proporcionado al cliente. Además, el proceso de estructuración, ejecución, conservación y Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante con base a las pautas de la norma ISO 9001:2015, se debe operar de un modo correcto, implementando la aplicación de los pilares de Gestión de Calidad, así como de las metodologías estadísticas, alcanzando un alto nivel de eficiencia y eficacia dentro de los procesos del restaurante. Constituyendo una reingeniería estructural para la Mejora Continua en permanente transformación, abriendo la posibilidad de efectuar una serie de evaluaciones y cambios en las metodologías y una aplicación práctica del modelo propuesto dentro de este trabajo de tesis.

ABSTRACT

At present, the companies of the restaurant sector face a series of scenarios of constant transformations, so it is necessary to implement a Quality Management System properly aligned to the essential pillars of operation of the Operations Management Systems, that will guarantee a high level of financial-economic performance. Being the foundation for business expansion, adopting a culture of continuous improvement through the implementation of a Quality Management System, so that the restaurant "The Mexican dish" intends to launch a strategic model of a System Effective and dynamic Operations Management, being a strategic decision by the Senior Management of the business, allowing it to improve business performance by providing a solid and adaptable structure to the constant changes that most of the companies in the restaurant sector undergo. The business model proposed in this thesis project describes its mission, vision, quality policy, quality objectives, operations strategies, infrastructure, organizational model, operations processes and procedures designed exclusively for this business, so any the restaurant sector company can apply the proposed model within this project in order to expand its business brand within the competitive world of Mexican Gastronomy. Customer satisfaction is an immediate priority of the restaurant, ensuring a high level of continuous improvement by striving to meet the needs and expectations of customers, ensuring potentialize the image and credibility of consumers. The process of analyzing the performance of restaurant operations will be to carry out a monitoring process, measuring the performance of operations, reviewing both processes and customer satisfaction, implementing a series of corrective actions in order to achieve the results previously plotted, as well as the efficiency and effectiveness of the restaurant processes through the planning of the scenarios that can support the simplification of results, constantly evaluating the changes within the Operations Management System based on the statistical analysis and evaluation, determining Some features of the service provided to the customer. In addition, the process of structuring, execution, conservation and Continuous Improvement of the Quality Management System of the restaurant based on the guidelines of the ISO 9001: 2015 standard, must be operated in a correct way, implementing the application of the Management pillars Quality, as well as statistical methodologies, reaching a high level of efficiency and effectiveness within the restaurant processes. It constitutes a structural reengineering for Continuous Improvement in permanent transformation, opening the possibility of carrying out a series of evaluations and changes in methodologies and a practical application of the proposed model within this thesis work.



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Durante los últimos años se ha presentado una serie de desviaciones operativas respecto al funcionamiento de los restaurantes dentro del sector a nivel operativo y administrativo, por lo que se ha planeado, estructurado y diseñado correctamente un Sistema de Gestión de Calidad cuya finalidad sea subsanar y solucionar las problemáticas potenciales que están impactando a nivel organizacional. La implementación del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante permitirá incrementar y potencializar sus procesos tanto a nivel administrativo como operativo generando un valor agregado, reduciendo sus áreas de oportunidad para la Mejora Continua. Se contemplan algunas estrategias ideales que están manifestados en los apartados siguientes, en los cuales se escribe correctamente la línea a seguir con la finalidad de expandir y hacer crecer la marca del restaurante. Además, se llevó a cabo un estudio detallado acerca del contexto de la organización que permitió comprender los puntos críticos que vienen arrastrando desde hace algunos años, y probablemente algunos problemas que pueden hacerse presentes en el futuro en cada uno de sus procesos, por lo que es conveniente implementar el Sistema de Gestión de Calidad propuesta para esta empresa del sector restaurantero, creando un Sistema de Mejora Continua con un alto nivel de maduración permitiendo que se transforme y evolucione como una de las grandes marcas a nivel nacional e internacional. Se contempla un proyecto ambicioso que puede ayudarles a cumplir cabalmente sus objetivos empresariales. Por último, se muestra en el apartado de anexos, la información documentada diseñada para el restaurante, mostrando su estructura documental, en los cuales se plasman la información correspondiente para cada requisito de la norma Internacional ISO 9001:2015, así garantizando que es una organización perfectamente capacitada para ofrecer un servicio de la más alta calidad dentro de la gastronomía de comida tradicional mexicana, brindando una magnífica experiencia de sabores para su público en general, convirtiéndose en su primera opción para cada uno de sus eventos familiares, sociales y empresariales.

ALCANCES Y LIMITACIONES

En el presente proyecto se realizó un mapeo de procesos que permitió comprender correctamente la esencia operativa de cada operación desempeñada, así como también algunas técnicas estadísticas de análisis y diseño de procesos, brindando excelentes resultados que permitió crear un Sistema de Gestión de Calidad adecuado con la finalidad de entrenar y capacitar a cada uno de sus empleados para que comprendan y realicen de manera perfecta sus roles y responsabilidades a nivel administrativo como operativo. Además, se creará una campaña de sensibilización, entrenamiento y capacitación a todo el personal correspondiente que interactúa en cada uno de los procesos diseñados, creando una cultura permanente de Mejora Continua, de lo que implica un modus operandi con los más altos estándares de calidad, garantizando un alto grado de eficiencia y eficacia en la perfecta Administración de Operaciones. En conclusión, la propuesta expuesta en el presente proyecto, será de valiosa utilidad con la finalidad de incrementar exponencialmente en un periodo estimado a 3 años por medio de un análisis y estudio predictivo, en los cuales se verá materializada efectivamente los resultados esperados, invirtiendo esfuerzos económicos en la consecución de un servicio de la preferencia del cliente, cumpliendo perfectamente con una expectativa y necesidad básica, hacer sentir como en casa a cada uno de sus clientes. Es una inversión redituable en corto-mediano plazo que motivara tanto al restaurante estudiado como a cualquier organización del mismo sector restaurantero que desee expandirse a altos niveles de maestría operativa, es la intención primordial para la creación del proyecto de tesis que se expone en este documento, garantizando una correcta evolución empresarial que permita escalar de manera práctica, sencilla y rápida, una perfecta realización y crecimiento de operaciones que es uno de los grandes retos que se ha trazado esta organización como su motor de vida organizacional, alcanzar niveles de excelencia al adoptar un Sistema de Gestión de Calidad que haga realidad la idea de expandirse a nivel nacional e internacional.

OBJETIVO GENERAL

Enriquecer, transformar y expandir la marca en el mercado del sector restaurantero, brindando el servicio de comida tradicional mexicana con la finalidad de posicionarse como una de las mejores empresas de la Ciudad de México, así como nivel nacional e internacional por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001 2015.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Crear, ejecutar y medir agresivas estrategias de posicionamiento comercial garantizando un eficiente y eficaz crecimiento en las ventas mensuales.
- 2.- Actualizar, operar y procesar el Sistema de información correspondiente por medio de la utilización de un ERP (Software informático) como lo es SAP, ISO TOOLS y ORACLE generando un excelente análisis predictivos para una magnífica toma de decisiones.
- 3.- Generar, implantar y dar seguimiento a un Programa Integral de Adquisición de Compras, reduciendo gastos excesivos, seleccionando a los mejores proveedores externos que garanticen una excelente calidad, precio y garantía en sus productos y/o servicios.
- 4.- Diseñar, implementar y monitorear metodologías de trabajo, optimizando los tiempos del servicio improductivos con la finalidad de reducir y mejorar los puntos críticos en operación.
- 5.- Impartir, sensibilizar y capacitar por medio de un Programa de Capacitación, formando a personal altamente calificado en la Atención al Cliente.
- 6.- Establecer, implementar y mejorar un Programa de Expansión Laboral, motivando e incentivando a los empleados del restaurante, ofreciendo un Plan de Carrera atractivo, eliminando la rotación permanente de personal.
- 7.- Estructurar, modelar y aplicar un Programa Integral de Aprovechamiento de Desperdicios Alimenticios, generando un valor agregado al crecimiento óptimo de las ventas mensuales.



JUSTIFICACIÓN

La creación del presente proyecto, se diseñó como una solución inmediata en respuesta a las constantes y permanentes desviaciones operacionales manifestadas y detectadas dentro del sector restaurantero de comida tradicional mexicana que ha presentado durante algunos años desde el momento de su apertura en el mercado, se recabó información dentro de Internet respecto a las áreas de oportunidad de Mejora Continua que presentan el 99.99% de los restaurantes del sector con la finalidad de poseer la información detallada acerca del estado actual de las empresas restauranteras en la Ciudad de México, llevando a cabo una serie de evaluaciones y análisis para vivir la grata experiencia, incursionando en cada una de las operaciones que se desempeña dentro del proceso productivo del restaurante, el cual se tuvo la oportunidad de plasmar toda la información correspondiente acerca de la solución para el crecimiento exponencial que adquirirá el sector restaurantero, este proyecto de tesis es el resultado perfecto del compromiso y dedicación con la finalidad de brindar un modelo que alcanzará un alto grado de eficiencia y eficacia cada uno de los empleados del restaurante en creación, sabiendo que todo sistema correctamente planeado, ejecutado, revisado y mejorado, es el elixir del éxito permanente que la empresa del ramo restaurantero cumpla cabalmente sus metas esenciales para su expansión empresarial, sometién dose a un periodo de maduración y perfección de un Sistema de Gestión de Calidad, implementando de manera fácil y practica una metodología de análisis predictivo con base a un Programa Integral de Estudio, Diagnóstico y Tratamiento Organizacional que permitió identificar el estado actual del restaurante, aprovechando y transformando las áreas de oportunidad en altos niveles de ingresos mensuales.

RESUMEN

El diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad será plasmado para una organización dentro del sector restaurantero, se realizó con la ayuda de un análisis y estudio detallado de la situación contractual del restaurante, buscando alcanzar un alto nivel de eficiencia y eficacia de administración de operaciones acerca de las demandas que día a día nos ofrecen los clientes consumidores en el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, que cada vez son más altas conforme transcurren los años. Es necesario que el Sistema de Gestión de Calidad se ha expuesto a una serie de escenarios de maduración y perfección de gestión de operaciones cuya finalidad sea crear un servicio que cumplan con los exigentes requisitos de los clientes, es decir que el restaurante experimente todas aquellas problemáticas y/o oportunidades de crecimiento, adquiriendo una madurez operacional. Una vez que sean identificadas las áreas de oportunidad de manera cotidiana en cada uno de los procesos de servicio, beneficiando a la maduración del Sistema de Administración de Operaciones. Este documento propone una serie de sugerencias que aportará una excelente solución a los puntos críticos más frecuentes que se han identificado dentro del sector restaurantero, aplicándolo como estructura esencial para la implementación de la norma ISO 9001:2015. En este proyecto de tesis proporcionará una grata ayuda a todas las desviaciones operativas más comunes que se presentan a lo largo de las operaciones dentro de la mayoría de los restaurantes. Más adelante se detallan acerca de las áreas de oportunidad para la Mejora Continua que se presentó a la hora de diagnosticar y diseñar este proyecto con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. La filosofía de operación que adoptará el restaurante para alcanzar ese punto de perfección que toda empresa se esmera por adquirir, es la denominada Mejora Continua, todo proceso tiene una tendencia natural de maduración y evolución operativa conforme vaya sufriendo cambios lentos o acelerados, eso depende del correcto proceso de planeación, que consiste en la definición clara, práctica y sencilla acerca de los objetivos de la calidad, misión, visión y política de calidad, una vez mencionados estos elementos vitales para la construcción de los pilares que darán soporte y equilibrio al Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, operando de manera sistemática cada uno de sus procesos, procedimientos y operaciones esenciales, creando un magnífico Sistema de Administración de Operaciones eficaz, alineando correctamente todas aquellas operaciones que aporten un valor agregado para la consecución de los resultados esperados a nivel directivo. El proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa restaurantera en creación, requiere contemplar los magníficos beneficios que conlleva adoptar este Sistema Integral de Administración Organizacional, el cuál motivara a todas los integrantes del restaurante, tanto a jerarquías altas como personal administrativo y operativo, en comprometerse en buscar cotidianamente la excelencia organizacional de la Mejora Continua. La aplicación inmediata del Modelo de Mejora Continua por medio de la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando una consecución de excelentes resultados que motivaran a realizar una inversión costosa pero que les retribuya en triplicar sus ganancias en un periodo a corto-mediano plazo, garantizándoles un alto reconocimiento y ganancias económicas debido a que entraran en la elite de las empresas del sector restaurantero, que están altamente calificadas en proveer un servicio con la más alta calidad en gastronomía mexicana, favoreciendo a la aceptación y confianza de los clientes, sabiendo que serán alimentados con alimentos altamente protegidos con las rigurosas medidas de estándares de calidad. Este proyecto está creado para ser una excelente guía para las empresas del ramo restaurantero, es decir que cualquier organización de esta índole, puede ejecutar los principios, filosofías y metodologías de trabajo para reestructurar y mejorar continuamente su Sistema de Administración de Operaciones, es uno de los diversos beneficios que brinda la alineación a la norma ISO 9001:2015, en específico a la utilización exitosa de sus recursos, indicando los requisitos que se deben implementar para una empresa del sector restaurantero con un alto nivel en la excelencia de desempeño empresarial. La idea fundamental que persigue la empresa restaurantera, es la de crear un modelo integral de negocio atractivo y único en el mercado, esto consiste en ofrecer un servicio con el más alto grado de Servicio y Atención a Clientes, soportado por los más estrictos estándares de calidad que garanticen una experiencia única e inolvidable al disfrutar de los deliciosos platillos mexicanos con una alto nivel de gastronomía nacional, potenciando todas aquellas sensaciones y experiencias que buscan los clientes, haciéndoles sentir como en familia, dispuesta a brindar una personalizada atención al cliente, sabiendo que será su primera opción al momento de seleccionar la consecución de sus eventos personales, familiares y sociales.



INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad es muy extenso de explicar, por lo que se detallará de una manera concreta y sintetizada como lo manifiesta la norma y es la siguiente: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (como puede ser producto, servicio, proceso, organización, sistema, cumple con los requisitos), la calidad es la estructura esencial de toda venta debido a que todos los consumidores buscan ciertos requisitos que adapten a sus características o modalidades de vida, para saber con exactitud los requisitos del cliente que tanto buscan todas las empresas, es llevar a cabo una serie de estudios como investigaciones de mercado, encuestas de satisfacción del cliente cuya finalidad sea captar las impresiones y opiniones que buscan las empresas, sabiendo cuáles son las nuevas tendencias y formas de consumo, al tener esta información compactada y sintetizada, se busca generar algunas estrategias de venta que beneficien perfectamente su aceptación en el mercado nacional e internacional, plasmando un alto rendimiento económico en los números que mensualmente se monitorean, indicados por medio de los KPI, garantizando y corroborando la eficiencia y eficacia de la implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad. Ahora se va a detallar acerca de lo que significa ISO (Organización Internacional para la Estandarización) se define como una federación mundial de organismos nacionales de normalización, en el cual consiste en un Sistema de Documentación Integral en el que se especifican los requisitos que deben cumplir las organizaciones en la creación de productos y/o servicios. Actualmente ISO ha publicado unas 19,500 normas que todo aquel usuario pueden consultar en el portal de Internet de ISO (<http://www.iso.org/>).

Cada una de estas normas pueden ser aplicadas a cada una de las operaciones diarias de las organizaciones en cada una de sus operaciones de desempeño empresarial, como lo son seguridad industrial, seguridad vial, manufactura etc., dependiendo de lo que se desee mejorar. Todas aquellas organizaciones que pongan en marcha, les generarán una extensa variedad de oportunidades de mejora que se verán reflejadas en su estado de desempeño económico, compitiendo entre las mejores empresas a nivel nacional e internacional, procurando y asegurando un bienestar empresarial permanente, beneficiándose todas aquellas partes interesadas en la culminación de excelentes resultados financieros a través de años de esfuerzo y compromiso en buscar la excelencia en la administración de operaciones eficaz. La familia de las normas ISO 9000 constituye primordialmente la adopción de los Sistema de Gestión de Calidad, también denominados como SGC, se considera una magnífica solución para todas las entidades públicas y privadas del sector empresarial que tiene la ambiciosa intención de que sus productos y/o servicios cumplan con las más altas especificaciones y/o estándares de la calidad, logrando y manteniendo un alto grado de satisfacción del cliente. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, enriquece la competitividad de poder entrar al mercado nacional e internacional, sabiendo que si un producto y/o servicio cumple con los estándares exigidos, la sociedad entera podrá estar segura y confiada de que se les ofrecerá un estilo de vida más fácil que reduzca y elimine todas aquellas problemáticas que los clientes potenciales son sometidos a los acelerados y demandantes cambios que requiere a nivel mundial, por lo que es de vital importancia que todas las empresas hagan el esfuerzo por realizar una inversión en la apertura de un Sistema de Gestión de Calidad, asegurándose que los resultados han sido comprobados por millones de empresas, ya sea grandes, medianas o pequeñas, han constatado su alto crecimiento en uno periodo aceptable, perfeccionando su manera de administrar correctamente sus recursos. El propósito esencial del nacimiento de la familia de las normas ISO 9000 es buscar la excelencia y la maestría en la gestión de operaciones, tomando en consideración que ISO 9000 se define como el conjunto de normas acerca de los Sistemas de Gestión de Calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Estandarización con la finalidad que las organizaciones implanten y certifiquen su alta capacidad de proporcionar productos y/o servicios de la máxima calidad, ofreciendo un perfecto grado de satisfacción del cliente.

Una de las normas de la familia ISO 9000 que constituye la correcta implantación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión de calidad, es la norma ISO 9001:2015 que guía a las empresas a obtener un sistema efectivo que le permita administrar de manera cerebral todos sus recursos, ya sean materiales, financieros, económicos y humanos en lo concerniente a manejar perfectamente un presupuesto que anualmente cuentan las organizaciones, y partiendo de ello mover eficientemente cada peso que vayan generando sus ventas, tengan la oportunidad de triplicar o más, si es posible sus inversiones. La intención primordial de la norma ISO 9001:2015 es brindar un soporte a las empresas tengan la capacidad de cumplir con los requisitos de sus clientes, diseñando y proporcionado magníficos beneficios a los mismos, permitirá que los clientes gocen de una magnífica solución a sus problemas, lo que define perfectamente la verdadera definición de satisfacción de la cliente dada por la norma. La percepción de los clientes acerca del grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas, aquí nos indica en síntesis al resolver los conflictos en algún área de su vida, cumpliendo con la satisfacción del cliente, este aspecto está contemplado por parte de las organizaciones dentro de sus objetivos permanentes, con ello les redituara efectivamente al esforzarse en cumplir con estos requisitos. La satisfacción del cliente debe cumplir ciertas características y cualidades que todas las empresas deben tomar en cuenta, dependiendo cual es la rama de especialización, en el caso de las organizaciones que ofrezcan productos, es de vital importancia cumplir con ciertos estándares en cuanto tamaño, color, peso etc., para que sea un producto que primordialmente satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes. Según la definición de requisito dentro de la norma, lo define como necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, ese es el aspecto vital de captar la atención y fidelización del cliente, como anteriormente se había mencionado y se reitera, es brindar soluciones prácticas y sencillas, agregando un valor primordial a la vida de millones de personas a nivel mundial, esa es la intención de ISO, proveer una calidad que llegue a altos porcentajes de aceptación del cliente cuya finalidad sea constructiva tanto a nivel organizacional como individual. La verdadera estructura medular del ser de las empresas, está constituida por su misión, visión, objetivos y una política de operaciones, estos elementos conforman lo que es su esencia operativa. Al tener perfectamente planteado y definido estos aspectos, se puede empezar a construir una estructura operativa para el éxito sostenido para todas las empresas



que deseen dar el salto de la monotonía empresarial, que muchas empresas están sometidas, y que se resisten al cambio, argumentando que su actual Sistema de Administración de Operaciones les ha funcionado por años y que desean permanecer así, careciendo de capacidad de modernización. La mayoría de las empresas buscan satisfacer sus necesidades y expectativas de los clientes, dándole sentido a sus experiencias de vida con cada uno de los productos y/o servicios que se les ofrecen en el mercado global, difiriendo en opiniones acerca de lo que los clientes prefieran consumir, a unos les gusta ciertos productos innovadores y otros se sienten atraídos por cosas más genéricas que les resuelva sus modus operandi de vida, por lo que hay un punto de equilibrio entre estas tendencias, es que la mayoría de las empresas ofrece lo mismo, se refiere a que sus procesos de fabricación en el caso de productos, proporcionan modelos iguales con funciones iguales, como por ejemplo la telefonía celular ofrece lo mismo con sus modelos de celulares operando de igual manera con las aplicaciones del Sistema Android. Lo único que difiere es el precio, distinto de una empresa a otra, el punto importante y que nos compete es que soluciona las altas demandas cotidianas de los clientes, generando algunas estrategias de operaciones para una correcta gestión de ventas, llevando a cabo un adecuado proceso de evaluación y análisis preventivo-correctivo. El fomento y difusión de la cultura de la Calidad es un proceso que se debe cimentar desde fuertes pilares que garanticen una perfecta maduración y maestría en la Administración de Operaciones. Las certificaciones de los Sistemas de Gestión de Calidad dotan de un alto nivel de aceptación por parte de los clientes, al tener la confianza y seguridad de que están consumiendo un producto y/o servicio que cumplen con los más exigentes estándares de calidad, fomentando y motivando a las entidades empresariales en buscar de manera permanente la Mejora Continua, adoptando una filosofía de ser de todas las empresas a nivel mundial.

Al conseguir el certificado de conformidad, como resultado de haber acreditado cabalmente los requisitos de la norma, proporciona a las organizaciones para proveer un excelente crecimiento en sus estados financieros, permitiendo transformar una empresa de mayor tamaño, expandiéndose a otras zonas estratégicas para que sus productos y/o servicios sea conocidos a mayores niveles de consumo. Actualmente los clientes potenciales buscan productos y servicios que cumplan con sus necesidades y expectativas de vida, esto se manifiesta debido a que los cambios y transformaciones que se están creando a nivel mundial y en el caso de México. Las nuevas modas, tendencias, pensamientos y modalidades de vida que se empiezan a ver, oír, sentir, saborear y palpar día a día en la compleja estructura de la sociedad que nos dice que todo aquel individuo que carezca de una correcta capacidad de adaptabilidad a los cambios sutiles o bruscos, perecerá en la intención de sobrevivir, así mismo las organizaciones se someten a ese nivel acelerado de vida empresarial, por lo que los Sistemas de Gestión de Calidad son la ruta perfecta hacia la perfección de la Administración de Operaciones. Los Sistemas de Gestión de Calidad pueden ser adoptados por toda empresa independientemente la rama o rubro a la cual se dediquen, tomando como base el tamaño y dimensión de la organización, se tiene la capacidad de integrar y alinear perfectamente todas aquellas operaciones que conformen las áreas funcionales de la empresa, cuenta con una magnífica estructura operacional en el que las entidades empresariales pueden adoptar este Sistema de Gestión de Calidad como una guía perfecta que les ayude al proceso de planeación de toda su estructura de operaciones, ya que la Norma ISO 9001:2015 está constituida por una excelente instrucción de como implantar y mantener una Mejora Continua como filosofía de operación. La motivación permanente que se tiene como intención fundamental y esencial, es sensibilizar y convencer a la Alta Dirección en hacer un gran esfuerzo en invertir un presupuesto perfectamente planeado para adoptar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad cuya finalidad sea expandir sus horizontes empresariales, así materializando altos números en ingresos anuales, por lo que resultará en una inversión redituada en un excelente crecimiento en periodo a corto-mediano plazo, con la firme ambición de que todas sus integrantes alcancen sus objetivos personales como colectivos.

La implementación de un modelo para la gestión de los riesgos y oportunidades que permite la ejecución de esta norma, estructurando de manera sistemática un proceso de Mejora Continua que toda organización persigue constantemente, aprovechando un amplio conocimiento del contexto organizacional, incrementando la eficiencia y eficacia de los procesos de las organizaciones. La perfecta alineación en cada uno de sus objetivos empresariales con sus distintos Sistemas de Administración de Operaciones, potencializando la comunicación en la ejecución de las mejores prácticas en la gestión de la calidad, mejorando la calidad de productos y/o servicios, incrementando la lealtad y fidelización de los clientes, reduciendo un alto grado de margen de error. En la actualidad el proceso de estandarización, se considera un requisito de vital importancia con la finalidad de exportar sus productos y/o servicios a los países de primera línea de desarrollo, estableciendo los principios esenciales para la implementación de un enfoque de gestión basado en procesos, asegurando los resultados de sus procesos por medio de una serie de dispositivos de control que garantice la permanente corrección de áreas de mejora debido a que los Sistemas de Gestión de Calidad tienen la finalidad de detectar desviaciones estándar en el producto y/o servicio, respaldándose en el correcto proceso de evaluación y análisis de las áreas de mejora, transformando sus errores en soluciones inmediatas, subsanando directamente sobre el control eficaz de los mismos. El proceso de gestión por procesos se diseña y estructura para la consecución de procesos exitosos, manifestando una alta capacidad de reaccionar automáticamente a una serie de transformaciones permanentes que se someterán las empresas por medio de un proceso eficaz de control operativo, plasmando un alto nivel de competitividad dentro de su correspondiente sector empresarial. La eficaz optimización de la gestión de recursos, aportando una excelente capacidad de adaptación para supervivencia de la mayoría de las empresas, analizando y evaluando cada una de las no conformidades que se presenten, es un proceso necesario para que las organizaciones maduren y evolucione a ritmos distintos por medio de una correcto proceso de planeación, ejecución, medición y acción de mejora, asegurando su crecimiento exponencial en un periodo estimado por parte de la Alta Dirección, alcanzando un inmediato crecimiento empresarial, alineando sus sistemas de administración de operaciones con la gestión de calidad.



ÍNDICE DE CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
ALCANCES Y LIMITACIONES	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
JUSTIFICACIÓN	5
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I. GENERALIDADES, ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO ACERCA DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN EN CONJUNTO CON SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
1.1.-Información general acerca de la Organización Internacional de Estandarización (ISO).....	11
1.2.-Familia de normas internacionales ISO 9000 como un Sistema Integral para el éxito sostenido.....	12
1.3.-Principios de gestión de la calidad para alcanzar la excelencia empresarial.....	13
1.4.-Proceso cíclico de implementación, mantenimiento y Mejora Continua de los sistemas de gestión de calidad.....	15
1.5.-Sistemas de administración de Operaciones y de la producción como modelo del éxito sostenido.....	16
1.6.-Planeacion y control de operaciones para la gestión eficaz de desempeño empresarial.....	18
1.7.-Estrategias de operaciones para el logro de la excelencia empresarial.....	21
1.8.-Alineación de los sistemas de administración de operaciones con los sistemas de gestión de calidad.....	22
CAPITULO II. DESCRIPCIÓN, EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA	23
2.1.-Evaluación, estudio y análisis técnico.....	23
2.1.1.-Macro localización del establecimiento.....	23
2.1.2.-Micro localización del establecimiento.....	24
2.1.3.-Distribución del establecimiento.....	24
2.1.4.-Análisis FODA.....	26
2.1.5.-Dimensión organizativa.....	27
2.2.-Evaluación, estudio y análisis administrativo.....	27
2.2.1.-Misión.....	27
2.2.2.-Visión.....	27
2.2.3.-Valores.....	27
2.2.4.-Filosofía.....	27
2.4.5.-Objetivo general.....	27
2.4.6.-Objetivos específicos.....	28
2.4.7.-Estrategias de operación.....	28
2.4.8.-Estructura organizacional.....	29
2.4.9.-Marco legal y régimen fiscal.....	30
2.3.- Evaluación, estudio y análisis de mercado.....	30
2.3.1.-Encuesta de mercado.....	30
2.3.2.-Graficas de resultados.....	31
2.3.3.-Conclusiones de la evaluación de mercado.....	33
2.3.4.-Precio de servicio.....	34
2.3.5.-Análisis de la competencia.....	34
2.4.- Evaluación, estudio y análisis financiero.....	35
2.4.1.-Costos de operaciones y de inversión.....	38
2.4.2.-Conclusiones del estudio financiero.....	38
CAPÍTULO III. PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA EFICAZ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	
3.1.-Introduccion.....	39
3.2.-Generalidades.....	39
3.3.-Objeto y campo de aplicación.....	40



3.4.-Referencias normativas.....41
 3.5.-Términos y definiciones.....41
 3.6.-Contexto de la organización.....41
 3.7.-Liderazgo.....43
 3.8.-Planificación.....44
 3.9.-Apoyo.....46
 3.10.-Operación.....49
 3.11.-Evaluación del desempeño.....54

CAPITULO IV: CICLO DE CERTIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA.....58

4.1.-Proceso de certificación del restaurante “El platillo mexicano”58
 4.1.1.-Solicitud de certificación al organismo certificador.....59
 4.1.2.-Auditoria de certificación Fase 1.....59
 4.1.3.-Auditoria de certificación Fase 2.....60
 4.1.4.-Tratamiento de No conformidades.....60
 4.1.5.-Otorgamiento de la certificación.....61
 4.1.6.-Auditorias de seguimiento o de vigilancia.....61
 4.1.7.-Auditorias de conservación de certificación.....61
 4.1.8.-Auditorias especiales.....61
 4.2.-Cesación y anulación del certificado del alcance de la certificación.....61
 4.2.1.-Restauración de la certificación.....62
 4.2.2.-Motivos para la negación del servicio de certificación.....62
 4.2.3.-Apelaciones y quejas.....63
 4.4.-Costo para el proceso completo de certificación.....63
 4.5.-Organismos certificadores nacionales.....63

CAPÍTULO V: METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y DE LA PRODUCCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....66

5.1.-Metodologías de Mejora Continua.....64
 5.1.1.-Ciclo de Deming (PHVA).....64
 5.1.2.-Metodología de las 5s.....65
 5.1.3.-Sistema KAIZEN.....66
 5.2.-Técnicas estadísticas para la Mejora Continua.....66
 5.2.1.-Diagrama de ishikawa.....67
 5.2.2.-Diagrama de histrograma.....67
 5.2.3.-Diagrama de flujo de operaciones.....68
 5.3.-Herramientas digitales de gestión de la calidad.....68
 5.3.1.-Software ISO TOOLS EXCELLENCE ISO 9001.....68
 5.3.2.-SAP (ERP).....69
 5.3.3.-ORACLE (ERP).....70

ANEXOS.....70

Anexo A.-Procedimientos normativos obligatorios por ISO 9001:2015.....71
 Anexo B.-Procedimientos operativos y administrativos requeridos por el restaurante.....93
 Anexo C.-Descripción de funciones y perfil de puestos del restaurante (estructura organizacional)128
 Anexo D.-Análisis estadístico de procesos.....148
 Anexo E.-Infraestructura de negocio.....150

CONCLUSIÓN.....157

GLOSARIO.....159

BIBLIOGRAFÍA.....161



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organización internacional de estandarización.....11

Figura 2. Familia de normas ISO 9000.....12

Figura 3. Principios de gestión de calidad.....15

Figura 4. Relación insumo-transformación-producto para sistemas típicos.....17

Figura 5. Mapa del sistema de operaciones.....18

Figura 6. Marco de Administración de Operaciones: Necesidades del cliente al cumplimiento de requisitos.....18

Figura 7. El triángulo de los servicios.....19

Figura 8. Matriz para el diseño de un sistema de servicio.....20

Figura 9. Esquema principal de operaciones.....20

Figura 10. Requisitos para el sistema de planeación de la producción.....21

Figura 11. Tipologías de proyectos de operaciones para la gestión de calidad.....22

Figura 12. Mapa de macro localización del restaurante.....23

Figura 13. Mapa de micro localización del restaurante.....24

Figura 14. Planta baja restaurante “El platillo mexicano”.....25

Figura 15. Planta alta restaurante “El platillo mexicano”.....25

Figura 16. Organigrama del restaurante “El platillo mexicano”.....29

Figura 17. Gráficas de resultados de encuestas.....31

Figura 18. Modelo de Mejora Continua para la excelencia en Sistemas de Administración de Operaciones.....57

Figura 19. Certificación en Sistemas de Gestión de Calidad.....58

Figura 20. Principales organismos certificadores de México.....63

Figura 21. Ciclo de Deming (PHVA).....65

Figura 22. Metodología de 5s.....65

Figura 23. Sistema Kaizen para la Mejora Continua.....67

Figura 24. Diagrama de histograma.....67

Figura 25. Estructura esencial del diagrama de flujo.....68

Figura 26. Proveedor externo de gestión informático.....69

Figura 27. Software de gestión empresarial.....70

Figura 28. Software de gestión de la información.....70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Proceso de operación de los Sistemas de Gestión de Calidad.....15

Tabla 2. Evaluación FODA del proyecto.....26

Tabla 3. Competencia del sector restaurantero dentro de la colonia Polanco.....34

Tabla 4. Balance general de operaciones.....35

Tabla 5. Estado inicial de resultados.....36

Tabla 6. Presupuesto de ventas 2019-2020.....37

Tabla 7. Costos de operaciones e inversión del restaurante.....38

CAPÍTULO I. GENERALIDADES, ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO ACERCA DE LA ADMINISTRACION DE OPERACIONES COMO SOPORTE A LA NORMA ISO 9001:2015.

La expansión financiera es uno de los objetivos más anhelados y perseguidos por millones de empresas que operan en todo el mundo, alcanzando un nivel elevado de realización empresarial, ya que es una filosofía dentro de la Administración de Operaciones que toda empresa persigue, por lo que se considera que es el único y fundamental objetivo primordial, el buscar a diario potencializar y materializar un sistema económico financiero eficaz, perfectamente equilibrando la posibilidad de alcanzar horizontes de transcendencia dentro del mundo de los negocios, conformando un sistema de gestión de operaciones que beneficie en la proyección exponencial, llegando a alcanzar una estructura de operaciones empresariales eficientes, garantizando la consecución de los objetivos que se plantearon inicialmente al llevar a cabo el proceso de planeación de la organización. Una perfecta solución para que las organizaciones puedan llegar a adquirir un alto grado de transformación y expansión económica, es el de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad¹ que permita generar un aumento y perfeccionamiento en estados financieros óptimos, que les permitan sobrevivir en un mundo global que cada vez es más exigente debido a que las altas necesidades y expectativas de los clientes, va en aumento colosalmente, haciendo cada vez más fácil y práctica su modo de operar. La Administración de Operaciones se considera una decisión estratégica para respaldar a las organizaciones para expandir y desarrollar su funcionalidad operativa, mejorando considerablemente sus procesos de operación. La implementación de metodologías para las tecnologías de la información, facilitando la gestión de procesos dentro de la planeación de recursos, persiguiendo la integración de operaciones con la finalidad de mejorar el proceso de planificación y control de los recursos de las organizaciones, beneficiándose de la tecnología actual, manifestándose en los KPI financieros, monitoreando permanentemente el rendimiento de negocio de las empresas.

1.1.-Información general acerca de la Organización Internacional de Estandarización (ISO).

ISO (Organización Internacional de Estandarización)² se considera como el principal organismo desarrollador de estándares internacionales dentro de los ramos comerciales e industriales en todo el mundo, apoyando al mundo de los negocios por medio del desarrollo de más de 20,000 estándares específicos dentro de las distintas ramas empresariales. Esta organización internacional está constituida por una serie de organismos nacionales de estandarización. Su fecha de fundación fue el 23 de febrero de 1947, diseñando y publicando estándares que garantizan el perfecto desarrollo de productos y/o servicios, cumpliendo con un alto grado de calidad y fiabilidad, aumentando su nivel de eficiencia y eficacia de desempeño empresarial con la finalidad de reducir costos y fallas en las operaciones de las organizaciones. La normatividad ISO son un conjunto de documentos técnicos que describe una serie de requisitos que todas las organizaciones deben cumplir con la finalidad de crear productos y/o servicios para garantizar la calidad, seguridad y confianza de los clientes. Cada uno de los estándares internacionales que desarrolla ISO son de vital importancia, ingresando a un mundo comercial cada vez más competitivo a nivel nacional e internacional. Actualmente se encuentra su sede en la ciudad de Ginebra Suiza, este organismo internacional está constituido por 163 países miembros. ISO es un organismo de carácter independiente y no gubernamental, estando constituido en 3 modalidades de miembros:

- ❖ **Cuerpos:** Se considera como cuerpos nacionales, estos miembros son una alta representación de cada uno de los países participantes, siendo este grupo como miembros únicos con derecho a voto.
- ❖ **Corresponsales:** Son miembros que no tienen injerencia en el desarrollo de estandarización, solo son comunicados acerca de todas las normatividades que se emiten correspondientemente.
- ❖ **Subscriptores:** Son miembros que cuentan con una economía de bajo rango, su función es implementar de manera correcta la creación de cada uno de los estándares internacionales, aportando un nivel de aportación bajo.



Figura 1. Organización Internacional de Estandarización.³

Este organismo de estandarización es apoyado económicamente por suscripciones de los miembros, son ajustados al PIB (Producto Interno Bruto) que cada país miembro funciona en el proceso del desarrollo técnico, también organizaciones gestoras de proyectos con la finalidad

¹ Platas García, José A., Cervantes Valencia, María I, *Gestión integral de calidad: un enfoque por competencias*, Editorial Patria 2017.

² <https://www.iso.org>

³ <https://www.iso.org>

de desarrollar las normatividades correspondientes y por último por la compra y venta de estándares internacionales a nivel mundial, tomando en consideración que ISO provee una serie de estándares internacionales, especificaciones, informes y guías técnicas. Anualmente todos los miembros desarrollan los objetivos estratégicos en la reunión de la asamblea general, cada una de las organizaciones están dirigidas directamente por el secretariado central. A continuación, se presenta los 7 beneficios más importantes que garantiza los efectos positivos al aplicar las normatividades ISO:

- ❖ Alcance de altos grados de cultura de Mejora Continua.
- ❖ Reducción exponencial para todas aquellas incidencias o desviaciones improductivas en cada una de las operaciones dentro de la empresa.
- ❖ Reducción de costos, aumentando los altos grados de eficiencia productiva y de rentabilidad.
- ❖ Alta satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes que cada vez son más elevados.
- ❖ Incremento en la proyección del comercio exterior a otros países.
- ❖ Perfecta administración de los recursos materiales, humanos y financieros para alcanzar altos niveles de excelencia en la Administración de Operaciones en cada uno de sus operaciones de negocio.
- ❖ Mejora de la imagen organizacional, expandiendo nuevos mercados, generando nuevas oportunidades de negocios.

1.2.-Familia de Normas Internacionales ISO 9000 como un Sistema Integral para el Éxito sostenido.

La familia de normas internacionales ISO 9000 se consideran como un conjunto de normas para la gestión de Sistemas de Gestión de Calidad creadas con la finalidad de proporcionar orientación y herramientas para todas las organizaciones que tengan por objetivo en común, asegurarse de que sus productos y/o servicios cumplan correctamente con los requerimientos de los clientes. La serie de normas ISO 9000 fueron diseñadas para alcanzar un alto grado de desempeño empresarial en el desarrollo e implementación de estándares de gestión de la calidad, estas normas de calidad especifican de qué forma se tiene que gestionar las operaciones de una organización, cumpliendo adecuadamente con los requisitos de la calidad, objetivos de entrega y los niveles de confiabilidad de cada uno de los productos y/o servicios ofrecidos al mercado. ISO 9000 nos da la oportunidad de ingresar a un mundo de alta competitividad, en el que nos ayuda a entender cómo podemos operar de una manera práctica, dinámica y profesional, siendo así un conjunto de guías e instrumentos para todos aquellos procesos que toda organización debe de incorporar a su sistema integral de estrategias para garantizar que sus operaciones cumplan con los más altos estándares de calidad en la creación de productos y/o servicios que se ofrece cotidianamente al consumidor.



Figura 2. Familia de normas ISO 9000.⁴

Cada una de estas normas se implementan adecuadamente en toda organización, independientemente de las operaciones que se lleven a cabo, al implementar un Sistema de Gestión de Calidad con base a una filosofía de Mejora Continua dentro del desempeño empresarial, está constituida por un proceso de innovación y maduración que requiere procesos alineados y estructurados integralmente. La familia de normas ISO 9000 aparecieron por primera vez en el año 1987, su primera revisión fue en el año 1994 y en su segunda revisión se llevó a cabo en el año 2000, y sus demás revisiones posteriores para garantizar su adaptabilidad a las transformaciones empresariales, estas normas de gestión de la calidad se modifican cada 5 años con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas actuales de los clientes. Este conjunto de normas está constituido por 4 normas esenciales⁵:

- ❖ **ISO 9000:2015-Sistemas de Gestión de Calidad (Fundamentos y definiciones).** -Especifica los fundamentos y las terminologías esenciales para comprender adecuadamente el lenguaje en temáticas de gestión de la calidad.

⁴ <https://www.iso.org>

⁵ <https://www.iso.org>



- ❖ **ISO 9001:2015-Sistemas de Gestión de Calidad (Requisitos).** - Esta norma determina cada uno de los requisitos que se debe cumplir para operar eficientemente los Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones.
- ❖ **ISO 9004-2018-Sistemas de Gestión de Calidad (Directrices para la mejora del éxito sostenido).** – Determina la metodología que se debe implementar para alcanzar un alto grado de eficiencia y eficacia dentro de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- ❖ **ISO 19011:2018-Directrices para la Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad.** -Esta norma determina las directrices para los procesos de auditorías internas y externas, garantizando la evaluación y revisión de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de las organizaciones, recolectando la información de vital importancia para la Mejora Continua.

1.3.-Principios de Gestión de Calidad para alcanzar la excelencia empresarial.

Los principios de gestión de la calidad se consideran como un sendero al éxito sostenido, es de mayor importancia que todas las organizaciones implanten de manera paralela un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requisitos detallados por la norma ISO 9001:2015. En la actualidad del mundo de los negocios, las organizaciones se enfrentan a un dinámico, constante y rápido crecimiento y evolución en cuanto a ofrecer una calidad de vida con mayor demanda, requiriendo cumplir con una serie de estrategias que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes con la finalidad de alcanzar un alto nivel de desempeño organizacional, demostrando un pie adelante dentro del entorno de la competencia del mercado. Todo Sistema de Gestión de Calidad brinda numerosos beneficios al implantar los principios de gestión de calidad que manifiestan unas solidas estructuras empresariales, soportando una filosofía de calidad permanente que garantice una cultura de Mejora Continua. Los principios de gestión de la calidad se consideran como columnas o pilares que sostienen la estructura esencial de un Sistema de Gestión de Calidad como marco de referencia para que todas las organizaciones con base a una excelente dirección, se desenvuelvan como una guía, orientando a las organizaciones hacia la búsqueda de la excelencia empresarial y la mejora del desempeño organizacional de cada una de sus operaciones cotidianas. Al aplicar los principios de gestión de la calidad se construye una nueva consciencia de operación como un modelo integral en la adecuada administración de los recursos. La norma ISO 9001 2015 cuenta con 7 principios de gestión de la calidad⁶, en el que la Alta Dirección debe desempeñar correctamente con la finalidad de dirigir y controlar la organización hacia la perfección en el desempeño productivo, operando exitosamente de manera sistemática y dinámica para mejorar continuamente su rendimiento funcional con base a la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Los principios de gestión de la calidad son los siguientes:

a) **Enfoque al Cliente.**

Toda organización tiene por objetivo identificar adecuadamente las necesidades y expectativas de los clientes, teniendo en consideración que están en un proceso constante y dinámico de transformación operacional a través del transcurso del tiempo, las exigencias de los clientes cada vez son más altas debido a que la globalización a nivel mundial evoluciona automáticamente, las organizaciones tienen que ofrecer una mayor cantidad de soluciones inmediatas mediante la producción de productos y/o servicios que garantice una calidad total como valor agregado a las personas, las organizaciones deben de adoptar un objetivo primordial, esforzándose en conocer las tendencias de la actualidad de sus clientes, superándolas día a día.

b) **Liderazgo.**

El liderazgo es una guía fundamental de manera estratégica con la finalidad de cumplir adecuadamente con los objetivos y resultados previamente planeados, haciendo partícipe a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, brindando un rol fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad, generando los resultados esperados, se debe tener en cuenta que todo sistema de gestión debe de operar con un compromiso compartido mediante una agrupada y alineada metodología de trabajo por parte de la Alta Dirección y cada uno de los dueños de proceso. Cada líder debe de mantener y crear un ambiente interno, en el cual proporciona una orientación y un propósito a la organización para la consecución de las metas planeadas.

c) **Compromiso del personal.**

La esencia de una organización se debe a su total compromiso por parte de su personal en todos los niveles jerárquicos debido a que aporta una gran cantidad experiencias y conocimientos que son usadas para el crecimiento y expansión de la organización. Una de las claves para conseguir dichos objetivos, es la motivación de su personal, generando una correcta comunicación que permita que todos los integrantes dentro del Sistema de Gestión de Calidad, tengan la oportunidad de conocer los objetivos en común, participando en la consecución de los resultados planeados. El enorme aporte de ideas innovadoras y propuestas de Mejora Continua por parte de los empleados, es de vital importancia que las organizaciones cuenten con personal altamente comprometido y competente, ya que es necesaria la participación en todos los niveles de la organización, facilitando la mejora de las habilidades y los conocimientos del personal. Las ventajas que conlleva la aplicación de este principio, se plasman en una excelente motivación,

⁶ *González Ortíz, Oscar Claret, Arciniegas Ortiz, Sistema de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 9001:2015, ECOE Ediciones 2016.*
P-RSP-13: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal (Proveedor externo outsourcing)



participación, compromiso, creatividad e innovación con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización mediante la roles y responsabilidades de las personas respecto a su propio desempeño, contribuyendo a la expansión permanente de la organización. Esto ayuda a que los integrantes comprendan acerca de la importancia de su contribución y la función que desempeñan dentro de la organización, identificando las limitaciones de su desempeño al compartir todas aquellas experiencias y conocimientos con la finalidad de que se sientan responsables de la solución a los problemas.

d) Enfoque basado en procesos.

El logro de los resultados se llevan acabó cuando se entiende perfectamente que las operaciones se deben de gestionar como procesos interrelacionados y coherentes como un todo unificado, permitiendo optimizar el rendimiento de la organización, gestionando correctamente todo aquel resultado planeado, ya que se alcanzará de manera eficiente y eficaz cuando las organizaciones generen metodologías de trabajo que distribuyan eficazmente cada una de las operaciones y los recursos, generando una considerable reducción de costos dentro de periodos cortos a través de la implementación adecuada del Sistema de Gestión de Calidad, todos los resultados que cada vez más son consistentes y mejorados, identificando y priorizando las oportunidades de mejora. Otro dato importante es el establecimiento de los roles y responsabilidades de manera clara y concisa para gestionar correctamente las tareas y operaciones clave, definiendo sistemáticamente todas aquellas operaciones que son necesarias para conseguir el resultado deseado mediante la identificación de metodologías y recursos de trabajo, mejorando considerablemente los Indicadores de desempeño de la organización, evaluando los riesgos y oportunidades de los procesos y las consecuencias que conlleva la gestión de procesos en la organización.

e) Mejora.

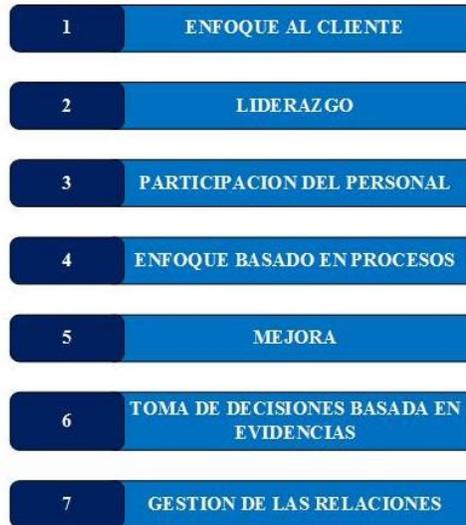
La estructura esencial y medular que toda organización exitosa, es perseguir un enfoque en la Mejora Continua, considerando que es indispensable mantener un alto desempeño comercial por medio de una alta capacidad de adaptabilidad que permite reaccionar ante las dinámicas, constantes y rápidas transformaciones del mundo empresarial y de los negocios, en el cual se someten las organizaciones, creando nuevas oportunidades de negocio. La Mejora Continua del desempeño de una organización se considera que debe de ser un objetivo primordial que permita incrementar el proceso de maduración y perfeccionamiento organizacional mediante la flexibilidad ante las situaciones, reaccionando rápidamente ante las oportunidades de mejora, alineando cada una de las operaciones dentro de la escala jerárquica mediante la aplicación de un propósito estratégico. La Mejora Continua de los procesos, sistemas y productos, proporciona capacitación, entrenamiento e instrucción en la consecución de los objetivos trazados por la organización, reconociendo y tomando conocimiento y experiencia acerca de las mejoras que se pueden implementar a un corto mediano plazo, garantizando la consecución de productos y/o servicios que satisfagan las demandas del mundo de los negocios. Todas las organizaciones deben de someterse a un periodo de autoconocimiento, el cual les permite identificar sus potencialidades operativas, diseñando y aplicando una serie de estrategias de operaciones que permitan fortalecer un sistema de gestión resistente ante las periódicas transformaciones que ofrece la competencia dentro de su sector productivo.

f) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.

Una metodología para la excelente toma de decisiones, se basa en un adecuado análisis y evaluación de la información que permite a la organización, identificando de manera correcta todas aquellas desviaciones operativas que probablemente se manifiesten dentro del Sistema de Gestión de Calidad. La aplicación de este principio brinda la oportunidad de asegurar que la información sea correctamente exacta y confiable, tomando las mejores decisiones y acciones con base en una detallada detección de experiencias anteriores, proporcionando una enseñanza y aprendizaje de trabajo, aumentando la eficiencia y la eficacia de la organización para su inmediato crecimiento y expansión empresarial, efectuándose mediante la utilización de registros de calidad con la finalidad de plasmar todas aquellas experiencias que ayuden al proceso de maduración y potencialización del Sistema de Gestión de Calidad.

g) Gestión de las Relaciones

El equilibrio y éxito sostenido permanentemente dentro de las organizaciones, se logra mediante una perfecta interacción de los integrantes de la organización por medio de las relaciones dentro de la interacción de los procesos con la finalidad de optimizar un impacto positivo en el desempeño global. Es de vital importancia que las gestiones de las relaciones sean absolutamente interdependientes en el momento de funcionar sistemáticamente, una relación conjuntamente positiva debe aumentar la capacidad de crear valor colectivo tanto a los clientes, proveedores y partes interesadas. Una comunicación clara y abierta, se establece mediante relaciones que equilibran los resultados esperados, al establecer operaciones conjuntas de mejora, informándose de todos aquellos planes para la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad, potencializando una adecuada capacidad de flexibilidad y velocidad operativa, resultando en inmediatas respuestas ante las transformaciones constantes ante un mundo comercial exigente, generando una perfecta gestión y optimización de los recursos de la organización.

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD****7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**Figura 3. Principios de gestión de la calidad.⁷**1.4.-Proceso cíclico de implementación, mantenimiento y Mejora Continua de los Sistemas de Gestión de Calidad**

Todas las organizaciones persiguen la excelencia en el desempeño organizacional por medio de la correcta implementación, mantenimiento y Mejora Continua de los Sistemas de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015⁸, la mayor parte de las organizaciones lo llevan a cabo como resultado de una adecuada toma de decisiones estratégicas con la finalidad de apoyar la perfección de cada uno de sus procesos, consiguiendo resultados que beneficien a la Mejora Continua de la organización. El tiempo que conlleva realizar este proceso ciclo depende de la dimensión de las organizaciones de una a otra por medio de una adecuada evaluación, estudio y análisis de desviaciones operativas. A continuación, se muestra las fases primordiales para una correcta implementación, mantenimiento y Mejora Continua de un Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015⁹:

FASE	OPERACION	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES
1	Compromiso de la Alta Dirección	En este punto se refiere a la facilidad y disponibilidad de todos los recursos económicos, humanos y técnicos que provee la Alta Dirección con la finalidad de lograr la consecución inmediata de los resultados previamente trazados, así como también la comunicación permanente de la política y objetivos de la Calidad.
2	Organización de la estructura jerárquica de funciones y responsabilidades	En esta fase se determina los roles y responsabilidades que cada uno de los integrantes del Sistema de Gestión de Calidad, desempeñando ciertas operaciones específicas para el cumplimiento de los resultados previamente planeados (ej. dueños de proceso, coordinadores, administrador de proyectos etc.).
3	Diseño y ejecución de programas de sensibilización y concienciación	Es necesario adoptar y plasmar una cultura permanente de calidad por medio de la implantación de programas de sensibilización y concienciación acerca de la norma ISO 9001:2015 dentro de la organización con la finalidad de que los integrantes de la organización comprendan y asimilen adecuadamente las ventajas y beneficios que resulta la obtención de una certificación al operar una metodología de Mejora Continua.

⁷ <https://www.iso.com>⁸ Sánchez Rivero, José M., Enríquez Palomino, Antonio, Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad: la norma ISO 9001:2015, Fundación Confemetal 2016.⁹ López Lemus, Paloma, Como documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015, Fundación Confemetal 2015.

P-RSP-13: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal (Proveedor externo outsourcing)



4	Desarrollo de cursos de entrenamiento, capacitación y coaching respecto a temáticas de gestión de la calidad	Durante esta etapa se capacita a todo el personal correspondiente de cada una de las áreas funcionales de la organización, no se requiere comprender en profundidad los requisitos de la norma ISO 9001:2015, entrenando a los integrantes en la información sintetizada acerca de las temáticas de calidad.
5	Diagnóstico del entorno actual	En este filtro se revisa y evalúa toda la estructura operacional de la empresa, identificando cada uno de los recursos con los que cuenta la organización, describiendo específicamente todas las operaciones que interactúan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, detectando todas aquellas áreas de oportunidad para la Mejora Continua que requiere subsanarse, sugiriendo una serie de propuestas correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades para garantizar un alto grado de desempeño empresarial.
6	Estrategia de operaciones para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	En esta etapa se describe y caracteriza específicamente como se desempeñarán cada uno de las operaciones correspondientes a cada proceso, es decir se identifican y especifica cada uno de los procesos requeridos por la organización con la finalidad de cumplir con todos los requisitos de la norma. Esta estrategia está compuesta tiempos de apertura y cierre, cronograma de operaciones y distribución de funciones y responsabilidades.
7	Diseño y creación del sistema documental	Durante esta etapa se requiere la necesidad de desarrollar la información documentada, en pocas palabras, se establece cada uno de los procesos, procedimientos, registros, instrucciones de trabajo, responsabilidades, estándares y controles requeridos con la finalidad de mantenerlos vigentes para su correcta operación del Sistema de Gestión de Calidad.
8	Gestión para el control eficaz de la documentación	Es de vital importancia desarrollar una estructura de control documental que soporte cada una de las operaciones de la organización, convirtiéndose en una herramienta correcta con la finalidad de administrar correctamente su proceso de creación, autorización, distribución, resguardo, cambio y eliminación de toda aquella información documentada de la organización.
9	Implementación de lo planeado	Durante este filtro se ejecuta todas aquellas operaciones y cada uno de los procesos por parte del personal de la organización de lo que previamente se ha planeado y documentado.
10	Auditorías internas de la calidad	Aquí se monitorea y evalúa la eficiencia y eficacia de las operaciones que se han puesto en marcha con la finalidad de identificar hipotéticas desviaciones y/o áreas de oportunidad para la Mejora Continua en el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.
11	Diseño y ejecución de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades	Una vez identificado las no conformidades dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se procede a generar una serie de soluciones que subsanara todas aquellas desviaciones, contribuyendo a su periodo de maduración y perfeccionamiento operativa que requiere la organización.
12	Juntas de revisión por la dirección:	Se evalúa periódicamente el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización con la finalidad de validar el estado actual de cada una de las áreas de mejora, acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades dentro los puntos críticos que han dejado evidenciado el proceso de Auditorías internas de la calidad previamente realizadas, además estas juntas son de vital importancia para revisar cada uno de los avances de mejora que requerirá los procesos de la organización.
13	Auditoria de certificación	Durante esta etapa el organismo certificador revisa y certifica el funcionamiento completo de todos los procesos con la finalidad de garantizar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
14	Cultura permanente de Mejora Continua	Es un proceso cíclico permanente, en el que las organizaciones se someten a una serie de transformaciones necesarias para la perfección del Sistema de Gestión de Calidad, plasmando una constante intención de mejorar permanentemente, es el objetivo primordial de las organizaciones debido a que, una vez conseguida su certificación, tan solo es el principio de un largo proceso de evolución y crecimiento empresarial.

Tabla 1. Proceso de operación de los Sistemas de Gestión de Calidad.¹⁰

1.5.-Sistemas de Administración de Operaciones y de la Producción como modelo del éxito sostenido.

La Administración de Operaciones gestionan perfectamente la dirección y control de cada uno de los procesos de una organización, fue diseñada con la finalidad de gestionar de manera perfecta la producción de productos y servicios, permitiendo a las organizaciones alcanzar sus objetivos empresariales por medio de la perfecta administración de sus recursos, cada uno de sus materias primas y/o insumos, así como

¹⁰ Sánchez Rivero, José M., Enríquez Palomino, Antonio, Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad: la norma ISO 9001:2015, Fundación Comfemetal 2016. P-RSP-13: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal (Proveedor externo outsourcing)



capital humano, equipos, maquinaria y servicios adquiridos, con los cuales se procesan por medio de una serie de operaciones que son transformados en productos y/o servicios. En la actualidad los Sistema de Administración de Operaciones y de la Producción¹¹ están implementando tecnologías de la información a un alto nivel por medio de sistemas computarizados denominados ERP, empleándolos con la finalidad de gestionar adecuadamente cada uno de los recursos con los que cuenta la organización, el estudio tanto como la investigación de información de operaciones, están destinadas a producir un alto grado de valor agregado mediante la perfecta planificación, organización, dirección y control de las operaciones de las organizaciones, aumentando la productividad, calidad y Mejora Continua en la satisfacción permanente de los clientes. Un requisito indispensable que toda organización persigue, es la disminución de sus costos de operación debido a que es una de las causas, por las cuales la mayoría de las organizaciones sufren impactos en sus estados financieros. La toma de decisiones en función de la administración de operaciones, se requiere administradores de operaciones que generen estrategias para la mejora de manera eficiente, teniendo por objetivo primordial brindar un resultado contundente y consistente al conseguir los objetivos previamente planeados.

SISTEMA	INSUMOS PRIMARIOS	RECURSOS	FUNCIÓN(ES) PRIMARIA(S) DE LA TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO TÍPICO DESEADO
Hospital	Pacientes	Médicos, enfermeras, suministros médicos, equipo	Atención médica (fisiológica)	Individuos sanos
Restaurante	Clientes hambrientos	Comida, chef, meseros, ambiente	Alimentos bien sazonados y servidos correctamente, ambiente agradable (física e intercambio)	Comensales satisfechos
Fábrica de automóviles	Acero laminado, partes de motor	Herramientas, equipamiento, obreros	Fabricación y armado de autos (física)	Automóviles de gran calidad
Instituto o universidad	Graduados de enseñanza media superior	Profesores, libros, aulas	Impartir conocimiento y habilidades (informativa)	Individuos con estudios
Tienda de departamentos	Compradores	Vitrinas, existencias de bienes, dependientes	Atraer a compradores, promover productos, surtir pedidos (intercambio)	Ventas a clientes satisfechos
Centro de distribución	Unidades que se tienen en existencias (SKUs)	Cajones para almacenar, seleccionadores de existencias	Almacenaje y redistribución	Entrega expedita, disponibilidad de SKUs
Línea aérea	Viajeros	Aviones, tripulaciones, sistemas de programación/ expedición de boletos	Transporte a un destino	Transporte seguro y puntual al destino

Figura 4. Relación insumo-transformación-producto para sistemas típicos.¹²

Las estrategias de operaciones se considera una herramienta de vital importancia para las organizaciones, alcanzando sus objetivos de operación, al analizar y estudiar cada uno de los costos respecto de la correcta adquisición de materias primas y/o servicios, servicios de mantenimiento etc. La excelencia en calidad para adquirir potencialidad en términos de fiabilidad, durabilidad y cumplimiento de estándares. La planeación estratégica de operaciones se lleva a cabo por medio de una evaluación y análisis detallado acerca de cuáles serán los procesos y recursos que implementara la organización, ponderando cada uno de los parámetros esenciales siguientes:

- ❖ Evaluación de condiciones internas y externas de negocio.
- ❖ Determinación de operaciones dentro de cada uno de sus procesos.
- ❖ Establecimiento y definición del capital humano, materias primas e insumos que sea requerida.
- ❖ Análisis y ponderación de la localización de la organización.
- ❖ Estudio de distribución de planta.
- ❖ Determinación de equipos, maquinaria e infraestructura de la organización.
- ❖ Establecimiento de periodos de apertura y cierre de operaciones.
- ❖ Gestión de cada uno de los costos de producción.

La administración de operaciones trabaja alineadamente y sistemáticamente con cada una de las áreas funcionales de la organización como finanzas, contabilidad, administración de empresas, marketing etc., requiriendo experiencias y conocimientos en las distintas ramas y disciplinas dentro de la administración Integral, mencionando operaciones tales como lo son gestión de costos, matemáticas y estadística aplicada, calidad, mejora continua, productividad, investigación de operaciones, finanzas, marketing etc. Uno de los aspectos preponderantes, por lo que en los modernos e innovadores sistemas de administración de operaciones se trabaja en pro de una excelente filosofía de calidad Total, se refiere al cumplimiento de las especificaciones u estándares establecidos como respuesta a los requisitos de los clientes, teniendo conocimiento y experiencia acerca de las variaciones operativas que se pueden suscitar dentro de la estructura de operaciones, otro aspecto importante es el trabajo en equipo, en el cual se integran dentro de procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo. Un correcto modelo de Administración de Operaciones trabaja paralelamente con un plan de operaciones, estableciendo los procesos

¹¹ Flores Ballesteros, Emilio, Administración de operaciones, Editorial Marcombo, Barcelona 2018.

¹² B. Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

de producción, logísticos y de distribución más apropiados para el proceso de fabricación, comercialización, y prestación de los productos y servicios perfectamente definidos. La Administración de las Operaciones¹³ tiene un rol primordial en buscar un incesante y continuo búsqueda de la reducción de márgenes de error, tal es el caso de inventarios, demoras, fallas, accidentes y contaminación ambiental, un alto perfeccionamiento asociado por la necesidad de eliminar todos aquellos desperdicios que se llegan a presentar en operación, alcanzando altos grados de eficiencia y eficacia organizacional. Todas las operaciones que funcionan en un correcto sistema de operaciones, es medir la satisfacción de sus clientes, procesando dicha información para el diseño y desarrollo de productos y/o servicios cada vez mejores, facilitando la vida cotidiana de sus clientes, apoyando las estrategias en un periodo de corto mediano y largo plazo para la organización, aprovechando los actuales sistemas de tecnología informática con la finalidad de crear rapidez y flexibilidad a los requisitos del cliente, así como la mejora de la productividad organizacional.

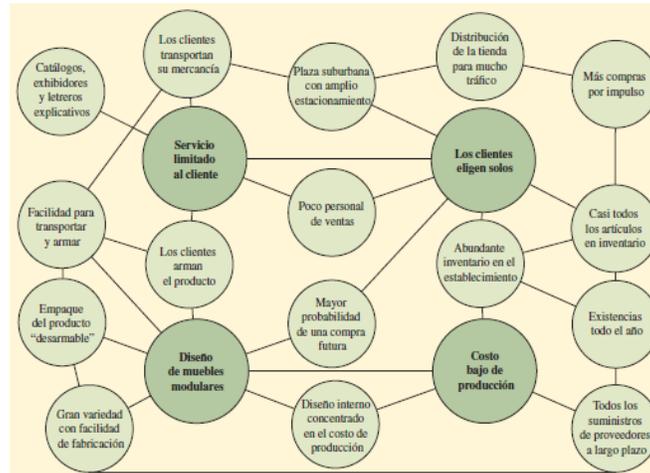


Figura 5. Mapa del sistema de operaciones.¹⁴

1.6.-Planeacion y control de operaciones para la gestión eficaz de desempeño empresarial

La programación y planeación de las operaciones se centra en la cantidad y en el tiempo de producción de los productos y servicios, utilizando la capacidad de las operaciones, y el establecimiento de un punto de equilibrio entre los productos y la capacidad en los distintos niveles de efectividad para competir perfectamente. La planeación de operaciones debe llevar a cabo sistemáticamente, gestionando cada uno de los recursos con los que cuenta la organización y toda la información a partir de la apertura de sus procesos de entrada como el suministro de materias primas y/o insumos proporcionados por los proveedores externos, procesándolos por medio de procesos internos como son almacén, gestión de inventarios y control de la producción. Por último, los procesos de salida tal como los procesos de distribución y servicio al cliente, garantizando la correcta planificación y control de operaciones, permitiendo a las organizaciones reducir costos excesivos, equilibrando e incrementando la eficiencia y eficacia en el servicio, tomando en consideración que el éxito deseado, se logra por medio de la realización de los objetivos previamente trazados dentro del plan de operaciones.

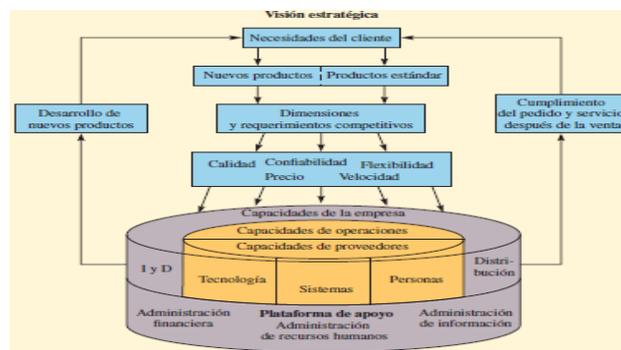


Figura 6. Marco de Administración de Operaciones: Necesidades del cliente al cumplimiento de requisitos.¹⁵

¹³ Arias Aranda, Daniel, Minguela Rata, Beatriz, Dirección de la Producción y operaciones: decisiones operativas, Ediciones Pirámide, Madrid 2018.

¹⁴ Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

¹⁵ Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

Una vez establecidos los objetivos dentro del proceso de planeación, se especifica la persona asignada que realiza la operación, posteriormente se define las operaciones que se efectuara, y por último los pasos a seguir para llevar a cabo dichas operaciones, este proceso de planeación se ejecuta por medio de programas de Mejora Continua, es decir una serie de planes de trabajo, conformando un proceso completo de planeación estratégica. La Administración de Operaciones requiere una estructura jerárquica de funciones administrativas y operativas correctamente definida que se alineen de manera ascendente, así como descendente, destacando la interrelación con otras áreas funcionales dentro de la organización que trabajan como un conjunto unificado¹⁶. Las instalaciones e infraestructura con las que cuenta la organización, así como su mantenimiento, describe los elementos con los que disponen las organizaciones como maquinaria, personal, locales e instalaciones. Sus instalaciones físicas como pueden ser ubicación, tamaño, distribución y alquiler o venta, se contemplan al analizar varios factores, y sobre todo mantener una proximidad a sus clientes y proveedores.

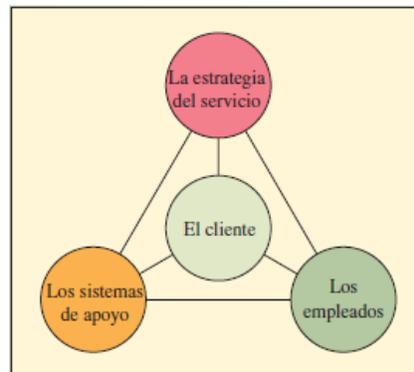


Figura 7. El triángulo de los servicios.¹⁷

La planeación estratégica administra adecuadamente los números y cantidades de maquinaria, equipos y mano de obra, satisfaciendo correctamente las demandas de los clientes para cada uno de los productos y/o servicios que le provea en un tiempo-espacio equilibrado y dinámico. El proceso de control de operaciones realiza un perfecto seguimiento de cada una de las operaciones que anteriormente fueron planeadas, manteniendo un equilibrio en el desenvolvimiento de las operaciones mediante la planeación estratégica de la organización. Cada una de las áreas o departamentos de la organización tiene la obligación de operar alineadamente por medio de una adecuada metodología sistemática de operaciones, tal es caso del departamento de compras, finanzas, recursos humanos y producción. La planificación de las operaciones que son programas previamente por medio de un ERP, tomando como base la previsión de la demanda, las organizaciones deben planificar y programar la producción o la prestación de servicios, generando un cálculo exacto y preciso del número de unidades que se va a producir. La optimización de las cantidades de materias primas y/o insumos que se va procesar, además se tiene que tomar en cuenta el número de horas de mano de obra que se pondrán en marcha, así como también el número de horas acerca del funcionamiento de la maquinaria que será operada adecuadamente. La metodología general que debe llegar a cabo la mayor parte de las organizaciones para efectuar una adecuada planeación de operaciones es la siguiente¹⁸:

- ❖ Analizar y determinar el proyecto de operaciones, llevando a cabo un diagnostico con la finalidad de determinar la factibilidad, tomando en consideración factores económicos, tecnológicos etc.
- ❖ Establecer claramente cada uno de los objetivos específicos, apoyando al proyecto para la correcta toma de decisiones.
- ❖ Establecer la descripción técnica de cada uno de los recursos que se requerirán como cantidad de materias primas y/o insumos se requiere, así como el número de empleados que desempeñarán funciones específicas dentro del proceso productivo.
- ❖ Determinar los plazos y periodos de tiempo para todas aquellas operaciones que cada uno de los integrantes del equipo de trabajo que participara dentro del proceso productivo, determinando una estructura organizacional (organigrama) definida por medio de un proyecto de capital humano con la finalidad de que haya una adecuada comunicación entre las partes.
- ❖ Gestionar correctamente por medio de software ERP, controlando adecuadamente cada uno de los recursos que requiere cada una de las operaciones dentro de sus procesos.
- ❖ Implementar el proyecto previamente planeado.
- ❖ Monitorear y medir los resultados consumados por medio de indicadores de productividad.
- ❖ Corregir y alinear las áreas de oportunidad conforme a cada uno de los objetivos previamente trazados.
- ❖ Mejorar continuamente los resultados del proyecto de operaciones con la finalidad de subsanar todo error que se pueda presentar en operación.

¹⁶ Collier, David A., Evans, James R., Administración de operaciones: bienes, servicios y cadenas de valor (traducción Oliver Davidson), Editorial Cengage Learning, Ciudad de México 2016.

¹⁷ Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

¹⁸ Flores Ballesteros, Emilio, Administración de operaciones, Editorial Marcombo, Barcelona 2018.

P-RSP-13: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal (Proveedor externo outsourcing)

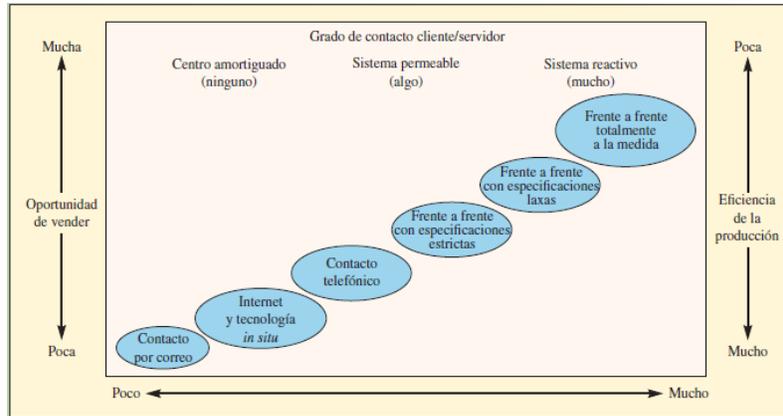


Figura 8. Matriz para el diseño de un Sistema de servicio.¹⁹

Las organizaciones tienen la obligación de crear un modelo de identificación, análisis y reestructuración de variables como costos, capital de trabajo, nivel de inventarios, capacidad de producción, tecnología, clima organizacional, calidad, estructura de mercadeo, técnicas de control, ingresos, tiempo de entrega, etc. La complejidad de los problemas estratégicos que normalmente se presentan en el funcionamiento de toda organización, exige una alta capacidad de trabajar como un todo unificado de manera paralela, por lo tanto, el proceso de Planeación estratégica, implica el diseño de un Sistema de Administración de Operaciones, permitiendo evaluar los probables escenarios mediante la utilización de metodologías y técnicas de investigación de operaciones como la simulación de escenarios estadísticos. La planeación y control de operaciones permite gestionar adecuadamente cada uno de los recursos con los que cuenta la organización con la finalidad de crear productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. Es de vital importancia que las organizaciones diseñen y elaboren un plan de control de operaciones, en el cual se incluya Indicadores de productividad, tomando en cuenta los elementos críticos que se tiene que verificar, así como todas aquellas las medidas correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades para brindar un óptimo funcionamiento de operaciones. Además otro factor fundamental que se tiene que contemplar, son los requisitos legales y reglamentarios, estableciendo un Sistema de Administración de Operaciones, elaborando un programa de prevención y corrección, dentro de cada una de las áreas funcionales, se tendrá como prioridad identificar, evaluar y analizar los hipotéticos riesgos que puedan impactar al funcionamiento del sistema productivo, estableciendo tratamientos correctivos y preventivos por medio de planes de entrenamiento, instrucción y formación para los integrantes de la organización en cuanto a planes de Mejora Continua respecto a cada uno de las operaciones de la organización.

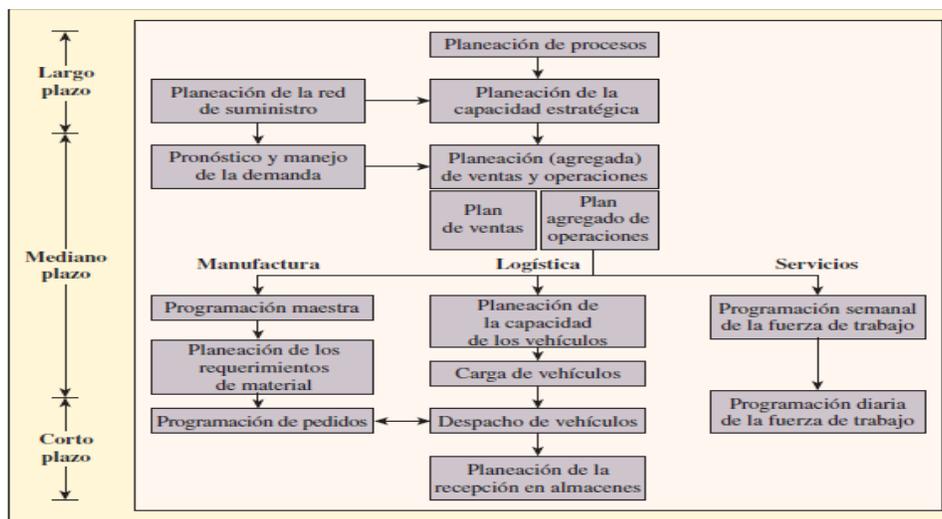


Figura 9. Esquema principal de operaciones.²⁰

¹⁹ Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

²⁰ Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

1.7.-Estrategias de operaciones para el logro de la excelencia empresarial

Los Sistemas de Administración de Operaciones y de la Producción aporta un poderoso modelo de gestión empresarial, este modelo es el resultado de una ardua, constante y dedicada investigación realizada para que las organizaciones consigan un alto punto de equilibrio para el éxito sostenido, abriendo las puertas a alcanzar elevados niveles de funcionamiento organizacional. Se define una estrategia de operaciones como una serie de acciones (planes) encaminadas para lograr los objetivos previamente trazados, respaldado por medio de una correcta gestión de recursos con los que cuenta la organización, posteriormente se lleva a cabo una adecuada evaluación detallada del mercado de la organización, buscando lograr un alto nivel de competencia empresarial. La estrategia de operaciones persigue alcanzar un alto grado de ventaja competitiva permanente, implementando cada uno de los planes diseñados previamente contenidos dentro de la planificación estratégica, ejecutadas con la finalidad de lograr los objetivos planeados por medio de su proceso productivo, desarrollándola específicamente con base a su particularidad como son recursos materiales y humanos, mercado entre otros aspectos descriptivos. El estudio e investigación que se lleva por parte de las organizaciones cuya finalidad sea identificar la realidad empresarial, creando nuevas metodologías y posibilidades de expansión comercial, y algunas alternativas de desarrollo estratégico que expanda, automatizando y fortaleciendo la competitividad dentro de un demandante mundo empresarial. De igual manera se tiene la intención de fortalecer, renovar y ajustar la mejora de la Administración de Operaciones, particularmente creados y diseñados para todo tipo y tamaño de organización que esta dispuestas a dar el gran paso. Una estrategia de operaciones²¹ conlleva un proceso adaptable a todas aquellas transformaciones con la finalidad de alinearse correctamente a cada uno de las necesidades y expectativas de un mundo empresarial constantemente cambiante, tomando en consideración que se debe alinear adecuadamente cada uno de los objetivos y metas de operaciones corporativas, anticipándose a las nuevas tendencias que ofrece un mundo globalizado. El diseño y desarrollo de estrategias de operaciones debe estar alineada adecuadamente con la estrategia general de la organización, plasmándose en una planificación estratégica, generando el logro de objetivos conforme a una correcta de toma de decisiones.

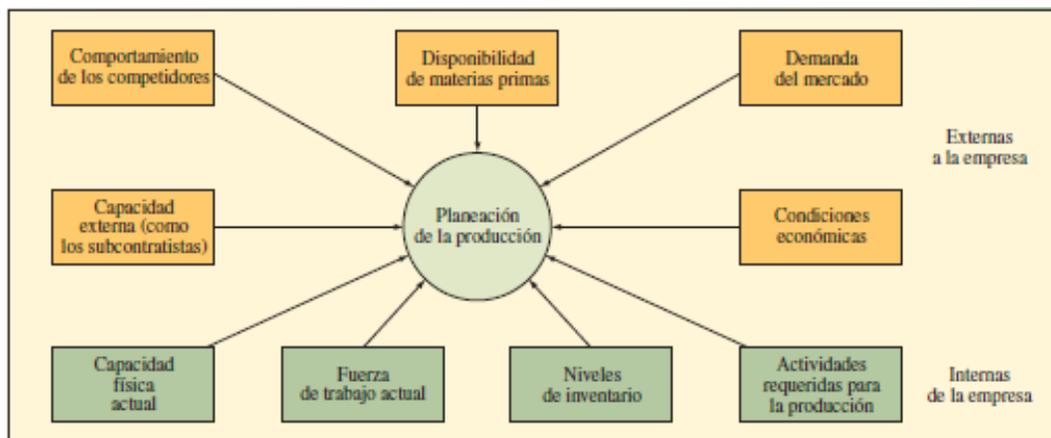


Figura 10. Requisitos para el sistema de planeación de la producción.²²

La estrategia de operaciones se considera totalmente interdependiente de algunos factores que en realidad pueden ser controlables, constituidos con un carácter aleatorio, por lo que se tiene la oportunidad de predecir escenarios virtualmente futuros, convirtiéndose en una estrategia de operaciones adecuada. Se implementan herramientas estadísticas con la finalidad de construir modelos situacionales que probablemente se podría manifestar en un corto plazo, por ejemplo, como son las proyecciones de la demanda y simulaciones de problemas, las cuales permiten a la organización tomar una serie de decisiones con menor grado de incertidumbre, comparándolas con las decisiones tomadas en condiciones de falta de conocimiento y experiencias previas. Por lo que se debe de plantear un excelente modelo, proponiendo una serie de requisitos y acciones que permitan alcanzar los objetivos trazados. Como se sabe los modelos son representaciones de las áreas funcionales dentro de la realidad de las organizaciones, constituyendo una herramienta de análisis, comunicación y Mejora Continua, así como los diagramas de flujo de las operaciones, gráficas, planos, mapas y organigramas. Estos elementos son de vital importancia debido a que representan excelentes interrelaciones entre los recursos con los que cuenta las organizaciones, además como también la estructura operativa y las funciones del Sistema de Administración de Operaciones, estableciendo el límite de su acción con la finalidad de realizar pruebas variando sus componentes, obteniendo un resultado esperado con un mejor entendimiento acerca de las cualidades y características de la situación de la organización. Los modelos de los Sistemas de Administración de las Operaciones han permitido llevar a cabo un análisis exhaustivo acerca de los sucesos debido a su bajo costo, y además cuenta con una facilidad de utilización, implementando algunas proyecciones de escenarios, se tiene la obligación de establecer una planeación estratégica correcta, ya que representa una gran variedad de

²¹ Arias Aranda, Daniel, Minguela Rata, Beatriz, Dirección de la Producción y operaciones: decisiones operativas, Ediciones Pirámide, Madrid 2018.

²² Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

cantidades y plazos. El proceso de seguimiento de las estrategias de operaciones, recolectando información sobre su comportamiento, por lo que esta comparación, facilitara identificar las discrepancias significativas que desencadenarán la implementación acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades.

1.8.-Alineación de los Sistemas de Administración de Operaciones con los Sistemas de Gestión de Calidad.

En este mundo globalizado, los gerentes de las organizaciones se han visto en la necesidad de contar con un conjunto de normas internacionales de calidad, por eso nace ISO, que es el responsable de desarrollar y actualizar las normas que han sido aceptadas en el mundo, para que la alta gerencia los utilice con el propósito de la Mejora Continua. La calidad total de los productos y/o servicios que se contemplan dentro de las bases y fundamentos de las operaciones de la organización. Las operaciones de la empresa son el eje de la gestión, en caso de la gerencia no tenga claramente definidas las operaciones no van desarrollar una buena administración de calidad, tomando en consideración sin calidad no hay clientes y sin clientes no hay empresa. Y para ello las normas deben estar diseñadas para cubrir las necesidades de los clientes y satisfacer sus requerimientos. La programación operativa está relacionada con los tiempos para ejecutar las operaciones productivas, pues con estas se asignan los proyectos, tareas y todos aquellos recursos necesarios, entendiendo que un Sistema de Gestión de Calidad se refiere a un conjunto de operaciones dirigidas por medio de una serie de recursos, alcanzando un alto grado desempeño empresarial en la producción de productos y/o servicios, en pocas palabras está constituido por un proceso de diseño, planificación, implementación, control y Mejora Continua de una organización, impactando en el cumplimiento eficaz de los requisitos de los clientes, satisfaciendo sus necesidades y expectativas de los mismos. Por lo que se puede sintetizar que los Sistemas de Gestión de Calidad están perfectamente alineados a la estructura de la Administración de Operaciones²³ debido a que está constituido por los mismos principios de Administración empresarial que rige a cada una de las operaciones que lleva a cabo una organización para producir productos y/o servicios de calidad, tomando en consideración cada uno de los recursos correspondientes como recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales, infraestructura, procesos, procedimientos etc.

	Más	Cambio		Menos
	Proyectos de innovación	Proyectos de plataforma	Proyectos derivados	
Cambio en el producto	Nuevo producto central	Suma a la familia del producto	Mejoría del producto	
Cambio en el proceso	Nuevo proceso central	Avance del proceso	Cambio incremental	
Investigación y desarrollo	Nueva tecnología central	Avance de la tecnología	Cambio incremental	
Alianza y asociación	Subcontratación de una actividad central	Elección de un nuevo socio	Cambio incremental	

Figura 11. Tipologías de proyectos de operaciones para la gestión de la calidad.²⁴

El modelo del Sistema de Gestión de Calidad alineado a un Sistema de Administración de Operaciones adoptado por cualquier organización que busque la excelencia en el desempeño empresarial se dirige con base a la gestión de procesos para integrar cada una de las operaciones en una única y sola dirección estratégica, en el cual se destine al cumplimiento de los requisitos de los clientes, identificando cada una de sus necesidades y expectativas, logrando el logro de los resultados previamente trazados. La aplicación del concepto de calidad, se considera un requerimiento fundamental para todas las organizaciones, en la actualidad se implantan Sistemas de Gestión de Calidad en conjunto con la Administración de Operaciones, tomando mayor auge a nivel mundial. El modelo de calidad integral se trabaja como un elemento estratégico de liderazgo y competencia para todas aquellas organizaciones que persiguen constantemente el cumplimiento de los requisitos de los clientes. La gestión de la calidad para un Sistema de Administración de Operaciones garantiza la disminución de la improvisación en los procesos dentro de una organización, tomando en consideraciones que el objetivo fundamental es gestionar procesos correctamente planeados, ejecutando de manera perfecta cada una de las operaciones para su correcto funcionamiento, sabiendo como operar en caso de que se presente una desviaciones o errores dentro del Sistema de Administración de Operaciones. Las operaciones alineadas a un Sistema de Gestión de Calidad, se considera un nuevo modelo de administración organizacional que garantiza la consecución inmediata de resultados que toda organización se plantea en su proceso de planificación, ejecución, control y evaluación de procesos.

²³ Flores Ballesteros, Emilio, Administración de operaciones, Editorial Marcombo, Barcelona 2018.

²⁴ Chase, Richard, Jacobs, F. Robert, J. Aquilano, Nicholas, Administración de operaciones (producción y cadena de suministros), Editorial McGraw-Hill, México, 2009.

CAPITULO II. DESCRIPCIÓN, EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

El presente capítulo evalúa, estudia y analiza la situación actual para la apertura del restaurante "El platillo mexicano" que se desea implementar para conocer específicamente cada uno de las áreas de oportunidad para la Mejora Continua, tomando en consideración cada una de las necesidades y expectativas de los clientes, alcanzando un nivel alto de maduración empresarial con la finalidad de desarrollar una serie de estrategias de operaciones específicas, logrando un alto grado de eficiencia y eficacia dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante por medio de una serie de modificaciones que afectara positivamente a la estructura operacional con base a los resultados planificados previamente para la consecución de los objetivos empresariales, expandiendo la marca restaurantera al posicionar como uno de los restaurantes más importantes a nivel nacional e internacional, desarrollando una serie de recomendaciones y/o sugerencias que le garanticen cambios constructivos para la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

2.1-Evaluación, estudio y análisis técnico

A continuación, se describirá una evaluación y análisis específico acerca del estudio técnico tal como macro localización, micro localización, distribución del establecimiento, análisis FODA y dimensión organizativa con el que cuenta el restaurante con la finalidad de prestar servicio de gastronomía tradicional mexicana con alto grado de estándares de calidad, tomando en cuenta que todos aquellos aspectos que se requieren para su óptima operación, verificando y revisando un proceso de factibilidad técnica en cada una de sus áreas funcionales del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante. Esta evaluación identifica todos aquellos equipos, insumos, mano de obra, maquinaria e instalaciones requeridas para la correcta Administración de Operaciones (**véase infraestructura de negocio**), gestionando cada una de los recursos del proyecto expuesto, además tomando en consideración sus costos de operaciones e inversión correspondientes, ponderando su capital humano que se requiere para su óptimo funcionamiento.

2.1.1.-Macro localización del establecimiento

El restaurante "El platillo mexicano" se localizará en la Ciudad de México, en la alcaldía Miguel Hidalgo, dentro de la colonia Polanco, específicamente dentro de Alejandro Dumas esquina Av. Presidente Masaryk. Esta colonia se considera como uno de las zonas más adineradas y cotizadas dentro de la Ciudad de México, cada una de las cualidades y características de la zona de Polanco, manifiesta la diversidad cultural y comercial que presenta esta colonia de alto nivel económico, probablemente la mejor de la extensión de la Ciudad de México. Esta zona permite realizar caminatas, pasando momentos agradables en familia, brindando la oportunidad visitar varios lugares interesantes, tal es caso de boutiques y otros atractivos a los gustos de los visitantes. Se conoce que esta zona lujosa, se tiene una variedad de bares, locales comerciales de alto nivel económico, además cuenta con una serie de museos, galerías de arte y librerías, por lo cual lo hace una magnífica idea en llevar a cabo la apertura de un negocio del sector restaurantera dentro de esta zona de la Ciudad de México.



Figura 12. Mapa de macro localización del restaurante.²⁵

2.1.2.-Micro localización del establecimiento

El restaurante "El platillo mexicano" operan diversas boutiques de alto prestigio dentro de la Ciudad de México, así como los restaurantes más caros del país, además está cerca del Conservatorio Nacional de Música. Además, esta zona se considera un magnífico centro de

²⁵ <https://www.google.com-mx/maps/>

negocios, y por último se encuentran los mejores hoteles de la Ciudad de México. Una vez mencionada esta información se considera a la zona como una de las partes más exclusivas de la Ciudad de México, realizando diversas actividades de entretenimiento a los diferentes gustos de los visitantes. Otro dato importante que cabe mencionar son los fantásticos parques recreativos y áreas verdes que se puede desempeñar diferentes actividades en familia dentro de esta avenida, y por último se pueden visitar restaurantes muy atractivos, además cuenta con zonas bellísimas con la finalidad de pasear y divertirse con las amistades y compañeros de trabajo.



Figura 13. Mapa de micro localización del restaurante.²⁶

2.1.3.-Distribución del establecimiento

A continuación, se evalúa, estudia y analiza la correcta distribución del establecimiento del restaurante con la finalidad de que se opere eficazmente por medio de una ubicación óptima de los recursos productivos, disposición de maquinaria, áreas funcionales, zonas de trabajo, zonas de almacenamiento, pasillos, y zonas comunes dentro del establecimiento del Sistema de Administración de Operaciones propuesto, cuyo objetivo sea funcionar con un alto grado de eficiencia y eficacia de gestión de la calidad por medio de un adecuado flujo de recursos humanos, así como recursos materiales, diseñando una estructura con mayor grado de gestión empresarial en cada uno de los equipos, máquinas y mobiliario, así como zonas operativas del restaurante, funcionando de una manera más eficiente y económica, de manera paralela garantizando operaciones óptimas y dinámicas para que el Sistema de Gestión de Calidad brinde los más altos niveles de expansión económica-financiera, siendo una magnífica toma de decisión realizar un esfuerzo en inversión para la apertura del presente proyecto de tesis, garantizando a sus accionistas un cambio trascendental para sus estados financieros.

Modelo esquemático:

- 1.-Áreas de comedores zona 1, 2, 3, 4 y 5 (planta baja y alta).
- 2.-Pista de baile (servicio de música en vivo).
- 3.-Sanitarios (planta baja y alta).
- 4.-Área de cocina.
- 5.-Barra de bebidas.
- 6.-Oficinas administrativas.
- 7.-Área de recepción de clientes (entrada principal).
- 8.-Sala infantil de juegos.
- 9.-Jardineras 1, 2, 3 y 4.
- 10.-Fuente de agua.

²⁶ <https://www.google.com-mx/maps/>

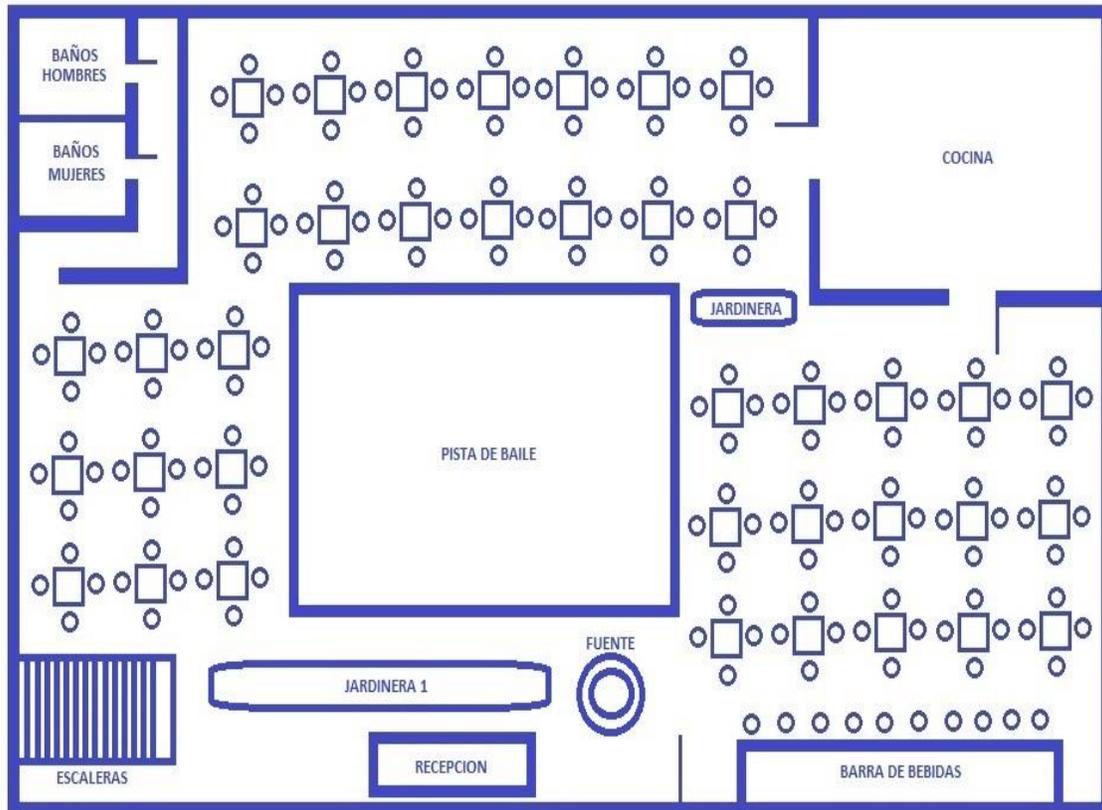


Figura 14. Planta baja restaurante "El platillo mexicano"

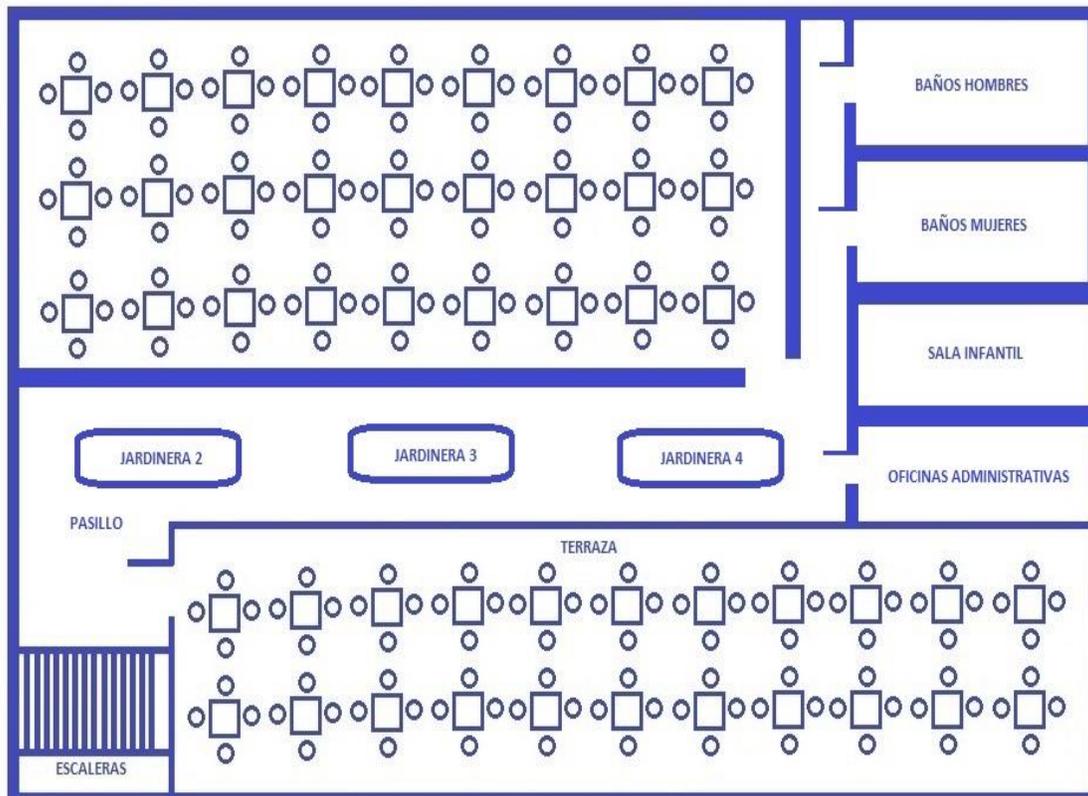


Figura 15. Planta alta restaurante "El platillo mexicano"



2.1.4.-Análisis FODA

Dentro de la evaluación, estudio y análisis estratégico de la situación actual del restaurante que se va a poner en operación, se ha realizado una investigación minuciosa, garantizando una correcta detección y toma de decisiones acerca de todas aquellas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con la finalidad de contemplar la situación financiera del restaurante, evaluando la descripción de cada una de las características internas y externas dentro de una matriz cuadrada. Cada uno de los escenarios con los que interactuara día a día el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, tomando como base fuentes de información en cuanto al sector restaurantero de la Ciudad de México, estableciendo un correcto diagnóstico con la finalidad de tomar decisiones adecuadas y oportunas, mejorando continuamente el porvenir del restaurante por medio de la recopilación de información levantada en campo, se diseñan y ejecutan cada una de las estrategias de operaciones que se tiene previsto implementar con la finalidad de alcanzar altos grados de desempeño empresarial. A continuación, se muestra la investigación que se ha realizado para diagnosticar correctamente las áreas de oportunidad de Mejora Continua que se requiere implementar dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante "El platillo mexicano":

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1.-Menu de platillos tradicionales-innovadores. 2.-Localizacion estratégica de turistas. 3.-Música en vivo. 4.-Precios atractivos. 5.-Adecuado capital económico. 6.-Adecuado financiamiento bancario. 7.-Cuenta con una zona de juegos infantil y una terraza al aire libre. 8.-Servicio de wifi e Internet gratis 9.-Escasos restaurantes de la misma rama de comida tradicional mexicana dentro de la zona. 10.-Localizacion práctica, sencilla y rápida dentro del centro de la zona. 11.-Magnifico sazón y sabor del personal de la cocina. 12.-Entusiasmo y amabilidad en la atención a los clientes. 13.-Ubicacion estratégica cerca de tiendas de autoservicio y centros comerciales. 14.-Sello gastronómico único en la combinación de recetas mexicanas. 15.-Experiencia y conocimiento del chef ejecutivo en la creación de platillos innovadores y tradicionales. 16.-Establecimiento amplio, agradable y multifuncional. 17.-Empleados con rango de edad hasta 50 años. 18.-Variedad de bebidas naturales y alcohólicas. 19.-Servicio de pantallas gigantes para ver eventos televisivos de alta convocatoria. 20.-Servicio de DJ en los fines de semana, ambientando con un excelente ambiente con ritmos latinos. 21.-Concepto único de combinación de varias zonas del país respecto a la gastronomía nacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Apertura de 3 unidades de negocio dentro del D.F. 2.-Renta para eventos diversos durante los 365 días del año. 3.-Distribucion a domicilio con cargo adicional. 4.-Empleados altamente entrenados y capacitados en áreas de Atención al cliente. 5.-Prospeccion del mercado turístico. 6.-Posicionamiento agresivo por medio de estrategias comerciales adecuadas. 7.- Apertura de nuevas unidades de negocio a nivel nacional e internacional. 8.- Adopción de una cultura de alimentación saludable. 9.- Lograr un renombre a nivel nacional e internacional. 10.-Expansion publicitaria por medio de una correcta administración de redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram. 11.-Implementacion de eventos artísticos, culturales y sociales. 12.-Imparticion de un curso de coaching profesional de Servicio al cliente. 13.-Evaluacion y selección de proveedores acerca de calidad, precio y garantía de productos y/o servicios. 14.-Acuerdos comerciales con agencias turísticas con la finalidad de prospectar clientes extranjeros. 15.-Decoracion y montaje más moderno, elegante y estético dentro del establecimiento 16.-Asistencia a ferias de gastronomía nacional en todo el país. 17.-Creacion de un sistema de administración de redes sociales. 18.-Implementacion de un Programa Integral de Aprovechamiento de Desperdicios Alimenticios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1.-Nula experiencia de operación en el sector. 2.-No cuenta con estacionamiento propio dentro de sus instalaciones. 3.-No posee una página web acerca de precios, menú del día y reservas online. 4.-Software informático de gestión de operaciones inadecuado. 5.-Desperdicios alimenticios como sobrantes al final del día. 6.-Carencia en el diseño de estrategias de operaciones en marketing digital. 7.-Inexperiencia por parte de los dueños. 8.-Alto índice de rotación de personal debido a la falta de un plan de carrera. 9.-Falta de proyección publicitaria dentro de la zona del establecimiento. 10.-Lenta entrega en los pedidos. 11.- Falta de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad. 12.-Ausencia de evaluación de desempeño productivo al personal del restaurante. 13.-Ausencia de indicadores de productividad eficaz para cada una de las áreas funcionales. 14.-Falta de implementación en la gestión de redes sociales. 15.-Ausencia de programación de reservaciones de citas vía WhatsApp. 16.-Adquisicion de insumos caros y dudosa calidad. 17.-Mala administración del presupuesto anual. 18.-Mala designación de funciones y puestos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Buen servicio de la competencia dentro de la zona. 2.-La competencia tiene un servicio con un segmento de mercado más elegante y estético en cuanto a sus instalaciones. 3.-Ausencia de fidelización del cliente a causa del buen servicio de la competencia. 4.-Competencia con una reputación establecida por varios años, contando con varios establecimientos en la Ciudad de México. 5.-Estrategias de operaciones exitosas que ejecutan los competidores actuales acerca de promociones especiales. 6.-Aumento del costo de cada uno de los insumos de operación. 7.-Implementacion de diversos conceptos gastronómicos de la competencia. 8.-Cultura empresarial ineficiente, canalizando incorrectamente compromisos y esfuerzos gracias a la temporal rotación de personal. 9.-Incumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo debido al éxito de la competencia. 10.-Utilizacion de una serie de nuevas tecnologías acerca de Sistemas de Administración de Operaciones por parte de la competencia. 11.-Ausencia de alto grado de desempeño empresarial deseado por la Alta Dirección. 12.-Apertura de nuevos competidores potenciales del mismo concepto del sector restaurantero. 13.-Cambios en la Economía nacional, aumentando el costo de los materias primas e insumos de operación. 14.-Ausencia de empleados competentes en cada una de las áreas funcionales del restaurante. 15.-Estancamiento en el desempeño del restaurante, manifestando largos lapsos de disminución y baja productividad económica. 16.-Alto grado de incertidumbre social, económica y política. 17.-Inflacion e incremento de impuestos nacionales.

Tabla 2. Evaluación FODA del proyecto

P-RSP-13: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal (Proveedor externo outsourcing)



2.1.5.-Dimensión organizativa

El tamaño del restaurante se clasifica dentro de empresas pequeñas debido a que el capital es brindado por accionistas, formando una sociedad integral, dichos propietarios gestionan la operación permanente de la empresa, tomando en consideración un sistema administrativo que funciona de manera empírica. El restaurante se encuentra ubicado entre una clasificación de empresa de servicio con la finalidad de brindar un alto grado de calidad gastronómica para cada uno de sus eventos de los clientes, ya sea personales, familiares, laborales y sociales. La organización está clasificada dentro del sector privado por lo que el origen de su capital inversionista es de carácter privado de carácter lucrativo. Se contempla como una empresa dentro del sector privado debido a que su capital es propiedad de accionistas, ya que buscan ventajas económicas financieras proporcionando un servicio altamente redituable, alineados adecuadamente al brindar una estructura de operaciones sistemática y estructurada. El restaurante "El platillo mexicano" labora de lunes a domingo durante el transcurso del año ininterrumpidamente, tomando en cuenta que el negocio abre incluso los días festivos. El horario de servicio es de 10 am a las 11:30 pm.

2.2.-Evaluación, estudio y análisis administrativo

La evaluación administrativa efectuada dentro de este proyecto de tesis, muestra toda la estructura organizacional del restaurante que es de vital importancia para la correcta operación del Sistema de Administración de Operaciones. Se manifiesta toda la estructura organizacional como planeación estratégica, establecimiento de la dirección de cada una de las acciones de mejora con la finalidad de conseguir los objetivos previamente determinados como misión, visión, valores organizacionales, filosofía empresarial, estrategias de operación, objetivos generales y específicos del restaurante. Además, se establece la planificación de los recursos humanos como el organigrama del restaurante (véase P-RSP-13, anexo A, pág. 120, descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág. 128).

2.2.1.-Misión

"Somos un restaurante de comida tradicional mexicana, en el que nos esforzamos en brindar una extraordinaria experiencia gastronómica con cuyo objetivo es satisfacer las altas demandas de nuestros clientes, ofreciendo un servicio de alta calidad en un magnífico ambiente mexicano".

2.2.2.-Visión

"Expandir la marca dentro del mercado del sector restaurantero de comida mexicana, situándonos como uno de los mejores restaurantes a nivel nacional e internacional, plasmando un sello distintivo en la calidad del servicio en nuestros clientes".

2.2.3.-Valores

- ❖ Calidad
- ❖ Servicio
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Lealtad
- ❖ Integridad
- ❖ Innovación

2.2.4.-Filosofía

"Crear un Sistema de Mejora Continua que brinde un alto nivel de calidad, manifestando pasión por el amor al servicio en nuestros clientes, garantizando una magnífica experiencia en la satisfacción del cliente".

2.4.5.-Objetivo general

Enriquecer, transformar y expandir la marca en el Mercado del sector restaurantero que brinda el servicio de comida tradicional mexicana con la finalidad de posicionarse como una de las mejores empresas de la Ciudad de México y a nivel nacional.



2.4.6.-Objetivos específicos

- 1.-Ser reconocidos como una de las 10 marcas de restaurantes más importantes de comida tradicional mexicana dentro del sector restaurantero en México y Centro América.
- 2.- Crear una nueva tendencia y concepto innovador en la gastronomía mexicana, dejando huella dentro de la competencia del sector restaurantero a nivel nacional e internacional.
- 3.-Lograr un 30 % de ganancias anuales respecto al capital invertido durante el periodo en ejercicio
- 4.-Obtener una certificación de Sistemas de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de alcanzar un renombre empresarial dentro del Sector restaurantero.
- 5.-Proporcionar un servicio con los más altos estándares de calidad, garantizando la fabricación de platillos tradicionales mexicanos con los sabores ancestrales, combinando las gastronomías de las distintas zonas de México.
- 6.-Mantener una filosofía de Mejora Continua por medio de la retroalimentación de nuestros clientes, asegurando cabalmente el cumplimiento total de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- 7.-Efectuar la apertura de nuevas unidades de negocio en un periodo de largo plazo dentro del interior de la república mexicana, Centroamérica y E.U.A.

2.4.7.-Estrategias de Operación

El restaurante “El platillo mexicano” planea, estructura y desarrolla una serie de estrategias de operaciones con base a un análisis FODA con la finalidad de mejorar la competitividad, tomando en consideración los recursos con los que cuenta el restaurante, programando una serie de acciones de mejora que subsanará considerablemente amenazas y debilidades, cumpliendo correctamente con los objetivos previamente planeados con base a sus fortalezas, gestionando un modelo de negocio eficaz para materializar sus oportunidades de negocio. A continuación, se desglosa una serie de estrategias de operación que se divide en un corto, mediano y largo plazo:

❖ Estrategias en un periodo de 1 mes-1año

- a) Crear una amplia variedad de platillos mexicanos innovadores, plasmando las raíces ancestrales del sabor mexicano.
- b) Diseñar un programa integral de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de contratar personal de alto perfil capacitado para cada una de las áreas funcionales de negocio.
- c) Generar, implantar y dar seguimiento a un programa integral de adquisición de compras, reduciendo gastos excesivos, seleccionando los mejores proveedores con excelente calidad, precio y garantía en sus productos y/o servicios.
- d) Desarrollar un programa integral de publicidad y marketing cuya finalidad sea seducir y fidelizar permanentemente en varios puntos estratégicos de segmentación de mercado.
- e) Crear un sistema de redes sociales de comunicación permanente con la finalidad de brindar un servicio las 24 horas del día, solucionando las necesidades y expectativas de los clientes.
- f) Desarrollar de un programa de crecimiento laboral, motivando e incentivando a los empleados, ofreciendo un plan de carrera atractivo, eliminando la constante rotación de personal.
- g) Crear un programa integral capacitación con la finalidad de entrenar personal altamente calificado.
- h) Establecer un Sistema Integral de Aprovechamiento de Desperdicios Alimenticios, creando ventas adicionales al aumento eficaz de los números financieros mensuales.

❖ Estrategias en un periodo de 1 -5 años

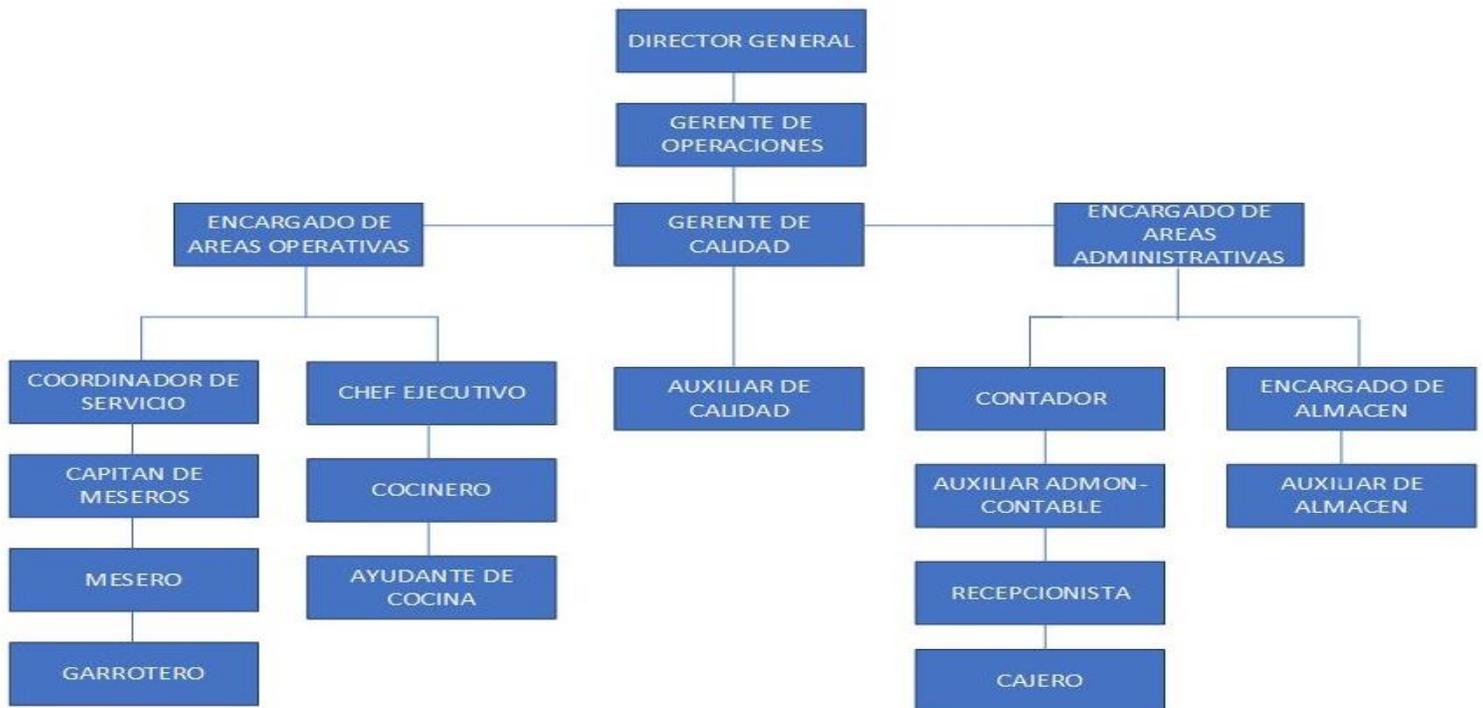
- a) Expandir la marca llevando a cabo la apertura de 3 nuevas sucursales en puntos estratégicos de la Ciudad de México.
- b) Alcanzar un nivel de rentabilidad anual del 30% de ganancia con base al capital invertido.
- c) Generar investigaciones de mercado para crear constantemente un servicio con altos estándares de calidad, alcanzando un mayor grado de satisfacción del cliente.
- d) Implementar un Sistema de información eficaz mediante el uso de ERP (Software informático) como SAP, ISO TOOLS y ORACLE, procesando un excelente análisis predictivo para la correcta toma de decisiones.
- e) Diseñar agresivas estrategias de posicionamiento comercial, creando un valor agregado, incrementando y mejorando continuamente el estado financiero del restaurante.
- f) Automatizar, estructurar y operar un Sistema de Administración de Operaciones, llevando a cabo procesos dinámicos, prácticos y profesionales con la finalidad de subsanar tiempos muertos, lentitud, errores en la operación u otras desviaciones estándar.
- g) Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9000:2015, buscando conseguir una certificación de conformidad de gestión de la calidad con la finalidad de adquirir reconocimiento empresarial dentro del sector restaurantero.

❖ Estrategias en un periodo de 6 años-10años

- Abrir, operar y mejorar nuevas unidades de negocio dentro del interior de la república mexicana y Norte América, expandiendo la marca, convirtiéndola en una de los 10 restaurantes más reconocida de México.
- Promocionar constantemente por medios de comunicación televisivo y de radio el servicio del restaurante con la finalidad
- de tener mayor presencia a nivel nacional e internacional.
- Adquirir una flotilla de camionetas de distribución del servicio para abarcar a mayores puntos de venta dentro de la Ciudad de México y en el interior de la república mexicana.
- Entrenar y capacitar a nuevos gerentes de restaurantes, colocándolos en las nuevas unidades de negocio que se ponga en operación, tomando el compromiso y responsabilidad de administrar cabalmente los establecimientos de nueva creación.
- Crear, operar y mantener unas oficinas corporativas dentro de la zona de Insurgentes sur, garantizando un servicio más profesionalizado a nivel empresarial en la atención a clientes.
- Adquirir y operar la mejor tecnología moderna relacionada con maquinaria y equipo de cocina e instalaciones operativas inteligentes con la finalidad de proveer un servicio de máxima calidad.
- Contratar los servicios de diversos grupos musicales de renombre nacional, captando mayor grado de interés en el público en general.

2.4.8.-Estructura organizacional

El restaurante “El platillo mexicano” establece la siguiente estructura organizacional con la finalidad de conocer cada uno de los empleados que conforman el Sistema de Administración de Operaciones, así como su planeación estratégica que determine la dirección de las operaciones cuyo objetivo sea lograr los objetivos previamente trazados, determinando sus niveles jerárquicos (organigrama del restaurante) y la correcta gestión del capital humano, evaluando y analizando cada una de las problemáticas organizacionales, ejecutando eficientemente cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente cada uno de sus metodologías de operaciones y la adecuada optimización de los recursos disponibles, alcanzando un alto nivel de eficiencia y eficacia en la Administración de Operaciones. A continuación, se muestra el Organigrama empresarial del restaurante, determinando toda su estructura jerárquica, así como su descripción de funciones y perfil de puestos (véase anexo C, pág. 128) que establecerá cada uno de los roles y responsabilidades que interactúan dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.



Los procesos contratados externamente por el restaurante:

- Empresa de Limpieza
- Agencia de R.H.
- Empresa de Seguridad privada
- Empresas de mantenimiento correctivo y/o preventivo a Infraestructura

Figura 16. Organigrama del restaurante “El platillo mexicano”



2.4.9.-Marco legal y Régimen fiscal

La razón social es restaurante “platillo mexicano”, este negocio está constituido por la ley de sociedades mercantiles como una sociedad anónima, por lo que esta sociedad lo conforman 3 accionistas que efectúan la inversión económica, juntando el capital social requerido para la apertura de este proyecto. Se considera como una sociedad de capital variable, por lo que se refiere que este negocio se someta a periodos de aumento y disminución de su capital social, así como de sus socios. Todas aquellas licencias y permisos para la apertura del restaurante dentro de la alcaldía Miguel Hidalgo, se efectuará con los organismos de gobierno correspondientes. Este negocio estará constituido como una sociedad mercantil, estructurada por un staff de gestión administrativa que efectuará todas las operaciones correspondientes para la apertura legal y fiscal del restaurante “El platillo mexicano”.

2.3.- Evaluación, estudio y análisis de Mercado

Se han efectuado una evaluación práctica por medio de un breve estudio de mercado con la finalidad de conocer las tendencias, opiniones y modas de los clientes potenciales por medio de la aplicación de una encuesta de mercado, conociendo aspectos importantes como el comportamiento gastronómico dentro del sector restaurantero, tomando en consideración los servicios que se ofrece en el mercado, contemplando las necesidades y expectativas de los clientes, así como el precio de venta al público del restaurante con la finalidad de poseer una idea concreta de las características del servicio que ofrecerá el restaurante. Se tiene la intención de ofrecer al mercado un servicio que satisfaga los requerimientos del mercado, teniendo conocimiento correcto de la competencia dentro del sector restaurantero. Este proceso de recolección y evaluación de información acerca de sus clientes potenciales, se ha generado un plan de negocios que más adelante se detallara en los capítulos venideros con la finalidad de ofrecer un servicio con altos estándares de calidad, mejorando continuamente su Sistema de Administración de Operaciones.

2.3.1.-Encuesta de mercado

Se ha efectuado una metodología práctica y dinámica para investigar las necesidades y expectativas de los clientes potenciales con la finalidad de comprender sus tendencias, gustos y modas de cada uno de ellos, identificando cada una de las áreas de Mejora Continua, tomando en consideración que actualmente prevalece una serie de metodologías para realizar encuestas por medio aparatos electrónicos como tables móviles, smartphones. A continuación, se muestra el modelo de encuesta que se ha implementado para la recolección de información esencial para el diseño de estrategias de operación para el diseño del servicio:

ENCUESTA DE MERCADO

¡Excelente día ¡De antemano le agradezco su apoyo en responder las siguientes preguntas que se desglosan a continuación con la finalidad de conocer su opinión acerca de los restaurantes de comida tradicional mexicana dentro de la zona de Polanco! La información que nos proporcione está basada en un alto grado de confidencialidad y protección de datos.

Nombre: _____

Edad: a) 18-25 b) 26-33 c) 34-41 d) 42 en adelante

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Ocupación: a) Estudiante b) Empleado c) Dueño de empresa d) Jubilado

Grado de estudios: a) Primaria b) Secundaria c) Bachillerato d) Licenciatura e) Maestría f) Doctorado

1.- ¿Cuáles son sus ingresos mensuales que percibe habitualmente?

a) 7000-10000 b) 11000-18000 c) 19000-26000 d) mayores de 27000

2.- ¿Con que frecuencia come mensualmente fuera de su hogar?

a) 1 por mes b) 3 veces por mes c) 7 veces por mes d) más de 8 veces por mes

3.- ¿Cuál es el motivo principal por los que usted toma la decisión de comer fuera de su hogar?

a) No, yo no prefiero comer en casa b) Por diversión c) Por falta de tiempo para cocinar d) otros

4.- ¿Consume comida tradicional mexicana?

a) SI b) No

5.- ¿Qué tipo de comida tradicional mexicana prefiere usted?

a) Región del norte b) Región del Sur c) Región del bajo d) Combinaciones de las anteriores

6.-Tomando en cuenta la siguiente lista, por favor escoja una comida tradicional mexicana que sea de su preferencia.

a) Birria Oaxaqueña b) Tacos en salsa morita c) Huaraches con bistec d) Tostadas toluqueñas e) Otros

7.- ¿Con que frecuencia come en restaurantes de comida tradicional mexicana dentro de la zona de Polanco?

a) 1 por mes b) 3 veces por mes c) 7 veces por mes d) más de 8 veces por mes

8.- ¿Cuál es la cantidad de dinero que tiene presupuestado semanalmente para comer fuera de su hogar?

a) \$500 - \$1200 b) \$1300-\$2900 c) \$3000-\$4500 d) mayor a \$4500



9.- ¿Normalmente cuanta paga por un menú de comida en general dentro de la Zona de Polanco?

- a) \$50-\$150
- b) \$150-\$250
- c) \$250-400
- d) mayor a \$400

10.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por unos deliciosos platillos de comida tradicional mexicana?

- a) \$50-\$150
- b) \$150-\$250
- c) \$250-400
- d) mayor a \$400

11.- ¿Qué es lo que más le agrada de los restaurantes de comida tradicional mexicana?

- a) Cordialidad y amabilidad
- b) Dinamismo y rapidez
- c) Instalaciones estéticas
- d) Precio de servicio

12.- Mencione que tipo de bebidas le gustaría consumir con platillos de comida tradicional mexicana.

- a) Michelada
- b) Pulque
- c) Tequila
- d) Otros

13.- ¿Cuáles de los siguientes restaurantes de comida tradicional mexicana que usted conoce dentro de la zona de Polanco?

- a) Fonda mexicana
- b) Comedor Jacinta
- c) La buena fe
- d) Otros

14.- ¿Estaría dispuesto a probar nuevo concepto de gastronomía tradicional mexicana como el restaurante “El platillo mexicano “? a) Si b) No

15.- Mencione que tipo de servicios le agrada que cuenten un restaurante de comida tradicional mexicana.

- a) Conjunto musical en vivo
- b) Dj en vivo
- c) Cantantes invitados
- d) Otros

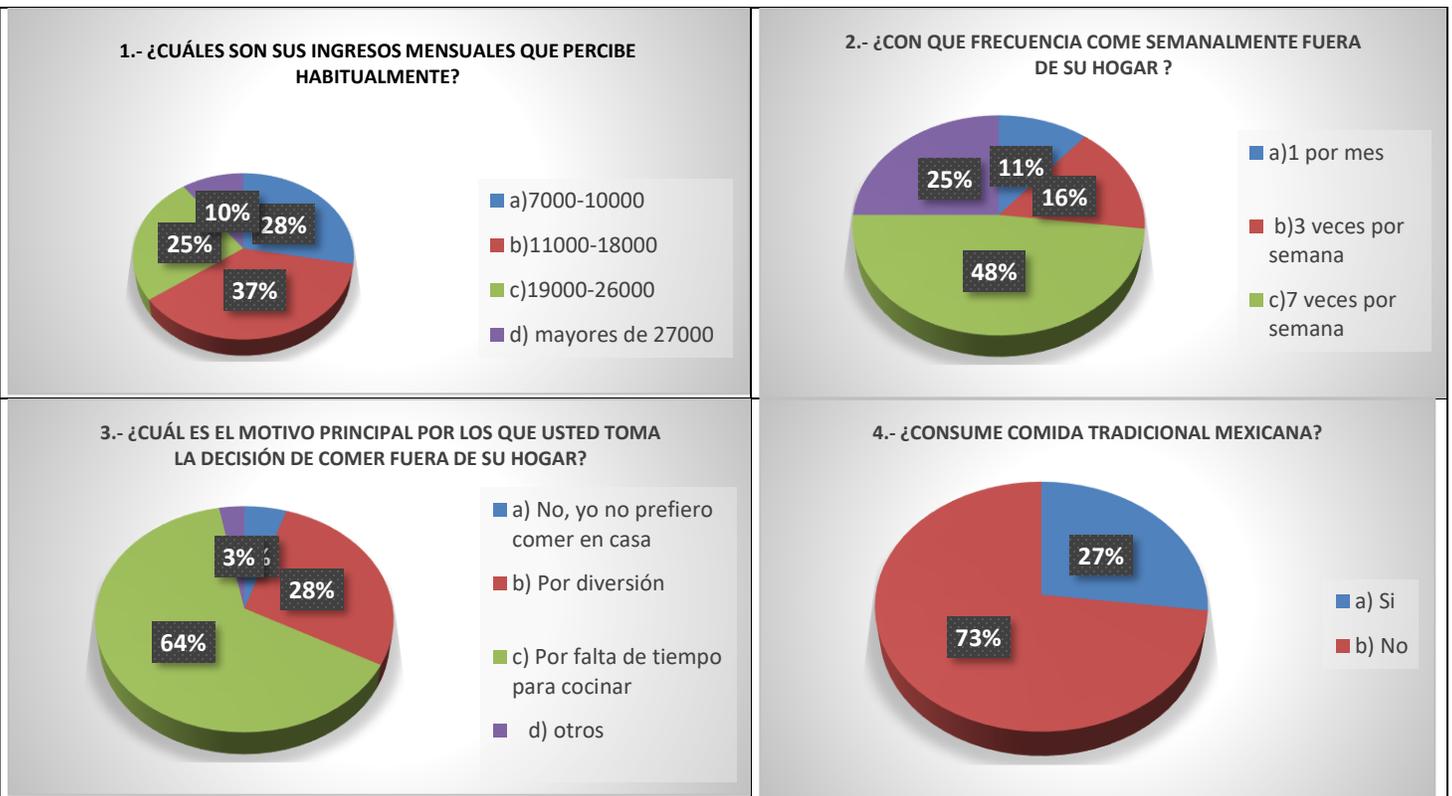
16.- ¿Cuáles son las redes sociales que generalmente consulta a la hora de buscar un restaurante de comida tradicional mexicana?

- a) Facebook
- b) Twitter
- c) Instagram
- d) Otros

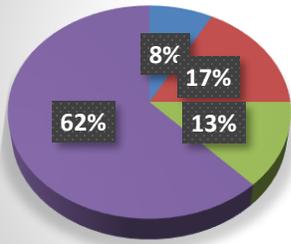
¡¡¡GRACIAS POR SU ATENCION Y TIEMPO!!

2.3.2.- Graficas de resultados

A continuación, se muestra los resultados generados al efectuar las encuestas de manera aleatoria a personas que transitaban por las calles de las cercanías de la colonia Polanco, manifestando sus preferencias, tendencias y modas, evaluando toda la información correspondiente de los resultados, creando una visión unificada de los comentarios y opiniones de los clientes. Este análisis es vital importancia para crear un modelo de servicio integral que permitirá a la Alta Dirección del restaurante ponderar ciertos aspectos con la finalidad de diseñar una estructura operacional con pilares adaptables y fuertes, permitiendo generar un Sistema de Administración de Operaciones que funcione correctamente conforme a los principios esenciales de operatividad, asegurando la creación de un modelo integral de negocio que permita la creciente evolución de operaciones para la gestión empresarial del restaurante.

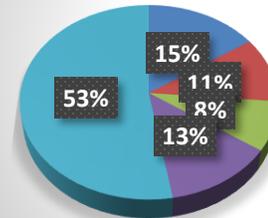


5.- ¿QUÉ TIPO DE COMIDA TRADICIONAL MEXICANA PREFERE USTED?



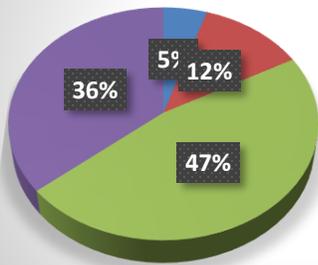
- a) Región del norte
- b) Región del Sur
- c) Región del bajo

6.- TOMANDO EN CUENTA LA SIGUIENTE LISTA, POR FAVOR ESCOJA UNA COMIDA TRADICIONAL MEXICANA QUE SEA DE SU PREFERENCIA.



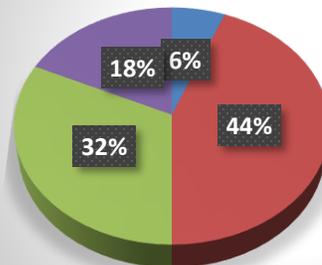
- a) Birria Oaxaqueña
- b) Tacos en salsa morita
- c) Huaraches con bistec

7.- ¿CON QUE FRECUENCIA COME EN RESTAURANTES DE COMIDA TRADICIONAL MEXICANA DENTRO DE LA ZONA DE POLANCO?



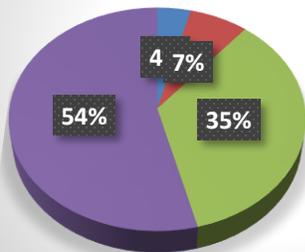
- a) 1 por mes
- b) 3 veces por mes
- c) 7 veces por mes
- d) más de 8 veces por mes

8.- ¿CUÁL ES LA CANTIDAD DE DINERO QUE TIENE PRESUPUESTADO SEMANALMENTE PARA COMER FUERA DE SU HOGAR?



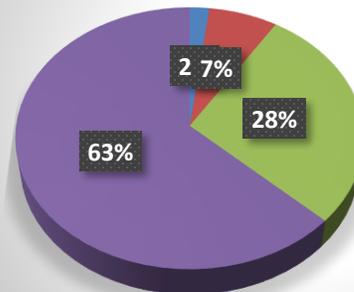
- a) \$500 - \$1200
- b) \$1300-\$2900
- c) \$3000-\$4500
- d) mayor a \$4500

9.- ¿NORMALMENTE CUANTO PAGA POR UN MENÚ DE COMIDA EN GENERAL DENTRO DE LA ZONA DE POLANCO?



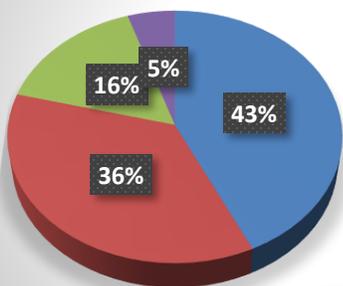
- a) \$50-\$150
- b) \$150-\$250
- c) \$250-400
- d) mayor a \$400

10.- ¿CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR POR UNOS DELICIOSOS PLATILLOS DE COMIDA TRADICIONAL MEXICANA?



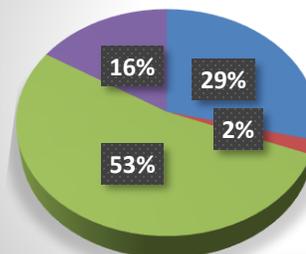
- a) \$50-\$150
- b) \$150-\$250
- c) \$250-400
- d) mayor a \$400

11.- ¿QUÉ ES LO QUE MÁS LE AGRADA DE LOS RESTAURANTES DE COMIDA TRADICIONAL MEXICANA?



- a) Cordialidad y amabilidad
- b) Dinamismo y rapidez
- c) Instalaciones estéticas
- d) precio de servicio

12.- MENCIONE QUE TIPO DE BEBIDAS LE GUSTARÍA CONSUMIR CON PLATILLOS DE COMIDA TRADICIONAL MEXICANA.



- a) Michelada
- b) Pulque
- c) Tequila
- d) Otros

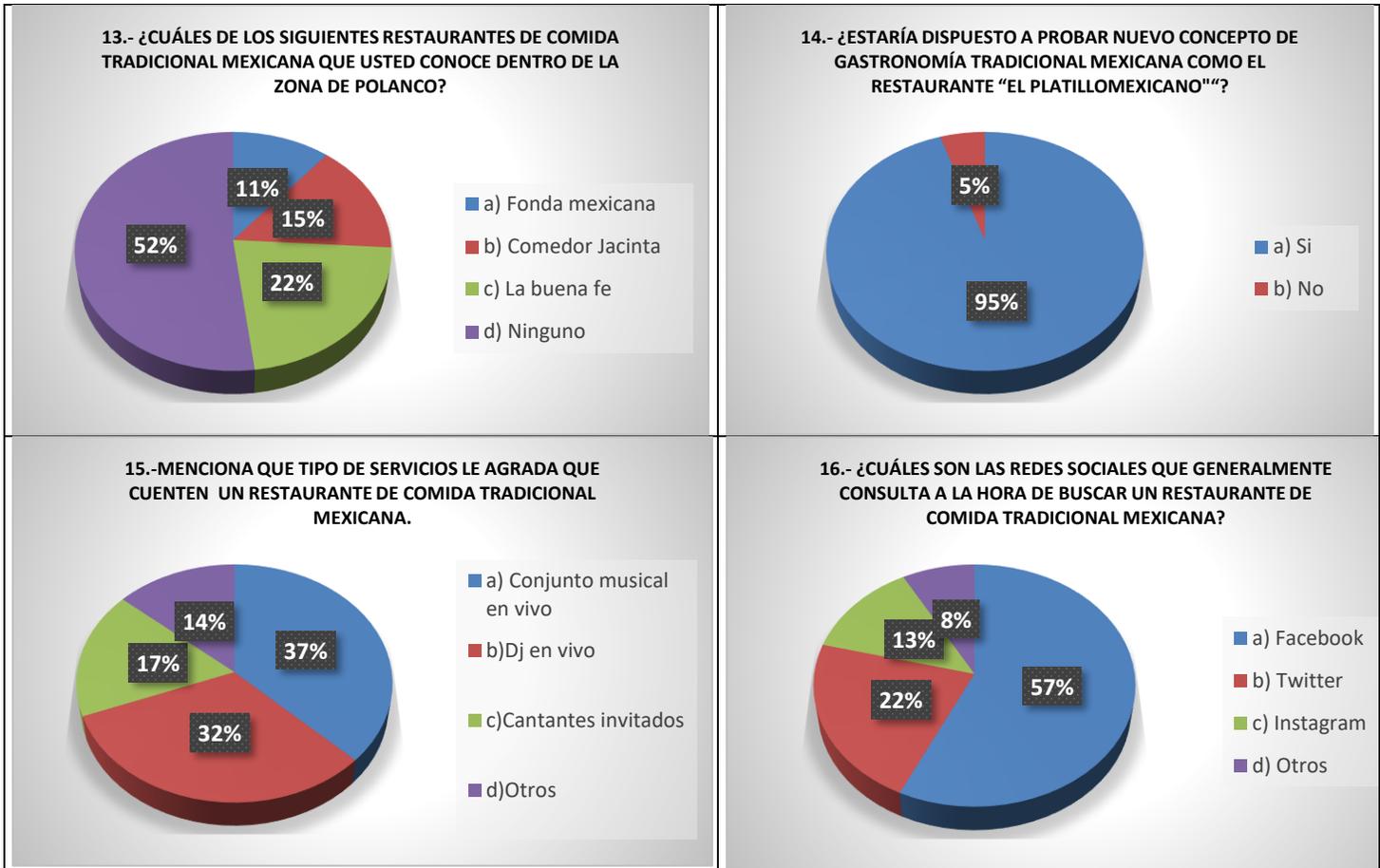


Figura 17. Graficas de resultados de encuestas

2.3.3.-Conclusiones de la evaluación de mercado

Los resultados recolectados dentro de la encuesta de mercado, manifiesta que el 37% de los encuestados gana entre un promedio de \$11,000-\$26,000, como anteriormente se mencionó que esta zona de la Ciudad de México, es una de las colonias más exclusivas, por lo que los clientes pagarían perfectamente el precio de venta que ofrece el restaurante al público en general. Normalmente el 48% de los encuestados come fuera de su casa en un promedio entre más de 8 veces por semana, por lo que se deduce que el estilo de vida es más social, es decir que están habituados a comer en compañía de amistades, compañeros de trabajo y de familia, contemplando que el motivo por el que los encuestados prefieren comer fuera de su hogar, nos dice que el 64% es por falta de tiempo para cocinar debido a que la mayoría son personas que trabajan todo el día y prefieren salir de su monotonía, acudiendo a lugares públicos para comer. Otro aspecto importante es que el 73% de los encuestados prefieren la comida mexicana debido a que la gastronomía mexicana posee una serie de sabores y diversificación de platillos que son atractivos para las personas nacionales e internacionales, la comida mexicana es de las preferidas de los encuestados.

El tipo de comida mexicana que les agrada a los encuestados es de un 62%, una combinación de las regiones del norte, sur y del bajo, creando un modelo gastronómico único, resultando un servicio de alto nivel de calidad. Entre los platillos mexicanos más aceptados por los encuestados, el 53% prefieren una diversificación de platillos que sean semanalmente variados para dar la oportunidad a los clientes de experimentar una serie de sabores a las distintos y variadas demandas de los clientes consumidores. Los encuestados manifestaron en un 47% que prefieren comer con una frecuencia de 7 veces al mes dentro de la zona de Polanco debido a que la cercanía de su domicilio se los permite, y los demás decían que solo era visitantes y empleados en esa zona. La cantidad de dinero que los encuestados tienen presupuestado para comer fuera de su hogar es de un 44% con un rango de \$3000-\$4500, por lo que se reitera que el nivel económico en esta zona es alto en comparación al resto de la Ciudad de México. Otro detalle importante es que el 54% de los encuestados normalmente paga un rango mayor de \$400, considerando que el 63% de las personas encuestadas está dispuesto a pagar un rango mayor a \$400 por unos deliciosos platillos de comida tradicional mexicana. Al 36% de los encuestados les agrada los restaurantes, en los que se les brinde un servicio con altos grados de cordialidad y amabilidad, sintiéndose como en casa. El tipo de bebida que les gusta consumir con platillos de comida tradicional mexicana a los encuestados es el tequila, por lo que 53% de ellos prefieren combinar sus platillos



con esta clase de bebida con un sello altamente mexicano. El 52% de los encuestados manifestaron que no conocen restaurantes de comida mexicana debido a que esta zona prevalece restaurantes de gastronomía de comida internacional de diferentes nacionales del mundo. Los encuestados esta dispuestos en un 95% en probar un nuevo concepto de gastronomía de comida tradicional mexicana como el restaurante "El platillo mexicano". El 37% de los encuestados manifestó que le agrada que su restaurante de su elección, cuente con un conjunto musical en vivo con la finalidad de hacer más armoniosa su hora de comida. Y para finalizar el 57% prefieren utilizar la red social de Facebook para consultar la búsqueda de alguna opción con la finalidad de visitar un restaurante de comida tradicional mexicana.

2.3.4.-Precio de servicio

El restaurante "El platillo mexicano" tiene un costo de \$350 para adulto y \$200 para niños, el tabulador de precios dentro de esta zona oscila entre los \$450-750 debido a que el status económico de la zona, es alto en comparación con otras zonas de la Ciudad de México, esta zona brinda la oportunidad de pagar eso y más debido a su alto nivel económico. El restaurante ofrece un servicio de alta calidad, tomando en consideración que se encuentra habitado por pequeñas comunidades de extranjeros, pagando sin problema el costo del servicio, generando estrategias de Publicidad y marketing que atraiga la fidelización de clientes nacionales y extranjeros.

2.3.5.-Análisis de la competencia

El restaurante "El Platillo mexicano" compite dentro de una serie de restaurantes de la misma especialidad de comida tradicional mexicana, el precio promedio por persona es más elevado en comparación con el restaurante en estudio debido a que cada competidor ofrece un concepto, imagen y diversos platillos de diferentes sabores dentro de la gastronomía de los diversos estados de la república mexicana. A continuación, se muestra una tabla comparativa de los 7 competidores potenciales más importantes de la zona de Polanco.

NO.	NOMBRE COMPETENCIA	DIRECCIÓN	PRECIO AL PUBLICO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	Comedor Jacinta	Virgilio 40 Col. Polanco	\$450 - \$600	Menú destacado varias como espinazo de cerdo en pipián verde, sopes de tuétano, pesca del día a la veracruzana, mejillones al guajillo o tirado de apio. Mesas al aire libre, wifi, zona fumadora, barra de tragos como margarita de chapulines o torito de cacahuete. Buenos tragos, rica comida. Rico brunch en compañía de amigos y un salón privado e íntimo para la pareja, buena música y coctelería. Miércoles con DJ en vivo durante las cenas.
2	Cantina María Bonita	Mariano Escobedo 700 Col. Polanco	\$450 - \$600	Auténtica comida mexicana con una excelente elaboración y presentación. Menú destacado como guacamole la patrona, chilitos rellenos de camarón con queso, tacos de chicharrón prensado, tacos de chamorro, escameles y gusanos de maguey. En bebidas como tequila, mezcal y una gran variedad de destilados. Cuenta con una decoración sobria moderna: luces tenues, paredes con solo un tono, mural photo gallery para momentos románticos de pareja. Música en vivo mexicana, Aire acondicionado, wifi, barra de tragos, accesos para discapacitados, show y estacionamiento
3	La Buena Fe	Calderón de la Barca 108 Col. Polanco	\$750	Terraza para fumadores, varios salones con ambiente familiar. Martes-sábado de música por Djs. Menú destacado como los tacos de prime rib, atún en salsa de ciruela, ensalada nectarina y la espaldilla de ternera, además platillos de temporada. Buenos tragos, aire acondicionado, wifi, barra de tragos como mezcales y la gran variedad de ginebras, recreación para chicos, valet parking, zona fumadora.
4	Fonda Mexicana	Homero 191 Col. Polanco	\$450 - \$600	Restaurante gastronómico de cocina tradicional autóctona con esencia cultural de cada región con sabores y texturas exquisitas. Fusión de lo clásico y moderno, ambiente cómodo-relajado. Menú destacado como cazuela de longaniza, taquitos de pollo bañados en pipián verde o las enmoladas de pollo con deliciosos jugos naturales, además mesas al aire libre, wifi, barra de tragos, accesos para discapacitados, estacionamiento y zona fumadora.
5	Carmelo	Torcuato Tasso 337 Col. Polanco	\$450 - \$600	Salón grande con una terraza techada, zona de sillones y pufs para relajarse. Menú destacado como tacos y tortitas con deliciosos cocteles, además cuenta con aire acondicionado, mesas al aire libre, wifi, barra de tragos, accesos para discapacitados show, valet parking y una zona fumadora.
6	Villa María	Homero 704 Col. Polanco	\$450 - \$600	Restaurante de comida mexicana con mesas al aire libre wifi, con una variedad de tragos especiales para la ocasión, además cuenta valet parking y zona para fumadores.
7	Vasconcelos	Av. presidente Masaryk 120 Col. Polanco	\$600 - \$750	Salón principal, zona de bar, roof para eventos y terrazas para fumadores. Diversidad en la carta de presentaciones como ribete a las brasas, el chicharrón de pulpo y los tacos de milanesa con de tragos mixología de autor como cazuela Vasconcelos, además



			cuenta con un ambiente cálido y hermosa decoración, así como aire acondicionado wifi, barra de tragos, accesos para discapacitados, estacionamiento y zona fumador.
--	--	--	---

Tabla 3. Competencia del sector restaurantero dentro de la colonia Polanco.²⁷

2.4.- Evaluación, estudio y análisis financiero

Posteriormente de haber diseñado los estudios de mercado y técnico, es de vital importancia estructurar el diseño financiero con la finalidad de conocer si el proyecto es redituable. En el momento en que se ejecute la apertura del restaurante, uno de las metas preponderantes es, por medio de metodologías de operaciones, así como la producción, entrega del servicio, el proyecto alcance un alto grado de productividad financiera dentro del sector restaurantero. Las ganancias van a manifestar un alto índice de productividad económica financiera con la finalidad de equilibrar los ingresos-egresos, así como la inversión llevada a cabo por parte de los accionistas, alcanzando altos niveles de realización financiera dentro del restaurante. Durante la etapa de este proyecto de tesis se muestra de manera práctica y sencilla los estados financieros que a continuación se muestra en las siguientes tablas:

Balance General de Inicial de Operaciones AL 30 de Septiembre de 2019 RESTAURANTE "EL PLATILLO MEXICANO"			
ACTIVO		PASIVO	
Circulante	411,201	Corto Plazo	704,478
<i>Bancos</i>	411,201	Provision Sueldos por Pagar	704,478
Fijo	1,544,172	Largo Plazo	-
Mobiliario y Equipo de Oficina	212,772		
Equipo de Trabajo	1,209,964		
Equipo de Computo	121,436		
Depreciacion Acumulada			
Diferido	521,867	Suma Pasivo	704,478
Gastos Preoperativos	521,867	Capital Contable	1,772,762
		Capital Fijo	500,000
		Capital Variable	2,000,000
		Resultado Apertura Ejercicio	-727,238
SUMA DEL ACTIVO	2,477,240	SUMA PASIVO MAS CAPITAL CONTABLE	2,477,240
			0
<i>Representante Legal</i>		<i>Contador</i>	

Tabla 4. Balance General de operaciones

²⁷ <https://www.tripadvisor.com.mx/restaurants>



La evaluación del proyecto de tesis contempla la oportunidad de efectuar por medio del planteamiento de un escenario financiero, en el cual se detecta, prepondera, estima y visualiza una serie de situaciones favorables y desfavorables, tomando en consideración cada uno de los costos de operación que requiere para el inmediato funcionamiento del restaurante. El análisis financiero opera con cada uno de los flujos de ingresos y egresos por medio del tabulador de precios que funciona en el mundo comercial en la actualidad, calculando el costo total de los procesos administrativos y operativos del negocio. Es de vital importancia planear con base un periodo estimado con la finalidad de realizar una evaluación de la viabilidad y rentabilidad del proyecto que se plantea en esta tesis, siendo una herramienta de gran magnitud para correcta toma de decisiones por parte de la Alta Dirección. Otro aspecto a considerar es, que el restaurante tiene la oportunidad de monitorear, medir y expandir sus utilidades, tomando en consideración que la evaluación se lleva a cabo por medio de la medición reducción de costos de operación o aumento de ganancias monetarias. A continuación, se desglosa el estado inicial de resultados, contemplando si el restaurante cumplirá con sus objetivos de negocio previamente trazados en el periodo de su apertura de operaciones, brindando la oportunidad de evaluar su grado de rentabilidad, conociendo y prediciendo los escenarios que se podría manifestar, siendo una estructura de evaluación de negocio importante con la finalidad de mejorar continuamente sus estados financieros dentro del periodo en ejercicio dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.

Estado Inicial de Resultados			
Del 01 de Enero al 30 de Septiembre del 2019			
RESTAURANTE "EL PLATILLO MEXICANO"			
VENTAS			-
Ingresos por Ventas		0	
COSTO DE LO VENDIDO			0
GASTOS DE FABRICACION			0
(+)	Mano de Obra Directa	0	
(+)	Gastos Indirectos de fabricación	0	
COSTO DE VENTA			0
UTILIDAD BRUTA			0
GASTOS DE OPERACIÓN			727,238
(-)	Gastos de Venta	579,433	
(-)	Gastos de Administración	147,805	
UTILIDAD DE OPERACIÓN			(-727,238)
GASTOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS			0
(-)	Gastos Financieros	0	
(+)	Productos Financieros	0	
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS			0
(-)	Otros Productos		
(-)	Otros Gastos	0	
(-)	Costo de Venta por Activo Fijo	0	
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DE ISR Y PTU			(-727,238)
ISR del Ejercicio			0
PTU del Ejercicio			
UTILIDAD DEL EJERCICIO			-727,238

Representante Legal
Contador

Tabla 5. Estado inicial de resultados



La rentabilidad con la que contará el restaurante, evaluando el grado de ventas predichas dentro del periodo de apertura de operaciones a otro de termino, toda la información con la que cuenta el restaurante, será de vital importancia con la finalidad de llevar a cabo la planificación, diseño, implementación, monitoreo y medición del plan de financiero que se establecerá en diversos escenarios de operación que se lleven a cabo en el primer año de inicio de operaciones del Sistema de Gestión de Calidad del negocio en estudio. Dentro del presupuesto de ventas se ha contemplado la cantidad de ventas efectuadas, el restaurante debe crear estrategias de operaciones que incremente la demanda de sus clientes, tomando en consideración los datos pronosticados dentro de este práctico y sencillo presupuesto de ventas. A continuación, se muestra la proyección de su primer año de operaciones, aportando gran conocimiento en la consecución de sus objetivos y metas previamente trazados, alcanzando los beneficios deseados:

PRESUPUESTO DE VENTAS 2019 - 2020	
RESTAURANTE "EL PLATILLO MEXICANO"	
INVERSION INICIAL	2,500,000.00
PORCENTAJE DE RECUPERACION POR AÑO	875,000.00
FLUJO REAL	411,201.00
+ VENTAS PRESUPUESTADAS	4,250,000.00
- COSTO DE VENTAS PRESUPUESTADO	1,700,000.00
- GASTOS OPERATIVOS	1,160,000.00
- GASTOS INDIRECTOS	140,000.00
= UTILIDAD PRESUPUESTADA ANTES DE IMPUESTOS	1,250,000.00
- TASA DE IMPUESTOS	375,000.00
= UTILIDAD PRESUPUESTADA NETA	875,000.00

Tabla 6. Presupuesto de ventas 2019-2020



2.4.1.-Costos de Operaciones y de Inversión

A continuación, se especifica la descripción detallada de los costos de operaciones del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, tomando en consideración cada uno de la infraestructura que requerirá cada uno de los gastos de administración, venta y sus aspectos financieros con la finalidad de gestionar adecuadamente sus recursos. El restaurante implementará Sistema de Gestión de Calidad, reduciendo y minimizando todos aquellos resultados no deseados en el estado financiero del restaurante, evaluando cada uno de los recursos con los que contará, obteniendo una planificación, ejecución, monitoreo y evaluación del proyecto para su proceso de maduración permanente.

En esta evaluación se tiene la intención de analizar adecuadamente cada una de las estrategias de operaciones que garantizará que el restaurante alcance un alto grado de excelencia en Administración de Operaciones eficientes, logrando un alto nivel de producción. Además, cada uno de los costos de operaciones que generará el restaurante son de vital importancia con la finalidad de implementar el proyecto para que comience a operar de manera correcta a corto, mediano y largo plazo, logrando altos índices de desempeño empresarial, reflejándose en sus estados financieros. En el presente trabajo de tesis (**véase infraestructura de negocio**), se muestra un concentrado sintetizado y resumido acerca de cada uno de los recursos con lo que cuenta el restaurante para operar adecuadamente, tomando en consideración una tabla resumen de los costos de operación esenciales para su inmediata implementación del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante:

COSTO DE OPERACIONES E INVERSION	
MOBILIARIO DE COCINA	\$ 344,955.00
CRISTALERIA, CERAMICA y ALUMINIO	\$ 6,786.00
EQUIPO DE COCINA	\$ 319,875.00
MAQUINARIA DE COCINA	\$ 536,346.60
UNIFORMES	\$ 9,300.00
EQUIPO DE OFICINA	\$ 347,668.00
SUELDOS DE EMPLEADOS (MENSUAL)	\$ 704,478.00
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA INFRAESTRUCTURA (MENSUAL)	\$ 521,867.00
	\$ 2,791,275.60

Tabla 7. Costos de operaciones e inversión del restaurante.

2.4.2.-Conclusiones del Estudio financiero

Dentro de los libros mostrados al inicio del ejercicio, se muestra la información del restaurante cuenta con liquidez adecuada para el inicio de operaciones, pero según la prueba de liquidez, no soportaría imprevistos, ya que la prueba sale negativa, pero conforme a las LISR, las provisiones contingentes, no juegan para la prueba acida o liquida de una empresa. Se ve solida al inicio del ejercicio a pesar de la perdida contable arrojada, pero esto es normal, ya que, al financiar la empresa con aportación, siempre se generará una perdida contable la cual está presupuestada recuperar en 3 años con ganancia del 55%, se cuenta con buen soporte financiero para un posible préstamo en caso de contingencia, de los que se desprende el activo fijo, el cual nos da certeza jurídica para poder tomar fuerza para futuros prestamos en cuestión de inversión. Se extiende la siguiente interpretación, tomando en cuenta que, para ser un inicio de operaciones, la empresa se ve sólida y con bastantes activos para tomar frente a posibles contingencias.



CAPÍTULO III. PLANIFICACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA EFICAZ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

3.1.-Introducción:

El platillo mexicano es un restaurante de comida tradicional mexicana que brinda la oportunidad de experimentar toda una gama extensa de sabores nacionales, combinado de manera única cada uno de los toques suculentos de cada uno de los rincones de México, plasmando y unificando cada de una de sus fórmulas gastronómicas, resultando en unos magníficos platillos tradicionales e innovadores, brindando una excelente alimentación con los más altos estándares de calidad y servicio a sus clientes. El propósito fundamental de la apertura de este negocio fue crear una marca especial que manifestara una serie de sabores mexicanos para establecer un sello distintivo dentro de las variadas alternativas gastronómicas que actualmente tiene presencia dentro de su zona de competencia.

3.2.-Generalidades

La implementación y adopción del Sistema de Gestión de Calidad²⁸ del restaurante “El platillo mexicano” es el resultado de una excelente decisión estratégica debido a que permite aumentar y mejorar su desempeño empresarial. Todas las ventajas y beneficios que proporciona al restaurante, teniendo la intención de poner en operación su Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001-2015, es la capacidad para brindar permanentemente un servicio, satisfaciendo los requisitos de los clientes reglamentarios aplicables con la finalidad de aumentar la satisfacción de sus clientes, al gestionar de manera correcta los riesgos y oportunidades (**véase P-ARO-08, anexo A, pág. 100**) que se presenten en operación, tomando en consideración sus objetivos de la calidad y contexto organizacional.

Principios de la gestión de la calidad

Una magnífica decisión estratégica al implementar el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante “El platillo mexicano” está basado en 7 principios esenciales de operación eficaz manifestados dentro de la norma ISO 9001:2015. Los principios de gestión de la calidad son los siguientes:

- 1.-Enfoque al cliente
- 2.-Liderazgo
- 3.-Compromiso del personal
- 4.-Enfoque basado en procesos
- 5.-Mejora
- 6.-Toma de decisiones basada en evidencias
- 7.-Gestión de las relaciones

Enfoques basados en procesos

La planificación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante “El platillo mexicano” está basado en un modelo integral orientado a procesos que alinea correctamente el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) con el pensamiento basado en riesgos (**véase P-ARO-08, anexo, pág. 100**). La determinación y aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables al servicio que provee el restaurante en proporción a la prestación de servicio de comida tradicional mexicana. El Sistema de Gestión de Calidad del restaurante está perfectamente alineado mediante una alta compatibilidad con otros sistemas de gestión que operara el restaurante. El Sistema de Gestión de Calidad del restaurante “El platillo mexicano” tiene por finalidad adoptar un enfoque basado en procesos (**véase mapa de procesos, anexo F, pág. 155**), estableciendo y gestionando de manera sistemática todos aquellos procesos e interacciones de operaciones con la finalidad de conseguir los resultados planificados dentro de su Política de calidad.

Ciclo planificar-hacer-verificar-actuar

La Alta Dirección representado por el director general del restaurante “El platillo mexicano” brinda instrucciones precisas al gerente de operaciones, encargado de área operativa, encargado de área administrativa, chef ejecutivo, contador, encargado de Almacén y otras jerarquías de bajo rango dentro del restaurante con la finalidad de que funcione y opere de manera eficaz la gestión de la calidad con base a un enfoque basado en procesos (**véase mapa de procesos, anexo F, pág. 155**), alineándolo con el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). El ciclo PHVA tiene la capacidad de implementarse a todo proceso dentro del Sistema de Gestión de Calidad como un todo alineado perfectamente a su Sistemas de Administración de Operaciones. El ciclo PHVA se detalla de la forma siguiente:

²⁸ [https://: www.iso.org](https://www.iso.org)



Planificación: Se refiere al establecimiento de los objetivos previamente planeados en el sistema de gestión de manera conjunta con sus procesos sistemáticamente, tomando en cuenta los recursos con los que cuenta el restaurante con la finalidad de proporcionar y desarrollar resultados exitosos referente a los requisitos de los clientes, así como las políticas de operación del restaurante.

Ejecución: Se refiere a poner en marcha lo que previamente se había planificado con la finalidad de cumplir eficazmente de los objetivos de la calidad planeados previamente.

Verificación: Llevar a cabo el proceso de seguimiento y monitoreo en cada uno de los procesos, tomando en consideración todas aquellas operaciones previamente trazadas, comunicando acerca de los resultados conseguidos en cada uno de ellos.

Acción: Implementar operaciones correspondientes con la finalidad de subsanar todo tipo de desviación que afecten al sistema de gestión, cumpliendo perfectamente cada uno de los requisitos de los clientes, promoviendo una cultura de Mejora Continua en cada una de las áreas funcionales del restaurante en el caso de que se presente una serie de áreas de oportunidad para la Mejora Continua.

Pensamiento basado en riesgos

El restaurante “El platillo mexicano” implementa una política de operaciones eficaz, haciendo participe a cada uno de sus empleados con la finalidad de mejorar cada uno de sus procesos, procedimientos, metodologías y operaciones para identificar todos aquellos riesgos y oportunidades potenciales (**véase P-ARO-08, anexo A, pág. 100**) que probablemente puedan afectar al cumplimiento de los objetivos empresariales del restaurante. El pensamiento basado en riesgos es de vital importancia para el restaurante debido a que se tiene la oportunidad de ponderar cada uno de los posibles problemas o desastres antes de que se puedan materializar en cabal cumplimiento de cada uno de los requisitos de los clientes durante el proceso de planificación, revisión y Mejora Continua del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.

Relación con otras normas de Sistemas de Gestión

El Sistema de Gestión de Calidad del restaurante “El platillo mexicano” se alinea con la familia de normas ISO 9000, en el caso concreto con norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario) y la norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de la organización). El restaurante tiene la oportunidad de implantar otros sistemas de gestión que operen de manera alineada, probablemente en el transcurso de su maduración operativa, implementando alguna de las normas que ofrece ISO con base a la necesidad y expectativa que requiera el funcionamiento del restaurante. En la actualidad no se cuenta con algún sistema de gestión que se implemente debido a que inicialmente se ha tomado la decisión estratégica de implantar una metodología de operación basada en la norma ISO 9001:2015, se contempla con el transcurso de los meses se puede analizar la posibilidad de diseñar e implementar otros sistemas de gestión que beneficie a la perfección operativa que busca alcanzar el restaurante.

3.3.-Objeto y campo de aplicación

El Sistema de Gestión de Calidad del restaurante “El platillo mexicano” describe cada uno de los requisitos de estas normas de calidad con la finalidad de garantizar su alta capacidad de proporcionar exitosamente un servicio que satisfagan los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios aplicables, alcanzando un alto grado de satisfacción del cliente mediante la implementación eficaz del Sistema de Administración de Operaciones, adicionando cada uno de sus procesos con la finalidad de mejorar continuamente, garantizando el cumplimiento exitoso de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables. Toda aquella normatividad interna puesta en operación por medio de los procesos de prestación de servicio que dispone el restaurante, y respecto a la normatividad externa, se implementa reglamentos, leyes, políticas y otros documentos de operaciones a nivel administrativo dentro de las diferentes áreas de negocio del restaurante. El Sistema de Gestión de Calidad del restaurante se ha diseñado con base en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, tomando en cuenta el alcance que integra una serie de procedimientos normativos obligatorios por la norma, así como procedimientos administrativos y operativos que requiere el restaurante para operar eficazmente como son:

- ❖ **Procedimiento de acciones correctivas y/o acciones para abordar riesgos y oportunidades (P-AC-01)**
- ❖ **Procedimiento de creación, modificación, baja y control de Información documentada (P-CMC-02)**
- ❖ **Procedimiento de auditorías internas de la calidad (P-AIC-03)**
- ❖ **Procedimiento de juntas de revisión por la Dirección (P-JRD-04)**
- ❖ **Procedimiento de tratamiento de servicio no conforme y no conformidades (P-TNC-05)**
- ❖ **Procedimiento de adquisición y/o compras de materias primas e insumos (P-CMI-06)**
- ❖ **Procedimiento de servicio a comedor (P-SC-07)**
- ❖ **Procedimiento de administración de riesgos y oportunidades para la mejora continua (P-ARO-08)**



- ❖ **Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo a infraestructura (Proveedor externo P-MCP-09)**
- ❖ **Procedimiento de seguridad privada a Instalaciones (proveedor externo P-SPI-10)**
- ❖ **Procedimiento de evaluación y selección de proveedores (P-ESP-11)**
- ❖ **Procedimiento de formación y competencia de personal (P-FCP-12)**
- ❖ **Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal (proveedor externo *outsourcing* P-RSP-13)**
- ❖ **Procedimiento de almacenamiento de materias primas y/o insumos (P-AMI-14)**

3.4.-Referencias normativas

Las normas que servirá de vital utilidad para la correcta operación del restaurante “El platillo mexicano”, se considera a estas normas importantes para el funcionamiento del Sistema de Administración de Operaciones, sugiriendo implementar la actual edición de esta normatividad en temáticas de calidad. Los documentos normativos son los siguientes:

- ❖ **Norma ISO 9000:2015-Fundamentos y vocabulario.**
- ❖ **Norma ISO 9001:2015-Requisitos para los sistemas de gestión de calidad.**
- ❖ **Norma ISO 9004:2008-Gestion para el éxito sostenido de la organización.**
- ❖ **Norma ISO 19011:2018-Directrices para las auditorias de los Sistemas de Gestión de Calidad.**

3.5.-Términos y definiciones

La utilización de los términos y definiciones están contenidos dentro de la norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario), además tomando en consideración la normatividad vigente aplicable equivalente a la nacional NMX-CC-9000-IMNC, que es de vital importancia para la correcta comprensión y utilización de los tecnicismos en temáticas de gestión de la calidad para su perfecto funcionamiento del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.

3.6.-Contexto de la organización

Comprensión de la organización y de su contexto

El restaurante “El platillo mexicano” surgió como resultado del deseo de plasmar un sentimiento mexicano por medio de la experiencia gastronómica de la comida tradicional mexicana mediante la preparación de exquisitos platillos que concentran toda la gama de diversificación de comida nacional que México se ha ganado a nivel internacional. Es un restaurante que se ubicará en el centro de la colonia Polanco dentro de la Ciudad de México. Los dueños, los Sr. Macario Chávez Ortega, Oscar Herrera Montalvo y Eduardo Mejía Ortiz, grandes compañeros y amigos, orgullosamente egresados de la Universidad Nacional Autónoma de México, el 3 de Enero del 2020, es la fecha programada para el inicio de operaciones del negocio, viéndose materializados 3 grandes anhelos y sueños, tras años de arduo esfuerzo para dar cabida a este negocio que comenzará desde sus cimientos desde lo más básico, llegando a expandir poco a poco su marca a base de compromiso y labor diaria, gracias a su alto nivel de entusiasmo y ambición con la finalidad de brindar una serie de sabores únicos, por los cuales sus clientes tiene la oportunidad de experimentar momentos inolvidables en compañía de sus amigos y familiares. Es una de las grandes motivaciones que tienen sus propietarios en proporcionar un ambiente más mexicano dentro de una zona calificada de alto nivel económico-social, por lo que la mayor parte de restaurantes son de comida internacional, dando cabida un poco de margen de error menor debido a que se concentra pequeñas comunidades de varios países del mundo. El motor motivacional de este negocio es redescubrir todos aquellos sabores mexicanos que nos ha caracterizado desde tiempos ancestrales, todas aquellas recetas de antaño que conforman un conjunto de sabores que el mundo gastronómico mexicano nos ofrece, garantizando una magnífica alimentación para todos aquellos diversos y demandantes paladares. El restaurante “El platillo mexicano” establecen cada uno de los factores internos y externos correspondientes con la finalidad de cumplir su misión, visión, política de calidad y objetivos de la calidad que pueden impactar la capacidad de conseguir los resultados previamente trazados. El restaurante lleva a cabo el proceso de revisión y seguimiento de la información documentada acerca de las cuestiones internas y externas restaurante.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Como resultado de la capacidad del restaurante “El platillo mexicano” en ofrecer un servicio que satisfagan los requisitos de los clientes, proveedores, empleados, inversionistas, alta dirección etc., así como los legales y reglamentarios vigentes aplicables, tomando en consideración el conjunto de las partes interesadas (clientes, accionistas, proveedores, socios, dependencias de gobierno, banqueros, empleados etc.) que se consideran adecuadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, así como la serie de requisitos correspondientes para las mismas. La comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se efectúan mediante el cumplimiento de las metas previamente trazadas (ej. Reducción de horas muertas, correcta gestión de pagos a proveedores, ser la marca restaurantera más consumida a nivel nacional etc.).



Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El restaurante “El platillo mexicano” cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por medio de sus operaciones orientadas en brindar normalmente un servicio de gastronomía mexicana, garantizando un servicio con base a estrictos estándares de alta calidad. Además, el alcance de la gestión de la calidad del restaurante está disponible en el presente proyecto de tesis. El restaurante define su alcance por medio de su Sistema de Gestión de Calidad mediante el cual se definen el servicio proporcionado, tomando en consideración los siguiente:

- a) Gastronomía del norte de la república mexicana.
- b) Gastronomía del sur.
- c) Gastronomía del bajo.

Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

El restaurante “El platillo mexicano” determina, implementa, mantiene y Mejora Continuamente su Sistema de Gestión de Calidad, tomando en cuenta los procesos correspondientes y todas aquellas interacciones con base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se establece cada uno de los procesos requeridos (**véase mapa de procesos, anexo F, pág. 155**), ejecutándolos por medio de cada una de las áreas funcionales del restaurante, además se han considerado los siguientes puntos que se tienen que tomar en cuenta:

- ❖ Se ha determinado e implementado la interacción y secuencia de sus procesos.
- ❖ Se han definido las entradas y salidas correspondientes planificadas previamente para cada uno de los procesos.
- ❖ Se establece cada uno de los recursos requeridos en los procesos de operación, garantizando la total disponibilidad en el que se detallan más adelante (véase apartado 6 de la Norma ISO 9001:2015).
- ❖ Tomando en cuenta todas sus responsabilidades y autoridades, se detallan en cada uno de los procesos.
- ❖ Se gestionan sus riesgos y oportunidades establecidos con base a los requisitos del apartado 6.1. (**véase P-ARO-08**).
- ❖ Se evalúa y ejecuta cada uno de los procesos, tomando en cuenta todo tipo de cambio requerido con la finalidad de garantizar que sus procesos alcancen los resultados previamente trazados.
- ❖ Se ha definido e implantado cada uno de los criterios y las metodologías requeridos con la finalidad de garantizar su eficaz funcionamiento y control de procesos. Se lleva a cabo la implementación del proceso de seguimiento, medición y análisis minucioso de cada uno de sus procesos mediante el proceso de seguimiento de indicadores de desempeño, en el cual están adecuadamente controlados por parte del gerente de operaciones del restaurante, estos son comunicados en todas aquellas juntas de revisión por la Dirección.
- ❖ Se tiene la intención de mejorar continuamente cada uno de sus procesos de Sistema de Gestión de Calidad del restaurante (**véase mapa de procesos, anexo F, pág. 155**), este punto se detalla en el apartado 10 de la norma ISO 9001:2015. Además, la gestión del restaurante conserva y mantiene la información documentada con la finalidad de respaldar el funcionamiento de sus procesos mediante los siguientes procedimientos.

1.-PROCESOS DE SOPORTE:

- a) Adquisición y/o compras de materias primas e insumos
- b) Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo a infraestructura
- c) Seguridad privada a instalaciones (Proveedor externo)
- d) Evaluación y selección de proveedores
- e) Formación y competencia de personal
- f) Reclutamiento, selección y contratación de personal (*Proveedor externo outsourcing*)
- g) Almacenamiento de materias primas y/o insumos

2.-PROCESOS OPERATIVOS:

- a) Servicio a comedor

3.-PROCESOS ESTRATEGICOS

- a) Acciones correctivas
- b) Creación, modificación, baja y control de Información documentada
- c) Auditorías internas de la calidad
- d) Juntas de revisión por la Dirección



- e) Control de No conformidades
- f) Administración de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua

3.7.-Liderazgo

Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección manifiesta su compromiso y liderazgo ante el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante “El platillo mexicano” por medio de todas aquellas juntas de revisión por la Dirección periódicamente establecida por el director general del restaurante cuya finalidad sea:

- ❖ Informar acerca de la relevancia de la implementación de la eficiente Administración de Operaciones con base a los requisitos que requiere la norma ISO 9001:2015.
- ❖ Garantizar que se efectúen cada uno de los resultados previamente trazados para el cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- ❖ Garantizar su obligación y responsabilidad de comunicar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- ❖ Comprometerse a que se definan sus objetivos y política de la Calidad, tomando en consideración que tiene que ser compatibles con su Contexto organizacional por medio del proceso de planeación estratégica de la Alta Dirección.
- ❖ Garantizar el proceso de integración de cada uno de los requisitos en los procesos del restaurante.
- ❖ Comunicando la utilización de la cultura de pensamiento basado en riesgos (**véase P-ARO-08, anexo A, pág. 100**) y el enfoque basado en procesos.
- ❖ Sensibilizar, aportar e implementar a cada uno de los empleados del restaurante con la finalidad de apoyar con el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones de los procesos, adoptando una cultura de Mejora Continua.
- ❖ Garantizar recursos requeridos en la operación que se encuentren disponibles, respaldando cada uno de los roles y responsabilidades correspondientes (**véase descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág. 128**) con la finalidad de implementarlos correctamente en cada una de las áreas funcionales del restaurante.

Enfoque al cliente

La Alta Dirección muestra su compromiso en aplicar su liderazgo acerca de su enfoque al cliente, garantizando el establecimiento, comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente por medio de la implementación de los procedimientos de calidad que se detallan más adelante, tomado en consideración el cumplimiento de cada uno de los requisitos del cliente por medio de interacción de los empleados del restaurante para la operación de la prestación de servicio con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente, estableciendo y contemplando cada uno de los riesgos y oportunidades (**véase P-ARO-08, anexo A, pág. 100**) que se manifiestan en el cumplimiento de los requisitos del servicio, adicionando su capacidad para aumentar su alto grado de satisfacción del cliente. Se ha conservado su orientación respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente por medio del monitoreo y medición de la satisfacción del cliente que se implementa, tomando en consideración a lo que indica el (véase apartado 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015).

Política

Establecimiento de la Política de la calidad

La dirección general del restaurante “El platillo mexicano” determina, ejecuta, y conserva su política de calidad con la finalidad de que sea adecuada para el cumplimiento de sus objetivos y contexto organizacional del restaurante, brindando soporte a una correcta dirección estratégica, al brindar un amplio marco de referencia para definir cada uno de sus objetivos de calidad, integrando el compromiso de llevar a cabo su cumplimiento acerca de sus requisitos de operación, al manifestar su compromiso de mejorar continuamente la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. La política de calidad del negocio es la siguiente:

El restaurante “el Platillo mexicano” es una organización del sector restaurantero que brinda servicio de gastronomía tradicional mexicana con la finalidad de brindar una experiencia única e inolvidable, proporcionando altos niveles de estándares de calidad en la atención a clientes.

- ❖ **En el restaurante “El platillo mexicano” proporcionamos una extensa variedad de platillos tradicionales mexicanos, comprometiéndonos en brindar un experiencia única e inolvidable en el arte de gastronomía mexicana, cumpliendo cabalmente con todas las necesidades y expectativas de los clientes. Nuestros clientes son el motor primordial para enfocar y direccionar nuestros esfuerzos y compromisos en brindar un alto nivel de satisfacción del cliente por medio**



del cumplimiento de los requisitos de los clientes, legales y los reglamentarios correspondientes por medio del servicio que ofrecemos.

- ❖ Identificar y transformar inmediatamente nuestras áreas de oportunidad para la Mejora Continua de nuestros procesos, expandiendo nuestra marca exponencialmente dentro del sector restaurantero.
- ❖ Nuestros empleados están entrenados y capacitados con un alto grado en atención a clientes, ofreciendo un servicio personalizado a cada uno de nuestros clientes.
- ❖ Nuestro servicio está constituido por la fabricación de platillos tradicionales mexicanos con base al cumplimiento de los más altos estándares de calidad, asegurando seguridad e higiene en nuestro servicio proporcionado.
- ❖ Nuestro Sistema de Gestión de Calidad está diseñado para innovarse permanentemente, identificando y evaluando las transformaciones y recomendaciones que nuestros clientes internos y externos nos manifieste, expandiendo nuestros horizontes a la excelencia del servicio dentro del sector restaurantero.
- ❖ Garantizar un alto concepto en gastronomía tradicional mexicana, saboreando y degustando la excelencia en el diseño y preparación de nuestros platillos altamente profesionales e innovadores, plasmando un sello distintivo de nuestra marca dentro del sector restaurantero.

Comunicación de la Política de calidad

La política de calidad del restaurante “El platillo mexicano” debe conservarse y tener disponibilidad inmediata la información documentada con la finalidad de consultar libre y fácilmente, informando por medio de banners, posters, internet etc., con la finalidad de que sea comprendida e implementada por parte de las partes interesadas dentro del restaurante.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección del restaurante “El platillo mexicano” garantiza que todas aquellas responsabilidades y autoridades que se implementan en cada rol correspondiente, se nombren, informen y comprendan en cada una de las áreas funcionales del restaurante (véase descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág. 128). La Alta Dirección del restaurante distribuye cada una de sus responsabilidades y autoridades con la finalidad de:

- ❖ Garantizar correctamente que la gestión de la calidad está en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- ❖ Garantizar adecuadamente que cada uno de sus procesos están cumpliendo con todas sus salidas previamente trazadas (véase apartado 6).
- ❖ Se comunica inmediatamente a la Dirección General acerca del desempeño del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, así como sus oportunidades de mejora por medio de un programa de indicadores de productividad (véase apartado 9.1).
- ❖ Se garantiza de que se comunique su enfoque basado a clientes en todo el restaurante.
- ❖ Se garantiza correctamente que la integridad de cada una de las operaciones, se conserva en caso de que se planifiquen e implementen una serie de cambios que puede sufrir el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante con la finalidad de mejorar continuamente su desempeño operacional.

3.8.-Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Diseñar la etapa de planificación del Sistema de Gestión de Calidad, el restaurante toma en cuenta todas aquellas cuestiones asociadas previamente mencionadas en el punto 4.1 y 4.2 con la finalidad de establecer cada uno de los riesgos y oportunidades (véase P-ARO-08, anexo A, pág. 100) que se contemplan que son requeridos para gestionar de manera correcta el logro de cada uno de sus resultados inicialmente planeados, al incrementar sus resultados potenciales previamente trazados, reduciendo y subsanando todo resultado desfavorable que llegue a manifestarse en operación, adoptando permanentemente una cultura de Mejora Continua. El restaurante “El platillo mexicano” lleva a cabo su proceso de planeación tomando en cuenta cada una de las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades (véase P-AC-01, anexo A, pág. 72) con la finalidad de gestionar de manera correcta los riesgos y oportunidades que se lleguen a manifestar en operación, llevándose a cabo por medio de una metodología de gestión de riesgos y oportunidades (véase P-ARO-08, anexo A, pág. 100) al considerar la modalidad de conformar e integrar la implementación de las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades (véase P-AC-01, anexo A, pág. 72) en cada uno de sus procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante (véase apartado 4.4). El proceso de seguimiento y evaluación de la eficiencia y eficacia de cada una de las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades que se ponga en marcha con la finalidad de corregir las desviaciones de operaciones detectadas. Todas aquellas acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades que se implemente con la finalidad de gestionar de manera



correcta los riesgos y oportunidades que se lleguen a manifestar en los procesos, se consideran directamente proporcional a los resultados conseguidos respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio del restaurante.

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El restaurante “El platillo mexicano” determina cada uno de los objetivos de la calidad correspondientes en las funciones de operación en todos sus niveles jerárquicos necesarios, así como todos sus procesos requeridos en el Sistema de Gestión de Calidad. La Alta Dirección constituida por el director general y gerente de operaciones determinan cada uno de los objetivos de la calidad tomando en consideración que son analizados y definidos, evaluándolos en las juntas de revisión por la Dirección, validando que cada uno de ellos son coherentemente alineados con su política de la calidad. Todos ellos son monitoreados y medibles, son de vital importancia para el cumplimiento del servicio, así como el aumento de la satisfacción del cliente, se consideran como motivo de seguimiento por medio de la utilización de lista de verificación de seguimiento de indicadores y encuestas de satisfacción del cliente, todos aquellos resultados correspondientes son informados a todos los empleados del restaurante. Durante la etapa de planificación para el logro de los objetivos de la calidad del restaurante “El platillo mexicano” establece lo siguiente:

Misión: "Somos un restaurante de comida tradicional mexicana, en el que nos esforzamos en brindar una extraordinaria experiencia gastronómica con cuyo objetivo es satisfacer las altas demandas de nuestros clientes, ofreciendo un servicio de alta calidad en un magnífico ambiente mexicano".

Visión: "Expandir la marca dentro del sector restauranero de comida mexicana, situándonos como uno de los mejores restaurantes a nivel nacional e internacional, plasmando un sello distintivo en la calidad del servicio en nuestros clientes".

Objetivos de la Calidad:

- 1.-Ser reconocidos como una de las 10 marcas de restaurantes más importantes de comida tradicional mexicana dentro del sector restauranero en México y Centro América.**
- 2.- Crear un nueva tendencia y concepto innovador en la gastronomía mexicana, dejando huella dentro de la competencia del sector restauranero a nivel nacional e internacional.**
- 3.-Lograr un 30 % de ganancias anuales respecto al capital invertido durante el periodo en ejercicio**
- 4.-Disminuir un 7% de margen de error en la prestación del servicio dentro del restaurante.**
- 5.-Proporcionar un servicio con los más altos estándares de calidad, midiendo la eficiencia y eficacia del servicio por medio de indicadores de productividad establecidos, garantizando la fabricación de platillos tradicionales mexicanos con los sabores ancestrales, combinando las gastronomías de las distintas zonas de México.**
- 6.-Mantener una filosofía de Mejora Continua por medio de la retroalimentación de nuestros clientes, asegurando cabalmente el cumplimiento total de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.**
- 7.-Efectuar la apertura de nuevas unidades de negocio en un periodo de largo plazo dentro del interior de la república mexicana, Centroamérica y E.U.A.**

El proceso de planificación del Sistema de Gestión de Calidad se orienta para cada uno de sus objetivos de la calidad, estableciendo, implementando, controlando y reestructurando por medio de cada uno de sus procesos de soporte, procesos de operación y procesos de estrategia (véase **mapa de procesos, anexo F, pág. 155**), en dichos procesos se ha establecido la modalidad en el que se cumplen cada uno de los requisitos de los clientes, garantizando todos aquellos recursos que se disponen para el correcto funcionamiento tomando en consideración que se ha establecido a cada uno de los dueños de procesos, describiendo específicamente cada uno de los procedimientos del servicio del restaurante. Además, cada uno de los resultados correspondientes son analizados y evaluados por medio de encuestas de satisfacción al cliente y seguimiento de indicadores de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

Planificación de los cambios

En el caso de que el restaurante “El platillo mexicano” establezca algunas necesidades de cambios inmediatos en su Sistema de Gestión de Calidad, todos aquellos cambios (véase **P-CMC-02, anexo A, pág. 76**) se efectúan previamente analizados, evaluados y planificados (véase apartado 4.4). El restaurante toma en consideración el objetivo primordial de la serie de cambios y cada uno de sus resultados planeados de la total integridad de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante (véase apartado 6.1 Administración de riesgos). La Alta Dirección garantiza que cada una de las responsabilidades y autoridades o renombramiento de las mismas, cada uno de los empleados que administra, implementa y valida cada una de las operaciones que impactan a la calidad total del servicio ofrecido, estén correctamente establecidas e informadas en todo el restaurante por medio una jerarquización de funciones y responsabilidades (véase **descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág.128**), cada una de las caracterizaciones de puesto, así como designaciones de funciones y responsabilidades.



3.9.-Apoyo

Recursos

El restaurante “El platillo mexicano” establece y brinda cada uno de los recursos requeridos (**véase infraestructura de negocio, anexo E, pág. 150**) con la finalidad de efectuar de manera adecuada su proceso de determinación, ejecución, mantenimiento y Mejora Continua del Sistema de Administración de Operaciones, tomando en consideración cada uno de los requisitos previamente descritos con la finalidad de establecer y proporcionar adecuadamente los recursos requeridos cuya finalidad sea implementar, conservar y mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, además de incrementar su alto nivel de satisfacción de los clientes por medio del cumplimiento de cada uno de sus requerimientos. El restaurante “El platillo mexicano” diseña un programa anual presupuestal por medio del cumplimiento de cada uno de los estatutos y lineamientos correspondientes. El Programa anual presupuestal determina cada una de los gastos primordiales respecto a todas aquellas actividades que desempeñe correctamente el restaurante, definiendo sus objetivos estratégicos, así como contemplar el cumplimiento de la satisfacción de sus clientes por medio del cumplimiento de cada uno de sus requerimientos. El restaurante posee con un programa de controles para cada filtro del proceso de avance de las operaciones de presupuesto con la finalidad de gestionar adecuadamente cada uno de las operaciones necesarias. Las limitaciones, capacidades y utilización de cada uno de los recursos internos con los que cuenta el restaurante, adquiriendo productos y/o servicios que requiera el restaurante para la producción del servicio por medio de sus proveedores externos (**véase P-ESP-11, anexo A, pág. 112**).

Personas

El restaurante “El platillo mexicano” establece y posee personal altamente calificado con la finalidad de implantar adecuadamente su Sistema de Gestión de Calidad, así como su operación y control correcto de cada uno de los procesos de manera sistemática y alineada. Todo el personal del restaurante está constituido con responsabilidades y funciones claramente establecidas (**véase descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág. 128**) dentro del Sistema de Gestión de Calidad, contando con un alto grado de competencia de acuerdo a sus habilidades, aptitudes, educación y experiencia adecuada, que es de vital importancia para su eficaz implementación de cada una de sus operaciones, por lo que se ha definido de manera específica dentro de su descripción de funciones y perfil de puestos (**véase descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág. 128**), además se debe de tomar en consideración cada uno de las designaciones de los empleados, describiendo de manera detallada como evidencia objetiva con la finalidad de garantizar el alto grado de competencia requerida en su exitosa operación dentro del restaurante. Previamente se detalla por medio del **P-FCP-12 (véase anexo A, pág. 117)**.

Infraestructura

El restaurante “El platillo mexicano” establece, brinda y mantiene su infraestructura requerida (**véase infraestructura de negocio**) con la finalidad de operar de manera adecuada cada uno de sus procesos, alcanzando exitosamente el cumplimiento de los requisitos del servicio. Los servicios de operaciones que cuenta con un servicio de elementos de transporte, además está constituida por un servicio de comunicaciones de telefonía celular, así como también posee controles que garanticen una adecuada Administración de Operaciones para la correcta operación de la infraestructura del restaurante. Se lleva a cabo el llenado de un formato acerca de un reporte del programa de protección civil de la Ciudad de México. El área de operaciones se refiere a todo el establecimiento del restaurante caracterizado por 3 oficinas, 2 zonas de comedores (planta baja y primer piso), pista de baile, áreas infantiles, zona de cocina equipadas con maquinaria y equipo, 2 secciones de sanitarios (planta baja y primer piso), área de recepción de clientes, la conservando y mantenimiento del equipo y maquinaria dentro del establecimiento, garantizando los controle necesarios para el correcto funcionamiento del restaurante. Las comunicaciones y tecnologías de la información, se considera que es perfecto para las necesidades de cada una de las zonas de operaciones del restaurante (hardware y software), además posee una empresa de proveedor externo que da soporte y mantenimiento permanente a los equipos de cómputo y otros dispositivos electrónicos informáticos. Se efectúa mantenimiento correctivo y preventivo al establecimiento del restaurante en un lapso de tiempo previamente programado por medio de un programa de mantenimiento correctivo y preventivo al establecimiento, además posee un Programa de mantenimiento de equipo y maquinaria del restaurante.

Ambiente para la operación de procesos

En el restaurante “El platillo mexicano” se ha establecido, brindado y conservado un adecuado ambiente de operaciones correspondiente con la finalidad de operar cada uno de sus procesos (**véase mapa de procesos, anexo F, pág. 115**), alcanzando el cumplimiento de los requisitos del servicio. Todas aquellas zonas de funcionales del restaurante en el que se efectúan cada una de las operaciones de la gestión de la calidad, están conformadas por equipos de cómputo, mobiliario de oficina y todos aquellos equipos de comunicación remota requeridas (**véase infraestructura de negocio**) con la finalidad de desempeñar de manera correcta las operaciones del



restaurante. Adicionalmente se debe contemplar todos aquellos elementos requeridos con la finalidad de que el ambiente de trabajo posea un excelente desempeño mediante la adecuada motivación del personal. El restaurante se preocupa acerca de todos sus aspectos físico, psicológicos y sociales por medio de la utilización de Encuestas de clima organizacional, esta herramienta monitorea y mide la calidad del desempeño laboral, nivel de productividad, grado de estrés operativo, trabajo en equipo y cooperación entre las partes, enfoque a resultados, entrenamiento, correcta comunicación, capacitación y coaching, recompensas y reconocimiento de trabajo, disponibilidad de las personas, no discriminación y equidad de género, equilibrio laboral-familiar, mejora personal, liderazgo (**véase P-FCP-12, anexo A, pág. 117**). Además, se toma en cuenta el compromiso, esfuerzo y dedicación de cada uno de los de los empleados del restaurante en cada uno de sus niveles jerárquicos por medio de la entrega de recompensas económicas y reconocimientos curriculares. El programa de recompensas se basa en los resultados alcanzados por medio de la evaluación del desempeño operacional (**véase P-FCP-12, anexo A, pág. 117**).

Recursos de seguimiento y medición

El restaurante “El platillo mexicano” ha establecido y brindado cada uno de los recursos requeridos con la finalidad de garantizar un alto grado de fiabilidad y validación de todos aquellos resultados previamente trazados en el momento en que se efectúa los procesos de seguimiento y medición en cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, tomando en consideración las herramientas de seguimiento y medición correspondientes con la finalidad de brindar la evidencias objetivas requeridas para dar cumplimiento a los requisitos del servicio. El restaurante garantiza que cada uno de los recursos brindados, se conservan, asegurando la Mejora Continua de sus procesos dentro de su objetivo previamente trazado al considerar adecuados el tipo concreto de cada una de las operaciones de medición y seguimiento llevadas a cabo en un periodo determinado por parte de los dueños de proceso. El restaurante mantiene toda aquella información documentada adecuada que funge como evidencia objetiva con la finalidad de proporcionar recursos de medición y seguimiento correctos.

Trazabilidad de las mediciones

La finalidad de proporcionar seguridad y confianza respecto a la garantía de todos aquellos resultados previamente trazados, el restaurante “El platillo mexicano”, ha distribuido correctamente las funciones y responsabilidades de todo el personal del área correspondiente (**véase descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág. 128**), almacene y conserve todas aquellas condiciones adecuadas para el eficaz funcionamiento de cada uno de los dispositivos de medición que se usan en el área correspondiente, garantiza el perfecto proceso de calibración y mantenimiento correctivo y preventivo de cada uno de los dispositivos de medición que se lleva a cabo dentro del Sistema de Gestión de Calidad, así como áreas correspondientes, actualizando adecuadamente el programa de inventario para el dispositivo de medición, en el caso de se presenten alguna baja o alta de cada uno de los dispositivos, evaluando el status de los dispositivos de medición. Se debe de tener en consideración al detallar que el área correspondiente se sitúe en condiciones adecuadamente controladas debido a que las materias primas e insumos deben permanecer bajo un estándar específico para su conservación con la finalidad de equilibrar el nivel de calibración de los mismos. Cada uno de los dispositivos de equipo de medición son inventariados, calibrados y validados en base a lo que determina su correspondiente instructivo de equipos de medición. Dentro del restaurante se analiza, evalúa y garantiza la validación de cada uno de los resultados de las mediciones, implementando un ERP (*Enterprise Resource Planning* o planificación de los recursos empresariales) con la finalidad de gestionar adecuadamente cada una de las operaciones de medición y seguimiento de los procesos administrativos como operativos, SAP por sus siglas en alemán *Systeme Anwendungen und Produkte* que significa en español “sistemas, aplicaciones y productos” y por ultimo ORACLE, es una metodología informática que permite gestionar perfectamente la información documentada con la que opera el restaurante, garantizando la correcta toma de decisiones de la Alta Dirección del restaurante.

Conocimiento de la organización

El restaurante “El platillo mexicano” tiene la intención de implementar un software que fue evaluado con la finalidad de implementar, mantener y mejorar continuamente un adecuado Sistema de Gestión de Calidad con un alto grado de excelencia empresarial, este software se denomina ISOTools Excellence, está conformado por una serie de magnificas soluciones para su innovación tecnológica, ingresando a un mundo de modernización de Mejora Continua para la gestión del trabajo en equipo, la finalidad primordial de este ERP es consultar todo el sistema documental vigente del restaurante, permitiendo conocer adecuadamente cada uno de sus instructivos de trabajo, manuales de operaciones, procedimientos y toda clase de normatividad interna y externa documentada requerida con la finalidad de cumplir adecuadamente con cada uno de los requisitos del servicio. Al implementar este software de gestión empresarial que está constituido por diferentes módulos, se considera que es una herramienta adaptable y flexible a cada una de las necesidades y expectativas del restaurante, independientemente del tamaño y del sector en el que opere. Otro aspecto a tener en cuenta, beneficia perfectamente el proceso de agilización y mejora de procesos, así como la búsqueda práctica, fácil y rápida de toda la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.



Competencia

La finalidad de brindar a todos los empleados del restaurante todas aquellas habilidades, conocimientos y experiencia requeridos con la finalidad de desempeñar adecuadamente sus funciones para mejorar su grado de competencia en el restaurante “El platillo mexicano” (véase P-FCP-12, anexo A, pág. 117), estableciendo el nivel de competencia adecuado requerido a todos los empleados del restaurante que lleva a cabo cada una de las operaciones, impactando positivamente a la calidad del servicio por medio de la descripción de funciones y perfil de los puestos (véase descripción de funciones y perfil de puestos, anexo C, pág. 128). Se garantiza un alto grado de competencia en cada una de las personas, brindando un Programa de entrenamiento, capacitación y coaching con la finalidad de cumplir la satisfacción de cada una de las necesidades y expectativas detectadas en la implementación de la programas de entrenamiento, capacitación y coaching (véase P-FCP-12, anexo A, pág. 117), tomando en consideración los resultados potenciales, se diseña y crea una metodología de Entrenamiento, Capacitación y Coaching, así como otras operaciones correspondientes con la finalidad de alcanzar un alto grado de competencia requerida, analizando, estudiando y evaluando el grado de eficiencia y eficacia del programa de entrenamiento, capacitación y coaching diseñado, brindando de manera inmediata una formación y educación empresarial, contemplando el grado de afectación dentro de la eficiencia y eficacia del restaurante. Dentro del restaurante, se mantiene cada una de las evidencias objetivas, así como sus registros correspondientes al nivel de educación, habilidades, formación y experiencia laboral etc.

Toma de conciencia

Por medio de los Cursos y el instructivo de inducción del personal de nuevo ingreso y personal con antigüedad laboral, se hace de su conocimiento y sensibilización a los empleados de nuevo ingreso acerca de la actual implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante con la finalidad de garantizar la toma de conciencia acerca de:

- ❖ Los objetivos de la calidad
- ❖ La política de la calidad
- ❖ El resultado potencial del cumplimiento de cada uno de los requisitos del servicio.
- ❖ Los beneficios y la importancia de su contribución a la eficiencia y eficacia al Sistema de Gestión de Calidad.

Comunicación

La Dirección General garantiza que se establezcan los canales de comunicación interna y externa requeridos en el restaurante, tomando en cuenta el logro de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad por medio de reuniones de trabajo, informando dentro de las áreas funcionales cada una de las operaciones desempeñadas, gestionando todos aquellos compromisos, acuerdos y acciones requeridas que se efectúa en el trabajo de equipo. Todas aquellas reuniones llevadas a cabo con áreas funcionales a todos sus niveles jerárquicos desde la Alta Dirección a personal operativo, implementando documentos escritos, comunicando a las áreas funcionales correspondientes y a todos los empleados del restaurante por medio de correos electrónicos, informes de trabajo, instrucciones de operaciones, reportes de productividad, solicitudes de operaciones, requisición de formatos, pedidos, oficios, convocatorias a distintos eventos, circulares de actividades extra laborales, memorándums entre los más importantes. La utilización de dispositivos electrónicos (que se utilizan como medio de comunicación más común dentro del restaurante, es la utilización de los teléfonos celulares, en el caso de las computadoras, se usa videoconferencias remotas para facilitar la comunicación de los empleados independientemente de las distancias que los limite. Toda aquella información, se comunica diaria, semanal, mensual, bimestral, trimestral, semestral y anualmente, tomando en consideración cada uno de los requisitos internos o externos, cumpliendo con cada uno de los requisitos del servicio del restaurante.

Información documentada

El sistema documental del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante está constituido por toda aquella información documentada, en que el restaurante ha establecido elementos de vital importancia con la finalidad de lograr la adecuada eficiencia y eficacia del sistema de gestión, documentando como sus objetivos de la calidad y política de la calidad que demuestren el compromiso de la Alta Dirección con la finalidad de garantizar la alta calidad del servicio que proporciona el restaurante.

Creación y actualización

La gestión adecuada que lleva a cabo el restaurante de toda aquella documentación que requisita ISO 9001:2015, se administra por medio del P-CMC-02 (véase anexo A, pág. 76), se garantiza por medio de la creación y actualización de información documentada, se toma en cuenta los siguientes aspectos.



- ❖ La identificación detallada del documento de operaciones.
- ❖ La descripción específica de todos aquellos documentos correspondientes.
- ❖ Los medios de soporte y almacenamiento para su adecuado resguardo.
- ❖ La aprobación y revisión acerca de su adecuación

Control de la información documentada

La información documentada necesaria en el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante que requisita la Norma ISO 9001:2015, se controla de manera correcta por medio del **P-CMC-02 (véase anexo A, pág. 76)** con la finalidad de garantizar que la información sea custodiada, protegida y resguardada correctamente, consultando con la mayor disponibilidad inmediata para que sea adecuada para su utilización, tomando en consideración el lugar y el tiempo de aplicación. Para llevar a cabo el proceso de control de la información documentada, el restaurante gestiona operaciones requeridas, tomando en consideración cada una de las operaciones de resguardo, almacenamiento y preservación de la misma con la finalidad de garantizar una adecuada legibilidad de todos los documentos. Las operaciones de consulta, distribución, recuperación y utilización de los mismos, conservando y disponiendo inmediatamente para su consulta fácil y rápida de toda aquella documentación requerida. Toda aquella información documentada correspondiente de naturaleza externa, en que el restaurante ha establecido como de vital importancia con la finalidad de planificar y operar adecuadamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.10.-Operación

Planificación y control operacional

En el restaurante “El platillo mexicano” se ha planificado, implantado y gestionado todos aquellos procesos (véase apartado 4.4), requeridos con la finalidad de cumplir correctamente cada uno de los requisitos acerca del proceso de provisión del servicio, además de ejecutar todas las operaciones previamente trazadas en el apartado 6. El establecimiento de cada uno de los requisitos del servicio, determinando todos los criterios para cada uno de los procesos, así como la validación del servicio. El establecimiento de cada uno de los recursos requeridos (**véase infraestructura de negocio anexo E, pág. 150**) para cumplir con los requisitos del servicio por medio de la implantación de las operaciones para el control de los procesos con base a los criterios previamente definidos. El establecimiento, operación y mantenimiento de la información documentada se efectúa con la finalidad de demostrar el cumplimiento de cada uno de los requisitos del servicio, manifestando que se tiene la confianza en que todos los procesos se han realizado con base a lo previamente trazado. Los resultados potenciales esperados como consecuencia del proceso de planificación son correctos en todas las operaciones del restaurante, gestionando y controlando cada uno de los cambios previamente planeados, verificando todos los resultados en cada uno de los cambios, generando acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades (**véase P-AC-01, anexo A, pág. 72**) con la finalidad de subsanar todo resultado desfavorable. El restaurante garantiza que cada uno de los procesos contratados externamente sean debidamente gestionados y controlados sistemáticamente (véase apartado 8.4) por medio de la implementación correcta del Sistema de Gestión de Calidad.

Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

En el restaurante “El platillo mexicano” ha determinado cada uno de los canales de comunicación correspondientes con la finalidad de mantener una eficaz y efectiva comunicación con el cliente, adicionando información primordial acerca de la información correspondiente sobre el servicio ofrecido, gestionando todos aquellos contratos, pedidos y operaciones de prestación de servicio, tomando en consideración conseguir la retroalimentación de cada uno de los clientes respecto al servicio, así como las opiniones y quejas de los clientes potenciales al gestionar y controlar de manera adecuada en nombre de propiedad del cliente, determinando todos aquellos requisitos específicos con la finalidad de aplicar algunas operaciones de contingencia en caso de ser necesario. Se mantiene una efectiva comunicación con el cliente, en lo relativo a la información sobre el servicio que proporciona el restaurante, de manera personalizada se atienden las dudas y/o aclaraciones que, por cualquier metodología se presente al cliente, ya sea a través de correo electrónico o por vía telefónica.

Determinación para los requisitos para los productos y servicios

En el momento en que se establecen cada uno de los requisitos para el servicio que se le va a proporcionar a los clientes, el restaurante garantiza que se efectúe los siguientes aspectos respecto a los requisitos para el servicio que se establecen, tomando en consideración lo siguiente todo requisito legal y reglamentario vigente aplicable que se implemente en conformidad con el servicio, contemplando



requisitos que son de vital importancia para el restaurante, cumpliendo correctamente con cada una de las operaciones respecto al servicio que ofrece el restaurante.

Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El restaurante garantiza que posee la capacidad de cumplir con cada uno de los requisitos del servicio que van dirigidos a los clientes por medio del **P-SC-07 (véase anexo A, pág. 97)**. Además, el restaurante realiza una evaluación y revisión antes de proporcionar el servicio a los clientes, tomando en consideración cada uno de los requisitos establecidos por los clientes, adicionando todos aquellos requisitos destinados a las operaciones de prestación del servicio y las consiguientes a dichas operaciones, así como todos aquellos requisitos que no son determinados por parte de los clientes. Se considera que son necesarios en la utilización detallada de la misma, cuando sea conocido los requisitos establecidos por parte del restaurante. Cada uno de los requisitos legales y reglamentarios que se implementan al servicio del restaurante se debe a todas aquellas diferencias manifestadas dentro de los requisitos del contrato previamente trazados. El restaurante garantiza que se solucionen cada una de las diferencias manifiestas de los requisitos del pedido y requisitos establecidos anteriormente. El restaurante determina cada uno de los requisitos de los clientes antes de su aprobación, en el caso en que los clientes no brinden una observación documentada respecto a sus requisitos. El restaurante mantiene su información documentada en caso de que sea necesario respecto a cada uno de los resultados del proceso de revisión y autorización, en lo referente a todo requisito de nueva creación (véase **P-CMC-02, anexo A, pág. 76**) en los servicios del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En caso de que se modifiquen cada uno de los requisitos del servicio (véase **P-CMC-02, anexo A, pág. 76**), en el restaurante “El platillo mexicano” se garantiza que toda su Sistema documental sea cambiado, siendo consciente el personal necesario de cada uno de los requisitos cambiados mediante la adhesión de una nota roja, significando “cambios”.

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El restaurante “El platillo mexicano” lleva a cabo el diseño del servicio debido a que los clientes sugieren algunos platillos en especial, tomando en consideración dependiendo la temporada, es decir una semana puede mostrar un menú distinto y la otra semana otro diferente, por lo que se contara con una app o página de internet en el que los clientes sugieren una serie de platillos para los distintos días de cada semana.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El restaurante “El platillo mexicano” garantiza que cada uno de los procesos de servicio que son proporcionados externamente, cumplan con los requisitos establecidos del restaurante (véase **P-MCP-09, anexo A, pág. 105, P-SPI-10, anexo A, pág. 109, P-RSP-13, anexo A, pág. 120**). El restaurante establece los controles con la finalidad de implementar cada uno de los procesos de servicio proporcionados externamente en caso de que el servicio de los proveedores externos vaya dirigido a integrarse en sus servicios del restaurante, tomando en consideración que cada uno de los procesos que son proporcionados por parte de los proveedores externos son consecuencia de la toma de decisiones de la Alta Dirección del restaurante. En el restaurante “El platillo mexicano” se ha analizado, evaluado y determinado a cada uno de sus proveedores externos conforme a su capacidad para proporcionar procesos, productos y servicios con base a cada uno de los requisitos con la finalidad de garantizar que los procesos, productos y servicios adoptados, cumplan con cada uno de los requisitos de adquisición y compras determinados, implementando cada uno de los controles adecuados con el proveedor externo y el servicio establecido, con base a lo expuesto, se ejecuta lo determinado por medio del **P-ESP-11 (véase anexo A, pág. 112)**.

Cada uno de los criterios de selección de proveedores externos dentro del restaurante se considera que debe poseer un alto grado de capacidad de suministro con la finalidad de proporcionar procesos, productos y servicios que cumplan con cada uno de los requisitos de adquisición y compras establecidos por el restaurante (véase **P-CMI-06, anexo A, pág. 94**), asegurando cada una de las prestaciones de servicio en tiempo y lugar previamente determinados, garantizando un excelente calidad, precio, garantía y otros aspectos a tomar en consideración, y a su vez la disponibilidad para solucionar de manera inmediata en caso de ser requeridos, tomando en consideración que se les solicita a cada uno de los proveedores que posean con un Sistema de Gestión de Calidad en operación. El proceso de análisis y evaluación de proveedores externos, así como también el proceso de mantenimiento de los registros de cada una de las evaluaciones de desempeño (véase **P-CMC-02, anexo A, pág. 76**), se encuentran determinadas por medio del procedimiento previamente mencionado. Cada uno de los procesos contratados externamente, los responsables de área del restaurante, analizan y evalúan cada uno de los proveedores externos con base a lo determinado por medio del procedimiento mencionado, además en caso de que se manifieste todo incumplimiento con lo previamente trazado, se le solicita a cada uno de los proveedores la utilización de sanciones y



reestructuración de pedidos necesarios. En el restaurante “El platillo mexicano” se ha establecido en caso de ser requerido, se realicen validaciones dentro de las instalaciones de cada uno de los proveedores externos con la finalidad de evaluar y determinar la capacidad productiva en cada uno de los distintos procesos de servicio al cliente que se solicite en el restaurante. El restaurante establece y ejecuta cada uno de los criterios de evaluación, selección, seguimiento (véase **P-ESP-11, anexo A, pág. 112**), así como su reevaluación de proveedores, con base en su capacidad con la finalidad de proveer procesos, productos y servicios conforme a cada uno de los requisitos del servicio del restaurante. El restaurante mantiene la información documentada de cada una de las operaciones requeridas que se manifieste dentro de las evaluaciones de los proveedores externos (véase **P-CMC-02, anexo A, pág. 76**). En el restaurante se contrata externamente los siguientes productos y procesos:

- ❖ **Productos de materias primas e insumos.** Todos aquellos elementos para la preparación de los alimentos como son: sopas, jitomates, zanahorias, frutas, verduras, legumbres, bebidas naturales etc. (véase **P-AMI-14, anexo A, pág. 124**)
- ❖ **Servicios de mantenimiento correctivo y preventivo a instalaciones, equipo y maquinaria del restaurante.** Se considera servicios de mantenimiento a instalaciones eléctricas, gas, iluminación, aire acondicionado, equipos y maquinaria de cocina etc. (véase **P-MCP-09, anexo A, pág. 105**).
- ❖ **Procesos de contratación externa de seguridad privada, gestión de tecnologías de la información y recursos humanos.** Todas estas operaciones se contratarán externamente por medio de Agencias privadas de sus respectivos servicios que serán complementarios a los procesos internos del restaurante. (véase **P-SPI-10, anexo A, pág. 109, P-MCP-09, anexo A, pág. 105, P-RSP-13, anexo A, pág. 120**).

Tipo y alcance del control

El restaurante “El platillo mexicano” garantiza que cada uno de los procesos, productos y servicios contratados externamente (véase **P-MCP-09, anexo A, pág. 105, P-SPI-10, anexo A, pág. 109, P-RSP-13, anexo A, pág. 120**), no impacten de manera desfavorable a la capacidad del restaurante con la finalidad de proveer un servicio de conformidad con lo establecido con sus clientes. El restaurante garantiza que cada uno de los procesos contratados externamente, se mantienen dentro de un control del Sistema de Gestión de Calidad. Se establecen cada uno de los controles que tiene el objetivo de implementarlo en los proveedores externos, todos aquellos que tiene la intención de implementar en los resultados conseguidos. El restaurante contempla el resultado potencial de cada uno de los procesos, productos y servicios contratados externamente, tomando en cuenta las capacidades del restaurante con la finalidad de cumplir normalmente con los requisitos de los clientes, legales y los reglamentarios correspondientes (véase apartado 6.1). La eficiencia y eficacia de cada uno de los controles ejecutados por parte del proveedor externo, estableciendo la evaluación y validación de cada una de las operaciones requeridas con la finalidad de garantizar que cada uno de los procesos, productos y servicios contratados externamente cumplan todos los requisitos del servicio del restaurante.

Información para los procesos externos

El restaurante garantiza el correcto establecimiento de cada uno de los requisitos antes de informárselos al proveedor externo por medio de la verificación y revisión de cada uno de los documentos de adquisición y compra (véase **P-CMI-06, anexo A, pág. 94**) con base a lo determinado en el contrato con el proveedor externo. En el restaurante se establece definitivamente la información de cada uno de los procesos y servicios que se va adquirir conforme al reglamento vigente. La intención de garantizar que cada uno de los procesos y servicios comprados cumplan adecuadamente con cada uno de los requisitos de adquisición y compra, se usa el contrato en el que se detallan cada una de las características y cualidades de los productos y servicios a adquirir. Los controles que se implementan en cada uno de los proveedores de procesos, productos y servicios con la finalidad de llevar un control acerca de su desempeño operacional, ya que se encuentran determinados por medio del **P-ESP-11** (véase **anexo A, pág. 112**).

Las materias primas e insumos recibidos en el área del Almacén del restaurante (véase **P-AMI-14, anexo A, pág. 124**), se somete a un proceso de inspección por medio del responsable del área antes de su aceptación, tomando en consideración su evidencia objetiva, posteriormente se registra en el ingreso al área del almacén, comparando la cantidad de insumos recibidos referente a lo solicitado en el pedido por parte de los responsables de área solicitantes con base a la ejecución del **P-AMI-14** (véase **anexo A, pág. 124**). Cuando las materias primas e insumos sean recibidos y no cumplan con el pedido requerido, el responsable del área de almacén informa mediante un correo electrónico a los responsables de área correspondientes, que las materias primas e insumos no cumplen con los requisitos determinados con la finalidad de devolver o reemplazar las mercancías al proveedor externo. Cuando las materias primas e insumos ingresen al área de almacén, se lleva a cabo una serie de pruebas, registrando las observaciones correspondientes por medio de su correspondiente evidencia objetiva con la finalidad de dar validez la existencia de los mismos.



Producción y provisión del servicio

Control de la producción y de la provisión del servicio

En el restaurante “El platillo mexicano” se ha planificado por medio de los procedimientos normativos obligatorios por la norma ISO 9001:2015, así como los procedimientos administrativos y operativos requeridos por el restaurante, realizando la prestación del servicio, conforme a lo determinado en los siguientes procedimientos ya mencionados con base a las condiciones que son previamente controladas. La utilización de entorno e infraestructura correspondientes con la finalidad de operar cada uno de los procesos de manera adecuada. (véase apartado 7.1.3 infraestructura y 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos). La asignación de cada una de las personas competentes, adicionado toda evaluación y calificación correspondiente (ver apartado 7.2 competencia, apartado 6.5 Factor Humano). Contar con la disponibilidad inmediata de cada uno de los instructivos de trabajo, así como los procedimientos administrativos y operativos. Las cualidades y características del servicio a crear cada uno de los resultados potenciales con la finalidad de lograr correctamente. Se considera que no se requiera su verificación de cada uno de los procesos con la finalidad de demostrar su capacidad para lograr los resultados previamente trazados. El proceso de implementación de las operaciones con la finalidad de prevenir márgenes de errores administrativos y operativos (véase apartado 6.1 Riesgos). El periodo de implementación de las operaciones de liberación, entrega y todas aquellas operaciones posteriores a su entrega. La utilización y disponibilidad inmediata de cada uno de los recursos de medición y seguimiento adecuados por medio de la implementación de operaciones de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, así como y los criterios de aceptación para el servicio (indicadores de cada proceso). En el restaurante posee procesos para realizar el servicio, ya que se validados inmediatamente, por lo que todas aquellas deficiencias operativas, se detectan en el proceso de realización del servicio.

Identificación y trazabilidad

El restaurante “El platillo mexicano” ha identificado cada una de sus resultados mediante el número de la ordenes de servicio a comedor por medio de la prestación del servicio, llevando a cabo cada uno de los procesos de cada una de las áreas funcionales del restaurante, permitiendo saber en cualquier momento las etapas del proceso de producción en la que se sitúa referente a cada uno de los requisitos de medición y seguimiento con la finalidad de garantizar la trazabilidad cuando sea requerido.

Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos

En el restaurante “El platillo mexicano” garantiza conservar su proceso de control de validación, resguardo y mantenimiento del servicio proporcionado a los clientes con la finalidad de integrarlos a su proceso de producción del servicio. Los responsables de área correspondientes establecen que todo el servicio que sea brindado a los clientes, en caso de anomalías o se considere incorrecto para su utilización (véase P-TNC-05, anexo A, pág. 90), se le informara al responsable de área correspondiente, comunicando vía correo electrónico con la finalidad de conservar el registro con la finalidad de garantizar su existencia.

Preservación

En este apartado se ejecuta el proceso de conservación de las salidas de cada uno de las materias primas e insumos durante el proceso de operaciones internas, así como el proceso de entrega al cliente determinado. Este proceso de conservación integra la detección, manejo, resguardo y protección de cada uno de las materias primas e insumos que se ejecutan en el proceso de realización del servicio. Esto se lleva a cabo con base a lo determinado por medio del P-AMI-14 (véase anexo A, pág. 124) en el que se determinan todos aquellos controles.

Actividades posteriores a la entrega

En el proceso de implementación de cada una de las operaciones de liberación, entrega y demás operaciones complementarias, se realiza con base a algunas condiciones que son previamente controladas, generando evidencia objetiva del servicio entregado. El restaurante cumple con todos aquellos requisitos de las operaciones posteriores a la entrega que se necesitan, tomando en consideración cada uno de los requisitos del cliente, todos aquellos requisitos legales y los reglamentarios vigentes aplicables, cumpliendo adecuadamente con el compromiso pactado, el proceso de retroalimentación de los clientes se lleva a cabo por medio de la aplicación práctica y fácil de una Encuesta de satisfacción del cliente, recolectando toda la información correspondiente a cada uno de los resultados relacionados con el servicio dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.

Control de los cambios



El restaurante “El platillo mexicano” analiza, evalúa y controla cada uno de los cambios que sufra los procesos de producción con la finalidad de garantizar una adecuada continuidad del cumplimiento de cada uno de los requisitos del servicio (**véase P-CMC-02, anexo A, pág. 76**). El restaurante mantiene su información documentada para detallar cada uno de los resultados de la revisión de los cambios efectuados en el sistema documental del Sistema de Gestión de Calidad, considerando que los empleados que elaboran, revisan y autorizan el cambio de información dentro de la operación del sistema de administración del restaurante, tomando en cuenta todas las operaciones requeridas que se manifieste dentro del proceso de revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

Liberación de los productos y servicios

El dueño de proceso del área correspondiente evalúa, revisan y efectúa un proceso de seguimiento de las cualidades y características del servicio con la finalidad de validar que sean cumplidas las características del servicio. Todo esto se lleva a cabo durante los periodos adecuados del proceso de realización del servicio (**véase P-SC-07, anexo A, pág. 97**) con base a cada una de los lineamientos previamente trazados, una vez determinados en los procedimientos administrativos y operativos. En el restaurante “El platillo mexicano” conserva la evidencia objetiva del cumplimiento con cada uno de los criterios de validación del servicio descritos en los registros dentro de cada uno de los procedimientos administrativos y operativos (**véase P-CMC-02, anexo A, pág. 76**). El proceso de prestación del servicio se realiza mediante la creación del servicio con la finalidad de entregarlo inmediatamente a los clientes, tomando en consideración el proceso de liberación del servicio que se realiza una vez terminado correctamente los lineamientos determinados dentro de las especificaciones técnicas en cada uno de los procesos por medio de la entrega del servicio.

Control de las salidas no conformes

En el restaurante “El platillo mexicano” se garantiza que cada uno de los resultados potenciales que no cumplan con los requisitos de servicio, se detecten y controlen para prevenir su entrega. Todos aquellos dispositivos de control, así como sus responsabilidades y autoridades correspondientes asociados con el proceso de tratamiento del servicio no conforme en el que se establece por medio del **P-TNC-05 (véase anexo A, pág. 90)**. El restaurante efectúa una serie de operaciones correspondientes con base al origen de la no conformidad, y respecto al resultado acerca del cumplimiento de cada uno de los requisitos del servicio. Esta operación se ejecuta al servicio no conformes identificados posteriormente en el momento de su entrega a los clientes en el proceso de provisión del servicio. El restaurante gestiona sus resultados no conformes, contemplando la implementación de todas aquellas operaciones con la finalidad de corregir toda desviación estándar detectada en operación, distribuyendo, resguardando, reemplazando o suspendiendo la provisión del servicio al comunicar los resultados al cliente con la finalidad de satisfacer los requisitos de servicio, consiguiendo su autorización con la finalidad de validar con base a su autorización, validando el cumplimiento de los requisitos del servicio en caso de que se modifique los resultados no conformes. Cuando los procesos y servicios sean recibidos en el área correspondiente, no cumpliendo cabalmente con lo que sea ha trazado inicialmente, todo personal de las áreas correspondientes, informa mediante un correo electrónico al responsable de área correspondiente, la no conformidad detectada de cada una de las operaciones efectuadas. Cuando se identifique un resultado no conforme o producto no conforme durante el proceso de realización del servicio, se llevará a cabo su inmediata modificación o corrección, tomando en cuenta que no se entregara a los clientes hasta que demuestre por medio de una nueva validación el cumplimiento de cada uno de los requisitos del servicio. En el caso que los resultados sean no conformes o servicio no conforme, será identificado posteriormente a la entrega, se implementaran operaciones correctamente referentes a cada uno de los resultados potenciales y reales del incumplimiento de los requisitos del servicio.

El restaurante “El platillo mexicano” conserva su información documentada conforme a lo determinado en el **P-CMC-02 (véase anexo A, pág. 76)**. Por lo que, en el **P-AC-01 (véase anexo A, pág. 72)**, caracterizando detalladamente las no conformidades previamente detectadas en las operaciones, tomando en consideración las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades llevadas a cabo con la finalidad de subsanar desviaciones estándar identificadas, validando y utilizando conforme a la autorización por parte de las autoridades correspondientes la determinación de la toma las decisiones con la finalidad de implementar acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades referente a las no conformidades detectadas dentro de la operación del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.

3.11.-Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En el restaurante “El platillo mexicano” se planifica y opera cada uno de sus procesos de medición, seguimiento y evaluación correspondientes con la finalidad de establecer un minucioso proceso de seguimiento y medición de las operaciones con la finalidad de garantizar el control pertinente de su funcionamiento en cada una de las áreas funcionales del restaurante, es de vital importancia la aplicación inmediata para su correcta toma de decisiones por medio de metodologías de medición, seguimiento, análisis y evaluación



requeridos para garantizar los resultados esperados en el momento en que se ejecute su proceso de medición y seguimiento con la finalidad de alcanzar un adecuado nivel de maduración y perfeccionamiento en el Sistema de Gestión de Calidad, analizando y evaluando sus resultados del medición y seguimiento previamente trazados para controlar debidamente cada uno de sus operaciones. En el restaurante se implementan metodologías de medición y seguimiento en cada una de las operaciones de sus procesos del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, asegurando que se logren los resultados previamente trazados.

En caso de que no se logren los resultados previamente trazados, se realiza una serie de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades (véase **P-AC-01, anexo A, pág. 72**), en caso de requerirlo al cumplir los requisitos del servicio. Durante la medición y seguimiento de cada uno de los procesos de realización del servicio, así como sus procesos del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante integrados dentro de la interacción de sus procesos (véase **mapa de procesos, anexo F, pág. 155**). El restaurante ha determinado metodologías de medición y seguimiento por medio de indicadores de desempeño operacional con la finalidad de evaluar y revisar en un lapso de tiempo previamente establecido dentro de las juntas de revisión por la Dirección (véase **P-JRD-04, anexo A, pág. 87**) con la finalidad de alcanzar los resultados potenciales determinados, se ha establecido como metodología en la síntesis de la información por medio de la junta de revisión por la Dirección, asegurando realizar una adecuada toma de decisiones con base a gráficas de barras en el cual sintetiza y resume los resultados generados en un periodo de tiempo determinado. El restaurante mantiene su información documentada correspondiente en evidencia de los resultados que se ha generado en las operaciones del Sistema de Gestión de Calidad (véase **P-CMC-02, anexo A, pág. 76**).

Satisfacción del cliente

El restaurante “El platillo mexicano” lleva a cabo el proceso de seguimiento para la satisfacción de los clientes, considerando el nivel de cumplimiento de sus necesidades y expectativas por medio de la implementación de encuestas de salida de satisfacción del cliente, en las que se llevan a cabo diariamente con la finalidad de identificar áreas de oportunidad para Mejora Continua.

Análisis y evaluación

En el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante “El platillo mexicano”, cada uno de los integrantes que estén presentes dentro de las juntas de revisión por la Dirección (véase **P-JRD-04, anexo A, pág. 87**), se levanta y evalúa la información documentada correspondiente con la finalidad de asegurar la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, analizando y evaluando en que área funcional se efectuara su Mejora Continua en cada una de estructuras del sistema de gestión. Todos aquellos resultados potenciales que se generen en su evaluación se usan con la finalidad de analizar el cumplimiento de los requisitos del servicio (véase apartado 8.2.3 y 8.6). El nivel de cumplimiento de los requisitos acerca de la satisfacción de los clientes (véase apartado 9.1.2), tomando en consideración la eficiencia y desempeño de las operaciones dentro del Sistema de Administración de Operaciones por medio de la gestión de indicadores de desempeño operacional. El proceso de planificación se desarrolla eficientemente, evaluando el grado de eficiencia y eficacia de las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades (véase **P-AC-01, anexos A, pág. 72**) con la finalidad de gestionar correctamente los riesgos y oportunidades que se lleguen a manifestar en operación (véase apartado 6.1), contemplando el nivel de desempeño operativo por parte de los proveedores (véase **P-ESP-11, anexo A, pág. 112**). La intención de implementar cada una de las áreas de oportunidad en el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad (véase **P-AC-01, anexo A, pág. 72**). La evaluación de la información conseguida por medio de los objetivos de la calidad e indicadores de desempeño operativos en las áreas funcionales correspondientes que lleva a cabo los dueños de proceso, comunicando cada uno de los resultados previamente trazados en las Juntas de revisión por la dirección del restaurante en el que se sintetiza y documenta.

Auditoría interna

En el restaurante “El platillo mexicano” cada una de las auditorías internas de la calidad, se considera de vital importancia en la implementación del ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo que sea determinado la aplicación del **P-AIC-03 (véase anexo A, pág. 81)** diseñado en periodos previamente establecidos con la finalidad de proveer información de las operaciones referente al Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, cumpliendo adecuadamente cada uno de los requisitos requeridos por la norma ISO 9001:2015, así como los requisitos de Sistema de Gestión de Calidad, operando y conservando eficientemente con la finalidad de lograr un alto nivel de excelencia en el desempeño empresarial.

El restaurante implementa un **P-AIC-03 (véase anexo, pág. 81)** en el que planea, determina, ejecuta y conserva su programa integral de auditorías internas de la calidad, en el que detalla la periodicidad, metodologías de trabajo, requisitos del proceso de planeación y creación de informes, roles y responsabilidades de cada uno de los miembros que participara en el proceso de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, tomando en cuenta la relevancia de cada uno de sus procesos participantes, así como cada uno de los cambios que impacten al funcionamiento del restaurante, tomando en consideración los resultados generados en auditorías internas de la calidad anteriores.



En el mencionado procedimiento se establecen los programas de auditorías internas de la calidad, así como las auditorías externas que se realizan al año. Además, se toman en consideración el alcance y los criterios de las auditorías internas de la calidad, también su periodicidad y la aplicación de su metodología, comunicando cada uno de los resultados, manteniendo su información documentada que servirá como evidencia objetiva acerca de la ejecución de los programas de auditorías internas de la calidad, así como también sus resultados de las mismas. Todos aquellos auditores internos participantes que se han escogido en base a los criterios determinados dentro del procedimiento con la finalidad de garantizar que la implementación de las auditorías internas de la calidad se efectúe de manera objetiva y neutral, previniendo que cada uno de auditores evalúen conforme a su propia perspectiva, efectuando por medio del informe de los resultados de las auditorías internas de la calidad respaldado por Alta Dirección. Cada uno de los dueños de proceso en las distintas áreas funcionales del restaurante que sean auditados, deben saber la relevancia de efectuar acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades correspondientes (véase **P-AC-01, anexo A, pág. 72**) con la finalidad de optimizar los tiempos de corrección de cada una de las desviaciones estándar detectadas, subsanando cada una de las no conformidades identificadas, así como las causas en base a lo detallado en el **P-TNC-05 (véase anexo A, pág. 90)**. Se deberá implementar las respectivas acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades con la finalidad de garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, comunicándole a la Alta Dirección todos aquellos resultados generados.

Revisión por la dirección

La Alta Dirección del restaurante “El platillo mexicano” evalúa el Sistema de Gestión de Calidad en periodos determinados (2 veces al año) con la finalidad de garantizar su adecuación, eficiencia y eficacia, perfecta alineación y funcionamiento de la administración estratégica de operaciones del restaurante (véase **P-JRD-04, anexo A, pág. 87**).

Entradas de la revisión por la Dirección

Toda aquella información de entrada que será de vital importancia para las juntas de revisión por la Dirección del restaurante (véase **P-JRD-04, anexo A, pág. 87**), se lleva a cabo por medio de un correo electrónico por medio del gerente de operaciones a cada una de las áreas operativas y administrativas del restaurante, adjuntando sus informes mensuales acerca de toda la información correspondiente a su proceso. Toda aquella información está constituida por la situación actual de cada una de las operaciones efectuadas en cada una de los procesos del restaurante (véase **mapa de procesos, anexo F, pág. 155**), evaluando y revisando el estado del Sistema de Gestión de Calidad dentro de las juntas de revisión por la Dirección, tomando en consideración aquellas modificaciones respecto a cada una de las cuestiones internas y externas del restaurante acerca del grado de desempeño operacional del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, revisando el proceso de retroalimentación del progreso de la implementación de las áreas de mejora, así como el nivel de satisfacción de los clientes correspondientes. El nivel de cumplimiento de los objetivos de la Calidad que se han alcanzado en un periodo determinado, estableciendo el nivel de eficiencia y eficacia acerca del desempeño operacional de cada uno de los procesos, así como también el cumplimiento de los requisitos del servicio, gestionando adecuadamente cada una de las No conformidades, acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades detectadas con la finalidad de subsanar las desviaciones estándar presentadas en operación. Cada uno de los resultados generados como consecuencias de auditorías internas de la calidad, así como de medición y seguimiento de las operaciones, optimizando correctamente cada uno de los recursos, evaluando el grado de eficiencia y eficacia respecto al desempeño de sus proveedores externos. El grado de eficiencia y eficacia de cada una de las operaciones implementadas con la finalidad de gestionar riesgos y oportunidades (véase **P-ARO-08, anexo A, pág. 100**) que se lleguen a presentar en la operación (véase apartado 6.1).

Salidas de la revisión por la dirección

Todas aquellas salidas generadas como consecuencia de la realización de las juntas de revisión por la Dirección se integra a cada una de la toma de decisiones para todas aquellas modificaciones que afecten al Sistema de Gestión de Calidad del restaurante por medio del uso y optimización de cada uno de los recursos requeridos en la operación, identificando inmediatamente cada una de las áreas de oportunidades para la Mejora Continua del Sistema de Administración de Operaciones. El restaurante mantiene cada una de las minutas de las juntas de revisión por la Dirección, evidenciando la correcta toma de decisiones por la Alta Dirección (véase **P-JRD-04, anexo A, pág. 87**).

Mejora

En el restaurante “El platillo mexicano” se establece e implementan una serie de operaciones previamente planificadas en todas aquellas áreas de oportunidades para la Mejora Continua que se lleguen a manifestar en la operación con la finalidad de dar cumplimiento a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, aumentando su nivel de satisfacción del cliente, tomando en consideración el

cumplimiento de cada uno de los requisitos del cliente con la finalidad de mejorar continuamente el servicio, reduciendo y corrigiendo todas aquellas desviaciones estándar detectadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad, monitoreando la eficiencia y eficacia de Sistema de Administración de Operaciones del restaurante por medio de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades (véase P-AC-01, anexo A, pág. 72), así como modificaciones estratégicas, reestructuración y Mejora Continua de los procesos del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.

No conformidad y acción correctiva

En el restaurante “El platillo mexicano” se implementan operaciones de Mejora Continua con la finalidad de subsanar cada una de las causas potenciales de las No conformidades, adicionando generadas mediante opiniones y quejas para evitar que se manifiesten de nuevo. Todas aquellas acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades tienen que ser idóneas para los resultados potenciales en cada uno de las no conformidades detectadas en sus operaciones correspondientes. El restaurante implementa el P-TNC-05 y P-AC-01 (véase anexos A, pág. 90 y 72), determinando cada uno de los requisitos con la finalidad de solucionar inmediatamente la presencia de cada una de las No conformidades, implementando acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades, corrigiendo y subsanando resultados desfavorables al Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, analizando y revisando la implementación de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades, erradicando todas aquellas causas origen de cada una de las no conformidades detectadas en operación con la finalidad de que no se manifiesten de nueva cuenta por medio de un proceso de evaluación y revisión de las no conformidades previamente detectadas. La ejecución de todas aquellas operaciones que se requieran para operar eficazmente el Sistema de Gestión de Calidad, evaluando el grado de eficiencia y eficacia de todas aquellas acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades que se efectúen para la renovación permanente de cada uno de los riesgos y oportunidades identificadas (véase P-ARO-0,8 anexo A, pág. 100) en el proceso de planificación, mejorando continuamente el proceso de maduración y perfeccionamiento del Sistema de Administración de Operaciones, efectuando cambios al Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

Mejora Continua

El restaurante “El platillo mexicano” tiene la firme intención de mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, contemplando cada uno de los resultados potenciales del proceso de evaluación, tomando en consideración cada una de las salidas de las juntas de revisión por la Dirección con la finalidad de establecer la identificación de áreas de oportunidad para la Mejora Continua (véase P-JRD-04, anexo A, pág. 87). La Alta Dirección del restaurante tiene la obligación de mejorar continuamente su Sistema de Administración de Operaciones con la finalidad de que se gestionen correctamente los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua (véase P-ARO-08, anexo A, pág. 100), solucionando cada una de las desviaciones estándar que se pueden manifestar en operación. La Mejora Continua se aplica directamente en cada una de las operaciones de los procesos diseñados para este negocio del sector restaurantero, así como proyectos de gestión estratégica que probablemente se lleguen a efectuarse por parte de la Alta Dirección del restaurante, impactando favorablemente dentro del servicio proporcionado en el negocio. La adopción de una cultura de Mejora Continua²⁹ permanente por parte del restaurante, se considera una manera exitosa de operar eficazmente su Sistema de Administración de Operaciones con la finalidad de expandir la marca restaurantero dentro del sector de negocio.

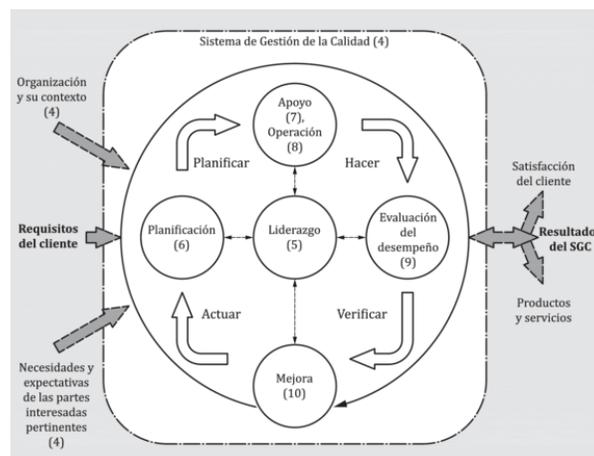


Figura 18. Modelo de Mejora Continua para la excelencia en Sistemas de Administración de Operaciones.³⁰

²⁹ <https://www.iso.org>

³⁰ <https://www.iso.org>



CAPITULO IV: CICLO DE CERTIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA.

Las certificaciones para la norma internacional ISO 9001:2015³¹, se define como un documento que avala la veracidad de que el restaurante cuenta con un alto grado en el cumplimiento de una serie de estándares internacionales para el servicio que provee la empresa actual en estudio. Las certificaciones en Sistemas de Gestión de Calidad se caracterizan por manifestar una elevada tendencia en la cultura de Mejora Continua, gozando de múltiples ventajas y beneficios que genera una certificación ISO 9001:2015, tomando en consideración que es una magnífica metodología de trabajo, aumentando exponencialmente las probabilidades de éxito a nivel comercial. En el caso en que el restaurante cumpla satisfactoriamente con cada uno de los estándares establecidos por la norma ISO 9001:2015, inmediatamente se puede tomar la decisión de someterse a un proceso de certificación. Esta metodología de operación solicita que el servicio, procedimientos, procesos, equipos y otros elementos necesarios, cumplan correctamente con dicha norma con la finalidad de asegurar un alto nivel de calidad, reduciendo los riesgos y oportunidades que se llegue a presentar en el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, garantizando una plena confianza, seguridad, fiabilidad y eficacia en el desempeño empresarial. Posteriormente al conseguir la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015, el restaurante “El platillo mexicano” se posicionará como una de las mejores empresas del sector restaurantero, manifestando la idea que es una empresa altamente confiable y competente, incrementando sus posibilidades de éxito dentro de la Ciudad de México e incluso a nivel nacional e internacional.

4.1.-Proceso de certificación del restaurante “El platillo mexicano”

El restaurante "El platillo mexicano" tomara en consideración los siguientes requerimientos con la finalidad de comenzar con el proceso de certificación, el restaurante tiene la obligación de establecer los elementos como la implantación correcta de su Sistema de Gestión de Calidad, capacitando oportunamente a cada uno de sus empleados, así como su implementación de cada uno de sus procedimientos, creando sus registros correspondientes que evidencien la veracidad de la adecuada ejecución de su Sistema de Administración de Operaciones, llevando a cabo la implementación de una serie de auditorías internas de la calidad, evaluándolas en la junta de revisión por la Dirección. La ejecución de las operaciones en cada una de sus áreas funcionales dentro del alcance en su Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, se validará cada una de las operaciones del servicio realizadas, respaldando adecuadamente la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, declarando el cumplimiento eficaz de su Sistema de Administración de Operaciones con base a la norma ISO 9001:2015, contemplando las áreas funcionales participantes dentro del alcance de su Sistema de Gestión de Calidad que serán auditados a la brevedad.

El restaurante realizara su comunicado oficial en su solicitud para la certificación, documentándolo en cada uno de los informes, este comunicado tiene la oportunidad de ser cambiada en la auditoria de fase 1 o fase 2 del proceso de certificación. Una vez que el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante quede firmado por parte de las autoridades y responsabilidades correspondientes dentro del informe de la auditoria de certificación de fase 2, no puede ser cambiada, haciéndose presente dentro del certificado de conformidad que emitirá el organismo certificador. Cada uno de los auditores pertenecientes al organismo certificador son personal altamente calificado en base a los lineamientos y pautas para la evaluación de personal respecto al grado de cumplimiento de estándares, en el cual implementan de manera permanente la normatividad vigente respecto a la validación de estándares de la calidad, cumpliendo con cada uno de los requisitos de la norma, garantizando una correcta consecución de los resultados previamente trazados por la Alta Dirección del restaurante.



Figura 19. Certificación en Sistemas de Gestión de Calidad.³²

³¹ <https://www.imnc.org.mx>

³² <https://www.iso.org>



Beneficios y ventajas:

La certificación de Sistemas de Gestión de Calidad del restaurante “El platillo mexicano” con base a la norma ISO 9001:2015 proporciona varios resultados positivos para el proceso de certificación de su Sistema de Administración de Operaciones, a continuación, se mencionan los beneficios más significativos:

- ❖ Alto grado de fidelización de clientes y satisfacción total en el cumplimiento de los requisitos de los mismos.
- ❖ Alcanzar y mantener un excelente reconocimiento, interactuando activamente en el sector restaurantero como uno de los mejores restaurantes a nivel nacional e internacional.
- ❖ Expandir exponencialmente sus estados financieros, garantizando un alto crecimiento a corto mediano plazo.
- ❖ Adecuada gestión y optimización de recursos con los que cuenta el restaurante.
- ❖ Acrecentar altas probabilidades de exportar su servicio a Centroamérica y E.U.A.
- ❖ Incrementar su nivel de eficiencia operacional, minimizando cada uno de sus costos de operación.
- ❖ Brinda soporte para gestionar perfectamente sus riesgos y oportunidades que se lleguen a presentar en operación, reduciendo pérdidas económicas por medio de una correcta planeación estratégica.

4.1.1.-Solicitud de certificación al organismo certificador

La autoridad y responsabilidad pertinente del restaurante llena y remite la solicitud de certificación para los Sistemas de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015³³ al área de ventas del organismo certificador. Una vez completada la solicitud con toda la información correspondiente, el área de ventas recibe, analiza y cotiza el costo del servicio correspondiente, enviándosela firmada y autorizada a la autoridad y responsabilidad correspondiente del restaurante, encargada de gestionar el proceso de certificación. Nota: Se solicitará los siguientes documentos en original y copia para comenzar su proceso de certificación:

- ❖ Identificación oficial del representante legal del restaurante (evidencia notarial del representante legal en caso de que no poseer poderes conferidos en su firma de convenios para su acta constitutiva).
- ❖ Alta de Registro Federal de Contribuyentes (SAT).
- ❖ Comprobante de domicilio fiscal del restaurante.
- ❖ Declaración de su acta constitutiva de apertura del restaurante.

La Alta Dirección, partes interesadas y empleados del restaurante, se someterá a un periodo determinado, esta auditoría de certificación inicial consta de 2 fases principales.

4.1.2.-Auditoria de certificación fase 1

Está conformada por una serie de operaciones de evaluación que requisita la norma ISO 9001:2015 para los Sistema de Gestión de Calidad, validando su correcta operación dentro de la fase 2. El restaurante deberá proporcionar los siguientes documentos correspondientes:

- ❖ Listado de los procedimientos determinados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Cada uno de los requisitos legales y reglamentarios necesarios.
- ❖ Manual de la calidad (especificando toda la información correspondiente a cada uno de los apartados que requisita la norma ISO 9001:2015).
- ❖ Caracterización e interacción de sus procesos.

En este periodo abarca un conjunto de operaciones de revisión y recopilación de la información documentada de su Sistema de Gestión de Calidad correspondiente al estado de situación actual del restaurante, analizando y evaluando cada uno de los aspectos concretos de su unidad de negocio, posteriormente se lleva a cabo un estudio y análisis detallado de sus operaciones con la finalidad de evaluar la situación actual del sistema documental del restaurante, entendiendo de manera correcta cada uno de los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015, específicamente a todos aquellos elementos esenciales para la implementación eficaz de su Sistema de Administración de Operaciones, recabando, analizando y evaluando toda aquella información necesaria acerca de sus procesos, alcance, áreas funcionales y requisitos legales y reglamentarios vigentes aplicables, brindando una visión adecuada con la finalidad de planificar la auditoria de certificación fase 2. El análisis cada una de sus escenarios de sus áreas funcionales del restaurante, compartiendo datos e información correspondiente con todos los empleados, evaluando la situación actual para la auditoria de certificación fase 2, evaluando la disponibilidad de los recursos para su correcta implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, especificando toda aquella información del proceso de auditoría de certificación.

³³ https://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/component/content/article?id=214:suspendidos-cancelados-oc&catid=51



El proceso de revisión del cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos para su estructura documental con base a la norma ISO 9001:2015, corroborando la correcta ejecución de un proceso integral por medio de las juntas de revisión por la Dirección y auditorías internas de la calidad, analizando el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad que posee el restaurante con la finalidad de someterse a la auditoría de certificación fase 2.

El organismo certificador envía un informe completo acerca de los resultados de la auditoría de certificación fase 1, tomando en consideración que no se presenten no conformidades dentro del proceso de la auditoría de certificación fase 1. En el caso en que se presenten no conformidades dentro de su informe, el restaurante tiene la obligación de generar y entregar acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades necesarias para que sean verificadas y autorizadas por parte del equipo auditor asignado dentro de la unidad de negocio del organismo certificador. La evaluación de cada una de las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades no producirá ningún tipo de costo, el restaurante cuenta con un plazo de 180 días hábiles con base en el día de ejecución del proceso de auditoría de certificación fase 1 con la finalidad de solucionar las desviaciones estándar detectadas. El restaurante tiene la posibilidad de enviar sus acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades sin importar las veces que se requieran hasta cerrar sus No conformidades. Una vez concluido el periodo establecido por el organismo certificador, en caso de que el sistema documental siga presentando No conformidades, se procederá a comenzar de nueva cuenta la revisión de dicha información, tomando en consideración que su costo de todo el proceso de auditoría de certificación se reestructurará con base a su tabulador de costos en vigencia. El organismo certificador brinda como plazo un par de semanas con la finalidad de cerrar cada una de las no conformidades detectadas, siendo de vital importancia que cada uno de los resultados efectuados en la auditoría de certificación fase 1 cumpla cabalmente con la finalidad de proceder a la auditoría de certificación fase 2.

4.1.3.-Auditoría de certificación fase 2

En este filtro el equipo auditor lleva a cabo una visita en el establecimiento del restaurante con la finalidad de analizar, evaluar y estudiar el cumplimiento eficaz de cada uno de los requisitos requeridos por la norma ISO 9001:2015, una vez finalizado el proceso de certificación fase 2, el equipo de auditores desarrolla un informe de cada uno de los hallazgos detectados, posteriormente identificados cada una de las no conformidades durante el proceso, el restaurante tiene la obligación de entregar un programa de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades al auditor líder, describiendo y detallando una evaluación minuciosa acerca de sus soluciones inmediatas. El restaurante tiene la obligación de adjuntar cada una de las evidencias objetivas que respalde el cierre de las No conformidades, así como toda documentación que haya sufrido algún cambio en consecuencia a alguna acción correctiva y preventiva implementada. El organismo certificador proporciona un plazo de 1 año en base a la fecha del proceso de auditoría fase 2 con la finalidad de conseguir su declaración de conformidad a favor que le garantice su liberación inmediata. En caso de que haya transcurrido el plazo fijado de 1 año, y el restaurante no cuente con su certificación, se someterá a la apertura de nuevo a un proceso de certificación, durante esta fase de certificación se analiza, estudia y evalúa la eficiencia y eficacia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. En este filtro se lleva a cabo en el establecimiento del restaurante, cada uno de los integrantes del organismo certificador evalúan y analizan el cumplimiento correcto de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en el caso concreto de su misión, visión, política de la calidad, objetivos de la calidad, así como los resultados previos de auditorías internas de la calidad anteriores, así como sus conclusiones y observaciones.

4.1.4.-Tratamiento de No conformidades

Una vez que el organismo certificador ha establecido una serie de observaciones dentro del informe presentado, el restaurante generará una estrategia de solución a cada una de las no conformidades detectadas con la finalidad de subsanar las desviaciones estándar en operación identificadas durante el proceso de auditoría fase 1 y 2. Los dueños de procesos deben diseñar e implementar una serie de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades orientadas a solucionar las no conformidades detectadas, evaluando las causas potenciales que las provocaron, especificando un plan de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades. Se les enviara un correo electrónico al organismo certificador con la finalidad de que sea analizado, estudiado y evaluado el grado de eficiencia y eficacia de las mismas, evaluando la magnitud de las no conformidades identificadas en operación de dichas soluciones de mejora, generando algunas recomendaciones y conclusiones que tomara en cuenta la Alta Dirección del restaurante para su inmediata implementación. En caso de ser correctas las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades determinadas, solucionando cada una de las no conformidades menores detectadas, los integrantes del organismo certificador darán su visto bueno, cerrando cada una de las no conformidades previamente detectadas. Para el proceso de tratamiento de no conformidades mayores, se lleva a cabo su cierre en el establecimiento del restaurante, una vez que se ha evaluado su implementación de cada una de las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades establecidas por la Alta Dirección del restaurante. Se contempla un periodo de 45 días hábiles, en el que se efectuara todo el proceso completo, abarcando desde el momento del envío del plan de tratamiento de no conformidades hasta el cierre de las mismas. En el hipotético caso de no cerrar las no conformidades identificadas por parte del restaurante, el organismo certificador tomara la decisión correspondiente para dicho escenario. En el caso de que el organismo certificador no pueda evaluar el proceso de implementación de las acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades de todas aquellas no conformidades mayores detectadas en un lapso de 6 meses después de la fecha de detección, el organismo



certificador tiene la obligación de llevar a cabo otra auditoria de fase 2, antes de emitir la declaración oficial de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015³⁴.

4.1.5.-Otorgamiento de la certificación

El organismo certificador evalúa y analiza toda la documentación correspondiente, tomando la decisión ya sea de otorgar o rechazar, mantener, renovar, restaurar o retirar la certificación o en su caso ampliar o reducir el alcance de la misma. Los aspectos principales que se requiere para conseguir la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015, tomando en consideración que el organismo certificador revisara el cumplimiento correcto para cada una de las no conformidades mayores previamente detectadas, hayan sido totalmente corregidas. El hecho de conseguir la autorización del cumplimiento de cada uno de los objetivos de la auditoria de certificación, se debe de efectuar en fase 1 y 2 con la finalidad de garantizar la correcta implementación de cada uno de los requisitos requeridos por la norma ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. Posteriormente, una vez realizada la toma de decisión del proceso de concesión o conservación de la certificación, cada uno de los integrantes del organismo certificador realiza la documentación correspondiente, estos documentos son impresos y enviados a las responsabilidades y autoridades correspondientes del restaurante, esta documentación está constituida por una notificación de la liberación de certificación, respaldándose por sus anexos en caso de que el restaurante cuente con varias unidades de negocio, así como la notificación de la toma de decisión de la reunión del organismo certificador. El periodo de validez es de 3 años posterior a la concesión o conservación de la auditoria de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

4.1.6.-Auditorias de seguimiento o de vigilancia

El organismo certificador tiene la potestad de llevar a cabo las operaciones de auditoría de seguimiento o de vigilancia en cada uno de los procesos de las áreas funcionales dentro de las instalaciones del restaurante según el alcance de la certificación sin previa notificación, subsanando correctamente cada una de las no conformidades detectadas mientras se efectuó el proceso. El restaurante cuenta con un periodo de 1 año a partir de la fecha de concesión de la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en el caso de la segunda auditoria de seguimiento consta de 2 años, posteriormente a la fecha de liberación de la certificación.

4.1.7.-Auditorias de conservación de certificación

Una vez concluida el periodo de validez de la certificación, el restaurante solicita una auditoria de conservación de certificación con la finalidad de validar el convenio del restaurante para conservar la eficiencia, eficacia y mejora del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, tomando en consideración las quejas y sugerencias que se generen de las mismas.

4.1.8.-Auditorias especiales

En el caso de este tipo de auditorías tiene como finalidad asistir al restaurante con su solicitud en un hipotético caso de extender o minimizar su alcance de su certificación, programándose en un periodo de corto plazo sin previa notificación con la finalidad de evaluar cada una de las desviaciones estándar que se pudieran presentar en operación, así como la subsanación de cualquier tipo de modificación que sufra el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, o en su caso por cesación de certificación a causa de no conformidades mayores y menores manifestados en el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

4.2.-Cesación y anulación del certificado del alcance de la certificación

Tomando en consideración que el organismo certificador tiene la obligación de verificar correctamente el cumplimiento de los requisitos legales y los reglamentarios vigentes aplicables del restaurante, se debe considerar que tiene la potestad de cesar en el caso en el que el restaurante haya cometido un error en la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, resultara en que se anule o limite su alcance de su certificación, en casos más complejos a grado de actos legales que el organismo certificador estime a lo correspondiente. A continuación, se desglosa una serie de motivos por los cuales el organismo certificador posee la potestad de anular y/o cesar la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad:

- ❖ Finalización del convenio, cubriendo el periodo correspondiente a la fecha de expedición del certificado del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- ❖ Ocurrencia de actos de engaño, fraude u otras circunstancias similares, por lo que el restaurante tiene la obligación de alinearse a cada uno de los compromisos adoptados en el convenio por medio de la firma de la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015.
- ❖ Petición oficial del restaurante de manera intencionada la cesación de la certificación.

³⁴ <https://www.ance.org.mx>



- ❖ Mal uso de documentación de la certificación distinta a lo que el organismo de certificación haya entregado, teniendo la obligación de alinearse a cada uno de los convenios generados por medio de la firma del convenio.
- ❖ Incumplimiento del plazo pactado con el organismo certificador acerca de las no conformidades detectadas en operación.
- ❖ Desaprobación por parte del restaurante en la ejecución de las auditorías de seguimiento o conservación con la regularidad necesaria del organismo certificador.
- ❖ Incumplimiento severo a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- ❖ Modificación y actualización de la norma 9001:2015, no siendo aplicables a dicha norma.

En el caso de limitar el alcance de la certificación debido al incumplimiento del plazo determinado por el organismo certificador, subsanando todas aquellas problemáticas que ocasionaron la cesación de la certificación dentro de un periodo de 180 días hábiles, así como el incumplimiento severo de cada uno de los requisitos de certificación, generando la causa de anejió de todos aquellos elementos en su alcance durante el proceso de certificación. Cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 tienen que estar correctamente alineados con toda la estructura documental del restaurante. Todos los incumplimientos detectados en el proceso de certificación, son documentados dentro del informe de evaluación de auditoría e informe de auditoría de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

4.2.1.-Restauración de la certificación

Hipóticamente, una vez que el restaurante ha solucionado satisfactoriamente los motivos de la cesación de la certificación dentro del periodo de 180 días hábiles después del día de su cesación determinado por el organismo certificador, en caso de que no se cumpla con esa fecha determinada, se procederá a su anulación o simplificación del alcance de la certificación. El organismo certificador tiene la potestad de autorizar inmediatamente la certificación en un periodo de 180 días posteriores a partir del día de término del certificado, una vez que se finalice cada una de las acciones a realizar en el caso de la reestructuración de la certificación, de lo contrario, se tiene que llevar a cabo una certificación fase 2.

4.2.2.-Motivos para la negación del servicio de certificación

El organismo certificador tiene la potestad de desaprobar la autorización de un servicio de certificación para Sistemas de Gestión de Calidad con base a la norma ISO 9001:2015 en el caso que el restaurante no acate cada una de las peticiones del proceso de certificación, no proporcionando todos los documentos requeridos por parte del organismo certificador por medio de la solicitud para la cotización del servicio de certificación. Otro aspecto a tomar en consideración, es la ausencia de la autorización o conformidad por medio del plan que adquiera el restaurante, obstaculizando el proceso de certificación en sus distintas fases, ya sea por el mal comportamiento por partes de los empleados del restaurante (ej. hechos de soborno, engaño etc.), afectando el proceso de la certificación. En el caso de que el restaurante no solucione cada una de las no conformidades detectadas durante el periodo de auditoría de certificación dentro de un periodo de 56 días hábiles posterior de la fecha de aceptación del informe de auditoría de certificación. Si el restaurante manifieste acciones de difamación, fraude u otras situaciones similares a los integrantes del organismo certificador durante todo el proceso de certificación.

Una vez que el restaurante "El platillo mexicano" cumpla con cada uno de los requisitos requeridos por la norma ISO 9001:2015 para los Sistemas de Gestión de Calidad, el organismo certificador le otorga el certificado liberado de la marca por medio del convenio del permiso, proporcionándole un manual de manejo de la certificación correspondiente con validez actual. Se contempla un periodo de 1 año de validez, en que el restaurante tendrá la oportunidad de emplear la certificación con su correspondiente difusión por medio de acciones de divulgación digital o impresa, asociándola concretamente para Sistemas de Gestión de Calidad constituido por el actual convenio por medio de cada uno de los requerimientos que el organismo certificador determine para su operación correcta. El periodo de validez del certificado para Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 se estipula cada 3 años, por lo tanto, el restaurante tiene la obligación de mantener el convenio de validez de la certificación en un periodo de 2 veces dentro de los 3 años. En caso de que el restaurante no actualice la validez del convenio de certificación, automáticamente se suspenderá la utilización de la misma mediante toda clase de medios electrónicos o impresos. El restaurante "El platillo mexicano" tiene la obligación de cumplir correctamente con cada una de las condiciones que requiere el organismo certificador que se especifican por medio del manual de utilización del organismo certificador, relacionado a la situación del proceso de certificación mediante medios masivos de información como redes sociales, internet y otros canales de comunicación con la finalidad de que sean reconocidos por parte de sus propios consumidores. El restaurante tiene la obligación de informar al organismo certificador acerca de todos aquellos sitios y medios de comunicación, en el cual será difundida en nombre del organismo certificador.

4.2.3.-Apelaciones y quejas

El restaurante "El platillo mexicano" tiene la potestad de comunicar toda clase de sugerencias y quejas relacionadas al proceso completo de auditoría de certificación proporcionado por el organismo de certificación, en un hipotético caso que se emita alguna queja por medio

de escrito o electrónico e incluso dentro de las instalaciones corporativas del organismo certificador en cuanto al otorgamiento de la certificación por parte del comité de organismo certificador.

4.4.-Costo para el proceso completo de certificación

El organismo certificador comunica por medio de la cotización oficial que se proporcione al restaurante, el costo del proceso de certificación se establece conforme a sus lineamientos y pautas de costos, tomando en consideración su alcance de su Sistema de Gestión de Calidad, conociendo la esencia de sus procesos, procedimientos y operaciones, así como la dimensión y tamaño del restaurante. Se debe tomar en cuenta que algunas empresas necesitan más días para efectuar su auditoria de certificación fase 2 debido a los aspectos previamente mencionados, con lo cual todos los costos de logística del equipo auditor como hospedaje, alimentos y transporte, los solventara el restaurante con base al tabulador de precios del organismo certificador dentro de la zona metropolitana, así como en el interior de la república mexicana. Cada uno de los costos de certificación, mantienen una validez de 12 meses con base al día de autorización del convenio y la propuesta económica, en caso de que el restaurante no haya obtenido su certificado en Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se efectuara el cobro correspondiente a las fases restantes según su tabulador de costos de servicio.

4.5.-Organismos certificadores nacionales

Se considera como una dependencia o empresa privada con la finalidad de evaluar y certificar el cumplimiento de una serie de normas de sistemas de gestión, este organismo de certificación es independiente a todas las empresas que certifica. Estos organismos de certificación se clasifican en comités técnicos, especializándose en diversas ramas. Cada uno de los organismos de certificación son auditados por un organismo nacional de acreditación como en el caso de EMA en México que es reconocido a nivel mundial, tiene la finalidad de reconocer su capacidad para fungir como un organismo certificador. El organismo de acreditación tiene la función en dar conformidad la certificación del cumplimiento de una serie de estándares para los sistemas de gestión, emitiendo informes y certificados acerca de los organismos certificadores, laboratorios de calibración, laboratorios de ensayo, organismo de inspección entre otros. Como anteriormente se mencionó, EMA es el organismo de acreditación nacional que proporciona la validez internacional de cada uno de los certificados que otorga. A continuación, se enlista 3 de los organismos de certificación nacionales más importantes:



Figura 19. Principales organismos certificadores de México.³⁵

³⁵ https://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/component/content/article?id=214:suspendidos-cancelados-oc&catid=51, <https://www.ance.org.mx>



CAPÍTULO V: METODOLOGÍAS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y DE LA PRODUCCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

El restaurante "El platillo mexicano adopta y mantiene permanentemente una cultura de Mejora Continua por medio de la adecuada ejecución de sus procesos de planificación, implementación, control y medición, logrando obtener un alto grado de excelencia en su desempeño empresarial. El proceso de implementación de su Mejora Continua, cumpliendo con el requisito 10.3, mejorando la eficiencia y eficacia de su sistema documental de procesos³⁶. El restaurante toma en consideración toda la información correspondiente del proceso de evaluación, análisis y estudio de su Sistema de Gestión de Calidad, gestionando sus posibles modificaciones dentro de la junta de revisión por la Dirección de manera periódica, monitoreando su nivel de desempeño de sus procesos.

5.1.-Metodologías de Mejora Continua

La Alta Dirección del restaurante pone en operación la aplicación correcta de algunas técnicas, metodologías y herramientas destinadas a perfeccionar la maduración exitosa de sus procesos, mejorando continuamente sus áreas de oportunidad, indagando e investigando las causas y efectos de sus posibles no conformidades que se puedan manifestar en operación, subsanando adecuadamente las posibles variaciones. La evaluación, análisis y estudio estadístico permite monitorear, medir, detallar e interpretar el modelo de variaciones de los procesos del restaurante con la finalidad de entender perfectamente el funcionamiento completo, solucionando inmediatamente la eliminación de posibles desviaciones o errores de operación dentro del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. La correcta gestión de la información para la eficaz toma de decisiones, es una de las prioridades del restaurante al gestionar sus posibles riesgos que son necesarios para su proceso de maduración y perfeccionamiento de procesos, logrando la excelencia en Administración de Operaciones dentro de su sector.

5.1.1.-Ciclo de Deming (PHVA)

El restaurante "El platillo mexicano" ejecuta esta metodología de Mejora Continua con la finalidad de gestionar y controlar correctamente cada una de las operaciones dentro de su Sistema de Gestión de Calidad por medio de la correcta Administración de Operaciones que normalmente esté funcionando y optimizando adecuadamente la gestión de sus recursos por medio de una serie de operaciones que se estructuran dentro de esta metodología de Mejora Continua. La adecuada implementación de la metodología del ciclo PHVA proporciona diversos beneficios al restaurante como reducir considerablemente sus costos de operación dentro de un periodo determinado, posicionarse perfectamente como una de las mejores empresas del sector restaurantero, mejorando la calidad de su servicio de manera creciente entre otras ventajas primordiales. Esta metodología está constituida por 4 fases de implementación de ciclo de Deming o PHVA:

- ❖ **Planear:** Durante esta fase se identifica el planteamiento del problema, determinando la descripción específica que se evaluara, analizara y estudiara por medio de algunas herramientas de análisis estadístico. Posteriormente una vez evaluada la información correspondiente de las áreas de oportunidad para la Mejora Continua detectadas, se diseñará y desarrolla una estrategia de operaciones dirigidas a una serie de escenarios probables con la finalidad de lograr los objetivos previamente trazados.
- ❖ **Hacer:** Una vez planeado las estrategias de operaciones que se ha diseñado y desarrollado con la finalidad de mejorar continuamente el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, se procede a la puesta en marcha de las acciones de mejora dirigidas a proveer una adecuada solución a las problemáticas que se lleguen a presentar en los procesos. El personal asignado del restaurante ejecutara las operaciones correspondientes en un periodo establecido dentro de un plan de Mejora Continua para perfeccionar y madurar el Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ **Verificar:** Por medio de esta fase, se monitorea y evalúa cada una de las acciones de mejora, recolectando información en cada una de las áreas funcionales del restaurante. Se refiere a la evaluación y análisis de cada uno de los resultados recabados en operación por medio de la implementación de una serie de indicadores de desempeño operacional, corroborando la eficiencia y eficacia de las soluciones ejecutadas, conociendo el grado de madurez que ha logrado el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- ❖ **Actuar:** Una vez que se han llevado a cabo las verificaciones correspondientes, en el hipotético caso en que los resultados previamente trazados no subsanen las oportunidades para la Mejora Continua, se efectuara una serie de toma de decisiones con sus respectivas estrategias de operación eficaces con la finalidad de corregir o modificar las posibles desviaciones estándar que se presenten en operación, mejorando continuamente el proceso de perfección y maduración del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

³⁶ Sosa Pulido, Demetrio, *Conceptos y herramientas para la Mejora continua*, Editorial Limusa, Ciudad de México 2014.

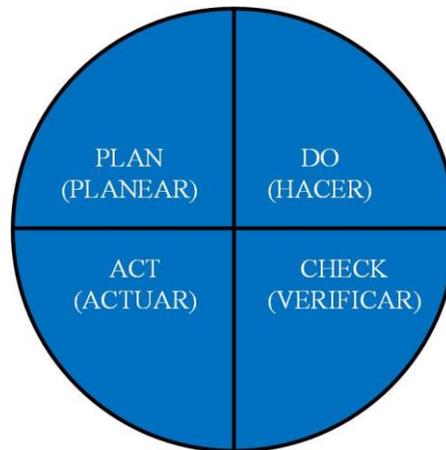


Figura 20. Ciclo de Deming (PHVA).³⁷

5.1.2.-Metodología de las 5s

El restaurante "El platillo mexicano" implementa un conjunto de operaciones de Mejora Continua mutuamente interrelacionadas que se lleva a cabo con la finalidad de conservar en perfectas condiciones cada una de las áreas funcionales del restaurante por medio de una perfecta limpieza, seguridad, orden y armonía laboral que garantizara la ejecución optima de las operaciones cotidianas del restaurante. Cada una de las operaciones de ejecución de la metodología de las 5s que operara en el restaurante, se implementa de manera práctica, y dinámica con la finalidad de conservar un sistema de disciplina automatizado, logrando un alto rendimiento operacional dentro del restaurante, eliminando una serie de errores que se pueden presentar en las operaciones diarias del restaurante. Las fases de la implementación de la metodología de las 5s es la siguiente:

- ❖ **SEIRI (Organizar):** Consiste en la eliminación de recursos que no sean requeridos o no corresponda al área funcional específica.
- ❖ **SEITON (Ordenar):** Se refiere a mantener cada recurso en su área funcional correspondiente, asignando una codificación a cada recurso.
- ❖ **SEISO (Limpiar):** Normalmente se verifica y suprime todo agente de suciedad y acumulación excesiva de recursos, garantizando un área de trabajo adecuada.
- ❖ **SEITKESU (Estandarizar):** Se refiere a diseñar e implementar una serie de normatividades practicas con la finalidad de conservar la correcta operación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- ❖ **SHITSUKE (Mantener):** Consiste en orden, rutina y constante perfeccionamiento con las normas establecidas.

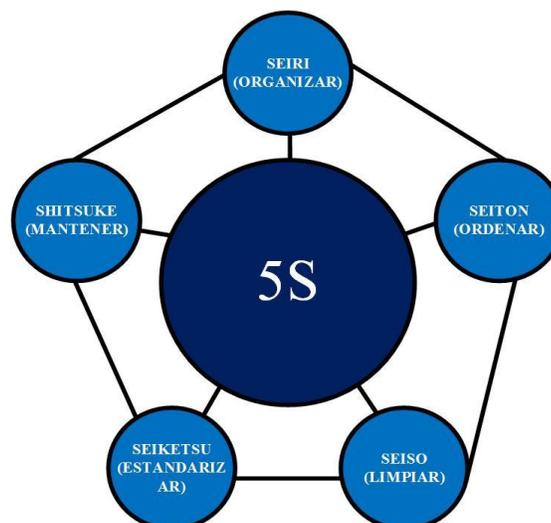


Figura 21. Metodología de 5s.³⁸

³⁷ Sosa Pulido, Demetrio, *Conceptos y herramientas para la Mejora continua*, Editorial Limusa, Ciudad de México 2014.

³⁸ Sosa Pulido, Demetrio, *Conceptos y herramientas para la Mejora continua*, Editorial Limusa, Ciudad de México 2014.

5.1.3.-Sistema KAIZEN

El restaurante "El platillo mexicano" implementa el sistema de Mejora Continua denominado "KAIZEN", su significado es "cambio para mejorar", se considera una filosofía de convicción, trabajo en equipo y compromiso empresarial, posee sus cimientos esenciales en la idea de trabajar para ser el mejor. El restaurante reestructurara su Sistema de Administración de Operaciones por medio de 5 elementos fundamentales que son puestos en marcha para alcanzar un desempeño eficaz con la finalidad de gestionar adecuadamente sus recursos. Estos elementos se desglosan de la siguiente manera:

- ❖ Círculos de calidad
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Recomendaciones para mejorar
- ❖ Estandarización permanente

Respaldándose y soportándose en una serie de principios KAIZEN que ha adoptado el restaurante que son implementados como directrices de operaciones con la finalidad de administrar correctamente sus recursos. A continuación, se menciona los pilares fundamentales de esta metodología japonesa de Mejora Continua:

- ❖ 7 cabezas piensan mejor que una.
- ❖ Tome decisiones basadas en la evaluación de información y no en opiniones.
- ❖ Cuestiónese del porque hasta llegar a la causa raíz del problema.
- ❖ Elimine antiguas metodologías de trabajo de cómo hacer sus operaciones.
- ❖ Trate a tus semejantes como desees que traten a ti, no culpa a nadie.
- ❖ Enfoque su mente en ideas positivas.
- ❖ Enfoque sus acciones en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.
- ❖ El mejoramiento continuo es un ciclo permanente de planear-hacer-verificar-actuar, innovando lo hecho constantemente.

La aplicación correcta de la metodología KAIZEN que ha adoptado el restaurante "El platillo mexicano", documentando eficazmente su proceso cíclico y permanente de Mejora Continua con la finalidad de ser uno de los mejores restaurantes del sector de la rama, implementando una serie de principios de operaciones estipulados anteriormente.



Figura 22. Sistema Kaizen para la Mejora Continua.³⁹

5.2.-Técnicas estadísticas para la Mejora Continua

Para gestionar eficazmente la toma de decisiones del restaurante "El platillo mexicano", se implementa 3 técnicas estadísticas de Mejora Continua⁴⁰ con la finalidad de solucionar de riesgos y oportunidades que se puedan manifestar en la operación del restaurante. La consecución de la Mejora Continua del restaurante, es un requisito preponderante en el logro de sus objetivos de la calidad, alcanzando un alto grado de excelencia en la Administración de Operaciones dentro del proceso de comercialización del servicio. Las técnicas estadísticas de Mejora Continua están desarrolladas para detectar elementos críticos a los procesos y servicios dentro del restaurante. Por lo que estas técnicas estadísticas se enfocan en mostrar las áreas de oportunidad de mejora primordiales, garantizando los mayores resultados planeados, optimizando tiempos y costos de operación, efectuando una serie de modificaciones a su Sistema de Gestión de Calidad.

³⁹ Sosa Pulido, Demetrio, Conceptos y herramientas para la Mejora continua, Editorial Limusa, Ciudad de México 2014.

⁴⁰ Barbosa Barranquilla, Rodrigo, Monitoreo y análisis estadístico de procesos con aplicaciones, Universidad del Norte, Colombia 2016.

5.2.1.-Diagrama de Ishikawa

Se implementa el diagrama de causa-efecto o diagrama de Ishikawa para analizar, evaluar y estudiar las causas-raíces de las problemáticas en operación que se presentan actualmente en el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, verificando todos aquellos factores que participan en la implementación de los procesos. En esta técnica estadística de Mejora Continua, todas aquellas problemáticas que se manifiesten en los procesos, poseen causas específicas como consecuencia de la ejecución de las operaciones, siendo analizadas y probadas cada una de las causas, corroborando los errores que están provocando el problema, una vez que se elimine las causas de la desviación estándar, automáticamente se elimina la No conformidad detectada previamente. Por último, el diagrama de pescado se considera una herramienta práctica, sencilla y dinámica con la finalidad de ejecutar un análisis detallado de cada una de las causas-raíces en el tratamiento eficaz de no conformidades (véase análisis estadístico de procesos, anexo D, pág. 148).

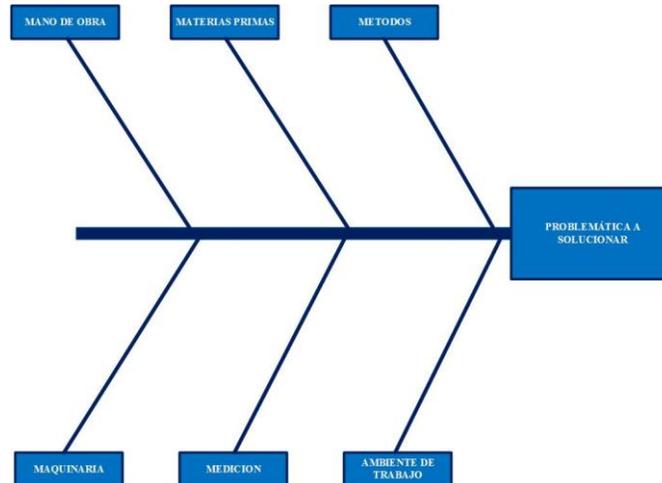


Figura 23. Diagrama de Ishikawa.⁴¹

5.2.2.-Diagrama de Histograma

Se implementa la metodología para la gestión de la Mejora Continua de los procesos del restaurante, esta representación gráfica se lleva a cabo para controlar y entender correctamente el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante con la finalidad de efectuar un proceso adecuado de seguimiento del desempeño diario de cada una de las operaciones. Las revisiones periódicas de la interacción de los procesos del restaurante, mejorando permanentemente las operaciones del Sistema de Gestión de Calidad, evaluando y midiendo de las acciones de mejora, equilibrando el nivel de desempeño de sus procesos. Otro aspecto que se busca es organizar y evaluar toda la información que se recolecta como consecuencia del análisis de los procesos específicos del restaurante. Esta metodología se emplea en todo proceso para evaluar y analizar una extensa cantidad de información, organizando adecuadamente para la correcta toma de decisiones, comunicando eficientemente la situación actual de un determinado proceso dentro del restaurante, comparando las salidas de los procesos previamente diseñados (véase análisis estadístico de procesos, anexo D, pág. 148).

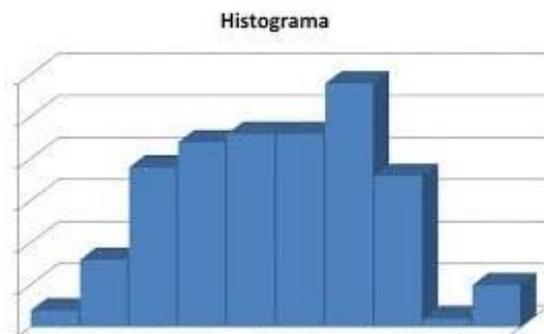


Figura 23. Diagrama de histograma.⁴²

⁴¹ Barbosa Barranquilla, Rodrigo, Monitoreo y análisis estadístico de procesos con aplicaciones, Universidad del Norte, Colombia 2016.

⁴² Barbosa Barranquilla, Rodrigo, Monitoreo y análisis estadístico de procesos con aplicaciones, Universidad del Norte, Colombia 2016.

5.2.3.-Diagrama de flujo de operaciones

Otra metodología que permite evaluar y mejorar la gestión de procesos del restaurante, verificando la adecuada interacción y secuencia de cada una de las operaciones del Sistema de Administración de Operaciones, garantizando una correcta comprensión del funcionamiento de cada uno de los procesos del restaurante, detectando y mejorando las áreas de oportunidad de mejora que probablemente puede requerir algún cambio en su estructura operativa. El objetivo primordial de la implementación de esta metodología de gestión de la calidad, es alcanzar un alto nivel de desempeño operacional dentro del restaurante, manifestando los pasos requeridos para la consecución del resultado esperado del proceso correspondiente, estableciendo estandarizaciones para la adecuada implementación de las operaciones descritas en cada uno de los procesos del restaurante. La verificación inmediata que se requiera en caso que se manifiesten algunas dudas en el proceso, esta herramienta es de vital importancia para su Mejora Continua con la finalidad de detectar posibles problemáticas, designando cada uno de los recursos que se requiera, gestionando los tiempos y a los empleados que efectuara las operaciones correspondientes al proceso descrito.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Figura 24. Estructura esencial del diagrama de flujo.⁴³

5.3.-Herramientas digitales de gestión de la calidad

En la actualidad existen diversas soluciones informáticas que apoyan a la Alta Dirección, gerencia de operaciones y dueños de proceso del restaurante "El platillo mexicano", gestionando adecuadamente su información estratégica como procesos empresariales, administración de proyectos, gestión de indicadores de desempeño, analizando y evaluando cada una de las mejoras del restaurante. El restaurante busca cotidianamente gestionar y controlar sus proyectos con un enfoque de alta gerencia, priorizando cada uno de sus procesos esenciales correctamente alineados con sus objetivos de negocio, conservando íntegramente su sistema de información por medio de un software de Mejora Continua. La intención del restaurante es formalizar sus estrategias de operaciones, logrando alcanzar cada uno de sus objetivos de negocio con la finalidad de analizar, evaluar y gestionar correctamente las propuestas de Mejora Continua con base a las políticas de operación por medio de una adecuada administración de sus indicadores de desempeño operacional, gestionando el compromiso de los empleados del restaurante en la implementación de un sistema de control y seguimiento de cada uno de las acciones de mejora. El restaurante implementa 3 sistemas de gestión informática para la administración de la información con la finalidad de brindar soporte a la gestión de su Sistema de Gestión de Calidad basado con la norma ISO 9001:2015, apoyando de manera fácil, practica y dinámica sus procesos de creación, modificación de la documentación del Sistema Administración de Operaciones determinados en los requisitos de servicio, brindando una adecuada gestión de áreas de oportunidad para la Mejora Continua. Estos 3 sistemas implementados por el restaurante apoyan a la Alta Dirección, garantizando su correcta gestión y control del Sistema de Gestión de Calidad.

5.3.1.-Software ISO TOOLS EXCELLENCE ISO 9001

El restaurante "El platillo mexicano" implementa un software de gestión de la calidad dinámica, practica y sencilla con la finalidad de disminuir costos y tiempos orientado a la correcta gestión y mantenimiento del Sistema de Administración de Operaciones, eliminando aspectos desfavorables para reducir los efectos de riesgos, estructurando de manera considerable todo su sistema documental, alcanzando un alto nivel de excelencia en el desempeño de operaciones, garantizando la adecuada gestión de toda su información de cada uno de

⁴³ Barbosa Barranquilla, Rodrigo, Monitoreo y análisis estadístico de procesos con aplicaciones, Universidad del Norte, Colombia 2016.

sus procesos por medio de la correcta aplicación del ciclo PHVA. Este software administra de manera unificada toda información de sus procesos, proporcionando al restaurante un correcto proceso de toma de decisiones, accediendo a toda su información del Sistema de Administración de Operaciones, tal como documentación de procesos, indicadores de desempeño operacional entre otros, requeridos por la norma ISO 9001:2015. Este sistema informático garantiza un correcto control con cero márgenes de error, gestionando toda su información documentada de su Sistema de Gestión de Calidad en el transcurso permanente de su ciclo operacional. El restaurante mejorara sus procesos de comunicación, funcionando adecuadamente sus equipos de trabajo al lograr todos aquellos beneficios de una gestión automatizada y alineada, llevando a cabo una adecuada administración de tiempos con un control eficiente que disminuyen los riesgos, teniendo a la brevedad la información documentada de manera accesible e inmediata.

Esta aplicación posee una práctica y dinámica aplicación Mobile que se encuentra sincronizada al sistema informático de cada uno de los usuarios desde su celular o Tablet, gestionando cada una de las operaciones con sus respectivos procesos correspondientes, brindando un proceso de seguimiento por medio de operaciones multifuncionales asociadas con el registro de la información, además los usuarios pueden consultar y compartir libremente toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. Además, el proveedor de este software proporciona soporte técnico acerca de la aplicación de cada una de las fases del proyecto de implantación, garantizando una magnífica herramienta informática con la finalidad de gestionar adecuadamente todos sus recursos. Los consultores expertos de ISO TOOLS⁴⁴ se reunirán con el personal responsable del restaurante con la finalidad de establecer los objetivos del proyecto, llevando a cabo un estudio documental de cada elemento del Sistema de Gestión de Calidad. Una de las ventajas de implementar este software dentro del restaurante, es un sistema de gestión personalizado, configurándolo a su Sistema de Administración de Operaciones correctamente adaptado a cada uno de los proyectos con su información documentada previamente cargada en el sistema. Las sesiones de capacitación del software se llevarán a cabo en el establecimiento del restaurante, entrenando a cada uno de los empleados, asegurando la adecuada ejecución del Sistema de Gestión de Calidad. Una vez que el restaurante haya comenzado su fase de implementación del software, estará respaldado bajo el soporte de los expertos consultores disponibles en línea, solucionando cada una de las dudas que pudieran presentarse al momento de su uso. Posteriormente a su periodo de implementación, el restaurante se le brindara un periodo permanente de servicio de soporte, el proveedor le proporcionara mantenimiento correctivo, preventivo y desarrollo tecnológico.



Figura 25. Proveedor externo de gestión informático.⁴⁵

5.3.2.-SAP (ERP)

El restaurante “El platillo mexicano” tiene la intención de implementar este software de planificación, ejecución y control de recursos empresariales, este software gestionara eficazmente cada uno de los procesos del restaurante. El proceso de implementación de este software ERP recolecta y alinea perfectamente la información de cada uno de los diferentes módulos con la finalidad de planificar correctamente cada uno de los recursos del restaurante. El restaurante tiene el objetivo primordial de alinear cada uno de sus canales de información, operando eficientemente sus distintos procesos de operación, eliminando y disminuyendo los errores cotidianos en operación de su Sistema de Administración de Operaciones, proporcionando información en tiempo real, manteniendo un entorno laboral por medio de una dinámica y practica alineación de procesos. La Alta Dirección del restaurante tiene la intención de optimizar eficazmente cada una de sus áreas de negocio por medio de la aplicación del software SAP⁴⁶, proporcionando una serie de soluciones a cada una de las áreas de oportunidad para la Mejora Continua que se ha presentado el restaurante, gestionando adecuadamente la integración y alineación de cada una de sus de áreas funcionales de manera eficaz y flexible. El proceso de optimización de cada una de sus operaciones de apertura y cierre, garantizando excelentes resultados, llevando a cabo una correcta toma de decisiones por medio de la integración global de datos en una sola fuente de información con la finalidad de evaluar, analizar y actuar eficazmente a cada una de los cambios y tendencias que se manifestaran día a día en el sector restaurantero. Otro resultado favorable que proporciona la implementación de este software, es generar valor agregado en un periodo de corto-mediano plazo por medio de un práctico, fácil y dinámico entrenamiento de los usuarios, reduciendo los costos de soporte de las tecnologías de la información del restaurante. El proceso

⁴⁴ <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>

⁴⁵ <https://www.isotools.org>

⁴⁶ <https://www.sap.com>

evolutivo que persigue el restaurante es adaptarse y expandirse de manera flexible, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus clientes. El acceso a su Información documentada del restaurante se encuentra a alcance de su teléfono móvil y Tablet, contando con información en tiempo real.



Figura 26. Software de gestión empresarial.⁴⁷

5.3.5.-ORACLE (ERP)

La implementación adecuada del sistema de administración de la información que se efectuará en el restaurante por medio de la función de cliente-servidor, garantizando el éxito de las estrategias de Mejora Continua de cada una de las operaciones del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante alineadas correctamente con su sistema de administración de la información, potencializando el proceso de planeación y control de los procesos, monitoreando y midiendo adecuadamente el grado de desempeño operacional y el progreso de cada uno de los objetivos previamente trazados. La comunicación inmediata de las posibles problemáticas que se pudieran manifestar, mejorando la operación permanente de la gestión de la calidad, garantizando la correcta alineación estratégica del restaurante con las estrategias de su Mejora Continua de sus procesos, manifestando un correcto periodo de equilibrio permanente en un determinado periodo. Esta metodología informática permite al restaurante, alcanzar dinámicamente los resultados deseados por la Alta Dirección, incrementando la cooperación entre los empleados, cumpliendo rápidamente los objetivos de la calidad, así como detectar y subsanar los posibles riesgos y oportunidades para la Mejora Continua que se presenten en operación. La ejecución permanente de este software de gestión de la información⁴⁸, brinda una inmediata y poderosa solución para la administración de los recursos del restaurante, reduciendo adecuadamente las demoras por medio de la designación de operaciones para el proyecto. Permite llevar a cabo un proceso de seguimiento de los resultados alcanzados, generando informes comparativos innovadores, prácticos y dinámicos para la magnífica toma de decisiones de la Alta Dirección del restaurante.



Figura 27. Software de gestión de la información.⁴⁹

⁴⁷ <https://www.sap.com>

⁴⁸ <https://www.oracle.com>

⁴⁹ <https://www.oracle.com>



ANEXOS



ANEXO A.-PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS OBLIGATORIOS POR ISO 9001:2015



Procedimiento de acciones correctivas (P-AC-01)

1.-Objetivo: Determinar las pautas para llevar a cabo la correcta implementación de acciones correctivas con la finalidad de erradicar las causas potenciales de las no conformidades que se presenten en el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, garantizando la Mejora Continua de los procesos.

2.-Alcance: El presente procedimiento es implementado por los responsables de área de los procesos del restaurante, así como de sus empleados asignados dentro del plan de Mejora Continua, tomando en consideración el servicio proporcionado dentro del Sistema de Administración de Operaciones.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización)
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices para las auditorías de gestión de la calidad).

4.-Políticas de operación:

- a) Cada una de las acciones correctivas se originan como consecuencia de la evaluación de las causas potenciales de las no conformidades detectadas dentro de las operaciones de auditorías internas y externas de la calidad, evaluación de la información de procesos, tratamiento de Servicio no conforme, seguimientos de piso al Sistema de Gestión de Calidad, quejas, bajo nivel de satisfacción de los clientes etc.
- b) El gerente de operaciones tiene la obligación de tener conocimiento de cada una de las no conformidades identificadas, haciendo responsables a los responsables de área para su inmediata solución.
- c) El proceso de evaluación de las causas que originaron la No conformidad, se lleva a cabo por cada uno de los responsables de área correspondientes, planeando la estrategia de operaciones para su subsanación inmediata.
- d) Los responsables de área son los responsables de validar la eficiencia y eficacia de las acciones correctivas dentro del proceso correspondiente.
- e) Las acciones correctivas se subsanan al 100%, posteriormente de su periodo de evaluación y liberación por cada uno de los responsables del área correspondiente.
- f) El gerente de calidad tiene la responsabilidad de comunicar al gerente de operaciones el status que mantiene las acciones correctivas que se ejecuten dentro del restaurante.

5.-Responsabilidades:

- ❖ El gerente de calidad tiene la obligación de comunicar el presente procedimiento, entrenando a los responsables de área, así como a los empleados del restaurante con la finalidad de implementar correctamente dichas operaciones.
- ❖ La Alta Dirección debe proporcionar cada una de los recursos con la finalidad de detectar, evaluar y controlar la gestión de riesgos manifestados dentro del restaurante.
- ❖ El gerente de calidad tiene la obligación de gestionar cada una de las acciones correctivas que se presenten en operación dentro del restaurante, tomando en consideración la efectividad de dichas operaciones.
- ❖ Los responsables de área gestionan el proceso de implantación, supervisión, evaluación y actualización de las operaciones determinadas dentro del presente procedimiento con la finalidad de detectar riesgos, evaluando sus oportunidades de mejora.
- ❖ El gerente de calidad solicita la detección y análisis de riesgos a cada uno de los responsables de área para su inmediata solución, tomando en consideración el presente procedimiento como guía para la Mejora Continua de los procesos.
- ❖ Los responsables de área tienen la obligación de comunicar al gerente de calidad en caso de que se identifique una No conformidad, servicio no conforme, recomendaciones y quejas que necesite implementarse acciones correctivas, una vez que hayan sido subsanados, el gerente de calidad analizara y verificara su efectividad.
- ❖ El gerente de calidad evalúa cada una de las causas potenciales de una No conformidad identificada, participando los empleados en la solución inmediata, aplicando una serie de técnicas estadísticas de control de procesos para su inmediata liberación.
- ❖ Los responsables de área diseñan y ejecutan acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades de manera conjunta con el gerente de calidad, llevando a cabo una toma de decisión inmediata para su pronta subsanación.
- ❖ El gerente de calidad conserva toda aquella información documentada generada de la implementación de acciones correctivas conforme a lo determinado dentro del **P-CMC-02 (véase anexo A, pág. 76)**
- ❖ Los responsables de área registran los hallazgos del área correspondiente, comunicando con un periodo de 7 días para recibir dichos registros con la finalidad de turnarlos adecuadamente por medio del formato solicitado, con su respectiva evaluación de las causas potenciales, así como su programa de acciones de mejora con el personal asignado para su inmediata solución.



6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

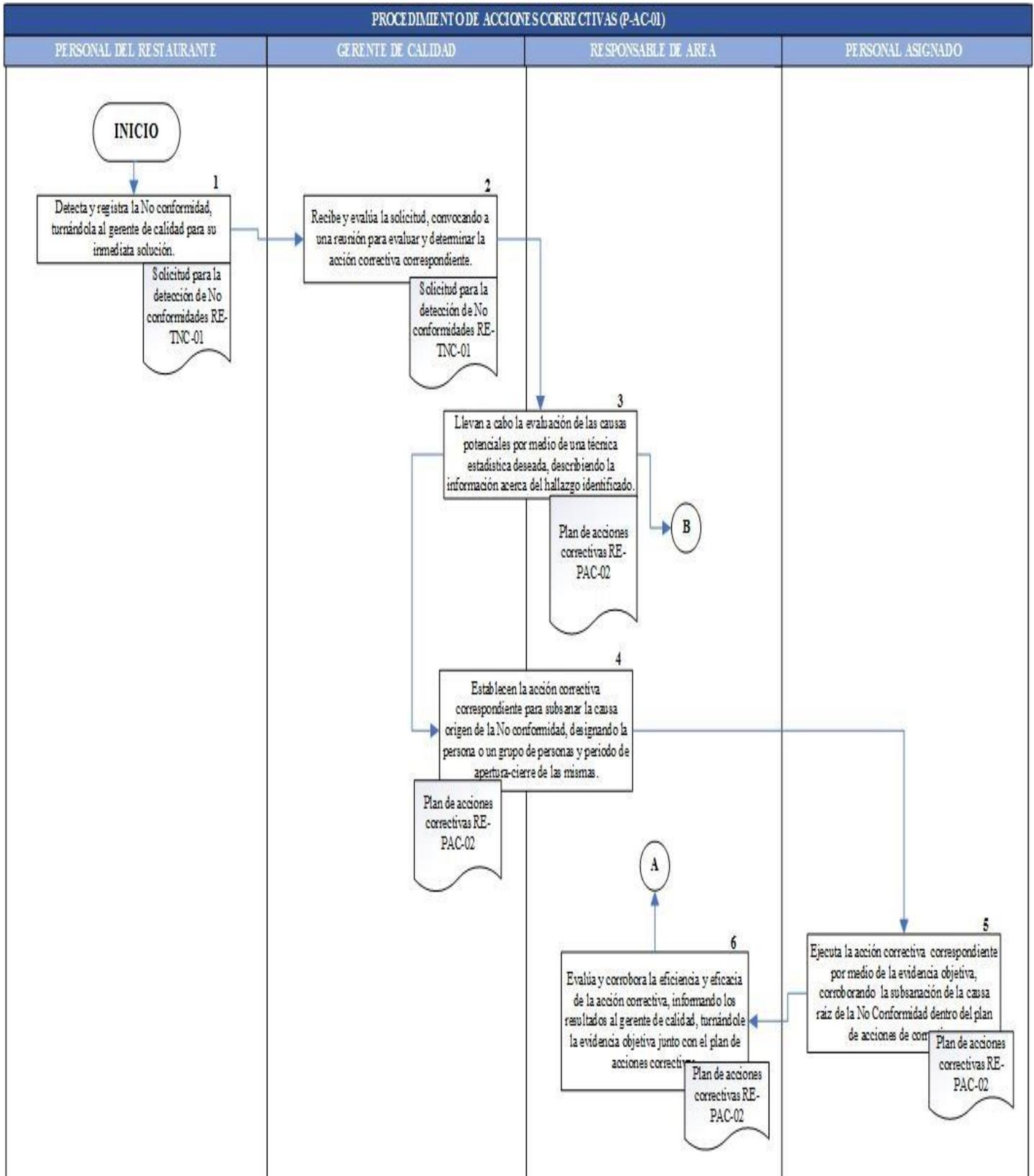
7. Descripción de operaciones:

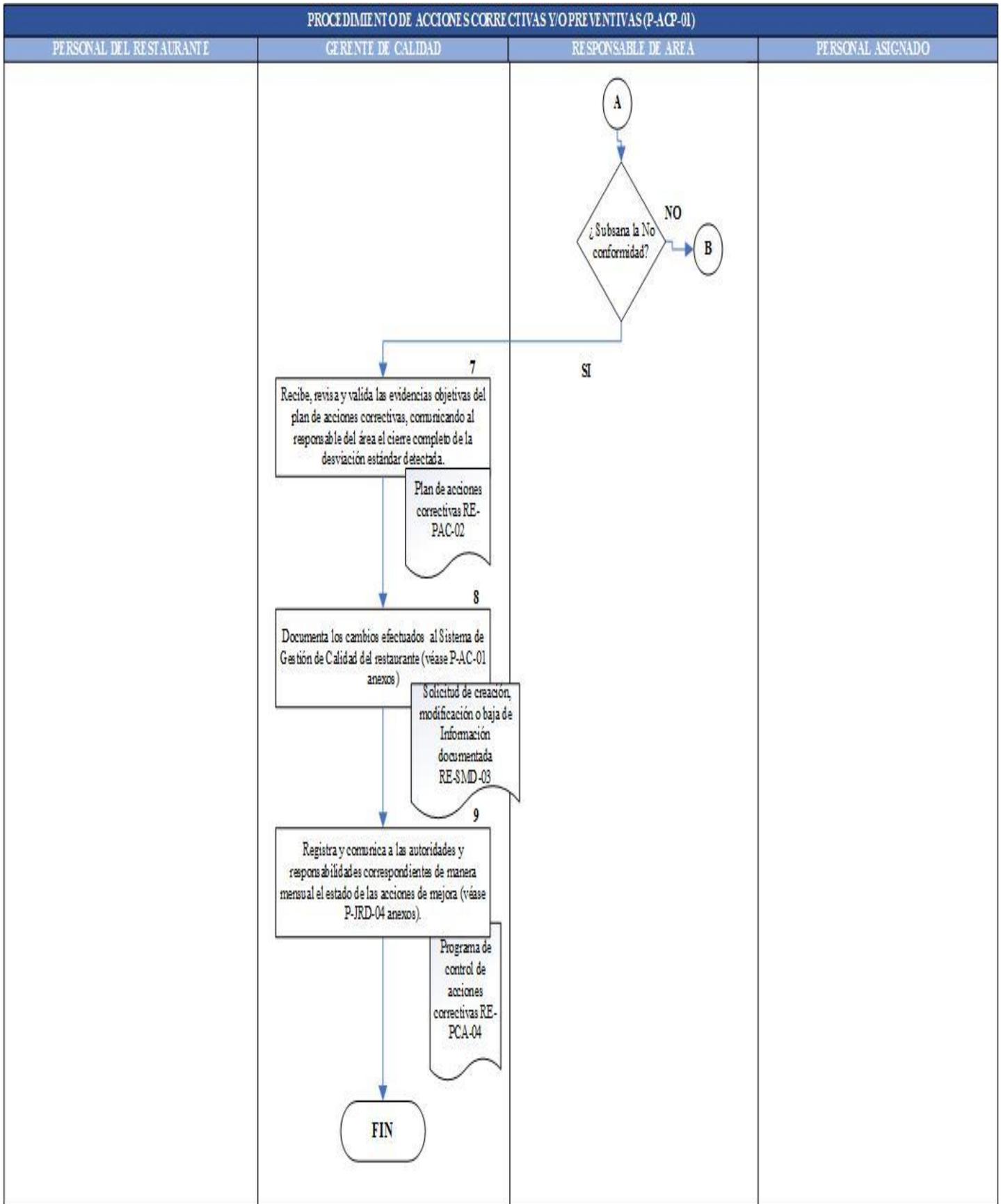
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Personal del restaurante	1.-Detecta y registra la No conformidad, turnándola al gerente de calidad para su inmediata solución.	Solicitud para la detección de
Gerente de calidad	2.-Recibe y evalúa la solicitud, convocando a una reunión para evaluar y determinar la acción correctiva correspondiente.	no conformidades RE-TNC-01
Gerente de calidad y responsable de área	3.-Llevan a cabo la evaluación de las causas potenciales por medio de una técnica estadística deseada, describiendo la información acerca del hallazgo identificado.	Plan de acciones correctivas RE-PAC-02
	4.-Establecen la acción correctiva correspondiente para subsanar la causa origen de la No conformidad, designando la persona o un grupo de personas y periodo de apertura-cierre de las mismas.	
Personal asignado	5.-Ejecuta la acción correctiva y/o preventiva correspondiente por medio de la evidencia objetiva, corroborando la subsanación de la causa raíz de la No Conformidad dentro del plan de acciones de correctivas.	
Responsable de área	6.-Evalúa y corrobora la eficiencia y eficacia de la acción correctiva, informando los resultados al gerente de calidad, turnándole la evidencia objetiva junto con el plan de acciones correctivas. ¿Subsana la No conformidad? SI: Pase a la operación 7. NO: Regresa el plan de acciones para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 3.	
Gerente de Calidad	7.-Recibe, revisa y valida las evidencias objetivas del plan de acciones correctivas, comunicando al responsable del área el cierre completo de la desviación estándar detectada.	
	8.-Documenta los cambios efectuados al Sistema de Gestión de Calidad del restaurante (P-AC-01).	Programa de control de acciones correctivas RE-PCA-04
	9.-Registra y comunica a las autoridades y responsabilidades correspondientes de manera mensual el estado de las acciones de mejora (P-JRD-04).	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	NOMBRE
RE-TNC-01	Solicitud para la detección de no conformidades
RE-PAC-02	Plan de acciones correctivas
RE-SMD-03	Solicitud de creación, modificación y baja de Información documentada
RE-PCA-04	Programa de Control de acciones de correctivas

9.-Diagrama de Flujo:







Procedimiento de creación, modificación, baja y control de Información documentada (P-CMC-02)

1.-Objetivo: Determinar los lineamientos para crear, modificar, autorizar y controlar la información documentada que se implementa en el restaurante con la finalidad de documentar las operaciones, conservando un adecuado proceso de Mejora Continua en cada uno de sus procesos. Administrando la información documentada que está en activo dentro de la plataforma informática de ISO TOOLS para su inmediata consulta para prevenir el uso de documentación obsoleta.

2.-Alcance: El presente procedimiento se implementa para toda aquella información documentada de naturaleza interna, asociada con el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante requerida para el funcionamiento correcto de cada uno de los procesos de operación, así como el control de todos aquellos documentos de naturaleza externa que se empleen en el restaurante.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices para las auditorías de gestión de la calidad).

4.-Políticas de operación:

- a) En caso de que se manifieste una modificación dentro de la estructura operacional del restaurante, su sistema documental se debe evaluar, actualizar y aprobar para su inmediata implementación dentro del Sistema de Administración de Operaciones.
- b) El responsable de área tiene la obligación de distribuir adecuadamente cada una de las operaciones a los empleados del restaurante, garantizando el correcto funcionamiento del sistema documental.
- c) La información documentada del restaurante debe ser implementada por medio de la documentación original y un respaldo en electrónico con sus respectivas firmas de los responsables correspondientes a su creación y autorización.
- d) Cada una de los nuevos documentos que se emitan, se consideran oficiales por medio de la publicación del portal informático de ISO TOOLS, en el cual todos los empleados del restaurante podrán consultar libremente la información correspondiente a su proceso.
- e) La creación de nueva documentación, será comunicada por medio de correo electrónico al gerente de operaciones, asegurando que tenga conocimiento previo acerca de todas las modificaciones que sufre el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- f) Los responsables de área deben garantizar que todos los empleados del restaurante comprendan adecuadamente las operaciones establecidas, implementando cada uno de los requerimientos determinados dentro del presente procedimiento

5.-Responsabilidades:

- ❖ El gerente de calidad tiene la obligación de coordinar e implementar la adecuada ejecución del presente procedimiento, garantizando que cada uno de las áreas funcionales del restaurante apliquen y gestionen correctamente toda la información documentada que rige cada una de sus operaciones específicas con base a lo determinado por el presente procedimiento normativo.
- ❖ El gerente de calidad tiene la obligación de garantizar que toda la información documentada solicitada por la norma ISO 9001:2015 cumpla con cada uno de los requisitos legales y reglamentarios con validez actual.
- ❖ Los empleados del restaurante que interactúa en el proceso de creación y gestión de la información documentada, tienen que cumplir adecuadamente con cada una de los lineamientos que este sujeto el presente procedimiento.
- ❖ Los responsables de área del restaurante, así como los empleados bajo su dirección conforme a cada una de los requerimientos con la finalidad de supervisar sus operaciones, tienen la obligación de establecer los documentos correspondientes que se necesiten para su correcto funcionamiento y gestión de cada una de las operaciones específicas.
- ❖ Los responsables de área tienen la obligación de garantizar que cada uno de la documentación vigente se divulgue a todos los empleados del restaurante que participen dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Los responsables de área deben delegar responsabilidades a los empleados del restaurante con la finalidad de documentar la creación, evaluación y cambios dentro de la estructura documental.
- ❖ El personal asignado para la creación, modificación y control de la documentación correspondiente debe comunicar inmediatamente los resultados de dicha operación, proporcionando al gerente de calidad la información documentada



- ❖ recientemente creada, así como sus modificación y autorización acerca de toda aquella documentación que se encuentre en estado obsoleto, impactando a cada uno de los procesos dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- ❖ Los responsables de área tienen la obligación de autorizar cada uno de los documentos requeridos por sus procesos correspondientes.
- ❖ El gerente de calidad es la persona autorizada que tiene la potestad de evaluar, autorizar, y canalizar la documentación correspondiente conforme a las pautas del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

7. Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Responsable de área	<p>1.-Determina la necesidad de creación, modificación o baja de información documentada, llenando y turnando la solicitud al gerente de calidad, tomando en consideración los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Reducción o modificación de operaciones. ❖ Complementación o eliminación de partes de la Información documentada. ❖ Mejora Continua del proceso. ❖ Modificación de aspectos reglamentarios y/o legales que sustenta el documento correspondiente. 	Solicitud de creación, modificación o baja de información documentada RE-SMD-03, Instructivo para la creación, modificación o baja de información documentada RE-ICM-01
Gerente de calidad	<p>2.-Recibe, revisa y autoriza la solicitud, asegurándose el correcto llenado conforme a los requisitos especificados. ¿Cumple con los requisitos de llenado? SI: Pase a la operación 3. NO: Regrese a la operación 1.</p>	Solicitud de creación, modificación o baja de información documentada RE-SMD-03
	<p>3.-Crea la Información documentada, tomando en consideración los requisitos establecidos, turnándola al gerente de calidad, contemplando los requisitos establecidos:</p> <p>Encabezado de documento: No. de revisión, no. de control, fecha de vigencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recuadro de firmas. ❖ Recuadro de modificaciones. ❖ Pie de página, no. de página y no. de control del documento. ❖ Modalidad de letra: Times New Roman negrita 10 (titulados), Times New Roman 10 (subtitulados), Times New Roman 10 (contenido) y Times New Roman 10 (notas). ❖ Modelo y configuración del documento salvo registros y documentos de naturaleza administrativa. ❖ Zona superior izquierda: Logotipo del restaurante "El platillo mexicano". ❖ A lado del logotipo del restaurante, escriba nombre del área correspondiente. ❖ Abajo del logotipo del restaurante, escriba el título del documento correspondiente. ❖ Zona superior derecha, separe en tres partes, añadiendo no. control, no. revisión y fecha vigente. <p>Nota: El No. control de la Información documentada correspondiente con base a la codificación vigente de 6 o 7 dígitos, asignando su consecutivo correspondiente, a continuación, se desglosa la siguiente codificación correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ CA Convenio Administrativo 	



<p>Responsable de área</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ES Especificación ❖ IT Instructivo de trabajo ❖ LI Lineamiento ❖ MO Manual de operaciones ❖ MP Manual de procedimientos ❖ NA Norma administrativa ❖ PM Programa ❖ PO Políticas de operaciones ❖ PC Plan de calidad ❖ PR Procedimiento ❖ RE Registro <p>Nota: Toda Información documentada se le asigna una codificación de 2 dígitos, mostrando la modalidad de documento específico del documento. El gerente de calidad trabajara conjuntamente con el responsable de área con la finalidad de no repetir la codificación respectiva. En caso de que la Información documentada sea creado por dos o más áreas correspondientes, el responsable de área debe establecer y encargarse del cumplimiento del presente procedimiento. Los códigos de los documentos eliminados, no se podrán utilizar para otro documento controlado, debido a que son asignados en forma consecutiva. Tomando en consideración los siguientes parámetros para la creación, modificación o baja de Información documentada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ No. revisión dentro de la zona de encabezado, tomando en consideración documentos de nueva revisión, se elimina las anteriores de cada uno de los documentos. ❖ Periodo de apertura, asociado con el periodo creación, modificación o baja del Información documentada correspondiente debido a que cada una de las actualizaciones, se indica en su no. de revisión. ❖ Recuadro de firmas de cada una las personas autorizadas para su creación, modificación o baja, revisión y autorización del documento correspondiente. ❖ Operaciones que se lleve a cabo en las revisiones del documento en el recuadro de modificaciones. ❖ No. de revisión, páginas afectadas, descripción y periodo de la modificación. ❖ Zona pie de página con su respectivo no. páginas y no. de control de la Información documentada que constituye el documento correspondiente. <p>Nota: La dimensión de la zona del recuadro de firmas y el no. de integrantes que, en las distintas zonas de cada recuadro como creación, modificación o baja, revisión y autorización, se crea con base a la Información documentada correspondiente.</p>	<p>Información documentada RE-IDA-02, Lista maestra de información documentada controlada RE-LMD-04</p>
<p>Gerente de calidad</p>	<p>4.- Recibe y revisa el correcto contenido de la Información documentada. ¿Cumple con los requisitos de contenido? SI: Pase a la operación 5. NO: Regresa la Información documentada para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 1.</p> <p>5.- Autoriza y recolecta firmas de autorización de los responsables de área correspondientes, subiendo la Información documentada en el Sistema informático ISO TOOLS.</p> <p>Nota: Toda la documentación aprobada debe turnarse a la gerencia de calidad por medio electrónico y escrito. La Información documentada original, debe archivarase bajo el área responsable correspondiente.</p> <p>6.-Mantiene actualizada la “Lista maestra de Información documentada controlada” permanentemente, archivando la documentación de naturaleza interna y externa correspondiente, en el caso de que haya un cambio en el sistema documental, estará bajo su responsabilidad.</p>	



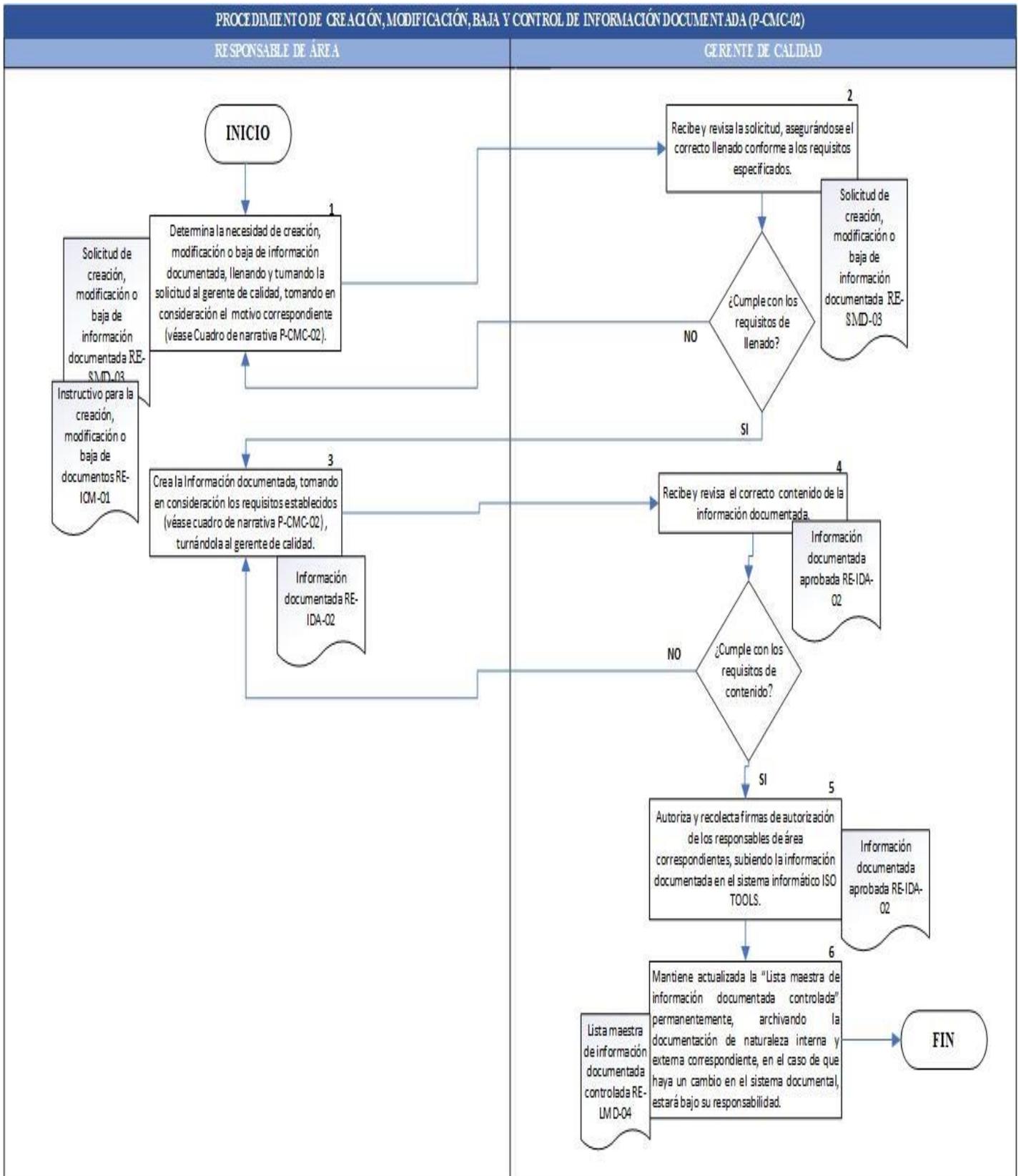
	<p>Nota: Las copias en físico de la Información documentada con validez actual, se deben determinar con un sello de “Copia controlada”. Toda aquella documentación que no contengan sello de Información documentada controlada, se encuentra en estado de “Obsoleto”, no siendo utilizados. La documentación original obsoleta cuya indicación “Obsoleto”, se separa y elimina las copias en físico.</p> <p>El gerente de calidad se encarga de gestionar las altas y bajas de Información documentada con la finalidad de eliminar de la plataforma informática de ISO TOOLS todos aquellos documentos obsoletos. Además, se separa y elimina la documentación correspondiente de naturaleza interna y externa obsoleto, sustituyendo por la referencia actual. Por consiguiente, se mantiene y archiva la documentación original obsoleta con la finalidad de que se extravié o dañe.</p>	
--	--	--

FIN DE PROCEDIMIENTO

8.-Registros:

CÓDIGO	NOMBRE
RE-ICM-01	Instructivo para la creación, modificación o baja de Información documentada
RE-IDA-02	Información documentada
RE-SMD-03	Solicitud de creación, modificación o baja de Información documentada
RE-LMD-04	Lista maestra de Información documentada controlada

9.-Diagrama de flujo





Procedimiento de auditorías internas de la calidad (P-AIC-03)

1.-Objetivo. -Brindar la orientación correcta para el proceso de planeación, ejecución y cierre de las auditorías internas de la calidad efectuadas al Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.

2.-Alcance. -Las pautas determinadas en el presente procedimiento normativo se efectúan de manera integral al Sistema de Gestión de Calidad del restaurante por medio de los auditores internos de la calidad, evaluando el nivel de desempeño de cada una de las áreas funcionales auditadas.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices para las auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad).

4.-Políticas de operación:

- a) El gerente de calidad desarrolla el programa anual de auditorías internas de la calidad, garantizando la correcta evaluación y Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- b) El auditor líder tiene la responsabilidad de seleccionar a cada uno de los auditores internos de la calidad, asignando las funciones y responsabilidades que van a desempeñar en la evaluación de los procesos del restaurante.
- c) El gerente de calidad y el auditor líder garantizan que el proceso de asignación y entrenamiento de los auditores internos, se lleve a cabo conforme a los lineamientos establecidos dentro del presente procedimiento.
- d) El gerente de operaciones del restaurante garantiza la correcta implementación del presente procedimiento conforme a los lineamientos establecidos previamente.
- e) La eficiencia y eficacia del proceso de auditorías internas de la calidad depende de la disponibilidad oportuna e inmediata de la información documentada, así como de los recursos correspondientes para su adecuada operación de los procesos del restaurante.
- f) El Gerente de Calidad es responsable de enviar el informe Auditoría, comunicando la participación inmediata de cada uno de los responsables de área con la finalidad de solucionar los hallazgos de auditoría detectados en operación.
- g) Los responsables de área tienen la obligación de validar la ejecución de las acciones correctivas, evaluando el nivel eficiencia y eficacia de los mismo con la finalidad de que solucionen las áreas de oportunidad para la Mejora Continua detectadas previamente.

5.-Responsabilidades:

- ❖ El gerente de calidad tiene la potestad de seleccionar a los auditores internos de la calidad, así como el replanteamiento de las auditorías internas de la calidad futuras.
- ❖ Los empleados del restaurante auditados de las diversas áreas funcionales, entregan la información correspondiente como evidencia objetiva a los auditores internos de calidad acerca de la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- ❖ El gerente de calidad coordina y vigila cada una de las operaciones de los auditores internos de la calidad.
- ❖ El gerente de calidad congrega, supervisa y dirige a los auditores internos de la calidad, al inicio en todo el proceso de auditoría, así como designar, planear y controlar la ejecución de las auditorías internas de la calidad.
- ❖ Los auditores internos de la calidad poseen la potestad de pedir la evidencia objetiva correspondiente con la finalidad de evaluar la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- ❖ El gerente de calidad comunica a cada una de las áreas funcionales auditadas acerca de los hallazgos detectados.
- ❖ El auditor líder dirige todo el proceso de la auditoría interna de la calidad del restaurante en cada una de sus fases de operación, entregando el informe final de auditoría, así como el plan de auditoría interna de la calidad.
- ❖ La Alta Dirección del restaurante dirige, delega y gestiona en cada una de las reuniones de apertura y de cierre de las auditorías internas de la calidad.
- ❖ El gerente de calidad evalúa y autoriza el plan de auditoría de la calidad, dirigiendo el proceso de selección, entrenamiento y evaluación de los auditores internos de la calidad, comunicando los resultados generados de las auditorías internas de la calidad a la Alta Dirección del restaurante para su correspondiente revisión del Sistema de Administración de Operaciones.
- ❖ Los auditores internos de la calidad conocen cada uno de los procedimientos operativos y administrativos, así como los manuales de operaciones acerca del área que se va a auditar, ejecutando la lista de verificación alineada con la norma ISO



9001:2015 con la finalidad de plasmar todas aquellas evidencias objetivas, así como los hallazgos detectados en operación en el proceso de auditoría.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Gerente de calidad	1.- Desarrolla programa de auditorías internas, determinando los periodos de realización programados previamente. 2.- Envía una copia impresa o electrónica del programa de auditorías internas a los dueños de proceso y partes interesadas, gestionando el proceso completo, vigilando la correcta ejecución de la misma.	Programa integral de auditorías internas de la calidad RE-AIC-01
	3.- Designa al auditor líder y equipo de auditores internos, considerando los parámetros específicos (véase cuadro de narrativa P-AIC-03). Requisitos específicos para el proceso de reclutamiento y selección de Auditores internos de la Calidad Los auditores internos deben cumplir adecuadamente con los siguientes requisitos específicos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Educación bachillerato ❖ Experiencia profesional mínimo un año. ❖ Facilidad de palabra oral y escrita. ❖ Tener experiencia en la participación por lo menos de una auditoría como auditor en formación. ❖ En el caso del auditor líder requiere haber participado en un proceso completo de auditoría interna de la calidad. Aptitudes individuales. Los auditores internos deben cubrir las siguientes cualidades: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diplomático ❖ Ético ❖ Perceptivo ❖ Abierto ❖ Proactivo ❖ Observador Evaluación de auditores internos de la calidad Los auditores internos de la calidad deben acreditar el curso de formación de auditores internos 10 hrs. de duración y acumular un mínimo total de 21 horas en entrenamiento acerca de temáticas de la familia de ISO 9000. El gerente de calidad conserva un expediente actualizado de cada uno de los auditores internos como evidencia de su experiencia y formación académica. Proporciona un certificado como auditor en sistemas de gestión de la calidad, este certificado deberá renovarse cada 2 años. La reevaluación se efectúa inmediatamente tras haber fungido en por lo menos 2 auditorías anuales. Los auditores internos se someterán a capacitaciones con la finalidad de conservar su competencia, dichas operaciones son planificadas por el gerente de calidad. Nota: Los auditores internos de la calidad son evaluados por el gerente de calidad por medio de pruebas psicométricas, entrevistas personales y entrenamiento simulado etc.	Lista de auditores internos de la calidad RE-LAI-02



Auditor líder	<p>4.- Elabora el plan de auditoría interna, turnándolo inmediatamente al gerente de calidad.</p> <p>Nota: El auditor líder es la persona asignada para comunicar los resultados y conclusiones de la Auditoría interna de las Calidad presentado por medio del “informe final de auditoría”, respaldando el apoyo de los integrantes del equipo auditor con la finalidad de complementar la información correspondiente. Además, el informe final de auditoría se emplea en la junta de revisión de la Dirección, indicándose en el procedimiento de juntas de revisión por la Dirección (P-JRD-04). Las auditorías internas de la calidad se cierran en el caso de que las no conformidades y oportunidades de mejora identificadas, se han solucionado por los responsables de los hallazgos de auditoría, evaluando la efectividad de la implementación de las acciones correctivas (P-AC-01) dentro de plazo menor a una semana, comunicándoseles a los participantes por medio de un comunicado en físico o digital.</p>	Plan de auditoría interna de la calidad RE-PAI-03
Gerente de calidad	<p>5.- Recibe y revisa el plan de auditoría interna, turnándolo al auditor líder para la preparación de documentos. ¿Cumple con los requisitos establecidos?</p> <p>SI: Pase a la operación 6. NO: Regresa el documento para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 4.</p>	
Auditor líder	<p>6.- Recibe y prepara la documentación de trabajo correspondiente para la ejecución de auditoría interna, turnándolos a los auditores internos asignados.</p>	
Auditor interno	<p>7.- Recibe, revisa y preparan la documentación correspondiente, creando los cuestionarios de evaluación.</p>	Listas de verificación RE-LV-04
Gerente de operaciones	<p>8.- Informa y envía un comunicado a todos los responsables de área y partes interesadas con 7 días de anticipación a la apertura de las Auditoría interna.</p>	Plan de auditoría interna de la calidad RE-PAI-03, Programa integral de auditorías internas de la calidad RE-AIC-01
Partes interesadas	<p>9.- Participan y ejecutan la reunión de apertura de auditoría interna, evaluando el eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.</p> <p>Nota: La finalidad de la junta de apertura de auditoría interna de la calidad se efectúa con la finalidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluar el alcance y objetivos de la auditoría interna de la calidad. ❖ Presentar una síntesis de cada una de las metodologías, así como de procedimientos que se emplearan en el proceso de auditoría interna. ❖ Presentar a los integrantes del equipo auditor. ❖ Clarificar toda duda o sugerencia acerca del proceso de la auditoría interna de la calidad. ❖ Determinar los medios de comunicación que se empleara en el proceso de auditoría interna de la calidad. ❖ Determinar los recursos disponibles requeridos en el proceso de auditoría interna de la calidad. <p>Se debe presentar cada uno de los periodos y horas acerca del desarrollo de la auditoría interna de la calidad, así como la Junta de cierre de la misma.</p>	Plan de auditoría interna de la calidad RE-PAI-03, Lista de asistencia RE-LA-04
Auditor líder y auditores internos	<p>10.- Posicionan en las áreas correspondientes para auditar en los horarios y lugares programados, evaluando y recolectando información.</p>	Listas de verificación RE-LV-05, Plan de auditoría interna de la calidad RE-PAI-03

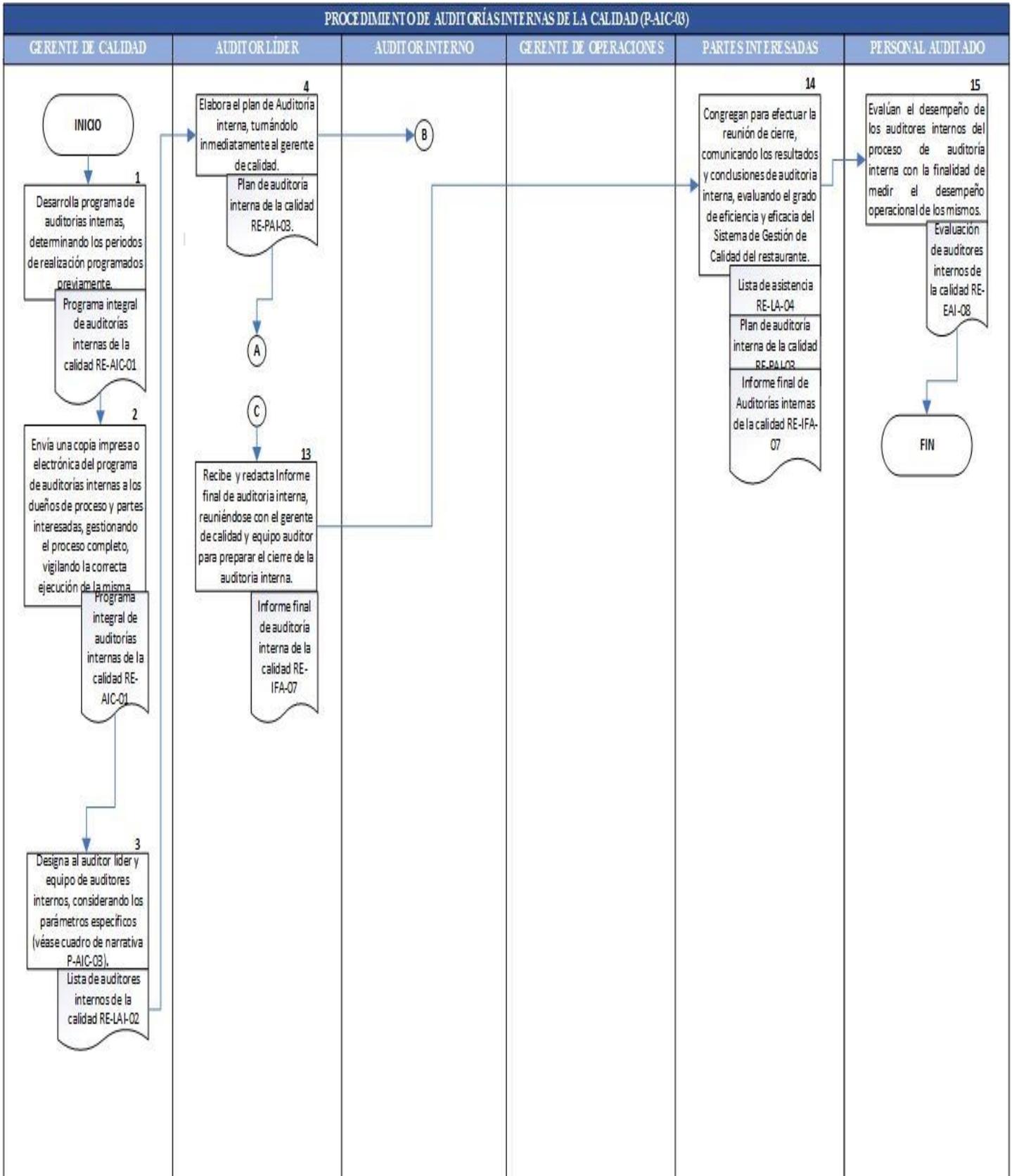


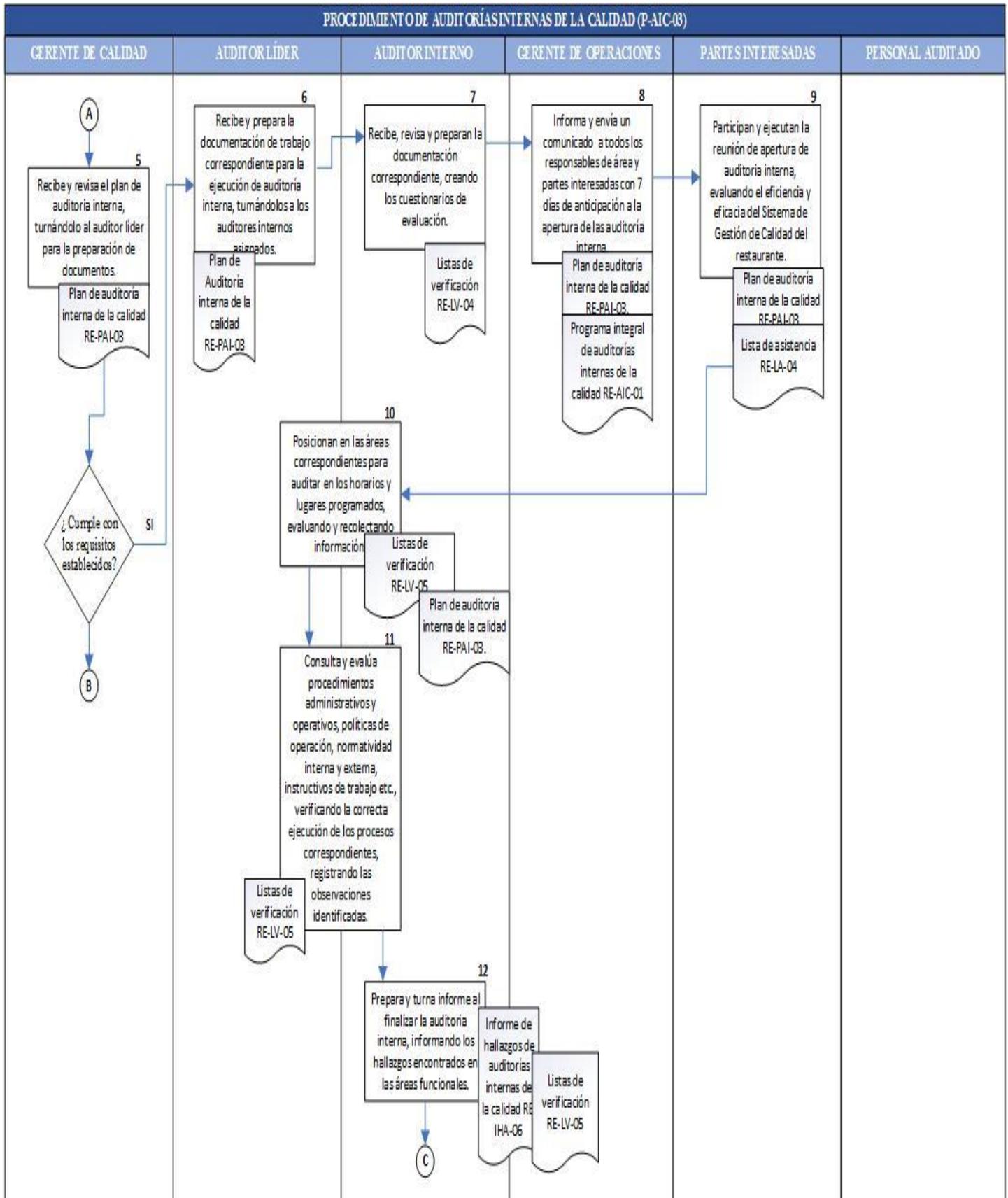
	<p>11.- Consulta y evalúa procedimientos administrativos y operativos, políticas de operación, normatividad interna y externa, instructivos de trabajo etc., verificando la correcta ejecución de los procesos correspondientes, registrando las observaciones identificadas.</p> <p>Nota: Estas observaciones se sustentan por medio del análisis de información cualitativa-cuantitativa como consecuencia dicha operación conforme a diversos informes y registros con la finalidad de documentar cualquier hallazgo, ya sea oportunidad de mejora o No conformidad. Si se identifica una posible No conformidad, se deben subsanar inmediatamente antes de que sea documentada, se procederá a consultarlo con el auditor líder con la finalidad, determinando su causa raíz, así como su efecto de la misma.</p>	<p>Listas de verificación RE-LV-05,</p>
Auditor interno	12.- Prepara y turna Informe al finalizar la auditoría interna, informando los hallazgos encontrados en las áreas funcionales.	Informe de hallazgos de auditorías internas de la calidad RE-IHA-06,
Auditor líder	13.- Recibe y redacta Informe final de auditoría interna, reuniéndose con el gerente de calidad y Equipo auditor para preparar el cierre de la auditoría interna.	
Partes interesadas	14.- Congregan para efectuar la reunión de cierre, comunicando los resultados y conclusiones de auditoría interna, evaluando el grado de eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.	<p>Lista de asistencia RE-LA-04, Plan de auditoría interna de la calidad RE-PAI-03, Informe final de auditorías internas de la calidad RE-IFA-07</p>
Personal auditado	15.- Evalúan el desempeño de los auditores internos del proceso de auditoría interna con la finalidad de medir el desempeño operacional de los mismos.	Evaluación de auditores internos de la calidad RE-EAI-08
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	NOMBRE
RE-AIC-01	Programa integral de auditorías internas de la calidad
RE-LAI-02	Lista de auditores internos de la calidad
RE-PAI-03	Plan de auditoría interna de la calidad
RE-LA-04	Listas de asistencia
RE-LV-05	Listas de verificación
RE-IHA-06	Informe de hallazgos de auditorías internas de la calidad
RE-IFA-07	Informe final de auditorías internas de la calidad

9.-Diagrama de flujo:







Procedimiento de juntas de revisión por la Dirección (P-JRD-04)

1.-Objetivo. -Determinar los lineamientos para llevar a cabo las juntas de revisión por la Dirección, estableciendo el grado de eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, garantizando un alto nivel de desempeño del Sistema de Administración de Operaciones.

2.-Alcance: El presente procedimiento se aplica a las juntas de revisión por la Dirección que gestiona la gerencia de calidad del restaurante y cada una de las partes interesadas como director general, autoridades y responsabilidades, responsables de área, auxiliares operativos y administrativos etc.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices para las Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad).

4.-Políticas de operación:

- a) La Alta Dirección del restaurante tiene la obligación de establecer al responsable de la dirección, adicionalmente de cada una de sus funciones y responsabilidades, debe tener el compromiso adicional de garantizar el diseño, ejecución y conservación de cada uno de los procesos requeridos para la correcta operación del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- b) El gerente de calidad comunica a la Alta Dirección del restaurante acerca del grado de madurez del Sistema de Administración de Operaciones, así como la oportunidad de Mejora Continua dentro de la operación del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) La Alta Dirección garantiza la correcta determinación de cada uno de los procesos de comunicación del restaurante con la finalidad de que se lleven a cabo un alto grado de eficiencia y eficacia en la implementación de los procesos.
- d) La Alta Dirección tiene la obligación de garantizar la adopción permanente de una cultura de oportunidades para la Mejora Continua, tomando en consideración cada uno de las modificaciones que puede sufrir el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- e) El gerente de calidad debe solicitar inmediatamente la firma de autorización de aceptación del informe de revisión por la Dirección, tomando en consideración cada una de las modificaciones que ha sufrido el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, evaluando el estado de las revisiones previamente generadas.
- f) La Alta Dirección debe evaluar la correcta provisión de recursos, monitoreando y midiendo el avance de los objetivos de la calidad, revisando el grado de efectividad del desempeño de los procesos del restaurante.
- g) La Alta Dirección tiene la obligación de evaluar permanentemente la eficiencia y eficacia de las acciones de Mejora Continua con la finalidad de gestionar adecuadamente posibles riesgos y oportunidades detectadas previamente en la operación de los procesos del restaurante.

5.-Responsabilidades:

- ❖ La Alta Dirección del restaurante debe brindar evidencia objetiva acerca del compromiso y liderazgo permanente con la implementación, mantenimiento y Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ La Alta Dirección lleva a cabo y autoriza el Informe de la junta de revisión por Dirección, teniendo la responsabilidad el gerente de calidad de cumplir correctamente las juntas de revisión previamente planeadas, satisfaciendo adecuadamente con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- ❖ La Alta Dirección, Gerente de operaciones y responsables de área poseen la obligación de gestionar la toma de decisiones dentro de la junta de revisión por la Dirección, garantizando la correcta gestión de las operaciones del restaurante.
- ❖ El gerente de calidad fomenta una cultura de Mejora Continua y satisfacción de los clientes dentro de la estructura organizacional del restaurante por medio de un alto nivel de liderazgo de la Alta Dirección.
- ❖ La Alta Dirección tiene la obligación de evaluar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, garantizando la eficiencia y eficacia del grado de desempeño del Sistema de Administración de Operaciones alineada adecuadamente con su proceso de planificación estratégica, consiguiendo los objetivos previamente establecidos por la Alta Dirección.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).



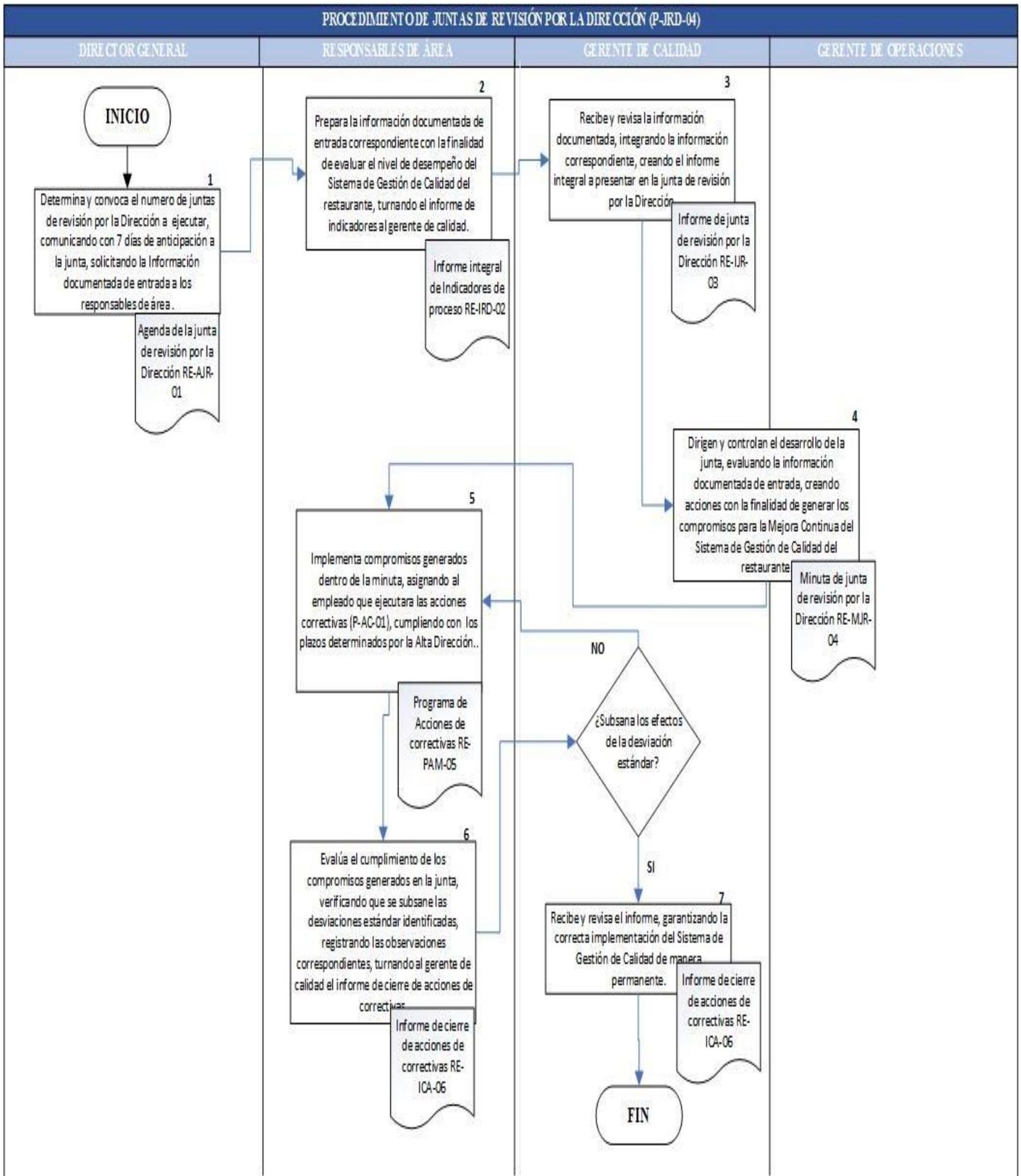
7.- Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Director general	1.- Determina y convoca el número de juntas de revisión por la Dirección a ejecutar, comunicando con 7 días de anticipación a la junta, solicitando la información documentada de entrada a los responsables de área.	Agenda de la junta de revisión por la dirección RE-AJR-01
Responsable de área	2.- Prepara la información documentada de entrada correspondiente con la finalidad de evaluar el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, turnando el informe de indicadores al Gerente de calidad.	Informe integral de indicadores de proceso RE-IRD-02
Gerente de calidad	3.- Recibe y revisa la información documentada, integrando la información correspondiente, creando el informe integral a presentar en la junta de revisión por la Dirección.	Informe de junta de revisión por la Dirección RE-IJR-03
Gerente de calidad y Gerente de operaciones	4.- Dirigen y controlan el desarrollo de la junta, evaluando la información documentada de entrada, creando acciones con la finalidad de generar los compromisos para la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.	Minuta de junta de revisión por la Dirección RE-MJR-04
Responsables de área	5.- Implementa compromisos generados dentro de la minuta, asignando al empleado que ejecutara las acciones correctivas (P-AC-01), cumpliendo con los plazos determinados por la Alta Dirección.	Programa de acciones de correctivas RE-PAM-05
	6.- Evalúa el cumplimiento de los compromisos generados en la junta, verificando que se subsane las desviaciones estándar identificadas, registrando las observaciones correspondientes, turnando al gerente de calidad el informe de cierre de acciones de correctivas. ¿Subsana los efectos de la desviación estándar? SI: Pase a la operación 7. NO: Regresa el programa de acciones para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 5.	Informe de cierre de acciones de correctivas RE-ICA-06
Gerente de Calidad	7.- Recibe y revisa el Informe, garantizando la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad de manera permanente.	Informe de cierre de acciones de correctivas RE-ICA-06
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-AJR-01	Agenda de la junta de revisión por la dirección
RE-IRD-02	Informe integral de indicadores de proceso
RE-IJR-03	Informe de junta de revisión por la Dirección
RE-MJR-04	Minuta de junta de revisión por la dirección
RE-PAM-05	Programa de acciones de correctivas
RE-ICA-06	Informe de cierre de acciones de correctivas

9.-Diagrama de flujo:





Procedimiento de control de no conformidades (P-TNC-05)

1.-Objetivo: Garantizar que el servicio proporcionado por el restaurante, se alinee correctamente a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, gestionándolo de manera idónea la implementación de acciones de mejora adecuadas al origen de la No conformidad con la finalidad de subsanar sus efectos en operación, asegurando un adecuado desempeño de los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

2.-Alcance: El presente procedimiento se implementa a todas las áreas funcionales del restaurante, proporcionando un servicio con altos estándares de calidad, implementándolo de manera permanente cada uno de los responsables de área, así como los empleados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices de auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad).

4.-Políticas de operación:

- a) El proceso de detección del servicio no conforme como resultado de desviaciones estándar en cada uno de los requisitos previamente establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- b) En el caso de que el incumplimiento de los requisitos del Sistema de Administración de Operaciones, no impacte la estructura operacional del restaurante, se considera que no requiere la implementación de acciones correctivas.
- c) Se debe desarrollar un Informe mensual de los registros de tratamientos de no conformidades y servicios no conformes detectados dentro de un periodo previamente establecido, describiendo los datos orientados a cada uno de las desviaciones estándar detectados, analizando y tomando la decisión de qué tipo de acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades se implementarán para subsanar las oportunidades para la Mejora Continua.
- d) En el caso de que se subsane un servicio no conforme, se evaluara una nueva validación con la finalidad de garantizar su cumplimiento con cada uno de sus requisitos.
- e) El responsable de área autoriza la ejecución de acciones correctiva, subsanando el tratamiento de no conformidades y servicio no conforme, determinando el empleado asignado para implementar las acciones de mejora previamente establecidas.
- f) Cada una de las acciones correctivas, se requiere llevar a cabo una evaluación de las causas potenciales con la finalidad de detectar la causa origen que manifestó la No conformidad.
- g) El periodo de análisis y seguimiento de las acciones correctivas se llevan a cabo por el responsable de área correspondiente, cumpliendo con el periodo previamente planeado.

5.-Responsabilidades:

- ❖ El gerente de calidad debe determinar, conservar y divulgar el presente procedimiento a los responsables de área con la finalidad de implementar, manteniendo la trazabilidad del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, comunicando a la Alta Dirección si se manifiesta alguna problemática en operación al momento de liberar el servicio.
- ❖ Cada una de las partes interesadas debe ejecutar los lineamientos indicados en el presente procedimiento normativo, potencializando el proceso de planeación y ejecución de cada una de las estrategias de operaciones que garanticen la correcta gestión de riesgos y oportunidades dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- ❖ Los responsables de área del restaurante deben establecer, detectar y subsanar el tratamiento de no conformidades y servicio no conforme manifestado en operación, tomando la decisión correcta de implementar la modalidad de tratamiento que se aplicara a la problemática identificada, ejecutando acciones de mejora requeridas con la finalidad de prevenir su recurrencia.
- ❖ El gerente de calidad debe liberar el tratamiento y servicio no conforme, conservando la documentación correspondiente a raíz de la implementación de los dispositivos del tratamiento de no conformidades y servicio no conforme con base a las pautas determinadas, comunicando al gerente de operaciones de las acciones de mejora y del tratamiento de no conformidades y servicio no conforme dentro de un periodo menor de 7 días.
- ❖ El gerente de calidad debe garantizar la correcta ejecución, gestión y evaluación de los acciones de mejora correspondientes con la finalidad de detectar riesgos y análisis de las oportunidades para la Mejora Continua dentro del servicio del restaurante.



6.-Definiciones:

❖ Véase norma ISO 9000:2015 (fundamentos y vocabulario).

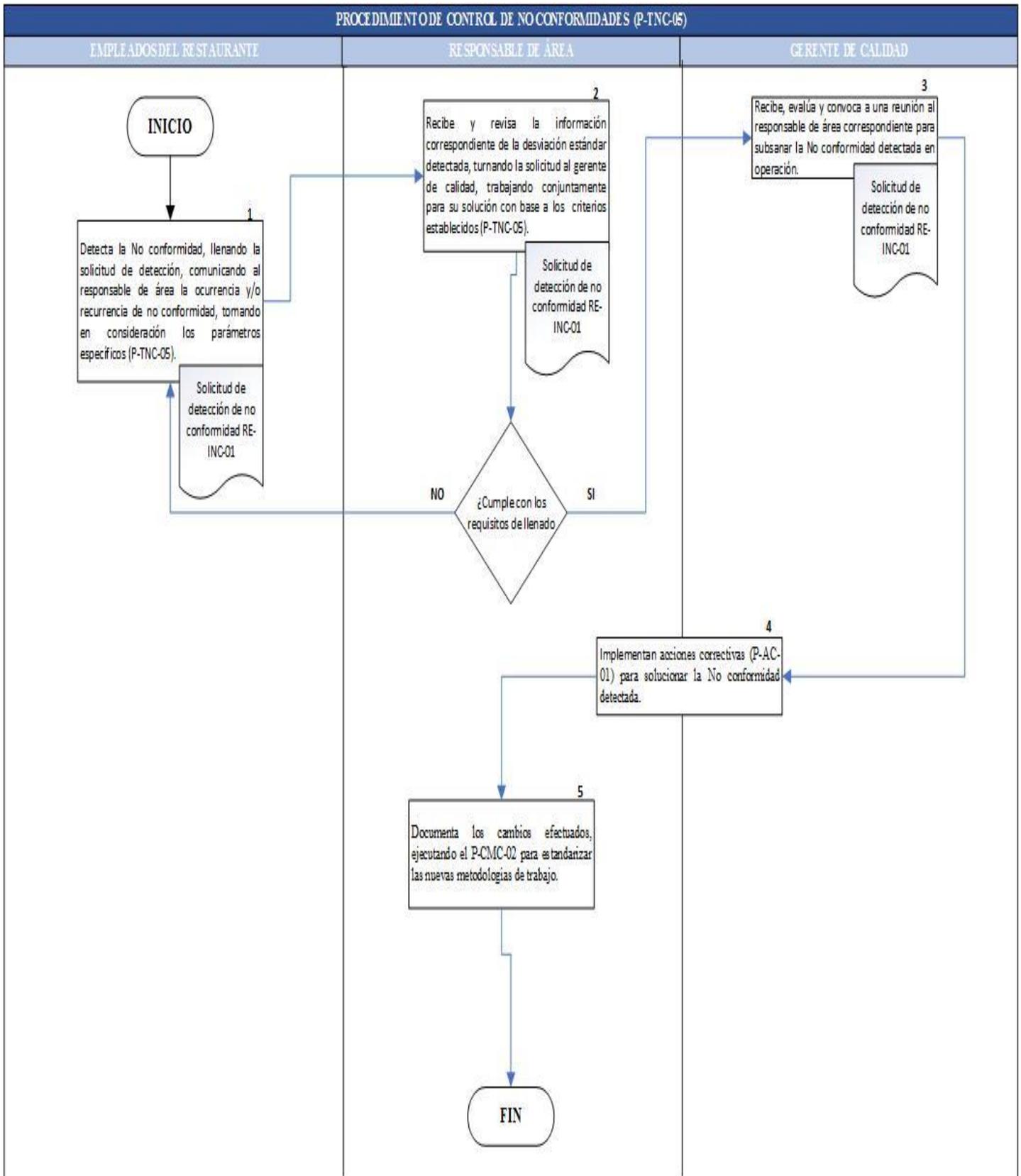
7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTROS
Empleados del restaurante	1.-Detecta la No conformidad, llenando la solicitud de detección, comunicando al responsable de área la ocurrencia y/o recurrencia de no conformidad, tomando en consideración los parámetros específicos (P-TNC-05) . a) Auditorías internas o externas de la calidad. b) Junta de revisión por la Dirección. c) Gestión de no conformidad. d) Monitoreo y medición de procesos operativos y administrativos. e) Gestión de proveedores externos. f) Medición de satisfacción del cliente. g) Gestión de riesgos etc.	Solicitud de detección de no conformidad RE-INC-01
Responsable de área	2.- Recibe y revisa la información correspondiente de la desviación estándar detectada, turnando la solicitud al gerente de calidad, trabajando conjuntamente para su solución con base a los criterios establecidos (P-TNC-05) . Nota: Los criterios para la implementación del control de no conformidad son los siguientes: a) Eliminación de no conformidad. b) Liberación por medio de concesión por los responsables de área correspondientes. c) Rediseño de proceso para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.	
Gerente de calidad	3.- Recibe, evalúa y convoca a una reunión al responsable de área correspondiente para subsanar la No conformidad detectada en operación.	
Gerente de calidad y responsable de área	4.- Implementan acciones correctivas (P-AC-01) para solucionar la No conformidad detectada.	N/P
Gerente de calidad	5.- Documenta los cambios efectuados, ejecutando el procedimiento de creación, modificación, baja y control de información documentada (P-CMC-02) para estandarizar las nuevas metodologías de trabajo.	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-INC-01	Solicitud de detección de no conformidad

9.-Diagrama de flujo:





ANEXO B. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS REQUERIDOS POR EL RESTAURANTE



Procedimiento de adquisición y/o compras de materias primas e insumos (P-CMI-06)

1.-Objetivo: Determinar las pautas para la adquisición y/o compras de materias primas e insumos para el restaurante, garantizando el correcto cumplimiento de las necesidades y expectativas de las áreas funcionales que constituyen el Sistema de Gestión de Calidad.

2.-Alcance: El presente procedimiento se implementa a las compras generales de las diversas áreas funcionales del restaurante, abarcando la solicitud de compra hasta el abastecimiento del proveedor externo.

3.-Referencias:

- ❖ Reglamento interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- ❖ Reglamento general de inspección del trabajo y aplicación de sanciones.
- ❖ Reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ Reglamento de la ley federal sobre metrología y normalización.
- ❖ Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, “Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios”.
- ❖ Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2000, Alimentos-Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo “H”.

4.-Políticas de operación:

- a) Cada uno de los responsables del área que solicita los productos y/o servicios por medio de un orden de compra, detallando adecuadamente lo que se va a adquirir, de lo contrario se turna la orden de compra, describiendo específicamente la información del producto y/o servicio previamente requerido.
- b) Todas las órdenes de compra deberán contener correctamente la firma del área de gerencia de operaciones, autorizando la liberación del pago inmediato para la adquisición y/o compra del producto /o servicio solicitado.
- c) En el caso de que el responsable del área de gerencia de operaciones no esté presente, se turnara la orden de compra al responsable del área de contabilidad correspondiente para su inmediata autorización.
- d) El área de contabilidad tiene la potestad de autorizar las órdenes de compra, turnándola al responsable de área correspondiente para su inmediata entrega por parte del proveedor externo.
- e) Cada uno de los productos y/o servicios que solicite el área correspondiente, tiene la obligación de validar al momento de entrega antes de autorizar su ingreso al almacén.
- f) El proceso de adquisición y/o compra de servicio externo, complementando las operaciones del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, se llevará a cabo por la firma de autorización del gerente de operaciones.
- g) El responsable de almacén tiene la obligación de validar el buen estado del producto previamente requeridos, almacenando conforme a su tratamiento específico según sea el tipo de bien, en el caso de un servicio, el responsable del área gestiona adecuadamente las negociaciones con el proveedor externo, verificando el tiempo de entrega previamente planeado entre las partes, así como el cumplimiento de los requerimientos del área solicitante.
- h) La comparativa de proveedores externos se analizará específicamente por el responsable de área, garantizando la correcta toma de decisión del proveedor externo idóneo, cumpliendo con los requerimientos del área solicitante.
- i) El responsable del área correspondiente gestionara el proceso completo de la adquisición y/o compra del producto y/o servicio con el proveedor externo, asegurándose del cumplimiento adecuado de los detalles de la negociación.
- j) Cada uno de los registros de la validación de la entrega del producto y/o servicio solicitado, contiene la firma del responsable del área correspondiente, autorizando la orden de compra por concepto de entrega, adjuntando un acuse de recibo del producto y/o servicio que ha recibido el responsable del área.
- k) La adquisición y/o compra de cada uno de los productos y/o servicios recibidos en el caso de que hayan sido autorizados, se turnan al área solicitante por medio de una solicitud para la entrega inmediata, en el cual firmará de entrega.

5.-Responsabilidades:

- ❖ El responsable de área establece cada una de las necesidades y expectativas referente a las adquisiciones y/o compras con la finalidad de asegurar la optimización del presupuesto anual del restaurante, validando la autorización para su inmediata contratación del proveedor externo.
- ❖ El responsable de área gestiona las negociaciones con el proveedor externo, asegurándose de la correcta adquisición y/o compra de producto y/o servicio que solicite el área correspondiente.



- ❖ El gerente de operaciones evalúa cada una de las adquisiciones y/o compras mensuales, evaluando la correcta optimización de los recursos económicos por las diversas áreas funcionales del restaurante, tomando en consideración cada una de las políticas, normas legales actuales.
- ❖ El gerente de operaciones conserva actualizado el padrón de proveedores externos, garantizando la inmediata adquisición y/o compra de productos y/o servicios que requiera el área correspondiente.
- ❖ El responsable del almacén valida la adecuada e inmediata entrega de los productos y/o servicios contratados externamente, así como su inmediata entrega al área solicitante.
- ❖ El gerente de operaciones gestiona adecuadamente el presupuesto anual del restaurante asignado para todas las adquisiciones y/o compras en general, tomando en consideración la normatividad legal vigente.
- ❖ El responsable del área elabora un informe mensual de las adquisiciones y/o compras realizadas, describiendo la información detallada dentro de su área correspondiente.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

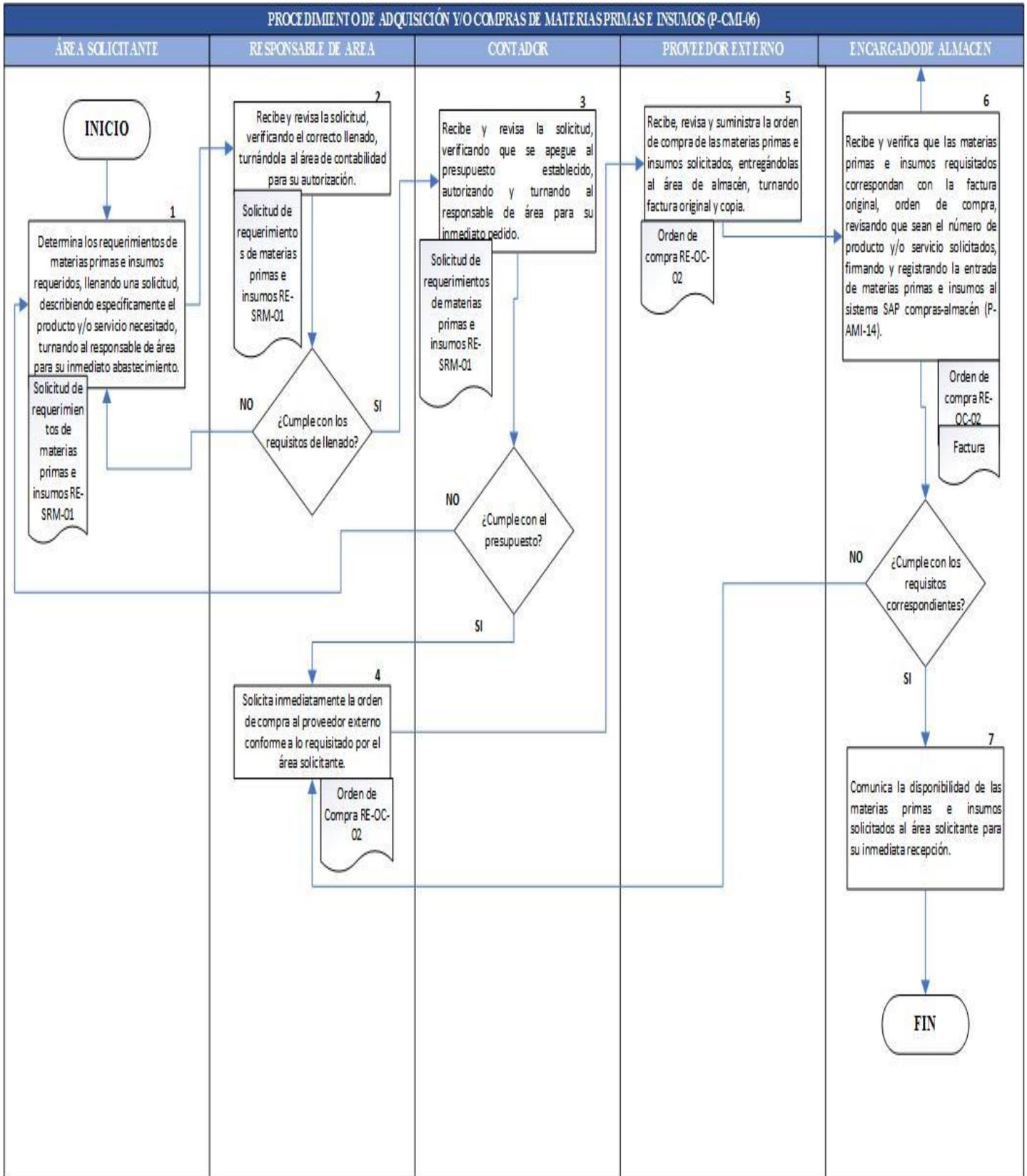
7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Área solicitante	1.- Determina los requerimientos de materias primas e insumos requeridos, llenando una solicitud, describiendo específicamente el producto y/o servicio necesitado, turnando al responsable de área para su inmediato abastecimiento.	Solicitud de requerimientos de materias primas e insumos RE-SRM-01
Responsable de área	2.- Recibe y revisa la solicitud, verificando el correcto llenado, turnándola al área de contabilidad para su autorización.	
Contador	3.- Recibe y revisa la solicitud, verificando que se apege al presupuesto establecido, autorizando y turnando al responsable de área para su inmediato pedido. ¿Cumple con el presupuesto? SI: Pase a la operación 4. NO: Regresa el producto y/o servicio para su inmediato reemplazo, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 2.	
Responsable de área	4.- Solicita inmediatamente la orden de compra al proveedor externo conforme a lo requisitado por el área solicitante.	Orden de compra RE-OC-02
Proveedor externo	5.- Recibe, revisa y suministra la orden de compra de las materias primas e insumos solicitados, entregándolas al área de Almacén, turnando factura original y copia.	Orden de compra RE-OC-02, Factura
Responsable de área	6.- Recibe y verifica que las materias primas e insumos requisitados correspondan con la factura original orden de compra, revisando que sean el número de producto y/o servicios solicitados, firmando y registrando la entrada de materias primas e insumos al sistema SAP compras-almacén (P-AMI-14).	
Área solicitante	7.- Comunica la disponibilidad de las materias primas e insumos solicitados al área solicitante para su inmediata recepción.	N/P
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-SRM-01	Solicitud de requerimientos de materias primas e insumos
RE-OC-02	Orden de compra
RE-IES-03	Informe de entradas
N/P	Factura

9.- Diagrama de flujo:





Procedimiento de servicio a comedor (P-SC-07)

1.-Objetivo: Fabricar los platillos solicitados por los clientes con la finalidad de brindar un excelente servicio de gastronomía tradicional mexicana, proporcionándoles una nueva gama de comida tradicional mexicana que aseguren una correcta alimentación benéfica para su salud.

2.-Alcance: El presente procedimiento se aplica al área de servicio de comedor del restaurante, asegurando una serie de estándares alta calidad, proporcionando un servicio personalizado a los clientes consumidores.

3.-Referencias:

- ❖ Reglamento interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- ❖ Reglamento general de inspección del trabajo y aplicación de sanciones.
- ❖ Reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ Reglamento de la ley federal sobre metrología y normalización.
- ❖ NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad
- ❖ NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas
- ❖ NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad - Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.
- ❖ NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas
- ❖ NOM-251-SSA1-2009, “Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios”.
- ❖ NMX-F-605-NORMEX-2000, Alimentos-Manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo “H”.

4.-Políticas de operación:

- a) El chef ejecutivo solicitará inmediatamente al área de almacén cada uno de las materias primas e insumos que se utilizará para la fabricación de los platillos de comida, así como las distintas bebidas que ofrece en el restaurante.
- b) Cada una de las materias primas e insumos que solicite el chef ejecutivo con la finalidad de fabricar los platillos de comida y bebidas de diversos tipos, se registrarán cotidianamente dentro del sistema informático SAP (Modulo almacén), llevando correctamente el control de salidas de materias primas e insumos que utilice dentro del área de cocina del restaurante.
- c) El responsable del almacén tiene la obligación de recolectar las firmas de cada uno de los responsables de área correspondiente con la finalidad de autorizar el proceso correcto de provisión de materias primas e insumos solicitados por el área de cocina, gestionando de manera adecuada la optimización de los recursos del área de almacén.
- d) El horario de atención a clientes es de 10:00 am-21:00 pm, de lunes a domingo, garantizando un servicio con la más alta calidad en gastronomía mexicana.
- e) Las ordenes de servicio de los clientes se levanta por medio de una aplicación informática cargada dentro de una Tablet, por lo que el mesero registra el pedido correspondiente, garantizando un servicio dinámico y eficaz.
- f) Los servicios gastronómicos que proporciona el restaurante son desayunos, comidas y cenas, ajustándose a los distintos tipos de paladares de sus clientes, plasmando un sello distintivo dentro de la gastronomía mexicana.
- g) El sistema informático en el que esta desglosado cada uno de los menús del día, está cargado dentro software app diseñado de manera personalizada con la finalidad de que los clientes puedan reservar vía online.
- h) El servicio que brinda el restaurante, se proporcionara en 2 modalidades, la primera opción se refiere a una orden de servicio para llevar, la segunda modalidad se degustaran los platillos de comida dentro de las instalaciones del restaurante.
- i) El número de comida que se fabricara de manera cotidiana, se establecerá con base a la demanda de los clientes, tomando en consideración la apertura de una encuesta en línea referente a los platillos mexicanos que se les gustaría que se incluyeran en el menú semanal del restaurante.

5.-Responsabilidades:

- ❖ EL responsable del área de almacén proporciona las materias primas e insumos para cada uno de los ingredientes en la fabricación de los alimentos, gestionando de manera sistemática la estandarización de los procesos de cocina.
- ❖ El chef ejecutivo turna al área de cocina el informe de cada una de las recetas que se utilizaran para la fabricación semanal de los alimentos, fabricando en tiempo y en forma la preparación de los platillos de comida por parte de los cocineros y auxiliares de cocina.



- ❖ El área de cocina recibe cada una de las materias primas e insumos, registrándolas en el sistema informático SAP con la finalidad de llevar un adecuado control de operaciones dentro del área de almacén-cocina.
- ❖ El área de comedor realiza el acomodo y orden de las mesas, sillas y todos aquellos objetos requeridos para el montaje del área de comedor con la finalidad de proporcionar un servicio de máxima calidad a los clientes.
- ❖ Los meseros registran la orden de servicio de los clientes por medio de una aplicación app que diseñara el restaurante con la finalidad de gestionar inmediatamente el pedido de los clientes.
- ❖ Los meseros y capitán de meseros proporcionan a todo momento un servicio personalizado, garantizándoles a los clientes el sello distintivo de la marca restaurantera.
- ❖ Los meseros levantan los objetos del comensal, limpiando y ordenando la mesa, sillas y demás objetos para el montaje del área de comedor, preparándolas para los siguientes comensales que visiten el restaurante.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

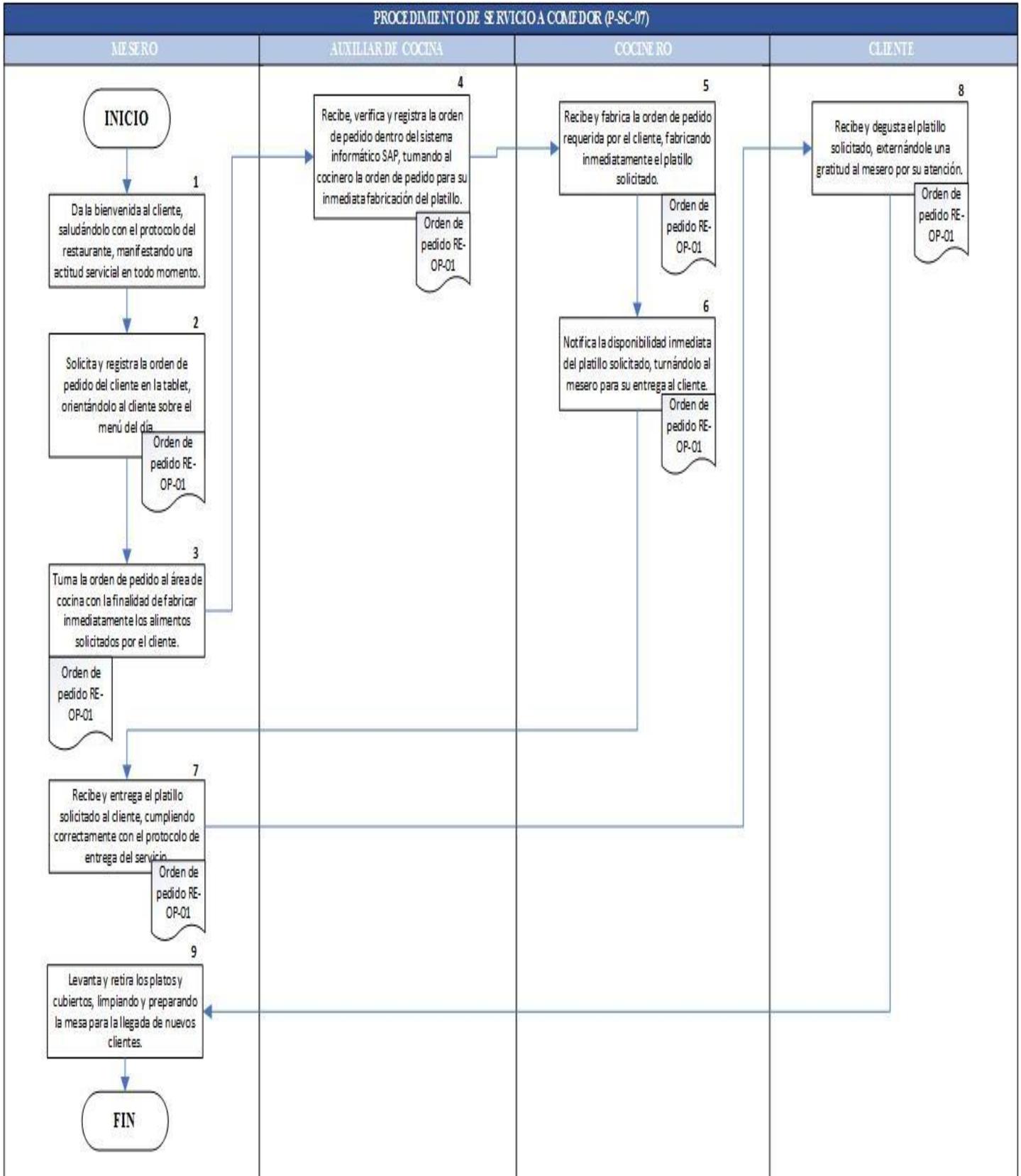
7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTROS
Mesero	1.-Da la bienvenida al cliente, saludándolo con el protocolo del restaurante, manifestando una actitud servicial en todo momento.	Orden de pedido (RE-OP-01)
	2.- Solicita y registra la orden de pedido del cliente por medio de la Tablet, orientándolo al cliente sobre el menú del día.	
	3.-Turna la orden de pedido al área de cocina con la finalidad de fabricar inmediatamente los alimentos solicitados por el cliente.	
Auxiliar de Cocina	4-Recibe, verifica y registra la orden de pedido dentro del sistema informático SAP, turnando al cocinero la orden de pedido para su inmediata fabricación del platillo.	
	5.- Recibe y fabrica la orden de pedido requerida por el cliente, fabricando inmediatamente el platillo solicitado.	
Cocinero	Recibe y degusta el platillo solicitado, externándole una gratitud al mesero por su atención.	
	7.- Recibe y entrega el platillo solicitado al cliente, cumpliendo correctamente con el protocolo de entrega del servicio.	
Mesero	8.- Recibe y degusta el platillo solicitado, externándole una gratitud al mesero por su atención.	
Cliente	9.- Levanta y retira los platos y cubiertos, limpiando y preparando la mesa para la llegada de nuevos clientes.	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-OP-01	Orden de pedido

9.- Diagrama de flujo:





Procedimiento de administración de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua (P-ARO-08)

1.-Objetivo: Establecer los requisitos de operación del presente procedimiento para la administración de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua que se lleguen a presentar en el restaurante, alineados correctamente con los objetivos de la calidad, contemplándolos desde su proceso de detección al proceso de cierre de los programas de acciones de mejora establecidos con la finalidad de llevar a cabo la normatividades legales y reglamentarias que emitan las entidades organizacionales correspondientes.

2.-Alcance: Se aplica correctamente a la estructura general de los procesos que desempeña el restaurante que puedan manifestar un riesgo y oportunidad para la Mejora Continua que impacte a la operatividad del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante efectuadas dentro de la estructura operacional de servicio.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices de auditorías de gestión de la calidad).

4.-Políticas de operación:

- a) Cada uno de los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua que se manifiesten en el restaurante, se evalúa y analiza de forma clara, precisa y practica por medio de las metodologías propuestas por las áreas correspondientes, sistematizando la alineación de los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua dentro de la planeación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.
- b) Los responsables de las áreas correspondientes tienen la responsabilidad de registrar inmediatamente cada uno de los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua que se manifiesten en la operación de los procesos del restaurante por medio de la matriz de administración de riesgos, en el cual este constituida por cada una de las operaciones cotidianas de carácter urgente, detectando sus probables riesgos y oportunidades para la Mejora Continua.
- c) El proceso de evaluación y análisis de los probables riesgos y oportunidades para la Mejora Continua, se llevan a cabo por los responsables de áreas de las diversas áreas funcionales del restaurante en el caso de creaciones, modificaciones, productos y/o servicios de nueva creación, en caso de que sean determinados o cambiados, y otros riesgos potenciales que atenten contra el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- d) Durante las operaciones de identificación de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua de los procesos del restaurante, se implementará una verificación programada previamente por medio de la consulta del sistema documental del Sistema de Administración de Operaciones, monitoreando el correcto funcionamiento de cada una de las operaciones se lleven a cabo conforme a lo establecido en dichos documentos.
- e) La normatividad correspondiente a las distintas áreas funcionales del restaurante, fungirá como soporte de información para el análisis y revisión de los aspectos operacionales dentro de la estructura de procesos con la finalidad de identificar los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua que se manifieste en operación.
- f) En el proceso de análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua, se determinan cada una de las acciones de mejora para su control inmediato.
- g) La toma de decisión para evaluar el nivel de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua, se determina conforme a los siguientes niveles de impacto:
 - Riesgo menor: En este caso no se requiere generar Acciones correctivas y acciones para abordar riesgos y oportunidades para subsanar el riesgo y oportunidad para la Mejora Continua.
 - Riesgo moderado: Durante la implementación de este nivel de riesgo, se considera que puede ser aceptable por un breve lapso de tiempo.
 - Riesgo mayor: La atención inmediata de este nivel de riesgo, se toman acciones de mejora rápidas y contundentes para eliminar las causas potenciales que originaron los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua, verificando su cierre o liberación de las mismas, garantizando la efectividad de las acciones de mejora establecidas en operación.

5.-Responsabilidades:

- ❖ El gerente de calidad y cada uno de los responsables de las áreas funcionales del restaurante elaboran los cuadros de evaluación del contexto interno y externo para los procesos que opera el restaurante, así como un análisis de cada una de las necesidades



y expectativas de las partes interesadas, tomando en consideración los requisitos del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, diseñando una matriz de gestión de riesgos que permitan controlar las desviaciones estándar eficazmente.

- ❖ Los responsables de área autorizan y monitorea las estrategias de operaciones destinadas a la gestión de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua, garantizando la efectividad de las acciones de mejora.
- ❖ Los responsables de áreas llevan a cabo el proceso de seguimiento y evaluación de las acciones correctivas generadas como resultado de la eficaz toma de decisiones.
- ❖ Los responsables de área garantizan el correcto proceso de ejecución, seguimiento, análisis y modificación de las metodologías determinadas dentro del presente procedimiento con la finalidad de detectar riesgos y oportunidades para la Mejora Continua para la evaluación y ponderación de las mismas.
- ❖ El gerente de calidad fomenta y respalda a cada uno de los responsables de área y empleados del restaurante con la finalidad de que interactúe en el proceso de detección y análisis de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua, así como en el proceso de ejecución de las estrategias de operaciones establecidas para la subsanación de los mismos.
- ❖ El responsable de área valida el cumplimiento de cada uno de los procesos del restaurante conforme a la detección de riesgos y oportunidades para la Mejora Continua, elaborando un reporte de no conformidades detectadas en operación con base a la revisión de los procesos del restaurante.
- ❖ Todos los empleados del restaurante interactúan en el proceso de detección y análisis previo de cada uno de los riesgos y oportunidades para la Mejora Continua del Sistema de Administración de Operaciones, comunicando las desviaciones estándar generadas como resultado de la implementación de las operaciones dentro de los procesos del restaurante.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

7.-Descripcion de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Responsable de área	1.- Identifica el riesgo y oportunidad de mejora manifestado, llenando y turnando una solicitud de detección de riesgos al gerente de calidad para su inmediata atención.	Solicitud de detección de riesgos y oportunidades de mejora RE-SDR-01
Gerente de calidad	2.- Recibe y analiza la solicitud, revisando los riesgos y oportunidades de mejora manifestados, programando una reunión para solucionar las desviaciones estándar detectadas.	Reporte para la solución de riesgos y oportunidades de mejora RE-DASR-02, Solicitud de detección de riesgos y oportunidades de mejora RE-SDR-01
Gerente de calidad y responsable de área	3.- Evalúan y determinan la solución inmediata, identificando las causas-efectos del impacto de su ocurrencia o recurrencia mediante metodologías estadísticas deseadas, contemplando el objetivo, estrategia de operación, categorización y ponderación de impacto del riesgo y oportunidad de mejora, implementando acciones correctivas (P-AC-01).	Reporte para la solución de riesgos y oportunidades de mejora RE-RSR-02, Matriz de administración de riesgos RE-MAR-03
	4.- Establece las estrategias de solución para subsanar los riesgos y oportunidades de mejora presentados, desarrollando la matriz de administración de riesgos para ejecutar y dar seguimiento a cada una de las estrategias de mejora, asignando al personal responsable para su ejecución inmediata.	

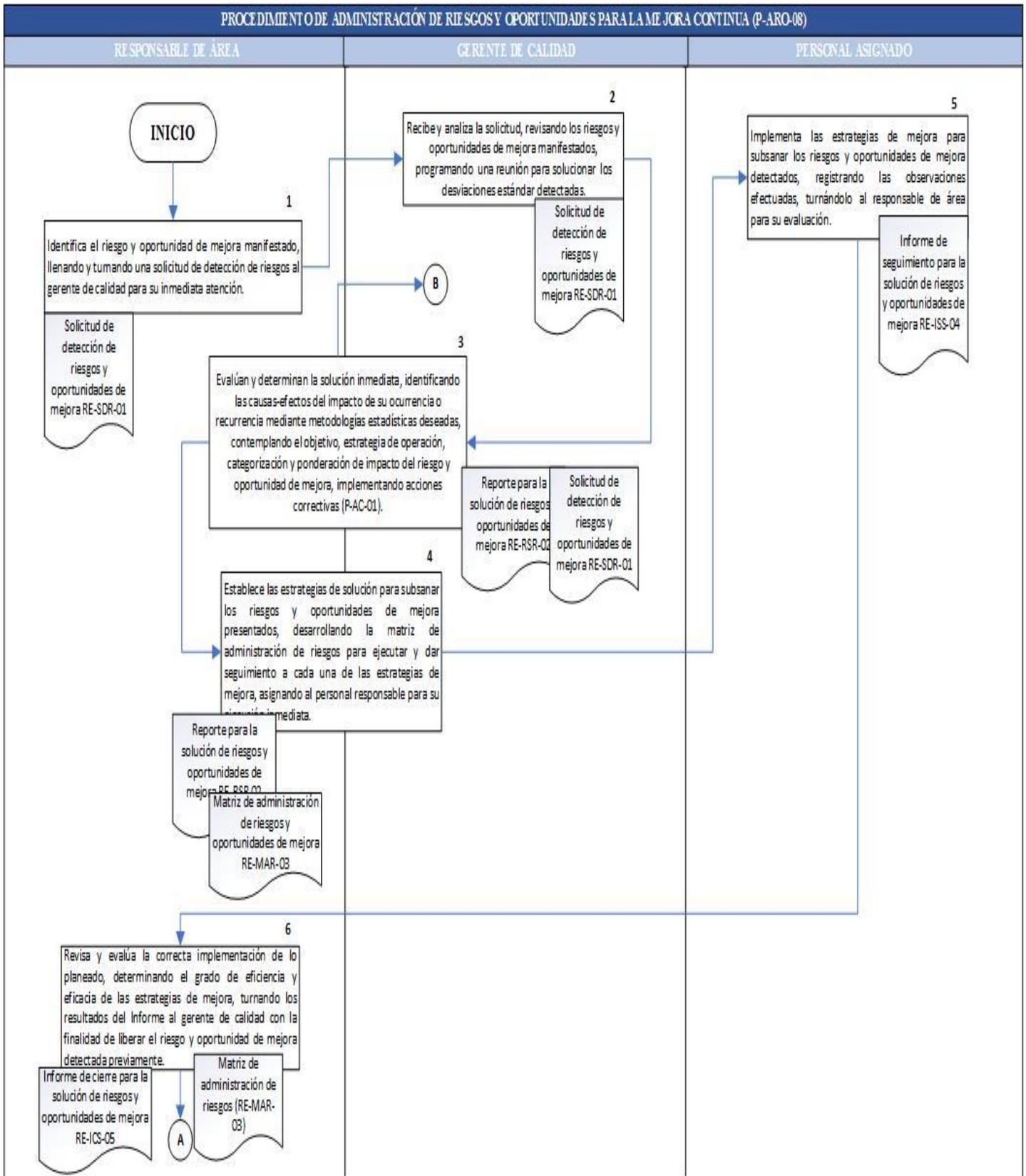


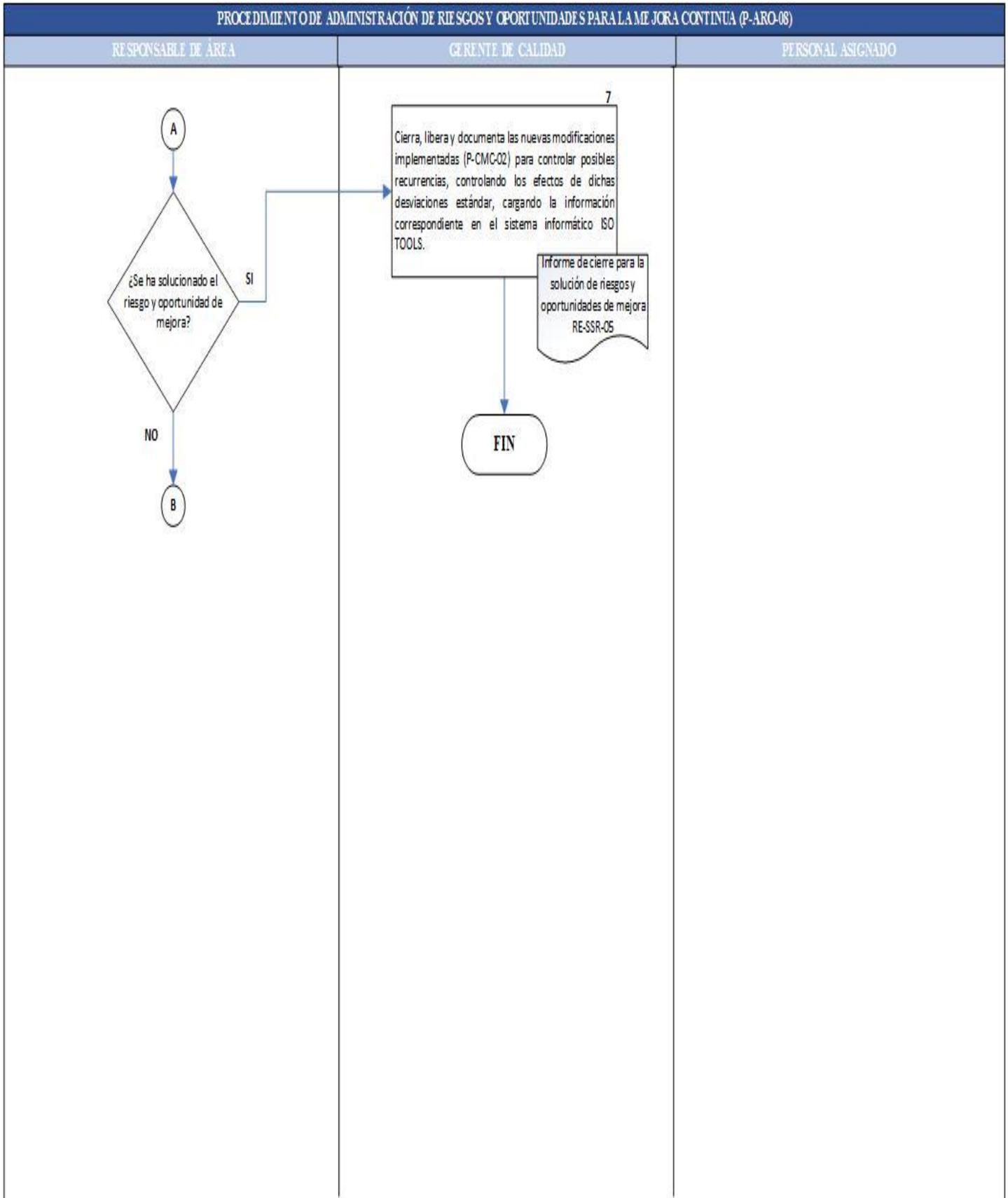
Personal asignado	5.- Implementa las estrategias de mejora para subsanar los riesgos y oportunidades de mejora detectados, registrando las observaciones efectuadas, turnándolo al responsable de área para su evaluación.	Informe de seguimiento para la solución de riesgos y oportunidades de mejora RE-SSR-04
Responsable de área	6.- Revisa y evalúa la correcta implementación de lo planeado, determinando el grado de eficiencia y eficacia de las estrategias de mejora, turnando los resultados del informe al gerente de calidad con la finalidad de liberar el riesgo y oportunidad de mejora detectada previamente. ¿Se ha solucionado el riesgo y oportunidad de mejora? SI: Pase a la operación 7. No: Replantea la estrategia de mejora, pase a la operación 3.	Matriz de administración de riesgos y oportunidades de mejora RE-MAR-03, Informe de cierre para la solución de riesgos y oportunidades de mejora RE-ICS-05
Gerente de calidad	7.- Cierra, libera y documenta las nuevas modificaciones implementadas (P-CMC-02) para controlar posibles recurrencias, controlando los efectos de dichas desviaciones estándar, cargando la información correspondiente en el Sistema informático ISO TOOLS.	Informe de cierre para la solución de riesgos y oportunidades de mejora RE-SSR-05
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-SDR-01	Solicitud de detección de riesgos y oportunidades de mejora
RE-DASR-02	Reporte para la solución de riesgos y oportunidades de mejora
RE-MAR-03	Matriz de administración de riesgos
RE-SSR-04	Informe de seguimiento para la solución de riesgos y oportunidades de mejora
RE-ICS-05	Informe de cierre para la solución de riesgos y oportunidades de mejora

9.-Diagrama de flujo







Procedimiento de mantenimiento correctivo y preventivo a infraestructura (Proveedor externo P-MCP-09)

1.-Objetivo: Determinar y gestionar correctamente el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo que el proveedor externo proporciona al restaurante con la finalidad de atender inmediatamente todos aquellos incidentes del funcionamiento de la infraestructura del restaurante, solucionando rápidamente las demandas de los usuarios dentro del establecimiento.

2.-Alcance: La aplicación del presente procedimiento es responsabilidad de todos los empleados del restaurante que efectúan cada una de las operaciones que se determina dentro del presente procedimiento.

3.-Referencias:

- ❖ Reglamento interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- ❖ Reglamento general de inspección del trabajo y aplicación de sanciones.
- ❖ Reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ Reglamento de la ley federal sobre metrología y normalización
- ❖ NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad.
- ❖ NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades
- ❖ NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías
- ❖ NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene
- ❖ NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 2008.
- ❖ NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo,
- ❖ NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad - Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo
- ❖ NOM-022-STPS-2008, Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad
- ❖ NOM-004-STPS-1999, Sistemas de protección y dispositivos de seguridad de la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo

4.-Políticas de operación:

- a) El proveedor externo de mantenimiento correctivo y preventivo debe atender inmediatamente las ordenes de servicio.
- b) La aplicación de las ordenes de Servicio para el Mantenimiento correctivo y preventivo a las instalaciones, atienden a las siguientes clasificaciones de Soporte técnico como tecnologías de la información e informática, aire acondicionado, iluminación, eléctrico-electrónico de instalaciones, equipos y maquinaria de cocina, plomería y otros (especifique la modalidad de servicio)
- c) La ordenes de servicio para el mantenimiento correctivo y preventivo abarca la atención inmediata de cualquier modalidad de incidencias espontaneas que requiera los procesos funcionales del restaurante dentro de la infraestructura del restaurante.
- d) Cada una de las ordenes de servicio para el mantenimiento correctivo y preventivo tienen que comunicarse inmediatamente por medio de una llamada telefónica con la finalidad de atender las necesidades y expectativas del área correspondiente, optimizando tiempos y movimientos para la correcta operación de la infraestructura informática del restaurante.
- e) La atención de las órdenes para el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo se lleva a cabo conforme a la clasificación de servicios de soporte técnico del proveedor externo, evaluándose que modalidad de trabajo se va a efectuar.
- f) El contrato vigente de servicio de soporte técnico entre el restaurante y el proveedor externo de mantenimiento correctivo y preventivo, cubre el pago de órdenes de servicio que requiera las necesidades y expectativas de la infraestructura del restaurante.
- g) Cada una de las incidencias para el mantenimiento correctivo y preventivo se registrarán dentro de la bitácora de órdenes de servicio para conservar una experiencia y conocimiento de cada uno de los trabajos realizados, evaluando y analizando la necesidad de implementar acciones de mejora con la finalidad de eliminar la recurrencia de las incidencias previamente manifestadas en operación.
- h) Los formatos y toda la documentación correspondiente a las de órdenes de servicio para el mantenimiento correctivo y preventivo a instalaciones, serán entregados por el proveedor externo con la finalidad de gestionar eficazmente las soluciones que requieran las áreas funcionales del restaurante.
- i) El técnico asignado por el proveedor externo para el mantenimiento correctivo y preventivo, tiene la obligación de gestionar en presencia del responsable de área correspondiente hasta la solución y finalización de la orden de servicio informática solicitada.



5.-Responsabilidades:

- ❖ El proveedor externo de mantenimiento correctivo y preventivo tiene la responsabilidad de atender inmediatamente cada una de las ordenes de servicio para brindar soporte técnico a la infraestructura del restaurante, gestionando correctamente las solicitudes enviadas por parte del restaurante.
- ❖ Los responsables de área autorizan las ordenes de servicio para el mantenimiento correctivo y preventivo, gestionando inmediatamente la necesidad de soporte técnico para su inmediata solución en tiempo y en forma.
- ❖ El proveedor externo para el mantenimiento correctivo y preventivo evalúa la información de la orden de servicio, determinando la modalidad de soporte técnico que se va a desempeñar para subsanar las incidencias previamente manifestadas.
- ❖ El área de contabilidad autoriza la adquisición y/o compra de materiales para el mantenimiento correctivo y preventivo solicitados por los responsables de las áreas funcionales del restaurante.
- ❖ El proveedor externo de mantenimiento correctivo y preventivo integra los registros de cada una de las ordenes de servicio informático mensuales que se efectúa a la infraestructura del restaurante con la finalidad de llevar un control eficaz de la infraestructura del restaurante.
- ❖ El proveedor externo de mantenimiento correctivo y preventivo tiene la responsabilidad de llevar a cabo la evaluación y determinación correspondiente a la solución inmediata de las necesidades y expectativas de la infraestructura del restaurante.
- ❖ Los responsables de área establecen y mantienen las relaciones comerciales con el actual o diversos proveedores externos, asegurando la eficiencia y eficacia del proceso de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura del restaurante.
- ❖ El proveedor externo de tecnologías de la información tiene la responsabilidad de detectar, registrar y determinar a los técnicos informáticos que tienen la obligación de atender y solucionar inmediatamente las necesidades y expectativas de la infraestructura informática del restaurante.
- ❖ El área de Atención a clientes del proveedor externo de mantenimiento correctivo y preventivo atiende inmediatamente la llamada telefónica del restaurante, solicitando él envíe del técnico asignado de mantenimiento correctivo y preventivo para llevar a cabo la orden de servicio para su solución inmediata.
- ❖ Los responsables de área validan y liberan el cumplimiento eficaz de los trabajos realizados por parte de los técnicos de mantenimiento correctivo y preventivo, autorizando el término de la orden de Servicio realizada eficazmente, verificando y garantizando el correcto funcionamiento de la infraestructura informática del restaurante.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

7. Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTROS
Personal del restaurante	1.-Identifica la necesidad de servicio para el mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura del restaurante, turnando la solicitud al responsable de área, especificando que clase de servicio requiere efectuar. Nota: Se debe determinar dentro de la solicitud la modalidad de servicio de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura del restaurante: a) Tecnologías de la información e informática b) Aire acondicionado c) Iluminación d) Eléctrico-electrónico de instalaciones e) Equipos y maquinaria de cocina f) Plomería g) Otros (especifique la modalidad de servicio)	Solicitud de soporte técnico para el mantenimiento a infraestructura RE-SST-O1
Responsable de área	2.- Recibe y revisa la solicitud, verificando el contenido de la misma, solicitando vía telefónica el soporte técnico para el mantenimiento a infraestructura.	
Proveedor externo	3.- Atiende, recibe y canaliza la orden de servicio, registrando los datos correspondientes al levantamiento de orden de trabajo, enviando la cotización del servicio.	Orden de servicio de soporte técnico RE-OST-O2
Área de contabilidad	4.- Recibe, revisa y autoriza el pago de los honorarios del proveedor externo, turnando la factura en electrónico al proveedor externo para la consecución de la orden de servicio. ¿Cumple con los requisitos establecidos de presupuesto?	

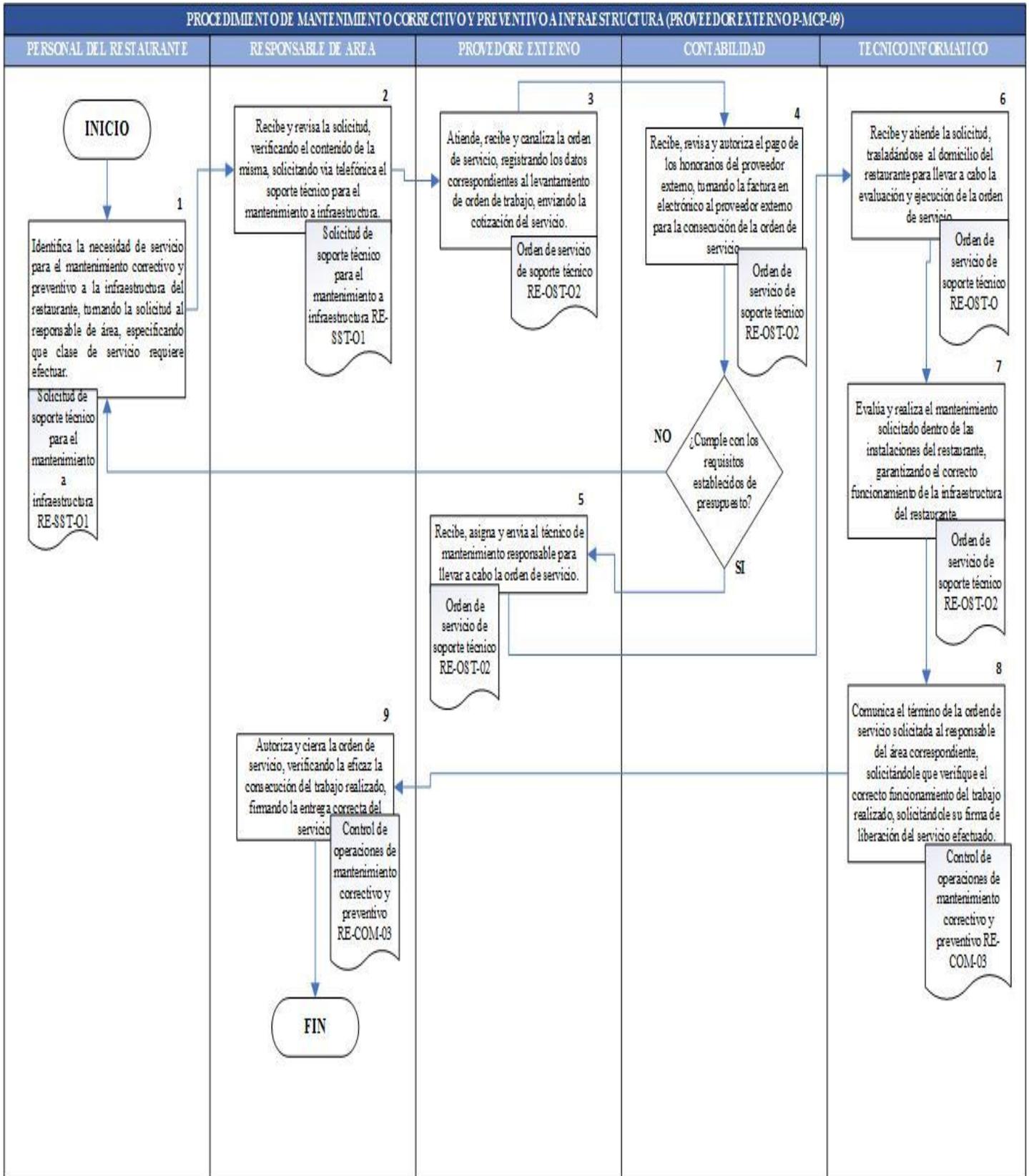


	<p>SI: Pase a la operación 5. NO: Regresa la solicitud para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 1.</p>	
Proveedor externo	5.- Recibe, asigna y envía al técnico de mantenimiento responsable para llevar a cabo la orden de servicio.	
Técnico informático de TI	6.- Recibe y atiende la solicitud, trasladándose al domicilio del restaurante para llevar a cabo la evaluación y ejecución de la orden de servicio.	Control de operaciones de mantenimiento correctivo y preventivo RE-COM-03
	7.- Evalúa y realiza el mantenimiento solicitado dentro de las instalaciones del restaurante, garantizando el correcto funcionamiento de la Infraestructura del restaurante.	
Responsable de área	8.- Comunica el término de la orden de servicio solicitada al responsable del área correspondiente, solicitándole que verifique el correcto funcionamiento del trabajo realizado, solicitándole su firma de liberación del servicio efectuado.	
	9.- Autoriza y cierra la orden de servicio, verificando la eficaz la consecución del trabajo realizado, firmando la entrega correcta del servicio.	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-SST-O1	Solicitud de soporte técnico para el mantenimiento a infraestructura
RE-OST-O2	Orden de servicio de soporte técnico
RE-COM-03	Control de operaciones de mantenimiento correctivo y preventivo

9.-Diagrama de flujo:





Procedimiento de seguridad privada a instalaciones (Proveedor externo P-SPI-10)

1.-Objetivo: Supervisar, proteger y velar por la seguridad de los clientes y empleados del restaurante, monitoreando y solucionando cualquier incidencia de carácter ilícito que se identifique dentro de las instalaciones del restaurante, garantizando un ambiente de armonía, orden y equilibrio para el funcionamiento correcto del restaurante.

2.-Alcance: El presente procedimiento se aplica a las instalaciones del establecimiento, salvaguardando y manteniendo la operación en óptimas condiciones del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, asegurando un protocolo de seguridad con altos grados de calidad.

3.-Referencias:

- ❖ Reglamento de la Ley federal de Seguridad privada

4.-Políticas de operación:

- ❖ La agencia de Seguridad privada operara contundentemente ante acontecimientos de desorden dentro del establecimiento, manteniendo un estado de equilibrio permanente en las instalaciones del restaurante.
- ❖ Posteriormente a la finalización de labores por parte de los empleados del restaurante, se llevarán a cabo una serie de rondines dentro de las instalaciones del restaurante con la finalidad de supervisar el orden y la armonía del mismo, registrando permanentemente el estado del establecimiento del restaurante, supervisando que se conserve en óptimas condiciones.
- ❖ La agencia de seguridad privada ejecutara las operaciones aquí descritas con la finalidad de conservar el funcionamiento del establecimiento del restaurante.
- ❖ En el caso de que el desorden provenga por parte de los empleados del restaurante, el equipo de seguridad privada comunicara inmediatamente al gerente de operaciones con la finalidad de gestionar las medidas correspondientes.
- ❖ La agencia de seguridad privada guardara y custodiara inmediatamente la seguridad de cada uno de los clientes que visten el restaurante, llevando a cabo una serie de rondines a las instalaciones del restaurante.
- ❖ En caso de que se manifieste riesgos de carácter mayor, se llamaran inmediatamente a las autoridades legales correspondientes con la finalidad de que procedan por medio de una demanda legal en el ministerio público.
- ❖ Si un empleado del restaurante es agredido verbal o físicamente, debe comunicarlo inmediatamente al coordinador de seguridad privada, resolviendo el riesgo presentado, salvaguardando la integridad física de cada uno de los empleados del restaurante.
- ❖ En el caso de que presentarse delito por parte de los empleados a los clientes del restaurante, los clientes levantarán un acta legal para notificar los sucesos presentados ante las autoridades correspondientes.

5.-Responsabilidades:

- a) Los guardias de seguridad actuaran inmediatamente en una posible agresión física y verbal, gestionando correctamente el acontecimiento, previniendo enfrascarse en provocaciones verbales, comunicando la información correspondiente del suceso al coordinador de seguridad privada, monitoreando por medio de cámaras con la finalidad de establecer las acciones de orden correspondientes.
- b) El coordinador de seguridad conservara una comunicación permanente con los guardias de seguridad asignados a las distintas zonas dentro del restaurante, garantizando un adecuado funcionamiento de los mismos.
- c) Los guardias de seguridad comunicaran al coordinador de seguridad la información correspondiente a posibles riesgos que se manifiesten en caso de que el establecimiento del restaurante haya sido, implementando acciones que subsanen los acontecimientos manifestados dentro de las instalaciones del restaurante.
- d) Los guardias de seguridad mantendrán la serenidad y prudencia en posibles riesgos que atente contra la integridad de los clientes dentro del establecimiento, generando un informe completo de las incidencias del día correspondiente.
- e) Los guardias de seguridad se le proporcionara correctamente dispositivos electrónicos de comunicación como cctv, equipos remotos de radio etc. con la finalidad de salvaguardar la seguridad de los clientes y de los empleados del restaurante para subsanar correctamente toda anomalía que se llegue a presentar.
- f) Los monitoristas de seguridad vigila permanentemente cada una de las áreas del establecimiento del restaurante, gestionando correctamente posibles desordenes que se puedan manifestar.
- g) Los guardias de seguridad supervisaran que las instalaciones del restaurante cumplan con los requisitos de seguridad requeridos por la normatividad aplicable, evitando o subsanando incidencias de carácter negativo que probablemente impacte al establecimiento del restaurante.



- h) Las guardias de seguridad tienen la potestad de remitir ante las autoridades correspondientes de la Secretaría de Seguridad Pública a todos aquellos delincuentes en caso de ser captados por medio de efecto visual o por medio del cctv, efectuando acciones ilícitas dentro de las instalaciones del restaurante.
- i) Los guardias de seguridad privada prohibirán el acceso a personas en estado de ebriedad, drogas u otros efectos correspondientes que altere la armonía de los clientes del restaurante.

6.-Definiciones:

❖ N/P

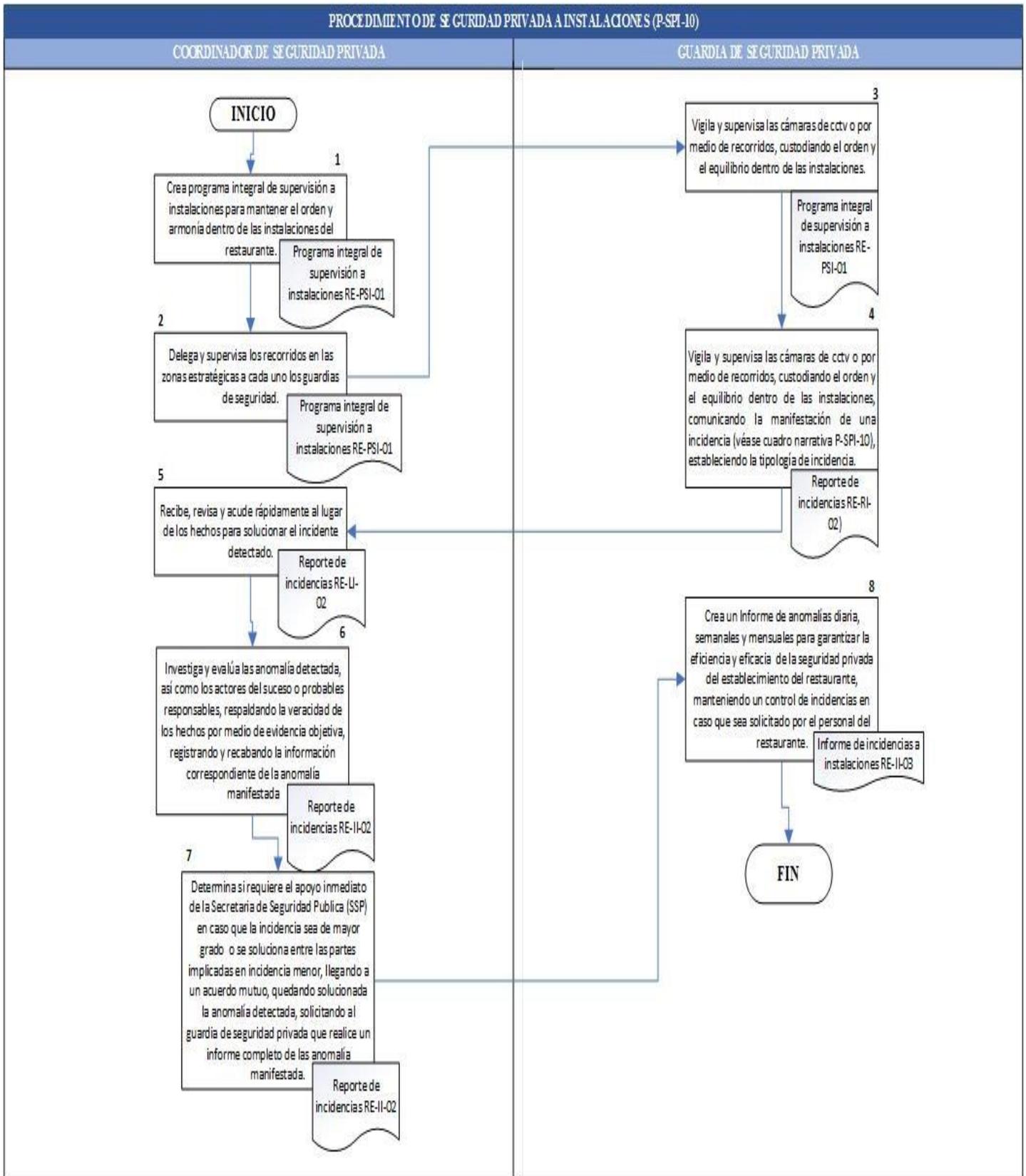
7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Coordinador de seguridad privada	1.- Crea programa integral de supervisión a instalaciones para mantener el orden y armonía dentro de las instalaciones del restaurante.	Programa integral de supervisión a instalaciones RE-PSI-01
	2.- Delega y supervisa los recorridos en las zonas estratégicas a cada uno los guardias de seguridad.	
Guardia de seguridad privada	3.- Vigila y supervisa las cámaras de cctv o por medio de recorridos, custodiando el orden y el equilibrio dentro de las instalaciones, comunicando la manifestación de una incidencia (véase cuadro narrativa P-SPI-10), estableciendo la tipología de incidencia. <ul style="list-style-type: none"> a) Robo o extravió de pertenecías de los clientes. b) Agresión física o verbal entre usuarios u empleados del restaurante. c) Otros. 	Reporte de incidencias RE-RI-02)
Coordinador de seguridad	4.- Recibe, revisa y acude rápidamente al lugar de los hechos para solucionar el incidente detectado.	
	5.- Investiga y evalúa la anomalía detectada, así como los actores del suceso o probables responsables, respaldando la veracidad de los hechos por medio de evidencia objetiva, registrando y recabando la información correspondiente de la anomalía manifestada	
	6.- Determina si requiere el apoyo inmediato de la Secretaría de Seguridad Pública en caso que la incidencia sea de mayor grado o se soluciona entre las partes implicadas en incidencia menor, llegando a un acuerdo mutuo, quedando solucionada la anomalía detectada, solicitando al guardia de seguridad privada que realice un informe completo de la anomalía manifestada.	
	7.- Crea un Informe de anomalías diaria, semanales y mensuales para garantizar la eficiencia y eficacia de la seguridad privada del establecimiento del restaurante, manteniendo un control de incidencias en caso que sea solicitado por el personal del restaurante.	Informe de incidencias a instalaciones RE-II-03
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

Código	Concepto
RE-PSI-01	Programa integral de supervisión a instalaciones
RE-RI-02	Reporte de incidencias
RE-II-03	Informe de incidencias a instalaciones

9.-Diagrama de flujo





Procedimiento de evaluación y selección de proveedores (P-ESP-11)

1.-Objetivo: Garantizar que los procesos de adquisición y/o compras se lleve a cabo conforme a los requisitos a la Administración de Operaciones establecidos por el restaurante, determinando cada una de las competencias de los proveedores, gestionando correctamente las operaciones de compras de los productos y/o servicios que requiera el restaurante para operar eficazmente su Sistema de Gestión de Calidad.

2.-Alcance: Se implementa en cada uno de las áreas funcionales del restaurante, evaluando eficazmente cada uno de sus proveedores s que se lleven a cabo para la adquisición y/o compra de productos y/o servicios que se efectuó dentro de las operaciones correspondientes para la consecución de los objetivos de negocio.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices de auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad).

4.-Política de operaciones:

- ❖ Garantizar que los proveedores de productos y/o servicios cumplan correctamente con los requisitos del Sistema de Administración de Operaciones que exigen los requerimientos del restaurante para la consecución de los resultados previamente establecidos dentro de su estructura de procesos.
- ❖ Cada uno de los proveedores de productos y/o servicios requeridos por el Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, opera adquiriendo una serie de materias primas e insumos para la fabricación de gastronomía mexicana, así como de compras en general como mobiliario, papelería, servicios de mantenimiento etc., requeridos para el funcionamiento de las operaciones del restaurante.
- ❖ La evaluación de los proveedores de servicios se efectuará conforme a los requerimientos establecidos por los procesos específicos dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- ❖ Cada uno de los proveedores deben poseer marca registra ante la Procuraduría Federal del Consumidor, demostrando físicamente o electrónicamente el documento que lo avale.
- ❖ La vigencia de la evaluación y selección de proveedores se efectúa en un periodo no mayor a 3 años.
- ❖ El proceso de evaluación y selección de proveedores se considera una operación permanente, en el que se lleva a cabo la validación del nivel de madurez y ejecución de su Sistema de Gestión de Calidad dentro de las instalaciones del proveedor, calificando por medio de los criterios de evaluación previamente establecido.
- ❖ La evaluación y selección de los proveedores externos se efectuará por medio de 2 codificaciones siguientes:
 - a) PI (Proveedor idóneo: se refiere al 100% de cumplimiento de los criterios de evaluación en cuanto su nivel de comercial, productos y/o servicios requeridos y su Sistema de Gestión de Calidad, tomando en consideración que sus áreas de mejora no impacten al funcionamiento del restaurante.
 - b) PNI (Proveedor no idóneo: se refiere que no cumple con todos los criterios de evaluación que solicita el restaurante, operando de manera ineficiente según lo considere el gerente de operaciones del restaurante.

5.-Responsabilidades:

- ❖ Los responsables de área llevaran a cabo el proceso de evaluación de proveedores a cada uno de los productos y/o servicio que se vayan a adquirir y/o comprar en nombre del restaurante.
- ❖ Los responsables de área adquirirán los productos y/o servicios que ofrecen los proveedores que se encuentren dentro del padrón de proveedores con la finalidad de llevar un control correcto de adquisiciones y/o compras del restaurante.
- ❖ Todos los proveedores externos de los productos y/o servicios que operan dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, se someterán a un proceso de evaluación permanente, garantizando un alto grado de calidad.
- ❖ Los responsables de área garantizan que el proceso de evaluación de proveedores, tomando en consideración los requisitos del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, exigiendo a los proveedores que provean un alto grado de mejora en la calidad en los productos y/o servicios.
- ❖ Los responsables de área llevaran a cabo las operaciones para la búsqueda de proveedores conforme a los requerimientos solicitados por el restaurante, registrando la información correspondiente para el proceso de evaluación de proveedores.



- ❖ Los empleados del restaurante tienen la obligación de informar al responsable de área acerca de las necesidades y expectativas que requiere el área correspondiente acerca de la adquisición de productos y/o servicios a adquirir y/o comprar, haciendo partícipes a los empleados del restaurante para llevar a cabo la consecución de objetivos de negocio.
- ❖ Cada uno de los responsables de área deben presentar un informe detallado acerca de todas las evaluaciones y selecciones de proveedores con la finalidad de gestionar correctamente cada una de las adquisiciones y/o compras del restaurante.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Personal del restaurante	1.-Identifica la necesidad de adquirir un producto y/o servicio, turnando una solicitud de compra al responsable de área.	Solicitud de adquisición de producto y/o servicio RE-SAC-01
Responsable de área	2.- Recibe y revisa la solicitud, estableciendo la modalidad de evaluación y selección del proveedor por medio de análisis documental o visita en físico, programando y efectuando una Reunión inicial con el proveedor candidato para gestionar la evaluación del proveedor externo.	Criterios de evaluación y selección de proveedores (I-CSP-02), Reporte de seguimiento de evaluación y selección de proveedores RE-RSP-04, Matriz de ponderación para la evaluación y selección de proveedores (RE-MPE-05), Lista de verificación para la evaluación y selección de proveedores RE-LVE-03
	3.- Evalúa y analiza los criterios de ponderación definidos, identificando las áreas de mejora detectadas por medio del informe final de evaluación y selección de proveedores. ¿Cumple con los criterios establecidos? SI: Pase a la operación 4. NO: Regresa la solicitud para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 2.	
	4.- Redacta el Informe final de evaluación y selección de proveedores, programando y llevando a cabo una reunión de cierre de negociaciones para firmar el contrato de venta.	Informe final de evaluación y selección de proveedores RE-IFP-06
	5.- Solicita la autorización del pago del producto y/o servicio adquirido al área de contabilidad.	
Área de Contabilidad	6.- Recibe y revisa la solicitud para autorizar la liberación del pago, considerando que se apegue a los requisitos de presupuesto establecido. ¿Cumple con los requisitos de presupuesto establecidos? SI: Pase a la operación 7.	

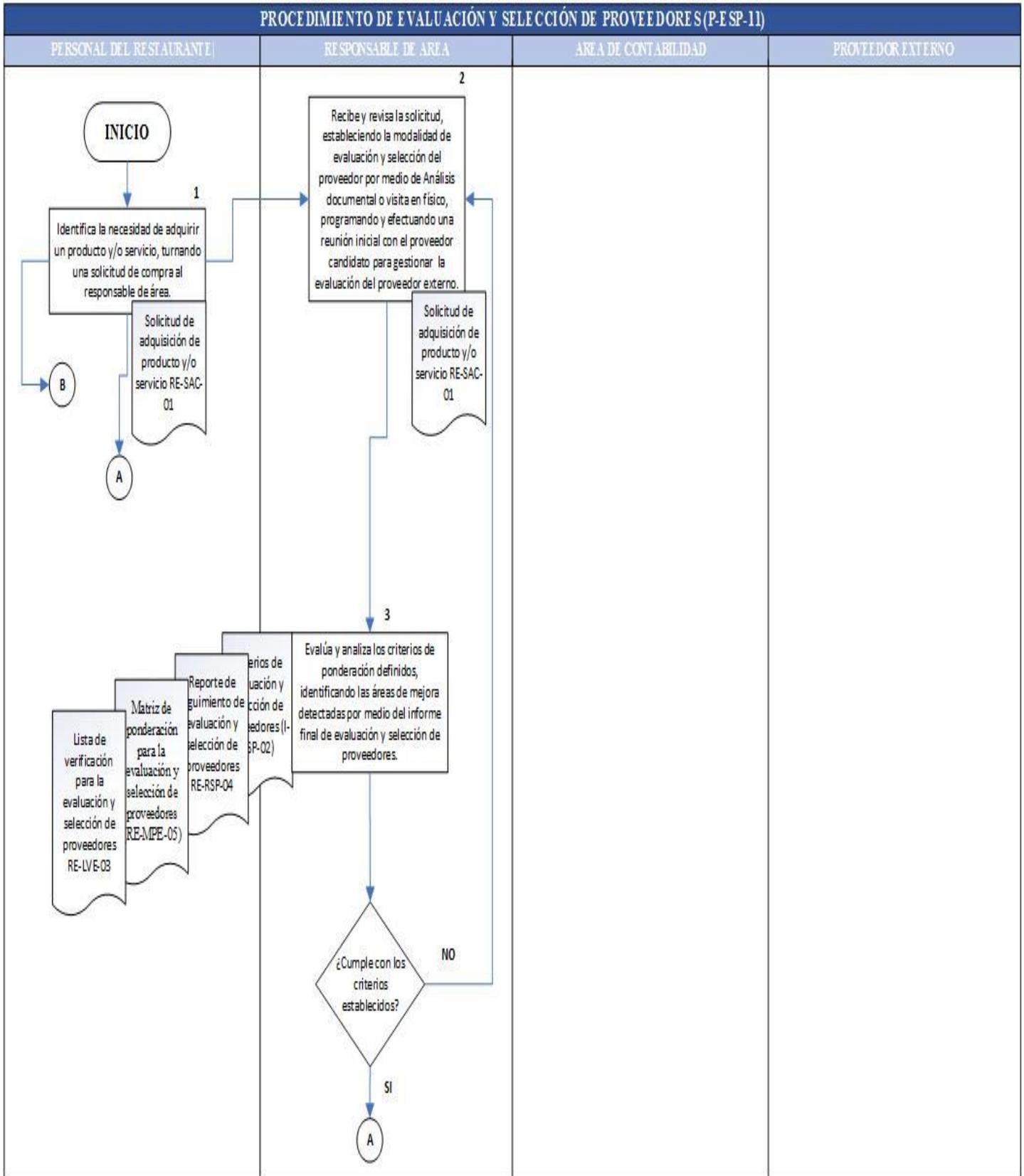


	NO: Regresa la solicitud para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 2.	Orden de compra RE-OC-07
	7.- Firma y turna la orden de compra autorizada al proveedor externo, solicitando el envío inmediato del producto y/o servicio comprado.	
Proveedor externo	8.- Recibe, revisa y autoriza la entrega inmediata del producto y/o servicio adquirido en las instalaciones del restaurante, preparando toda la logística para la entrega, comunicando y enviando el producto y/o servicio el día y hora especificado.	
Responsable de área	9.- Recibe y revisa que el producto y/o servicio cumpla con los requisitos requeridos por medio de la factura. ¿Cumple con los requisitos de entrega solicitados? SI: Pase a la operación 10. NO: Regresa la solicitud para su inmediata corrección, manifestando sus observaciones y/o sugerencias correspondientes, pase a la operación 8.	N/P
	10.- Firma de recibo, autorizando y turnándolo al personal de almacén (P-AMI-14).	
FIN DE PROCEDIMIENTO		

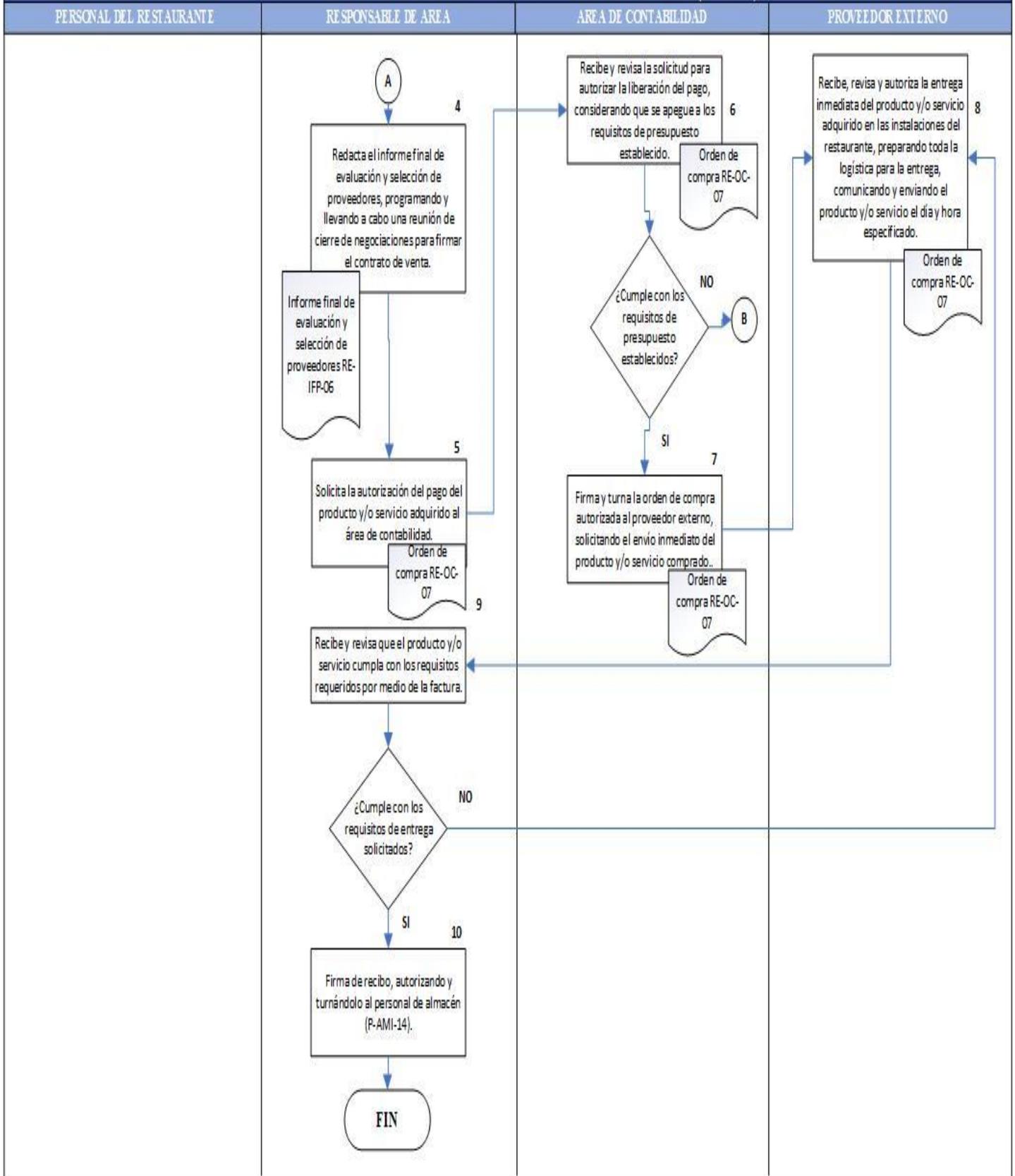
8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-SAC-01	Solicitud de adquisición de producto y/o servicio
I-CSP-02	Criterios de evaluación y selección de proveedores
RE-LVE-03	Lista de verificación para la evaluación y selección de proveedores
RE-RSP-04	Reporte de seguimiento de evaluación y selección de proveedores
RE-MPE-05	Matriz de ponderación para la evaluación y selección de proveedores
RE-IFP-06	Informe final de evaluación y selección de proveedores
RE-OC-07	Orden de compra

9.-Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES (P-E SP-11)





Procedimiento de formación y competencia de personal (P-FCP-12)

1.- Objetivo: Garantizar el incremento del nivel de formación y competencia de los empleados del restaurante por medio de la implementación programa integral de entrenamiento, capacitación y coaching destinado a todo el personal del restaurante.

2.- Alcance: El presente procedimiento se implementa a todos los empleados del restaurante que lleva a cabo cada una de sus funciones y responsabilidades asignadas a cada cargo, impactando al cumplimiento de cada uno de los requisitos del servicio que provee el restaurante por medio de la identificación de oportunidades de mejora, así como la creación de un programa integral de entrenamiento, capacitación y coaching, implementándolos y midiendo los resultados de todos los empleados del restaurante.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2015 (Directrices de Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad).

4-Políticas de operación:

- a) Se implementa a todos los empleados del restaurante por medio de un proceso de evaluación de competencia e identificación de oportunidades para la Mejora Continua en el entrenamiento, capacitación y formación de los empleados del restaurante.
- b) La agencia externa de reclutamiento, selección y contratación (outsourcing) se encarga de desarrollar el programa integral de capacitación, entrenamiento y coaching”, gestionando cada una de las operaciones de entrenamiento, capacitación y coaching de todos los empleados del restaurante.
- c) Todas aquellas evidencias objetivas de la implementación del programa integral de entrenamiento, capacitación y coaching se conservarán por medio de archivos digitales y físicos por medio de carpetas según su naturaleza de emisión.
- d) Los programas de entrenamiento, capacitación y coaching se implementarán exclusivamente a los empleados del restaurante con la finalidad de detectar áreas de oportunidad para la Mejora Continua dentro de las funciones y perfiles de puesto dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- e) Cada uno de las evidencias objetivas de los programas de entrenamiento, capacitación y coaching como reconocimientos, fotografías, listas de asistencia etc., será archivado por la agencia externa de recursos humanos., asegurando la eficiencia y eficacia de la implementación del presente procedimiento.

5.-Responsabilidades:

- ❖ La agencia externa de recursos humanos tiene la obligación de saber cada una de las aptitudes, capacidades y habilidades de los empleados del restaurante con la finalidad de llevar a cabo un expediente con los registros de entrenamiento, capacitación y coaching de la competencia del personal del restaurante, evaluando de manera comparativa con la descripción de funciones y perfil de puestos de cada una de las vacantes del restaurante.
- ❖ Los empleados del restaurante tienen la obligación de tomar los cursos de Entrenamiento, capacitación y coaching que le sea asignado por los responsables de área.
- ❖ La agencia externa de recursos humanos tendrá la obligación de identificar cada una de las necesidades y expectativas de los empleados del restaurante con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad para la Mejora Continua en el desempeño del personal administrativo y operativo del restaurante.
- ❖ Los encargados de área tienen la obligación de tener conocimiento acerca de cada uno de los avances dentro de la implementación de los programas de entrenamiento, capacitación y coaching de sus subordinados, contribuyendo en la Mejora Continua del desempeño de los mismos.
- ❖ La agencia externa de recursos humanos es responsable de desarrollar e implementar los programas de entrenamiento, capacitación y coaching de competencias, garantizando la eficiencia y eficacia en la productividad individual de cada uno de los empleados.
- ❖ Los encargados de área serán responsables de autorizar los cursos de entrenamiento, capacitación y coaching de los empleados del restaurante, garantizando el correcto desempeño dentro de sus correspondientes áreas funcionales dentro del Sistema de Administración de Operaciones.
- ❖ La agencia externa de recursos humanos tiene la obligación de brindar seguimiento a cada uno de los programas de entrenamiento, capacitación y coaching de los empleados del restaurante, manteniendo los registros correspondientes para respaldar su evidencia objetiva.



- ❖ El gerente de operaciones debe evaluar y autorizar cada uno de los programas de entrenamiento, capacitación y coaching que se ejecuten a cada uno de los empleados del restaurante.
- ❖ La agencia externa de recursos humanos tiene la obligación de crear un concentrado de cada uno de los resultados del proceso de evaluación del desempeño de cada uno de los empleados del restaurante.

6.-Definiciones

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

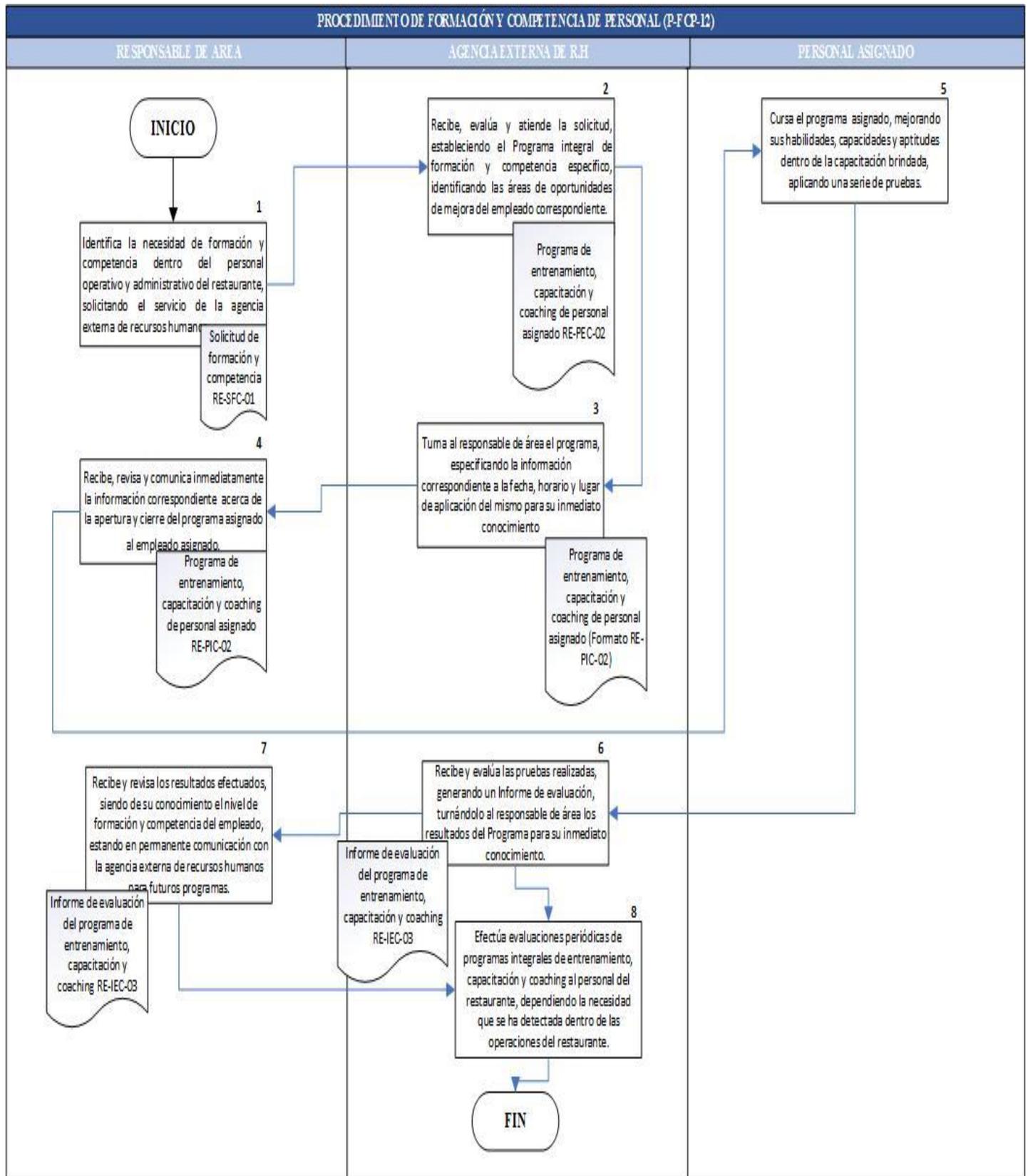
7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTROS
Responsable de área	1.- Identifica la necesidad de formación y competencia dentro del personal operativo y administrativo del restaurante, solicitando el servicio de la agencia externa de recursos humanos. Nota: El restaurante cuenta con un Contrato con una duración de 3 años, en los cuales la agencia gestiona todas las operaciones de Formación y competencia del personal del restaurante.	Solicitud de formación y competencia RE-SFC-01
Agencia externa de recursos humanos	2.- Recibe, evalúa y atiende la solicitud, estableciendo el programa integral de formación y competencia específico, identificando las áreas de oportunidades de mejora del empleado correspondiente. 3.- Turna al responsable de área el programa, especificando la información correspondiente a la fecha, horario y lugar de aplicación del mismo para su inmediato conocimiento	Programa de entrenamiento, capacitación y coaching de personal asignado RE-PEC-02
Responsable de área	4.- Recibe, revisa y comunica inmediatamente la información correspondiente acerca de la apertura y cierre del programa asignado al empleado asignado.	
Personal asignado	5.- Cursa el programa asignado, mejorando sus habilidades, capacidades y aptitudes dentro de la capacitación brindada, aplicando una serie de pruebas.	N/P
Agencia externa de recursos humanos	6.- Recibe y evalúa las pruebas realizadas, generando un informe de evaluación, turnándolo al responsable de área los resultados del programa para su inmediato conocimiento.	Informe de evaluación del programa de entrenamiento, capacitación y coaching RE-IEC-03
	7.- Recibe y revisa los resultados efectuados, siendo de su conocimiento el nivel de formación y competencia del empleado, estando en permanente comunicación con la agencia externa de recursos humanos para futuros programas.	
	8.- Efectúa evaluaciones periódicas de programas integrales de entrenamiento, capacitación y coaching al personal del restaurante, dependiendo la necesidad que se ha detectada dentro de las operaciones del restaurante.	N/P
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-SFC-01	Solicitud de formación y competencia
RE-PEC-02	Programa de entrenamiento, capacitación y coaching de personal asignado
RE-IEC-03	Informe de evaluación del programa de entrenamiento, capacitación y coaching

9.-Diagrama de flujo





Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal (Proveedor externo outsourcing P-RSP-13)

1.-Objetivo. -El presente procedimiento implementa las pautas correspondientes con la finalidad de contratar a los empleados con un alto grado de capacidades, aptitudes, conocimientos y experiencia requerida para ejecutar cada una de las responsabilidades y funciones que las vacantes solicita en cada una de los diversos departamentos dentro del restaurante.

2.-Alcance: Se implementa a todo el personal del restaurante debido a que se solicita los servicios de una agencia externa de Reclutamiento, selección y contratación de personal con la finalidad de gestionar correctamente sus recursos humanos.

3.-Referencias:

- ❖ Norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).
- ❖ Norma ISO 9001:2015 (Requisitos).
- ❖ Norma ISO 9004:2018 (Gestión para el éxito sostenido de una organización).
- ❖ Norma ISO 19011:2018 (Directrices de auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad).

4. Políticas de operación:

- ❖ La agencia externa de reclutamiento, selección y contratación de personal es la responsable de gestionar adecuadamente el presente procedimiento con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de los recursos humanos del restaurante.
- ❖ La agencia externa de Reclutamiento, selección y contratación de personal debe desarrollar las convocatorias correspondientes a las vacantes que solicite a la brevedad el restaurante, publicando las vacantes en las diversas bolsas de trabajo dentro de Internet.
- ❖ La agencia externa de reclutamiento, selección y contratación de personal tiene 7 días de plazo para fecha de publicación de la vacante correspondiente con la finalidad de comunicar el perfil requerido, publicando la sede en donde se llevará a cabo el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal requerido por el restaurante.
- ❖ En caso de que se haya efectuado el proceso de reclutamiento, selección y contratación del perfil requerido, la agencia externa de recursos humanos debe comunicar los resultados de los candidatos evaluados, enviándolos a una entrevista final con el gerente de operaciones del restaurante dentro de un periodo menor a 3 días de plazo con la finalidad de seleccionar al candidato idóneo.
- ❖ El programa de inducción al restaurante, se efectuará al personal seleccionado dentro un periodo de 1 día con la finalidad de brindarles la capacitación y entrenamiento adecuado para que desempeñen sus funciones de acuerdo a lo establecido por el puesto.

5.-Responsabilidades:

- a) La agencia externa de recursos humanos es responsable de gestionar el proceso completo de reclutamiento, selección y contratación de los nuevos empleados del restaurante, tomando la decisión en el mejor candidato según experiencia, conocimientos, capacidades, aptitudes y demás habilidades, garantizando el mejor desempeño dentro del área funcional del restaurante.
- b) La agencia externa de recursos humanos tiene la obligación de integrar los expedientes correspondientes de los empleados de nuevo ingreso del restaurante para su inmediata alta, respaldando toda la documentación correspondiente para asegurar una correcta gestión de recursos humanos.
- c) La agencia externa de recursos humanos es responsable de llevar a cabo alta del nuevo empleado al sistema informático SAP para su inmediata incorporación al área correspondiente dentro del Sistema de Administración de Operaciones.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y Vocabulario).

7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTRO
Responsable de área	1.- Identifica la necesidad de contratar a un nuevo empleado que requiere el área funcional correspondiente del restaurante, solicitando la apertura de una vacante al servicio externo de la Agencia de recursos humanos.	Solicitud de reclutamiento, selección y

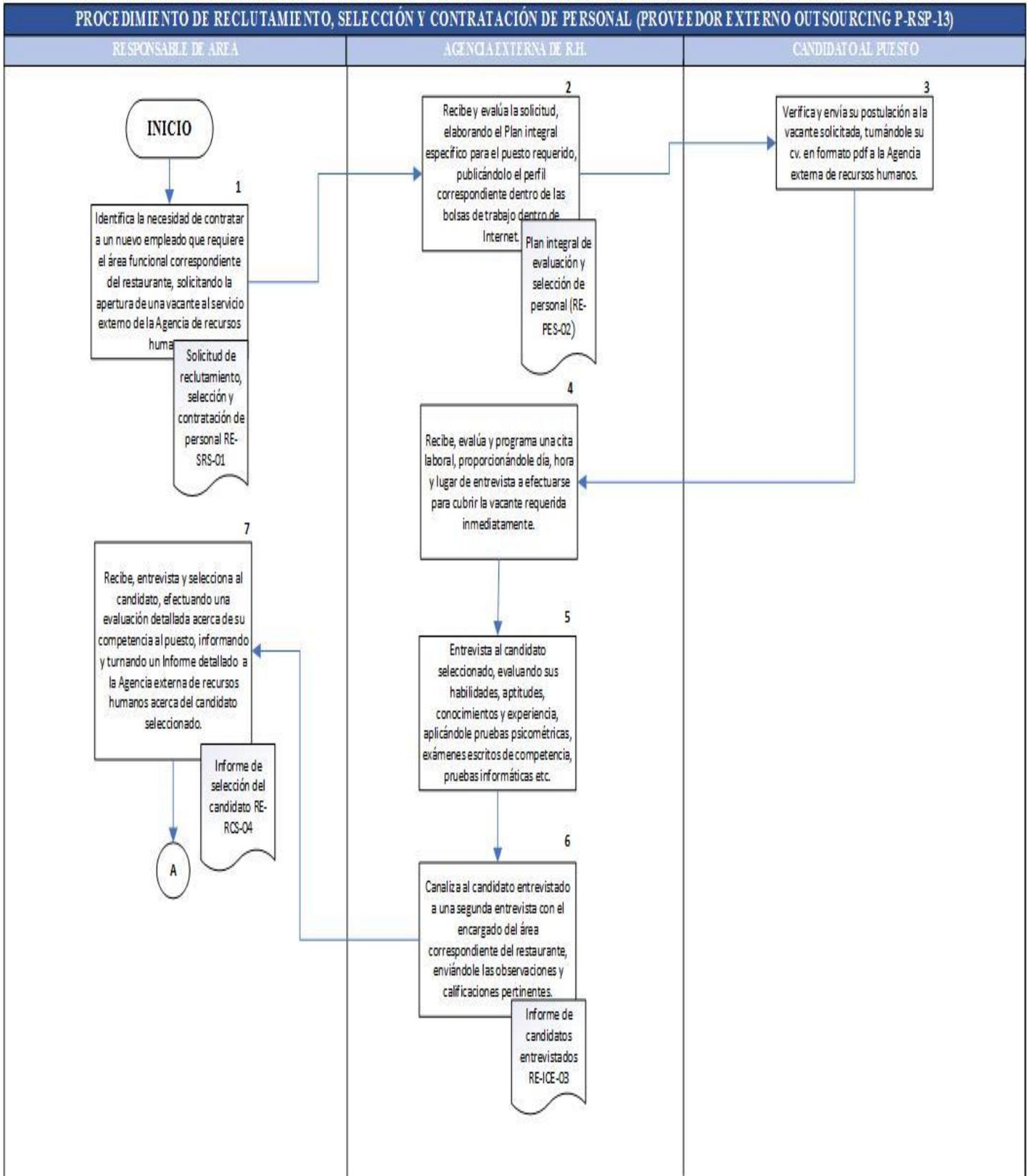


		contratación de personal RE-SRS-01
Agencia externa de recursos humanos	2.- Recibe y evalúa la solicitud, elaborando el plan integral específico para el puesto requerido, publicándolo el perfil correspondiente dentro de las bolsas de trabajo dentro de internet.	Plan integral de evaluación y selección de personal (RE-PES-02)
Candidato al puesto	3.- Verifica y envía su postulación a la vacante solicitada, turnándole su C.V. en formato pdf a la agencia externa de recursos humanos.	N/P
Agencia externa de recursos humanos	4.- Recibe, evalúa y programa una cita laboral, proporcionándole día, hora y lugar de entrevista a efectuarse para cubrir la vacante requerida inmediatamente.	
	5.- Entrevista al candidato seleccionado, evaluando sus habilidades, aptitudes, conocimientos y experiencia, aplicándole pruebas psicométricas, exámenes escritos de competencia, pruebas informáticas etc.	
	6.- Canaliza al candidato entrevistado a una segunda entrevista con el encargado del área correspondiente del restaurante, enviándole las observaciones y calificaciones pertinentes.	Informe de candidatos entrevistados RE-ICE-03
Responsable de área	7.- Recibe, entrevista y selecciona al candidato, efectuando una evaluación detallada acerca de su competencia al puesto, informando y turnando un Informe detallado a la agencia externa de recursos humanos acerca del candidato seleccionado.	Informe de selección del candidato RE-RCS-04
Agencia externa de recursos humanos	8.- Recibe, revisa y programa una cita para firmar su respectivo contrato laboral, solicitándole la documentación correspondiente para su inmediato ingreso a laborar.	Lista de verificación (Documentación para contratación de personal RE-LVD-05)
Candidato al puesto	9.- Recibe, prepara y entrega la documentación correspondiente, presentándose en el día, hora y lugar asignado dentro de las instalaciones de la agencia externa de recursos humanos para firmar y cerrar su contratación.	N/P
Agencia externa de recursos humanos	10.- Recibe, coteja y archiva la documentación requerida dentro del expediente correspondiente, asignándole no. empleado, credencial y fecha de ingreso a laborar inmediatamente.	contrato laboral RE-CLI-06
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

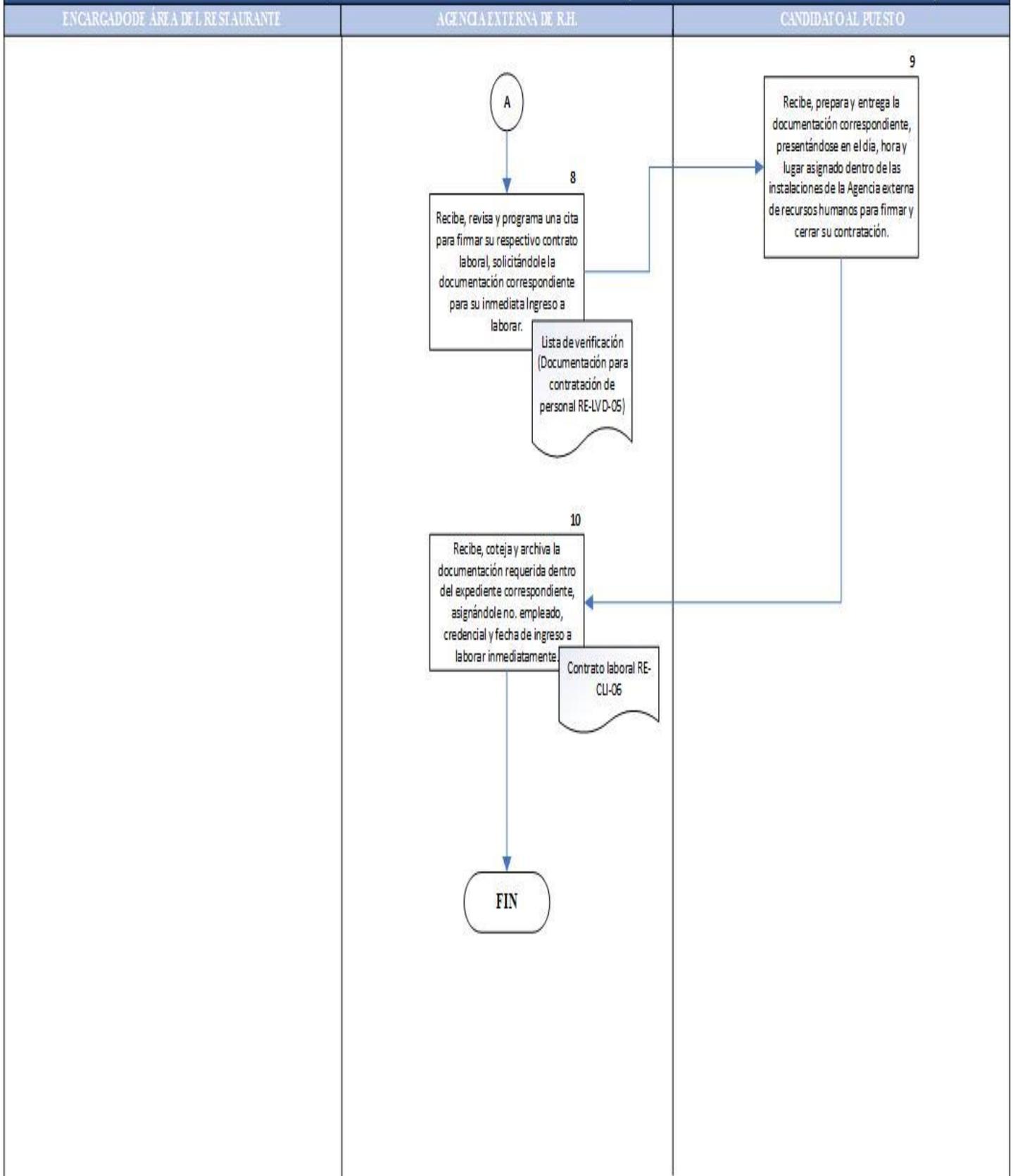
CÓDIGO	CONCEPTO
RE-SRS-01	Solicitud de reclutamiento, selección y contratación de personal
RE-PES-02	Plan integral de evaluación y selección de personal
RE-ICE-03	Informe de candidatos entrevistados
RE-RCS-04	Informe de selección del candidato
RE-LVD-05	Lista de verificación (documentación para contratación de personal)
RE-CLI-06	Contrato laboral

9.-Diagrama de flujo:





PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL (PROVEEDOR EXTERNO OUTSOURCING P-RSP-13)





Procedimiento de almacenamiento de materias primas y/o insumos (P-AMI-14)

1.-Objetivo: Determinar los lineamientos y pautas para el proceso de almacenamiento de cada una de las materias primas y/o insumos con la finalidad de fabricar y brindar alimentos con la más alta calidad a los clientes que visiten el restaurante.

2.-Alcance: El presente procedimiento se aplica a cada una de las materias primas y/o insumos que entreguen los proveedores externos al restaurante, garantizando una correcta gestión de alimentos con la finalidad de fabricar alimentos de alta calidad.

3.-Referencias:

- ❖ Reglamento interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- ❖ Reglamento general de inspección del trabajo y aplicación de sanciones.
- ❖ Reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ Reglamento de la ley federal sobre metrología y normalización.
- ❖ NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas
- ❖ NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal -Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- ❖ NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades
- ❖ NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías
- ❖ NOM-018-STPS-2000, Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
- ❖ NOM-006-STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales - Condiciones y procedimientos de seguridad

4.-Políticas de operación:

- ❖ Todas aquellas solicitudes de adquisición y compra de materias primas e insumos que se originen en caso de se soliciten las mercancías para cada uno de los procesos del restaurante lo necesiten.
- ❖ Cada una de las solicitudes de adquisición y/o compras impresas de materias primas e insumos, solo se efectuará por la ausencia de los mismos dentro del área de almacén, por lo cual será solucionada inmediatamente, siendo autorizada por cada uno de los responsables de área.
- ❖ Posteriormente de haber ingresado las materias primas e insumos al sistema informático SAP, en caso de que se manifieste alguna anomalía en el ingreso de la mercancía, se notificara inmediatamente al proveedor para su inmediato reemplazo, garantizando la correcta gestión de entradas de materia primas e insumos.
- ❖ Todas las operaciones de entradas y salidas de materia primas e insumos del almacén, se efectuará por medio de la implementación del sistema informático SAP.
- ❖ Permanentemente se efectuará una serie de inventarios cíclicos de forma semanal con la finalidad de revisar el inventario en existencia, estas operaciones no se llevarán a cabo registros simultáneos debido a que solo se desea corroborar las actuales existencias, en caso de que se identifique alguna desviación estándar entre la información capturada del sistema informático y lo físico, se procederá a comunicarlo inmediatamente al responsable de almacén para su correspondiente solución.
- ❖ Se debe de generar semanalmente un registro de cada una de las entradas y salidas del área del almacén con la finalidad de controlar adecuadamente las existencias de las materias primas e insumos, entregando un informe de dicha información al responsable de Almacén.

5.-Responsabilidades:

- a) Los responsables de área tienen la responsabilidad de realizar todas aquellas solicitudes de adquisiciones y/o compras por medio del sistema informático SAP.
- b) El responsable de Almacén revisará el ingreso de materias primas e insumos, verificando que se alinee con la factura que respalda la entrega de la mercancía previamente solicitada, registrando las mismas dentro del sistema informático SAP, asegurándose que sea simultánea a la solicitud de adquisición y/compra.
- c) El responsable de almacén efectuará una revisión visual acerca del estado de las materias primas e insumos adquiridos previamente, en el caso exista una posible anomalía al proveedor de materias primas e insumos en el caso de exista alguna diferencia en el pedido, ya sea por cantidad, mal estado u otros factores adicionales.
- d) Los auxiliares de almacén entregarán las materias primas e insumos a las áreas solicitantes, registrando las salidas dentro del Sistema informático SAP, respaldando la información en caso de toda aclaración.



- e) Los auxiliares de Almacén realizaran un proceso continuo de revisión de inventarios físicos por lo menos 3 meses al mes por medio del conteo de materias primas en existencia dentro del área de almacén.
- f) El área de contabilidad apoyara al área de almacén en la realización de los inventarios físicos, garantizando una correcta eficiencia y eficacia de la gestión de las materias primas e insumos del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
- g) El responsable de almacén creara una lista de las materias primas e insumos en existencia dentro del almacén, entregando una copia a las áreas funcionales del restaurante para la ejecución del inventario físico.

6.-Definiciones:

- ❖ Véase norma ISO 9000:2015 (Fundamentos y vocabulario).

7.-Descripción de operaciones:

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES	REGISTROS
Proveedor externo	1.- Entrega materias primas y/o insumos solicitados al área de almacén, entregándole su factura correspondiente.	Factura
Responsable de almacén	2.- Recibe y verifica los datos correspondientes con lo solicitado, así como la verificación del estado de los mismos. ¿Cumple con los requisitos establecidos? Nota: En caso de que el proveedor no cumpla con los requisitos correspondientes acerca de alguna(s) materias primas y/o insumos solicitados, se registra por medio de reporte de anomalías en la recepción de materias primas y/o insumos, comunicándolo al gerente de operaciones, posteriormente se devolverá al proveedor externo para su inmediato reemplazo.	N/P
	3.- Designa y turna al auxiliar de almacén responsable de realizar el tratamiento correspondiente de las materias primas y/o insumos entrantes a su zona de almacenaje.	
Auxiliar de Almacén	4.- Recibe, revisa y establece el tratamiento adecuado para su correcto almacenamiento, considerando las especificaciones técnicas de almacenaje al tipo de producto a almacenar, registrando la información correspondiente por medio del registro de entrada, así como en el sistema informático SAP (modulo almacén), verificando que las zonas de almacenamiento estén libres para su inmediato acomodo. Nota: El auxiliar de almacén debe determinar la clase de producto a almacenar, considerando las siguientes opciones: a) En caso de se trate de materias primas y/o insumos como alimentos perecederos (ej. frutas, verduras, productos enlatados o envasados etc.), su tratamiento correspondiente se llevará a cabo por algunas especificaciones técnicas de refrigeración y conservación de los mismos. El almacenamiento de materias primas y/o insumos dentro de se debe considerar los siguientes aspectos: a) En el caso de materiales como papelería, computadoras, impresoras etc., requerirá un tratamiento especial conforme a la normatividad vigente de las correspondientes materias primas e insumos.	Entradas de materias primas y/o insumos RE-ESM-01
	5.- Acomoda y codifica la mercancía entrante con número de referencia, nombre de producto y fecha de vencimiento, almacenando en la zona correspondiente, considerando su periodo de vencimiento. Nota: Las materias primas y/o insumos prontos a vencerse, se colocan primero, y en el caso de largo tiempo de caducidad, se colocan al final del depósito correspondiente. Además, los productos se acomodan para que no contaminen los demás productos. Cada uno de las materias primas y/o insumos se conservarán organizados con la finalidad de gestionar correctamente sus periódicos inventarios, se puedan efectuar de manera dinámica y práctica.	

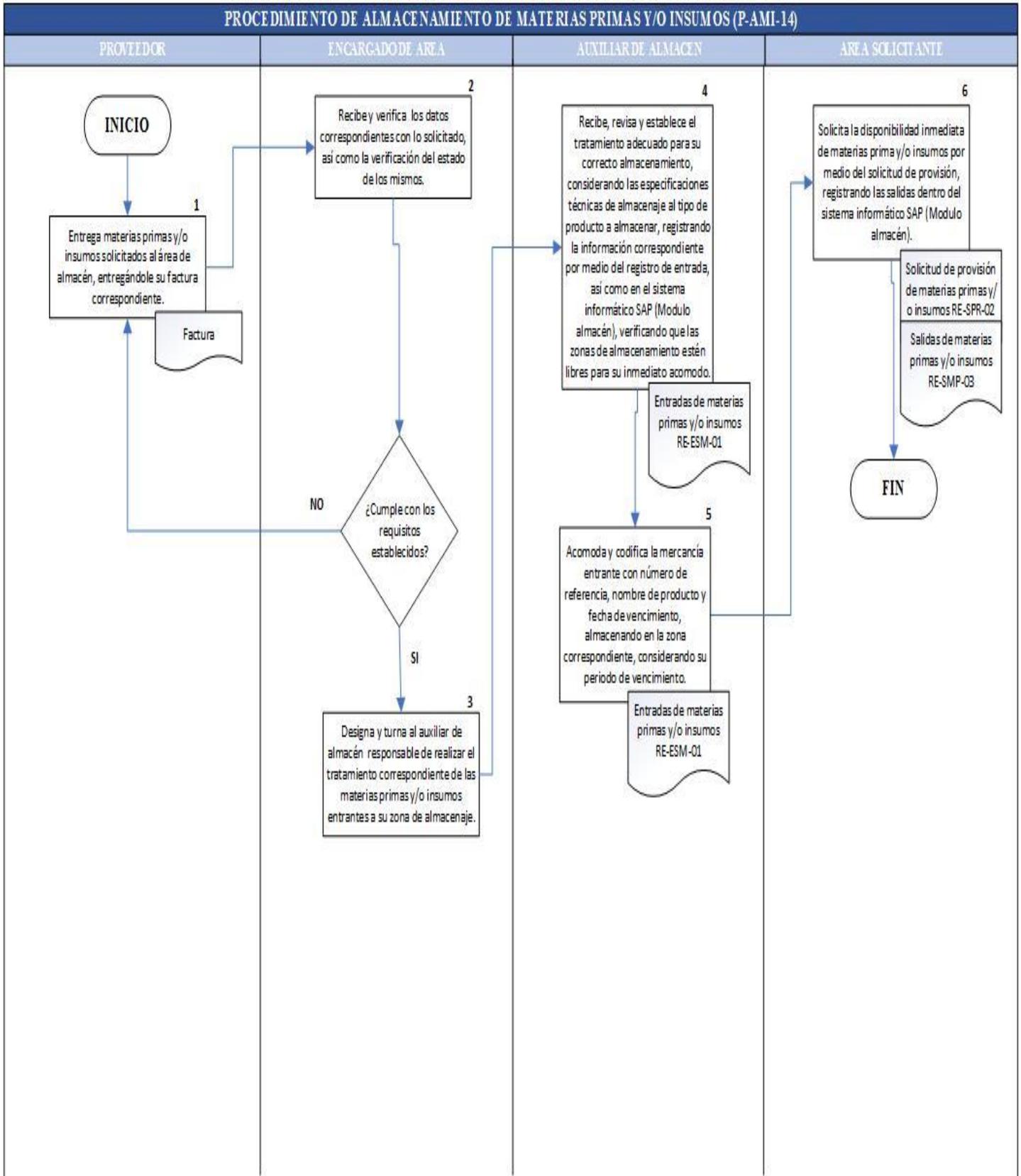


Área solicitante	6.- Solicita la disponibilidad inmediata de materias prima y/o insumos por medio de la solicitud de provisión, registrando las salidas dentro del sistema informático SAP (Modulo almacén).	Solicitud de provisión de materias primas y/o insumos RE-SPR-02, Salidas de materias primas y/o insumos RE-SMP-03
FIN DE PROCEDIMIENTO		

8.-Registros:

CÓDIGO	CONCEPTO
RE-ESM-01	Entradas de materias primas y/o insumos
RE-SPR-02	Solicitud de provisión de materias primas y/o insumos
RE-SMP-03	Salidas de materias primas y/o insumos

9.-Diagrama de flujo:





ANEXO C. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTOS DEL RESTAURANTE (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Director general
OBJETIVO	Delega, supervisa y evalúa a cada uno de los responsables de área del restaurante, controlando y gestionado todo el Sistema de Administración de Operaciones, mejorando continuamente la eficiencia y eficacia de los estados económicos-financieros.
FUNCIONES	<p>1.-Ejecutar operaciones de gestión acerca del nivel de desempeño productivo de cada uno de los encargados de área, garantizando la correcta provisión de recursos que requiera el restaurante para su optima operación del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.</p> <p>2.-Gestiona y optimiza el presupuesto anual, distribuyendo correctamente cada uno de los gastos generados en cada uno de las áreas funcionales, realizando juntas mensuales con los encargados de área para revisar periódicamente el estado productivo del restaurante.</p> <p>3.-Mejorar cada una de las estrategias operacionales de los procesos funcionales del restaurante, evaluando y desarrollando proyectos financieros-comerciales, asegurando un adecuado estado económico-financiero del Sistema de Administración de Operaciones.</p> <p>4.-Revisar y evaluar cada uno de los proyectos de gerente de operaciones, alineando los planes de Mejora Continua, haciendo frente a los probables cambios en el sector restaurantero.</p> <p>5.-Gestionar y distribuir adecuadamente la administración de los recursos financieros-económicos del restaurante, verificando que la utilización de los mismos se lleve a cabo con forme a las políticas de operación.</p> <p>6.-Comunicar el progreso de los estados financieros-económicos a cada uno de los accionistas del restaurante, proponiéndoles estrategias de Mejora Continua para la expansión de la marca restaurantera.</p> <p>7.-Gestionar todos los procesos de planificación, diseño, ejecución y medición de cada uno de los proyectos efectuados dentro del restaurante.</p> <p>8.-Administrar correctamente las campañas de Publicidad y marketing, trabajando conjuntamente con las áreas correspondientes con la finalidad de generar estrategias de mejora para conseguir las metas previamente establecidas.</p> <p>9.- Detectar cada una de las áreas de oportunidad para la Mejora Continua, garantizando que se ejecuten estrategias de operaciones que solucionen inmediatamente todas aquellas fallas y problemáticas que se lleguen a presentar en operación.</p> <p>10.- Monitorear y medir el grado de avance de cada uno de los objetivos previamente planeados dentro de los proyectos, asegurando una expansión de los procesos productivos del restaurante.</p>
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en negocios internacionales, administración de empresa e ingeniería industrial (Titulado) con maestría en finanzas.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 7 años dentro del sector restaurantero.
COMPETENCIAS	Dinámico Responsable Liderazgo
HABILIDADES	Servicial Proactivo Resolución de problemas
EDAD	29 a 42 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles avanzado
SOFTWARE	Office 2019, sap, project manager



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Gerente de Operaciones
OBJETIVO	Aportar su experiencia con la finalidad de alcanzar altos niveles estandarización de procesos de calidad definidos, conservando un compromiso y liderazgo en cada una de las áreas funcionales del restaurante.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Planear, desarrollar y delegar las distintas operaciones concretas para el programa presupuestal en cada una de las distintas áreas funcionales del restaurante. 2.-Verificar, organizar y supervisar cada uno de los presupuestos asignados a cada área con la finalidad llevar un perfecto control de los egresos. 3.-Operar, apoyar y coordinar como medio facilitador de comunicación en cada una de las operaciones como las áreas de correspondientes del restaurante. 4.-Planificar, dirigir y controlar las distintas áreas funcionales de la unidad de negocio del restaurante. 5.-Proporcionar información de operaciones que solicita las áreas funcionales del restaurante, tales como pagos, impuestos y estados financieros etc. 6.-Analizar, evaluar y revisar los informes periódicos de cada una de las operaciones de manera conjunta con las áreas funcionales del restaurante. 7.-Diseñar, desarrollar y supervisar el programa de estrategias de operación que se implemente en cada una de las áreas administrativas y operativas del restaurante. 8.-Analizar, revisar y gestionar las distintas operaciones financieras que se lleven a cabo en periodos planificados por la alta dirección 9.-Establecer, monitorear y reajustar los resultados de cada uno de los indicadores de desempeño del personal, informando a la Alta Dirección respecto al progreso de las operaciones. 10.-Analizar, gestionar y adquirir los recursos necesarios correspondientes para operar eficazmente. 11.-Gestionar toda documentación correspondiente para llevar a cabo toda clase de tramites como pago de impuestos, licencias etc. 12.-Programar, coordinar y dirigir el programa de suministro de todos las materias primas e insumos correspondientes para la correcta operación del restaurante.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en administración de empresas, negocios internacionales o afines. Contar con una maestría en administración (deseable).
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años como coordinador/ gerente / encargado de unidades de negocio dentro del sector restaurantero. Manejo de personal, gestión financiera e implementación de estrategias para la Mejora Continua.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Gestión efectiva de recursos Mejora Continua e innovación Negociación Manejo de conflictos.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Responsable Liderazgo Organizado Trabajo por objetivos Orientado al desempeño
EDAD	35 – 47 años.
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Nivel: inglés avanzado
SOFTWARE	Office, sap, Coi, Noi, Sae, Aspel, Oracle.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Gerente de calidad
OBJETIVO	Evaluar, implementar, monitorear y conservar el Sistema de Gestión de Calidad del restaurante conforme a la norma ISO 9001:2015.
FUNCIONES	<p>1.-Garantizar la correcta implementación y monitoreo de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante conforme a los cambios generados dentro de las auditorías internas y externas llevadas a cabo por medio de la evaluación de la información de entrada y salida de los procesos.</p> <p>2.-Evaluar el nivel de maduración del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante ante toda oportunidad de Mejora Continua.</p> <p>3.-Implantar una cultura de sensibilización para cada uno de los requerimientos de los clientes, procesos y servicio dentro de toda la estructura organizacional del restaurante por medio de programas de entrenamiento, capacitación y coaching.</p> <p>4.-Procesar y evaluar la información que genera cada uno de los procesos del restaurante como es: tratamiento de No conformidades, requerimientos de servicio, acciones correctivas, juntas de revisión por la Dirección etc.</p> <p>5.-Comunicar inmediatamente a la Alta Dirección, encargados de área y gerente de operaciones el nivel de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, especificando cada una de las operaciones generadas como resultando de la correcta implementación de los procesos.</p> <p>6.-Conserva y administra el Sistema documental del restaurante, revisando permanentemente el grado de desempeño del Sistema de Administración de Operaciones, llevando a cabo una adecuada implementación de los procesos.</p> <p>7.-Lleva a cabo un proceso de seguimiento a cada uno de los procesos, evaluando y cerrando cada una de las no conformidades detectadas durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante.</p> <p>8.-Comunica inmediatamente a toda la estructura organizacional del restaurante cada una de las posibles modificaciones que puede sufrir el Sistema de Gestión de Calidad.</p>
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en administración de empresas e ingeniería industrial (Titulado)
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años en Sistemas de Gestión de Calidad.
COMPETENCIAS	Proactivo Dinámico Responsable Liderazgo
HABILIDADES	Servicial Proactivo Resolución de problemas
EDAD	28 a 37 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	No indispensable
SOFTWARE	Office 2019, Iso tools, Sap, Project manager.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Auxiliar de calidad
OBJETIVO	Brindar soporte en cada una de las operaciones dentro de la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante, llevando a cabo informes periódicos de desempeño al gerente de calidad, garantizando la correcta maduración y evolución del Sistema de Administración de Operaciones.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Apoyar en las operaciones de alta, baja o modificación de documentación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. 2.-Integrar cada una de las operaciones planeadas dentro de los proyectos, asegurando la adecuada implementación del Sistema de Administración de Operaciones. 3.-Implementar las operaciones establecidas dentro del proyecto, evaluando y documentando las posibles mejoras dentro del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. 4.-Recolectar y analizar cada una de las evidencias objetivas como resultado de la correcta implementación de las operaciones del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante. 5.-Generar informes de cierre de no conformidades detectadas en operación durante la implementación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. 6.-Apoyar en el proceso de programación, ejecución y seguimiento de cada una de las auditorías internas del restaurante conforme al programa de auditorías. 7.-Llevar a cabo una serie de verificaciones por medio de listas de verificación dentro de las áreas funcionales del restaurante, garantizando el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante. 8.-Apoyar en la ejecución correcta de las operaciones de monitoreo y medición de indicadores del Sistema de Administración de Operaciones, estableciendo una cultura de Mejora Continua dentro del restaurante. 9.-Gestionar adecuadamente la política de Calidad y objetivos de la calidad del restaurante, desarrollando estrategias de Mejora Continua para el correcto funcionamiento del Sistema de Administración de Operaciones. 10.-Dar seguimiento a cada una de las acciones correctivas generadas como resultado de la ejecución de los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad. 11.-Programar e impartir los programas de entrenamiento, capacitación y coaching en temáticas de gestión de la calidad, asegurando la adecuada sensibilización respecto a la correcta operación del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en administración de empresas e ingeniería industrial (Pasante)
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 años en Sistemas de Gestión de Calidad.
COMPETENCIAS	Dinámico Responsable Liderazgo
HABILIDADES	Servicial Proactivo Resolución de problemas
EDAD	24 a 32 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles intermedio
SOFTWARE	Office 2019, Iso tools, Sap, Project manager.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Encargado de áreas administrativas
OBJETIVO	Desarrollar, coordinar, controlar la implementación de cada una de las operaciones acerca del área de administración en general, garantizando un adecuado funcionamiento del Sistema de Administración de Operaciones.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Garantizar el proceso de planificación, ejecución, control y seguimiento de cada una de las operaciones administrativas en cada uno de los procesos administrativos dentro de las áreas funcionales del restaurante. 2.-Analizar y seleccionar cada uno de los proveedores externos del restaurante, garantizando el correcto cumplimiento de las políticas de operación, garantizando una correcta adquisición y/o compra de materias primas e insumos que requiera el restaurante. 3.-Verificar el cumplimiento adecuado de las políticas de operación dentro de las áreas administrativas del restaurante, llevando a cabo un adecuado proceso administrativo para la consecución de resultados planeados. 4.-Gestionar el correcto control de operaciones administrativas, administrando todos los tramites gubernamentales y legales ante dependencias públicas para el óptimo funcionamiento del restaurante. 5.-Gestionar el área de archivo, documentando todas aquellas operaciones, generando una evidencia objetiva del cumplimiento del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante. 6.-Supervisar todas aquellas operaciones de seguimiento y cierre de compromisos generados por la Alta Dirección, asegurándose de la correcta implementación del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante. 7.-Coordinar una correcta administración de inventarios, controlando todos aquellos presupuestos económicos del restaurante, asegurando una correcta optimización de recursos para alcanzar las metas propuestas. 8.-Verificar el cumplimiento de los compromisos efectuados con el pago a todos aquellos los proveedores externos, a los cuales se les solicita una cierta cantidad de materias primas e insumos para la correcta operación del restaurante. 9.-Desarrollar metodologías de control operativo para la administración de los recursos del área administrativa y otras áreas de apoyo vitales para la provisión de un servicio de alta calidad al público en general. 10.-Gestionar todos los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de todo el personal que labore dentro del restaurante. 11.-Gestionar cada uno de las operaciones dentro de los procesos de evaluación y capacitación de los empleados, garantizando un adecuado desempeño en sus funciones y responsabilidades de puesto. 12.-Controlar adecuadamente los procesos de adquisición y/o compras de todos las materias primas e insumos, asegurando la implementación idónea de operaciones en cada una de las áreas correspondientes al área de administración del restaurante.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en administración de empresas, contabilidad e ingeniería industrial o afines. (Titulado) con una maestría de Administración de Operaciones.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años.
COMPETENCIAS	<p>Excelente trato</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> <p>Liderazgo</p>
HABILIDADES	<p>Buena comunicación</p> <p>Tolerancia a la presión</p> <p>Analítico</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Dinámico</p>
EDAD	27 a 37 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Avanzado
SOFTWARE	Office 2019, Sap, Coi, Noi, Sae, Aspel.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Contador
OBJETIVO	Coordinar, registrar y gestionar cada uno de los recursos económicos-financieros, brindando información contable, fiscal y financiera a la Alta Dirección para su correcta toma de decisiones.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Controlar correctamente el registro diario contable, gestionando cada una de las operaciones del libro diario de ingresos y egresos de cada una de las áreas funcionales del restaurante. 2.- Establecer la administración correcta de los costos de venta del servicio que brinda cada una de las operaciones del área de servicio. 3.- Crear reportes de indicadores contables por medio de gráficas de productividad financiera acerca del funcionamiento contable-financiero de cada uno de las áreas funcionales del restaurante. 4.- Evaluar, analizar y crear un sistema de conciliaciones bancarias de cada una de las cuentas que intervienen en el proceso de operaciones contables. 5.- Generar y exponer informes financieros-contables, evaluando la situación actual financiera y contable de las áreas funcionales del restaurante. 6.- Trabajar de manera conjunta con el personal de auditoría externa que contrate el restaurante con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de las operaciones económicas-financieras del restaurante. 7.- Brindar soporte a cada una de las operaciones contables-financieras con la finalidad de dar cumplimiento con las disposiciones legales ante el SAT. 8.- Gestionar adecuadamente el control de las operaciones contables-financieras de cada uno de los movimientos autorizados que son emitidos dentro del área correspondiente. 9.- Creación de un cronograma acerca de cada uno de los pagos de los movimientos contables-financieros de cada una de las áreas funcionales del restaurante. 10.- Verificar correctamente cada una de las facturas emitidas con la finalidad de revisar datos los fiscales, registrándolos ante el SAT 11.- Gestionar adecuadamente el área de archivo contable, respaldando eficazmente la información contable-financiera dentro del Sistema SAP (Modulo Contabilidad). 12.- Gestionar correctamente cada una de las operaciones bancarias efectuadas con la finalidad de efectuar los pagos a proveedores externos u otras operaciones contables-financieras.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en contabilidad pública (Titulado) con maestría en gestión financiera.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años.
COMPETENCIAS	<p>Excelente trato Proactivo Organizado Responsable Dinámico</p>
HABILIDADES	<p>Buena comunicación Tolerancia a la presión Analítico Resolución de problemas</p>
EDAD	24 a 42 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles avanzado
SOFTWARE	Office 2019, Coi, Noi, Sae, Sap.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Auxiliar administrativo-contable
OBJETIVO	Soportar y respaldar a cada una de las áreas administrativas del restaurante en todas aquellas operaciones en general a nivel administrativo-contable con la finalidad de garantizar la ejecución correcta de los procesos del área correspondiente que solicite el encargado de área.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Canalizar y/o gestionar todo clase de documentación administrativa-contable con la finalidad de dar seguimiento inmediato a cada una de las operaciones generales dentro del área correspondiente. 2.-Gestionar correctamente cada una de las operaciones de agenda del encargado del área correspondiente, asegurando una eficiente productividad al área administrativa-contable correspondiente. 3.-Controlar cada una de las llamadas telefónicas entrantes, canalizándolas con el área correspondiente para su inmediata atención. 4.-Optimizar y comprobar correctamente cada uno de las operaciones de caja chica con la finalidad de gestionar adecuadamente cada uno de los gastos de manera espontánea para efectuar las operaciones cotidianas del área correspondiente. 5.-Brindar soporte a cada una de las operaciones que requiera el encargado del área, dando seguimiento hasta la consecución de las mismas. 6.-Apoyar en cada una de las operaciones de planeación y organización de los procesos referentes a las distintas áreas funcionales del restaurante. 7.- Brindar apoyo a todos los empleados del restaurante, así como a los clientes que visiten el restaurante, brindando la información solicitada por los mismos, canalizándolos a la brevedad para su inmediata solución. 8.- Gestionar la adquisición y/o compra de material de oficina u otras solicitudes que requiera el área correspondiente. 9.- Llevar a cabo cada una de las operaciones administrativas-contables en general como trámites ante dependencias públicas y privadas u otras que les sea solicitada por el encargado de área, garantizando la adecuada operación del área correspondiente. 10.- Administrar adecuadamente el área de archivo, así como gestionar toda aquella correspondencia que le sea enviada al área correspondiente con la finalidad de conservar en orden la documentación administrativa-contable.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en administración de empresas y/o contabilidad pública.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 2 años.
COMPETENCIAS	Proactivo Dinámico Responsable Analítico
HABILIDADES	Servicial Tolerancia a la presión Proactivo
EDAD	24 a 35 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles intermedio
SOFTWARE	Office 2019, Coi, Noi, Sae, Aspel, Contapaq, portales del SAT.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Cajero
OBJETIVO	Registrar y procesar cada uno de las operaciones de manejo de efectivo, gestionando los pagos respecto a cada una de las adquisiciones que realicen los clientes, proporcionando su factura generada por su compra.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none">1.- Validar la información correspondiente de cada uno de los clientes, garantizando que sea los propietarios de tarjetas de crédito y/o débito.2.-Comunicar a cada uno de los clientes sobre la cantidad de sus adquisiciones.3.-Recibir, resguardar el pago ya sea en efectivo o tarjeta de crédito, registrando cada una de las operaciones de manejo de efectivo.4.-Entregar factura y el resto cambio a cada uno de los clientes.5.-Realizar un concentrado acerca del monto de cada uno de los pagos efectuados.6.-Brindar información correspondiente a los clientes acerca de las promociones y descuentos que se están efectuando en el restaurante.7.-Extenderle una gratitud a cada uno de los clientes acerca de su visita al restaurante.8.-Comunicar todo reclamo e inconformidad respecto al servicio al gerente del restaurante.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachillerato terminado o licenciatura trunca.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 año.
COMPETENCIAS	Proactivo Organizado Responsable
HABILIDADES	Servicial Tolerancia a la presión Amable
EDAD	25 a35 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	No indispensable
SOFTWARE	Office 2019



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Encargado de almacén
OBJETIVO	Gestionar cada una de las entradas y salidas de materias primas e insumos del almacén del restaurante, garantizando el correcto proceso de recepción, revisión y control de las mismas, respaldándose en la documentación correspondiente.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none">1.-Garantizar que el proceso de recepción y almacenamiento de las compras y/o adquisiciones del restaurante, se ejecuten conforme a la normatividad vigente de procedimientos de almacenamiento.2.- Validar que cada uno las materias primas e insumos, se almacenen en los lugares correspondientes conforme a la codificación previamente asignada.3.-Conservar un adecuado orden los registros de entrada y salida de materias primas e insumos que se le solicite a los proveedores externos.4.-Garantizar el correcto control de inventarios de materias primas e insumos que se solicite, conforme a lo determinado por las políticas de operación del restaurante.5.-Supervisar los procesos de seguridad e higiene dentro del área de almacén, garantizando el orden, limpieza y conservación de las materias primas e insumos almacenados.6.-Entregar a las áreas correspondientes del restaurante, surtiendo las materias primas e insumos para su inmediato procesamiento.7.-Entrenar a los auxiliares de almacén a su cargo acerca de los procedimientos establecidos por el restaurante referente a las temáticas de almacenamiento de materias primas e insumos procesados en operación.8.-Gestionar cada una de las devoluciones de materias primas e insumos a los proveedores externos que contrate el restaurante, asegurándose de su inmediata resolución.9.-Supervisar la adecuada conservación de las instalaciones del área de almacén del restaurante.10.-Efectuar otras operaciones asignadas por el gerente de operaciones en lo concerniente a los procesos de almacenamiento del restaurante.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en ingeniería industrial y administración de empresas (Titulado)
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años en almacén.
COMPETENCIAS	Proactivo Dinámico Responsable Liderazgo
HABILIDADES	Servicial Tolerancia a la presión Tenaz Resolución de problemas
EDAD	28 a 37 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles avanzado
SOFTWARE	Office 2019, Sap, Oracle, Visio, project manager.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Auxiliar de almacén
OBJETIVO	Apoyar en cada una de las operaciones del área del almacén del restaurante con la finalidad de garantizar el correcto proceso de almacenamiento de cada una de las materias primas e insumos, surtiendo inmediatamente a cada una de las áreas funcionales del restaurante.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Recepcionar, verificar y acomodar cada uno de las materias primas e insumos comprados por el restaurante, garantizando el adecuado proceso de almacenamiento y surtido a las áreas solicitantes. 2.-Apoya en el proceso de clasificación y codificación de cada uno de las materias primas e insumos que entren al área de almacén del restaurante. 3.-Registrar y controlar cada una de las materias primas e insumos de los materiales u otros objetos que sea requeridos por los encargados de cada una de las áreas funcionales del restaurante. 4.-Distribuir y gestionar cada uno de las materias primas e insumos en sus respectivas zonas de almacenamiento, tomando en consideración el tipo de tratamiento que se le efectuara al material solicitado por el área correspondiente. 5.-Recepcionar, validar y surtir inmediatamente cada una de las solicitudes generadas por las áreas solicitantes del restaurante. 6.-Resguarda la correcta protección de las materias primas e insumos que se almacén en las áreas correspondientes del restaurante. 7.-Llevar a cabo la normatividad correspondiente, ejecutando cada uno de los procedimientos establecidos por el restaurante en temáticas de seguridad e higiene. 8.-Conserva una estructura idónea de trabajo, comunicando toda incidencia negativa referente al proceso de almacenamiento. 9.-Desarrolla reportes de cada una de las operaciones ejecutadas dentro del proceso de almacenamiento de materias primas e insumos. 10.-Apoyar en toda operación que le sea asignada por parte del encargado de área.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachillerato terminado o licenciatura trunca.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 año.
COMPETENCIAS	Proactivo Dinámico Responsable
HABILIDADES	Servicial Tolerancia a la presión Tenaz
EDAD	24 a 42 años
SEXO	Masculino
IDIOMAS	No indispensable
SOFTWARE	Office 2019



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Encargado de áreas operativas
OBJETIVO	Supervisar, coordinar y solucionar cada una de las necesidades y expectativas que requiera en el área de correspondiente, trabajando de manera conjunta con el gerente de operaciones en la correcta operación del restaurante.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Garantizar una excelente calidad en el servicio, manteniendo una correcta administración de los recursos del área correspondiente. 2.-Asegurar el adecuado cumplimiento de la normatividad legal, licencias correspondientes, así como cada una de las normas de seguridad e higiene necesarias. 3.-Dar seguimiento a cada una de las políticas de operaciones del área correspondiente. 4.-Reportar cualquier accidente, lesión o condiciones de trabajo que suceda en el área correspondiente. 5.-Gestionar correctamente el análisis y control de las operaciones en piso dentro del área correspondiente. 6.-Llevar a cabo una serie de inventarios previamente trazados, gestionando la correcta existencia de materias prima e insumos. 7.-Generar una serie de informes acerca de la productividad de las operaciones del área de cocina y comedor, informando sobre el estado de actual de las operaciones en piso del restaurante. 8.-Adoptar una cultura de trabajo en equipo dentro del área operativa de comedores con la finalidad de garantizar un máximo servicio a los clientes consumidores. 9.-Controlar la programación de operaciones del área de cocina y del comedor, gestionando las secuencias operativas, garantizando el dinamismo y efectividad del servicio en el área correspondiente. 10.-Dirigir y supervisar cada una de las operaciones del personal del área de servicio del restaurante. 11.-Ser responsable del periodo de apertura y cierre de cada una de las áreas funcionales dentro de las instalaciones del restaurante. 12.-Supervisar permanentemente la eficiente operación de las instalaciones, equipos y maquinaria del restaurante, <u>gestionando su correcto mantenimiento correctivo y preventivo para su optimo servicio.</u>
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura administración de empresas, negocios internacionales e ingeniería industrial terminada (Titulado).
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años en el ramo restaurantero.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> Excelente trato Servicial Proactivo Organizado Dinámico Liderazgo
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Buena comunicación Tolerancia a la presión Analítico Resolución de problemas
EDAD	26 a 38 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles avanzado
SOFTWARE	Office 2019, Sap, Coi, Noi, Sae.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Chef ejecutivo
OBJETIVO	Gestionar, desarrollar y supervisar todas las operaciones gastronómicas con la finalidad de proporcionar un servicio de máxima calidad a los clientes consumidores.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Desarrollar y coordinar toda la fabricación de cada uno de los alimentos, así como aquellas operaciones gastronómicas. 2.-Crear una serie de menús, asegurando que cada uno de los alimentos que se les proporcionan a los clientes, cumplan todos aquellos altos estándares de calidad de gastronomía. 3.-Evaluar cada una de las recetas gastronómicas con la finalidad de establecer precios dentro de la carta de menú. 4.-Crear nuevas recetas tomando en consideración factores como la disponibilidad inmediata entre los clientes. 5.-Dirigir y supervisar cada una de las operaciones dentro del área de cocina, verificando las materias primas e insumos proporcionados por los proveedores externos, cuenten con los requisitos establecidos. 6.-Evaluar cada uno de los ingredientes de los platillos, solicitando pedidos de materias primas e insumos requeridas para la adecuada operación dentro del área de la cocina. 7.-Gestionar la administración de los inventarios, asegurando la correcta optimización de los alimentos. 8.-Supervisar y coordinar cada una de las operaciones, supervisando el adecuado desempeño de los empleados del área de cocina. 9.-Brindar la bienvenida de manera cordial a todos los clientes, haciéndolos sentir como en casa. 10.-Actualizar las tendencias gastronómicas por medio de metodologías y técnicas gastronómicas, garantizando la correcta preparación de los alimentos. 11.-Gestionar un padrón de proveedores externos, asegurando correctamente cada uno de los acuerdos comerciales que se efectuó con los proveedores externos.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciatura en gastronomía (Titulado) con maestría en gastronomía mexicana.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años.
COMPETENCIAS	<p>Excelente trato</p> <p>Proactivo</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p>
HABILIDADES	<p>Buena comunicación</p> <p>Tolerancia a la frustración</p> <p>Resolución de problemas</p>
EDAD	24 a 39 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles avanzado
SOFTWARE	Office 2019



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Cocinero
OBJETIVO	Preparar, desarrollar y apoyar al chef ejecutivo respecto a cada una de las operaciones efectuadas dentro del área de cocina, asegurando la creación de exquisitos y deliciosos platillos gastronómicos.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none">1.-Fabricar cada uno de los platillos de comida, lavando, cortando y cocinando cada uno de los ingredientes.2.-Corroborar el sabor de los alimentos, validando la correcta preparación de los mismo.3.-Mezclar y preparar cada uno de los ingredientes con base a las recetas gastronómicas por medio de herramientas especializadas para su creación.4.-Calibrar las temperaturas correctas de cada uno de los equipos de cocina utilizados para la preparación de los alimentos.5.-Distribuir las cantidades específicas de los alimentos, garantizando su excelente presentación gastronómica.6.-Entregar los platillos de comida solicitados por los clientes a los meseros.7.-Recibir y resguardar cada uno de los materias primas e insumos proporcionados con la finalidad de preparar los platillos de comida con un alto nivel de estandarización gastronómica.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Secundaria terminada o bachillerato trunco.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 año.
COMPETENCIAS	Proactivo Organizado Responsable
HABILIDADES	Tolerancia a la presión Resolución de problemas Proactivo
EDAD	23 a 50 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	No indispensable
SOFTWARE	Ninguna



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Ayudante de cocina
OBJETIVO	Apoyar proactivamente en cada una de las operaciones generales que sean requeridas en el área de cocina, garantizando el correcto funcionamiento del área.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Lavar y mantener en un buen estado todas aquellas objetos y herramientas de cocina, asegurando una adecuada área de trabajo. 2.-Colocar y mantener en posición correcta todos aquellos lavavajillas, platos, vasos y otros elementos de cocina. 3.-Limpiar y ordenar toda el área de cocina, conservando un adecuado ambiente para la dinámica y efectiva operación de la preparación de los alimentos. 4.-Apoyar a cada uno de los empleados del área de cocina en cada una de las operaciones generales que sean requeridas por el chef ejecutivo. 5.-Contar las existencias de cubiertos, comunicándole a su jefe inmediato acerca de elementos fracturados y en mal estado para reemplazarlos por unos en buen estado. 6.-Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje. 7.-Mantener y almacenar cada uno de los utensilios y objetos de cocina en su lugar correspondiente.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Secundaria terminada.
EXPERIENCIA	Experiencia no necesaria.
COMPETENCIAS	Proactivo Dinámico Responsable
HABILIDADES	Organizado Tolerancia a la presión Proactivo
EDAD	23 a 50 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	No indispensable
SOFTWARE	Ninguno



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Coordinador de Servicio
OBJETIVO	Planear, delegar y gestionar el correcto funcionamiento e implementación de los procesos y operaciones dentro del área de servicio a cocina-comedor del restaurante, garantizando un servicio con los más altos estándares de calidad.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none">1.-Delegar responsabilidades al personal que interviene en el proceso cocina-comedor, gestionando los roles y turnos de trabajo entre los empleados del área de servicio.2.-Administrar permanentemente el contacto con los clientes que visitan el restaurante, en caso de que se manifiesten algunas probables quejas y/o sugerencias en cuanto al servicio que brinda el restaurante.3.-Coordinar, apoyar y gestionar la provisión de los recursos, asegurando un correcto funcionamiento del área de comedor del restaurante.4.-Monitorea y controla los procesos operativos del área cocina-comedor, asegurando la efectividad de los tiempos y movimiento de los empleados del área de servicio.5.-Administra el sistema de redes sociales del restaurante, diversificando las estrategias de operaciones que se requiere para incrementar la demanda de los clientes.6.-Funge como intermediario entre las áreas funcionales administrativas y operativas dentro del Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, siendo un facilitador entre los responsables de área mutuamente relacionados con la finalidad de brindar un servicio de alta calidad.7.-Supervisa y verifica el correcto cumplimiento de los estándares de calidad para cada una de las normatividades relacionadas con el servicio cocina-comedor, asegurando un correcto funcionamiento del servicio de gastronomía mexicana.8.-Apoya a actividades en general conjuntamente con los responsables de las áreas funcionales del restaurante, gestionando las operaciones que requiera el área cocina-comedor con la finalidad de proveer un adecuado funcionamiento del área de servicio.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachillerato terminado o carrera trunca.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 3 años en restaurantes.
COMPETENCIAS	Excelente trato. Proactivo. Organizado Dinámicos Empático
HABILIDADES	Servicial Tolerancia a la presión Analítico Comunicación efectiva
EDAD	20 a 52 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Ingles avanzado
SOFTWARE	Office 2019



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Capitán de meseros
OBJETIVO	Supervisar, organizar y dirigir cada una de las operaciones en el área de comedor del restaurante, garantizando un excelente servicio al cliente, satisfaciendo cada una de las necesidades y expectativas de los clientes.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Coordinar, distribuir y supervisar cada una de las operaciones dentro del equipo de meseros, sirviendo a cada una de las mesas del comedor. 2.-Determinar a cada uno de los meseros que está bajo sus órdenes, las operaciones para el eficaz funcionamiento del servicio de las mesas del restaurante. 3.-Instruir y coordinar al equipo de meseros que tiene a su cargo acerca del uso correcto de los recursos correspondientes para realizar adecuadamente sus responsabilidades y funciones. 4.-Establecer y asegurar la correcta provisión de todos aquellos recursos para el servicio de comedor con la finalidad de garantizar un óptimo ambiente de servicio a los clientes consumidores. 5.-Supervisar y coordinar cada una de las operaciones, ejecutando todo tipo de medidas que aseguren el perfecto funcionamiento del área de comedor del restaurante. 6.-Coordinar cada una de las operaciones con el gerente del restaurante, brindando un servicio de máxima calidad, garantizando tiempos y movimientos más dinámicos y rápidos. 7.-Brindar soluciones inmediatas a cada uno de los problemas que se lleguen a presentar en las operaciones del área de comedor. 8.-Capacitar y entrenar a cada uno de los meseros en la ejecución de las funciones respectivas a su cargo, tomando en consideración todas aquellas normas de seguridad e higiene, así como reglamentos de operaciones del restaurante. 9.-Apoyar a cada uno de los meseros en servir a los clientes en caso de que se presenten alta demanda de clientes en horas pico de consumo. 10.-Observar cada uno de las áreas de operaciones del comedor con la finalidad de asegurar el correcto funcionamiento del área de comedor. 11.-Trabajar conjuntamente con el jefe operativo para proporcionar los recursos requeridos acerca de los materiales y equipos correspondientes.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachillerato terminado o carrera universitaria trunca.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 2 años en restaurantes.
COMPETENCIAS	<p>Excelente trato Proactivo Dinámico</p>
HABILIDADES	<p>Servicial Organizado Tolerancia a la presión Analítico Comunicación efectiva</p>
EDAD	20 a 43 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Lengua nativa
SOFTWARE	Ninguno



DESCRIPCION DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Mesero
OBJETIVO	Detectar cada una de las necesidades y/o expectativas de los clientes, ofreciéndoles un servicio de alta calidad, brindándole información acerca de las comidas y bebidas disponibles.
FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none">1.-Atender a los clientes, sirviendo los platillos de los alimentos, bebidas, garantizando un servicio de alta calidad para los clientes que visiten el restaurante.2.-Mantener en optima limpieza y orden cada uno de los comensales y las áreas correspondientes del área de comedor para los clientes consumidores.3.-Estar en continua comunicación con el área de cocina, distribuyendo los alimentos y bebidas a la zona de comedores con la finalidad de garantizar una atención personalizada de máxima calidad.4.-Registrar cada uno de las ordenes de servicio de los clientes consumidores, sirviéndoles sus platillos de alimentos, bebidas y postres según sea el caso.5.-Recoger cada uno de los platos y cubiertos de las mesas al término de los comensales, manteniendo una adecuada condición armónica el ambiente del restaurante.6.- Brindar una cordial y empática bienvenida a los clientes en el momento de su recepción.7.-Proporcionar orientación y recomendaciones acerca del menú, brindando una inmediata respuesta a todo tipo de duda acerca del menú del día.8.-Solucionar inmediatamente cada uno de sus opiniones y desacuerdos respecto al servicio, garantizando un excelente servicio.9.-Gestionar un control minucioso acerca de los registros de los pagos de cada uno de los clientes.10.-Proporcionarles su factura de pago los clientes, canalizándolos al área de cajas para efectuar sus pagos del servicio.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Secundaria terminada o bachillerato trunco.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 año en restaurantes.
COMPETENCIAS	Excelente trato. Proactivo. Organizados Dinámicos Empático
HABILIDADES	Servicial Organizado Tolerancia a la presión Analítico Comunicación efectiva
EDAD	20 a 52 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	Lengua nativa
SOFTWARE	Ninguno



DESCRIPCION DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Garrotero
OBJETIVO	Apoyar a los meseros en la atención y servicio de los clientes, sirviendo los platos y bebidas, asegurando la correcta presentación y cuidado de las mesas, ofreciendo una magnifico servicio.
FUNCIONES	1.- Preparar los utensilios y objetos de las mesas, garantizando la correcta presentación del área de comedor. 2.-Conservar en orden y limpieza el área de comedor y cocina. 3.-Garantizar en óptimo funcionamiento las mesas, asegurándose que los clientes queden satisfechos. 4.-Llevar a cabo visitas periódicas a las mesas, verificando que todo esté en orden correcto. 5.-Revisar que las mesas estén disponibles para los nuevos clientes que han ingresado al restaurante. 6.-Montar mesas poniendo todos los objetos necesarios en las mesas. 9.-Rellenar bebidas, alimentos u otros servicios que requieran los clientes. 10.-Apoyar al área de servicio en general en lo se requiera en las operaciones del área de comedor.
FORMACIÓN ACADÉMICA	Secundaria terminada.
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 6 meses.
COMPETENCIAS	Proactivo Dinámico Responsable
HABILIDADES	Servicial Tolerancia a la presión Proactivo
EDAD	22 a 52 años
SEXO	Indistinto
IDIOMAS	No indispensable
SOFTWARE	No indispensable

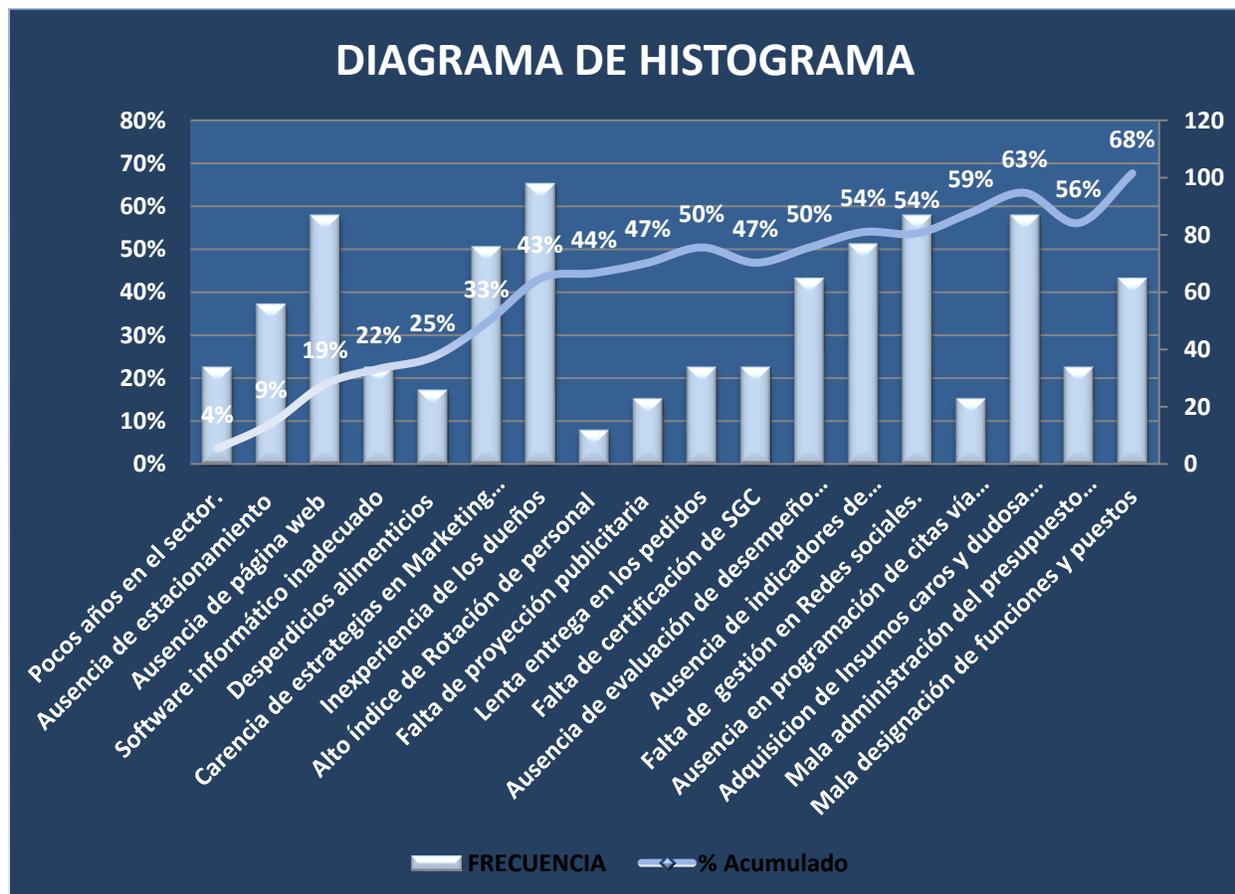


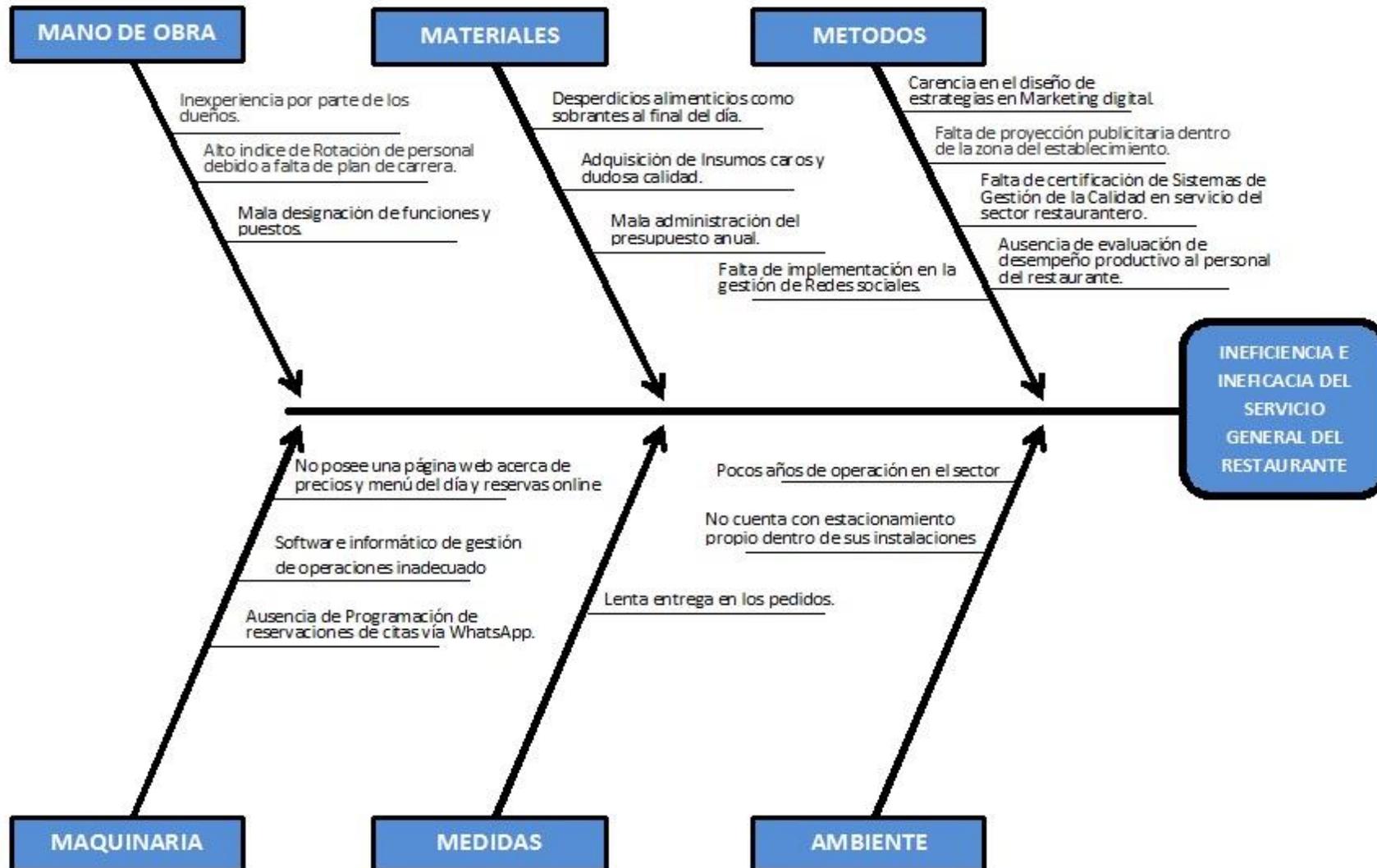
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y PERFIL DE PUESTO	
PUESTO	Recepcionista
OBJETIVO	Apoyar a cada una de las áreas funcionales en la adecuada operación del restaurante mediante de una cordial atención tanto a clientes internos como externos, así como a todos los proveedores externos.
FUNCIONES	<p>1.-Recibir a todo el personal del restaurante, apoyando en cada una de las operaciones que sea requerida, brindando una correcta orientación al personal administrativo y operativo.</p> <p>2.-Gestionar los accesos de cada uno de los empleados, así como todos aquellos clientes que requieran servicio, llevando el control de bitácoras de acceso de todas las áreas funcionales, registrando toda la información correspondiente a los clientes y proveedores.</p> <p>3.-Informar todas aquellas anomalías que se presenten en el restaurante a cada uno de los guardias de seguridad.</p> <p>4.-Recibir y canalizar todas aquellas llamadas o visitas de los clientes en su correspondiente área funcional del restaurante.</p> <p>5.-Recibir recados y mensajes, distribuyéndolos al área correspondiente o clientes consumidores.</p> <p>6.-Clasificar y canalizar la correspondencia y otros servicios a cada uno de las áreas funcionales del restaurante.</p> <p>7.-Gestionar adecuadamente el servicio de mensajería, efectuando las operaciones documentales y bancarios correspondientes.</p> <p>8.-Solucionar inmediatamente todas aquellas dudas, quejas y problemáticas, proporcionando la información necesaria para satisfacer sus necesidades y expectativas acerca del servicio.</p> <p>9.-Elaborar y canalizar reportes, memorándums y todos aquellos documentos requeridos por las áreas funcionales que les sea requeridos.</p> <p>10.-Realizar operaciones de promoción del servicio por medio de redes sociales u otros medios de comunicación masiva.</p> <p>11.-Gestionar las operaciones correspondientes para el mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura del restaurante.</p>
FORMACIÓN ACADÉMICA	Carrera técnica o licenciatura trunca o terminada
EXPERIENCIA	Experiencia mínima de 1 año.
COMPETENCIAS	<p>Organizada</p> <p>Paciente</p> <p>Puntual</p> <p>Comprometida</p> <p>Responsable</p> <p>Proactiva</p>
HABILIDADES	<p>Empatía</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Respeto</p> <p>Liderazgo</p>
EDAD	25 a 35 años
SEXO	Preferentemente mujer
IDIOMAS	Ingles avanzado
SOFTWARE	Office 2019



ANEXO D. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE PROCESOS

PROBLEMÁTICAS	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Pocos años en el sector.	34	4%	4%
Ausencia de estacionamiento	56	6%	9%
Ausencia de página web	87	9%	19%
Software informático inadecuado	34	4%	22%
Desperdicios alimenticios	26	3%	25%
Carencia de estrategias en Marketing digital	76	8%	33%
Inexperiencia de los dueños	98	10%	43%
Alto índice de Rotación de personal	12	1%	44%
Falta de proyección publicitaria	23	2%	47%
Lenta entrega en los pedidos	34	4%	50%
Falta de certificación de SGC	34	4%	47%
Ausencia de evaluación de desempeño de personal	65	7%	50%
Ausencia de indicadores de productividad	77	8%	54%
Falta de gestión en Redes sociales.	87	9%	54%
Ausencia en programación de citas vía WhatsApp	23	2%	59%
Adquisición de Insumos caros y dudosa calidad	87	9%	63%
Mala administración del presupuesto anual	34	4%	56%
Mala designación de funciones y puestos	65	7%	68%
TOTAL	952		







ANEXO E. INFRAESTRUCTURA DE NEGOCIO

	RECURSOS DE OPERACIÓN	CANTIDAD	PRECIO	COSTO TOTAL POR RECURSO	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA
MOBILIARIO DE COMEDOR	Conjunto de mesa con 4 sillas	87	\$ 1,890.00	\$ 164,430.00	Marca: Mianso, Modelo: GELACIO,
	Mesa auxiliar	87	\$ 145.00	\$ 12,615.00	Fabricante: Casa Mía, Marca: Casa mía, Medidas: 52x36x62 cms Composición: acero inoxidable y polipropileno
	Carrito de servicio	87	\$ 1,890.00	\$ 164,430.00	Marca: SAMS, Modelo: 99309Z, Altura: 4 pulgadas, Mesa en madera de línea TEKA modelo mianso, medidas 80x80.
	Mantel	87	\$ 40.00	\$ 3,480.00	100% poliéster hilado se siente tan suave como el algodón.
	Arreglo floral	87	\$ 23.00	\$ 2,001.00	Jarra de vidrio color azul, altura promedio del arreglo: 35-40 cm
CRISTALERIA, CERAMICA Y ALUMINIO	Plato	87	\$ 12.00	\$ 1,044.00	Plato Postre Blanco Melamina
	Vaso	87	\$ 8.00	\$ 696.00	Vaso high ball 350 ml/11.8 oz
	Jarra	87	\$ 32.00	\$ 2,784.00	Jarra Agua México/Elba de 1.7 Its Vcr/crs
	Cenicero	87	\$ 8.00	\$ 696.00	Cenicero de cristal Cuadrado de 9.5 x 9.5 cm
	Taza	87	\$ 9.00	\$ 783.00	Velanina color blanco
	Cuchara	87	\$ 3.00	\$ 261.00	Acero inoxidable
	Tenedor	87	\$ 3.00	\$ 261.00	Acero inoxidable
	Cuchillo	87	\$ 3.00	\$ 261.00	Acero inoxidable
EQUIPO DE COCINA	Cafetera	7	\$ 2,922.00	\$ 20,454.00	Marca: Hamilton Beach, Modelo: 45100, Capacidad: 15 L, Material: Aluminio pulido, Potencia: 1090 W
	Estufa Industrial Multi 6 quemador, plancha, parrilla, asador y freidora	3	\$ 19,500.00	\$ 58,500.00	Marca: vene-gas, Modelo: vene-gas, medidas: plancha 40 x 65 cm, quemadores 30 x 30cm, asador 33 x 60cm, freidora 25 x 33cm, totales: 2mts x 65 cm , altura 90cm
	Salamandra	3	\$ 5,270.00	\$ 15,810.00	INMEZA PLAFi Plancha Frontal con Salamandra Línea Comercial 70 x 35.



	Horno	3	\$ 4,199.00	\$ 12,597.00	Oster Horno Digital de Puerta FRANCESA, acero inoxidable, 42 litros, Marca: Oster, Modelo: 78030640018, acero inoxidable, 11.3 Kg, 50.8 x 61 x 40.6 cm, Acero 18-8
	Mesa caliente	3	\$11,760	\$ 35,280	Marca: INOXITRON, Modelo: mc5, 1.78 cm largo. 0.65 cm ancho 0.90 cm altura, Mesa caliente De acero inoxidable, capacidades Máximas: 5 Enteros 10, Medios: 20 Cuartos.
	Baño María	3	\$ 5,729.00	\$ 17,187.00	Marca: Rivam, medidas de 115 cms de largo, 33 cms de ancho y 90 cms de altura, fierro esmaltado en color aluminio.
	Mesa refrigerada	3	\$ 6,590.00	\$ 19,770.00	NMEZA MF4/1 Mesa fria (Hielo) Inoxidable 4 enteros 10 cm (incluidos), Medidas del equipo 134 x 56 x 23 (frente x fondo x altura).
	Mesa de trabajo	3	\$ 11,760.00	\$ 35,280.00	Mesa de trabajo de acero inoxidable estándar - 72 x 30", modelo: h-5001, capacidad, (lbs.): 300 peso(lbs.):84.
	Refrigerador	3	\$ 34,999.00	\$ 104,997.00	Marca: Imbera, Modelo: G3-42-3PC, Dimensiones Externas (mm): Alto x Ancho x Prof 2050 mm 1500 mm 700 mm, Externas (mm): Alto x Ancho x Prof 2050 mm 1500 mm 700 mm, Interiores(mm): Alto x Ancho x Prof 1525 mm 1395 mm 549 mm.
MAQUINARIA DE COCINA	Aire acondicionado	7	\$ 11,542.00	\$ 80,794.00	Gold 22, Minisplits Aire Acondicionado, MXGLD-001-008, 24000BTU, 2.0Ton, R22,10SEER, Frio / Calor, 230V, 1F, 60Hz, c/Remoto, MXGLD-008, Empaque: 73X113X39 cm, 67kg, Envío: 0 a 6 Días
	Congelador	3	\$ 5,943.00	\$ 17,829.00	Congelador Horizontal 7 P3 Mabe CHM7BPL1 Blanco, Modelo CHM7BPL1 Medidas 94 cm largo x 55 cm ancho x 85 cm alto
	Molino	4	\$ 13,130.00	\$ 52,520.00	MIGSA AH-HFM-22 Molino de Carne Comercial de 1 HP 110V con Cabezal No. 22, Medidas: 0.645x0.260x0.465 m
	Cazo	10	\$ 2,107.00	\$ 21,070.00	Cazo Alpro 0107-3064 fabricado en acero inoxidable y una capacidad de 71 litros, 63.8 x 33.5 x 41 cm.
	Olla	10	\$ 2,064.00	\$ 20,640.00	UPDATE APT-60 Olla de Aluminio sin Tapa 41 cm Diámetro 60 Qt (56.78 lt), 41.29 x 44.80 cm (Diámetro x Alto).



	Trinchadora o rebanadora	3	\$ 6,791.00	\$ 20,373.00	Rebanadora Rhino Mod. SLI-250, Rebanadora con cuchilla de 250 mm de diámetro, fabricada con partes de aluminio anodizado, cuchilla de acero al cromo duro fabricada en Italia, motor de 1/5 hp.
	Batidora	7	\$ 2,505.00	\$ 17,535.00	Hamilton Beach 63391 Batidora de Pie, color Negro, 7 Velocidades, 26.4 x 39.5 x 41.4 cm.
	Licuadora	7	\$ 12,190.00	\$ 85,330.00	INTERNATIONAL LI-12A Licuadora industrial acero inoxidable 12 LT, Diámetro de 32 cm.
	Tarja	3	\$ 9,700.00	\$ 29,100.00	Marca: INOXIPLUS, Modelo: FD-200AI, FREGADERO doble tarja de 2 metros de largo x 70 cms. de ancho x 90 cms. de alto a la cubierta con respaldo de 15 cms. para evitar escurrimientos a la pared, tarjas grandes de 50x50x35 cms. de profundidad.
	Colador	7	\$ 40.80	\$ 285.60	Colador de Bar Julep Winco, 8.3 cm x 7.5 cm, Largo: 16 cm.
	Sartén	30	\$ 456.00	\$ 13,680.00	Lodge Sartén de Chef de Hierro Fundido Pre Hidratado, 25.4 cm, 42.2 x 26.7 x 5.4 cm.
	Mandolina	20	\$ 1,499.00	\$ 29,980.00	Set Mandolina/ Rallador De Fruta Y Verdura 5 Cortes Winco,
	Diversos cuchillos especializados	120	\$ 1,153.00	\$ 138,360.00	Oster 70562.22 Baldwin bloque de cuchillos de 22 piezas, cepillado satinado
	Brochas	30	\$ 269.00	\$ 8,070.00	Fdit Cabeza de Silicona de Acero Inoxidable Mango de Cepillo de Aceite Basting Barbacoa Cepillo de Aceite Asador BBQ(30cm)
	Termómetros	10	\$ 78.00	\$ 780.00	UPDATE THP-180 Termómetro para Alimentos Fríos y Calientes -40 °F a 180 °F, 2.5 cm diámetro x 14 cm de largo.
UNIFORMES	Faldas	10	\$ 120.00	\$ 1,200.00	Material de Poli/algodón.
	Pantalones	10	\$ 130.00	\$ 1,300.00	Material de Poli/algodón.
	Camisas	20	\$ 154.00	\$ 3,080.00	Material de Poli/algodón.
	Delantales	20	\$ 186.00	\$ 3,720.00	Están fabricados con Mezclilla Premium y cuentan con bolsas delanteras, bolsa para el celular, aro para servilleta y cordones extra largos para ajustarse a cualquier tamaño de persona.

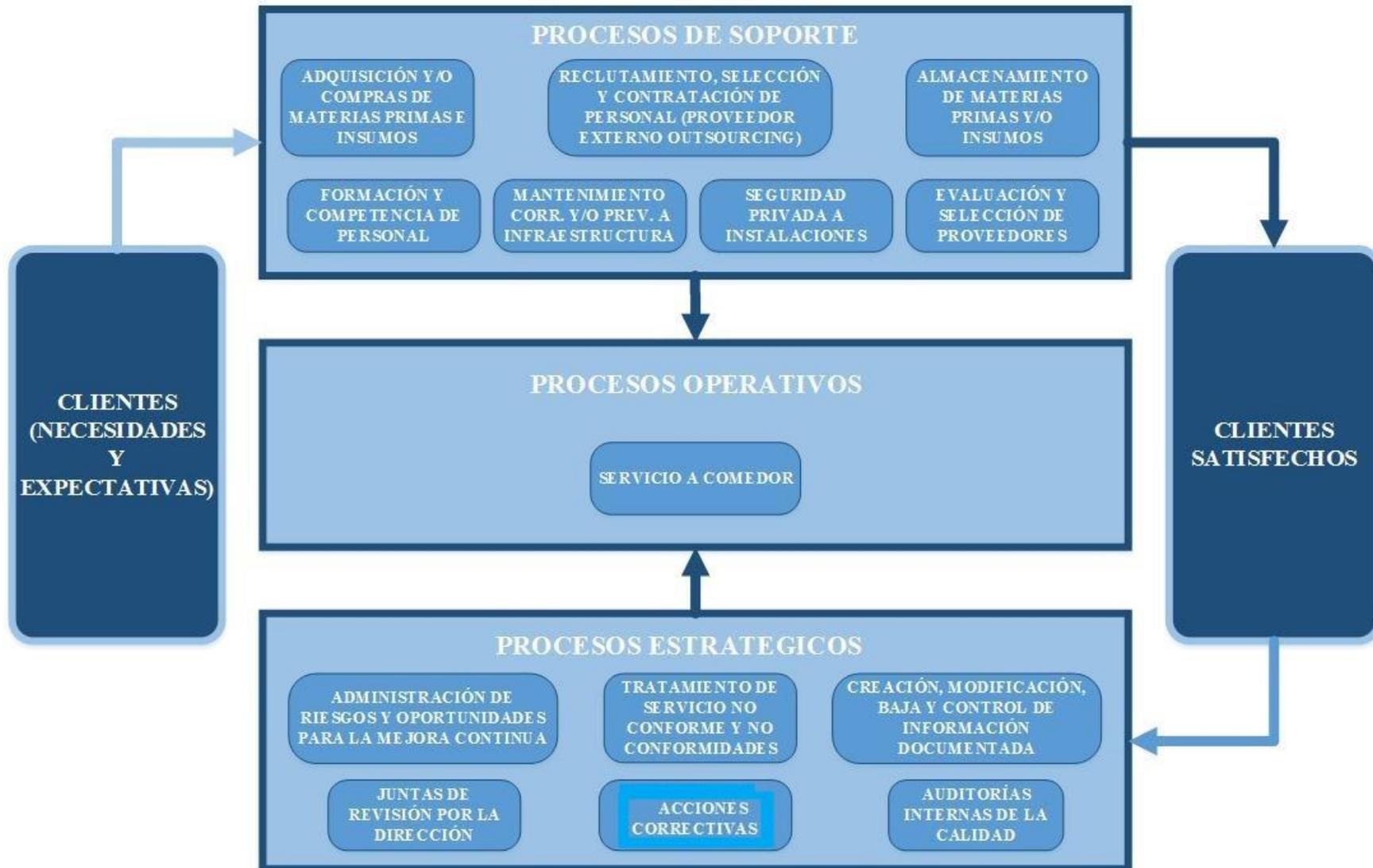


EQUIPO DE OFICINA	Computadora	14	\$ 7,198.00	\$ 100,772.00	Laptop Lenovo V110 14 Pulg Intel Celeron Ram 4GB DD 500GB Windows 10 Home (LEN-LAP-V10WLM)
	Impresora, scanner y fotocopidora	3	\$ 5,409.00	\$ 16,227.00	Multifuncional hp laserjet pro mfp m281fdw laser color, procesador: 800 mhz, cartucho de tóner negro de hp 202a laserjet (rendimiento aproximado de 1400 páginas.
	Teléfono conmutador	3	\$ 1,479.00	\$ 4,437.00	Panasonic Teléfono IP KX-HDV130, 4 Líneas, 2 Teclas Programables, Altavoz, Negro
	Escritorio	14	\$ 13,999.00	\$ 195,986.00	Escritorio Ejecutivo U Librero Archivero, Marca, Modelo: ES0008, Material del escritorio: Melamina, Altura: 75 cm, Ancho: 2.38 m, Profundidad: 1.8 m.
	Silla	14	\$ 1,199.00	\$ 16,786.00	Diseño con tapizado vinil color café, descansabrazos y respaldo con altura ajustable.
	Papelería	4	\$ 3,365.00	\$ 13,460.00	Material diverso para oficina.
SUELDOS DE EMPLEADOS	Director general	1	\$ 45,345.00	\$ 45,345.00	Alta dirección
	Coordinador de servicio	1	\$ 9,972.00	\$ 9,972.00	Departamento de Operación
	Gerente de operaciones	1	\$ 28,392.00	\$ 28,392.00	Alta dirección
	Encargado de áreas operativas	1	\$ 20,684.00	\$ 20,684.00	Gerencias
	Chef ejecutivo	2	\$ 18,354.00	\$ 36,708.00	Departamento de Operación
	Encargado de áreas administrativas	1	\$ 16,987.00	\$ 16,987.00	Gerencias
	Capitán de meseros	7	\$ 7,265.00	\$ 50,855.00	Departamento de Operación
	Cocinero	10	\$ 5,532.00	\$ 55,320.00	Departamento de Operación
	Contador	1	\$ 13,674.00	\$ 13,674.00	Departamento administrativo
	Mesero	30	\$ 5,234.00	\$ 157,020.00	Departamento de Operación
	Ayudante de cocina	10	\$ 4,376.00	\$ 43,760.00	Departamento de Operación
	Auxiliar administrativo	3	\$ 8,864.00	\$ 26,592.00	Departamento administrativo
	Garrotero	10	\$ 4,798.00	\$ 47,980.00	Departamento de Operación
	Recepcionista	3	\$ 6,836.00	\$ 20,508.00	Departamento administrativo
Personal de limpieza	3	\$ 4,765.00	\$ 14,295.00	Departamento de Operación	



	Cajero	3	\$ 5,654.00	\$ 16,962.00	Departamento administrativo
	Gerente de calidad	1	\$ 12,367.00	\$ 12,367.00	Departamento administrativo
	Auxiliar de calidad	2	\$ 6,377.00	\$ 12,754.00	Departamento administrativo
	Responsable de almacén	1	\$ 10,592.00	\$ 10,592.00	Departamento de Operación
	Auxiliar de almacén	3	\$ 5,654.00	\$ 16,962.00	Departamento de Operación
	Coordinador de seguridad	1	\$ 8,452.00	\$ 8,452.00	Departamento de Operación
	Guardia de seguridad	7	\$ 5,471.00	\$ 38,297.00	Departamento de Operación
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA INFRAESTRUCTURA	Instalaciones eléctricas e hidráulicas (Pago mensual)	4	\$ 9,456.00	\$ 37,824.00	Verificación, diagnóstico y corrección de las instalaciones eléctricas e hidráulicas, revisión de filtros, calderas e hidroneumáticos, limpieza de cisternas por medio de buceo
	Refrigeración y congelación (Pago Mensual)	4	\$ 7,765.00	\$ 31,060.00	Verificación de presiones, ajuste de bandas, apriete de conexiones eléctricas, nivelación de carga de gas refrigerante, calibración de controles de presión, verificación de temperaturas.
	Aire acondicionado y sistemas de extracción (Pago Mensual)	4	\$ 6,987.00	\$ 27,948.00	Verificación de presiones, bandas, conexiones eléctricas. nivelación de carga de gas refrigerante, calibración de controles de presión, verificación de temperaturas al interior del restaurante
	Obra civil	1	\$ 325,654.00	\$ 325,654.00	Trabajos de albañilería, resanes, pintura, impermeabilizantes, etc.
	Plafones	1	\$ 29,825.00	\$ 29,825.00	Corrección de plafones de Tablaroca y acústicos. pintura en su caso.
	Cancelería y vidrios	1	\$ 21,712.00	\$ 21,712.00	Suministro de herrajes, aluminio y vidrio, así como colocación de los mismos en fachadas, techos o interiores.
	Mobiliario de acero inoxidable	1	\$ 22,876.00	\$ 22,876.00	Corrección, ajustes y en su caso renovación del mobiliario de acero inoxidable, repisas, mamparas, etc.
	Servicio de telefónico (Pago Mensual)	4	\$ 1,921.00	\$ 7,684.00	Teléfonos de México
	Servicio de gas (Pago Mensual)	4	\$ 4,321.00	\$ 17,284.00	Gas metropolitano

ANEXO F. MAPA DE PROCESOS RESTAURANTE “EL PLATILLO MEXICANO”





CONCLUSIONES

La presente obra de investigación de tesis ha manifestado las primordiales transformaciones que motivará a cualquier empresa restaurantera como una guía práctica y dinámica con la finalidad de certificarse como una organización que opera con altos estándares de calidad. El restaurante implementará un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, analizando y evaluando cada uno de sus límites y alcances inmediatos, el hecho de operar un modelo de Mejora Continua como una solución estratégica al Sistema de Administración de Operaciones del restaurante, alcanzando altos grados de realización empresarial. Este sistema de gestión ha sido diseñado para brindar soluciones inmediatas a las necesidades y expectativas constantemente cambiantes dentro del sector restaurantera, garantizando a sus clientes un modelo integral, afrontando los retos y desafíos que brinda el sector restaurantera, orientándose en una filosofía permanente de Mejora Continua, proporcionando un servicio de alta calidad. La adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad del restaurante como una estructura de operaciones para el éxito sostenido, operando como un sistema dinámico y práctico, operando una estructura de operaciones perfecta, disminuyendo considerablemente cada uno de sus gastos excesivos, así como desperdicios que normalmente se presentara dentro de la organización. Además, se alcanzará un adecuado proceso de seguimiento y control del servicio que ofrece el restaurante, garantizando un alto grado de eficiencia y eficacia en la operación eficaz de sus procesos. El restaurante operara con mayor grado de conocimiento y experiencia empresarial, implementando adecuadamente los pilares del éxito y equilibrio permanente dentro de la gestión de negocios, llevándolas a cabo correctamente con la finalidad de conseguir un desempeño de éxito. Dentro sector restaurantera se ha analizado y evaluado un alto nivel de competencia debido a que interactúa en un ambiente, en el cual la competencia ofrece un servicio atractivo. El restaurante “El platillo mexicano” tiene la intención de posicionarse como una de las mejores empresas restauranteras de la Ciudad de México e incluso a nivel nacional e internacional, construyendo los cimientos para la Mejora Continua para el incremento de la calidad del servicio, optimizando y administrando eficazmente sus recursos con la finalidad de proyectar una marca atractiva, diferenciándose de la competencia, diseñando y ejecutando estrategias de operación que la transforme en una empresa de la aceptación de los clientes en cuanto a la gastronomía mexicana. El objetivo primordial de la presente tesis es implementar una guía práctica, sencilla y dinámica en cuanto a la temática de gestión de la calidad, garantizando la implantación de una filosofía de Mejora Continua dentro la Administración de las Operaciones, estableciendo adecuadamente un marco de referencia, implementando un pensamiento sistemático. Además, el proceso de planificación del presente proyecto de tesis se considera una solución estratégica para el adecuado desempeño operacional del restaurante por medio de una metodología de operaciones de excelencia, generando beneficios deseados, estableciendo sus políticas empresariales, así como sus objetivos de la calidad, monitoreando, evaluando y mejorando continuamente las posibles áreas de oportunidad de Mejora Continua que se manifiesten en la operación. Este proyecto tiene la intención de implementar estrategias de negocio que garanticen al restaurante manifestar un alto grado de sostenibilidad y competencia con la finalidad de expandirse exponencialmente en los años venideros, madurando permanentemente ante las diversas transformaciones dentro de condiciones internas y externas que potencializara la estructura de operaciones del restaurante. Uno de los objetivos primordiales del restaurante es alinearse correctamente a los constantes cambios de las necesidades y expectativas futuras de sus clientes, aplicando la filosofía de crecimiento a nuevos mercados a nivel nacional e internacional. Otro aspecto de vital importancia es gestionar adecuadamente sus recursos, operando eficazmente todos sus procesos administrativos y operativos en todos sus niveles jerárquicos, planeando y ejecutando una serie de controles con la finalidad de alcanzar los objetivos previamente establecidos, disminuyendo considerablemente todos aquellos costos excesivos que se presentara probablemente en su trayectoria operacional. La implementación de tecnología informática asegura alcanzar un alto grado de desempeño operacional dentro del restaurante, como la aplicación práctica y dinámica del software ISO TOOLS, SAP (diversos módulos de operaciones) y ORACLE que permite un perfecto análisis y evaluación de la información para la adecuada toma de decisiones por parte de la Alta Dirección. Inicialmente en el capítulo se llevó a cabo el diagnóstico correspondiente, permitiendo conocer la situación actual del restaurante “El platillo mexicano”, convirtiendo los problemas en soluciones inmediatas de Mejora Continua que probablemente manifieste el restaurante, diseñándose un Sistema de Gestión de Calidad para la estructura de operaciones que desempeñara este restaurante. Las transformaciones primordiales relacionadas con la evaluación del contexto del restaurante, detectando inmediatamente los riesgos y las acciones de mejora correspondientes con la finalidad de fortalecer y madurar su Sistema de Administración de Operaciones con algunas deficiencias de negocio que se solucionara por medio del planteamiento de este modelo de Sistema de Gestión de Calidad que ofrece la presente tesis con la finalidad de dar conocimientos y experiencias a todas aquellas empresas del sector restaurantera que deseen certificarse bajo la norma ISO 9001:2015. La certificación que busca el restaurante permitirá un proceso adecuado de ahorro de tiempo, llevando a cabo una correcta toma de decisiones basado en realidades, previniendo un alto grado de margen de error, diseñando una estructura idónea de procesos que manifiesten un alto nivel eficacia y eficiencia en la Administración de Operaciones. El restaurante busca disminuir una serie de desviaciones estándar que han manifestado dentro del sector restaurantera, por lo que se ha diseñado este proyecto de tesis para proporcionar una solución inmediata por medio de un adecuado proceso de planeación de procesos y una gestión eficaz de recursos humanos, materiales, económicos y de infraestructura con los que cuenta el restaurante, satisfaciendo las metas y objetivos que persigue permanentemente el restaurante. La motivación y formación constante de los empleados del restaurante, funcionaran adecuadamente en sus correspondientes áreas de trabajo, cumpliendo correctamente con base a los requisitos establecidos dentro del presente Sistema de Gestión de Calidad propuesto. La intención primordial del diseño del presente modelo de Mejora Continua es garantizar a sus clientes un servicio de la más alta calidad, cumpliendo y satisfaciendo las cambiantes necesidades y expectativas del mercado del sector restaurantera.



GLOSARIO

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.2.1) al más alto nivel.

Compromiso: Participación activa en contribución a las actividades para lograr objetivos compartidos.

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio.

Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización.

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Proyecto: Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Contratar externamente: Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

Contrato: Acuerdo vinculante.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.



Sistema de gestión de la calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Política de la calidad: Política relativa a la calidad.

Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la Alta Dirección.

Estrategia de operaciones: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Objetivo: Resultado a lograr.

Éxito: Logro de un objetivo.

Éxito sostenido: Éxito durante un periodo de tiempo.

Salida: Resultado de un proceso.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Desempeño: Resultado medible.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Datos: Hechos sobre un objeto.

Información: Datos que poseen significado.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.



Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización aplicación específica prevista.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Determinación: Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos.

Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Medición: Proceso para determinar un valor.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Auditado: Organización que es auditada.

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.



BIBLIOGRAFIA

Fuentes de información:

Libros

- ❖ Gómez Martínez, José A. (2017) Guía para la aplicación de ISO 9001:2015. Alfa omega, México; AENOR Ediciones.
- ❖ Platas García, José A., Cervantes Valencia, María I., (2017) Gestión integral de la Calidad: un enfoque por competencias, Grupo Editorial Patria, Ciudad de México.
- ❖ González Ortiz, Oscar Claret, Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso (2016) Sistema de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 9001:2015, ECOE Ediciones, Bogotá.
- ❖ Sánchez Rivero, José M., Enríquez Palomino, Antonio Madrid (2016) Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad: la norma ISO 9001:2015, Fundación Confemetal, Madrid.
- ❖ López Lemos, Paloma (2015) Como documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015, Fundación Confemetal, Madrid.
- ❖ Vartanian, San José, Arturo Jofre (2016) Enfoques gerenciales para la administración moderna, Editorial Universidad Estatal a distancia, Costa Rica.
- ❖ Nava Carbellido, Víctor Manuel (2017) ISO 9001:2015: desarrollo e implantación de la norma de calidad para la mejora continua, Editorial Limusa, Ciudad de México.
- ❖ Barbosa Barranquilla, Rodrigo (2016) Monitoreo y análisis estadístico de procesos con aplicaciones, Barbosa , Universidad del Norte, Colombia.
- ❖ Sosa Pulido, Demetrio (2014) Conceptos y herramientas para la mejora continua, Editorial Limusa, Ciudad de México
- ❖ Flores Ballesteros, Emilio (2018) Administración de operaciones, Editorial Marcombo, Barcelona España.
- ❖ Arias Aranda, Daniel, Minguela Rata, Beatriz (2018) Dirección de la producción y operaciones: decisiones operativas, Ediciones Pirámide, Madrid España.
- ❖ Collier , David A., Evans, James R. (2016) Administración de operaciones: bienes, servicios y cadenas de valor (traducción Oliver Davidson), Cengage Learning, Ciudad de México.

Internet (Revistas y artículos):

- ❖ Plataforma tecnológica para gestión de la excelencia
<https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>
19/junio/2019
- ❖ Organización Internacional de Estandarización
<https://www.iso.org/standard/62085.html>
22/junio/2019
- ❖ Instituto Mexicano de Normalización y certificación, A.C.
<https://www.imnc.org.mx>
29/junio/2019
- ❖ Entidad Mexicana de Acreditación, A.C.
https://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/component/content/article?id=214:suspendidos-cancelados-oc&catid=51
7/julio/2019
- ❖ Asociación de Normalización y Certificación, A.C.
<https://www.ance.org.mx>
10/julio/2019
- ❖ Grupo Bureauveritas en Mexico
<https://www.bureauveritas.com.mx>
13/julio/2019
- ❖ Revista Nueva Gerencia
<https://nuevagerencia.com/iso-90012015-y-la-mejora-continua/>
13/julio/2019
- ❖ Líder empresarial
<https://www.liderempresarial.com/conoces-la-nueva-norma-iso-90012015/>
14/julio/2019



- ❖ Revista Consultoría
<https://revistaconsultoria.com.mx/beneficios-del-iso-9001/7>
16/julio/2019
- ❖ Mejores prácticas 50 ediciones de liderazgo con valores
https://issuu.com/mejorespracticadocs/n50_web
17/julio/2019
- ❖ Academia Journals (Revista de la Ingeniería Industrial)
<http://www.academiajournals.com/revista-ing-industrial>
19/julio/2019
- ❖ Revista Gestión y estrategia
<http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge>
20/julio/2019
- ❖ Forbes México
<https://www.forbes.com.mx/brand-voice/operaciones-clave-para-ejecutar-la-estrategia-de-negocio/>
20/julio/2019
- ❖ Visión industrial: una manera diferente de ver la industria
<https://www.visionindustrial.com.mx/industria/seguridad-industrial-y-ecologia/gestion-de-riesgos-desafios-que-enfrentan-las-empresas-en-mexico>
21/julio/2019
- ❖ Manufactura
<https://manufactura.mx/gestion/2014/01/09/nueva-ingenieria-en-gestion-empresarial>
21/julio/2019
- ❖ Mazars México: Gestión de riesgo operativo
<https://www.mazars.mx/Página-inicial/Noticias/Publicaciones/Mazars-en-Mexico-Lideres-de-opinion/Boletin-de-Seguros/Gestion-del-Riesgo-Operativo>
22/julio/2019
- ❖ El empresario.mx: creemos en tu negocio
<http://elempresario.mx/codigo-principios-mejores-practicadocs-corporativas/funcion-riesgo-cumplimiento-empresas>
24/julio/2019
- ❖ Administración de operaciones I
<https://sites.google.com/site/aoitt16/unidad-1-sistemas-de-produccion/1-4-actividades-en-la-administracion-de-operaciones>
25/julio/2019
- ❖ Administración estratégica
<https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074380026.pdf>
25/julio/2019
- ❖ ignius: business innovation
<http://ignius.com.mx/planeacion-estrategica-total/>
25/julio/2019
- ❖ Software para la transformación digital en todos los sectores
<https://www.sap.com/latinamerica/index.html>
26/julio 2019
- ❖ Oracle Cloud Infrastructure
<https://www.oracle.com/mx/index.html>
26/julio/2019