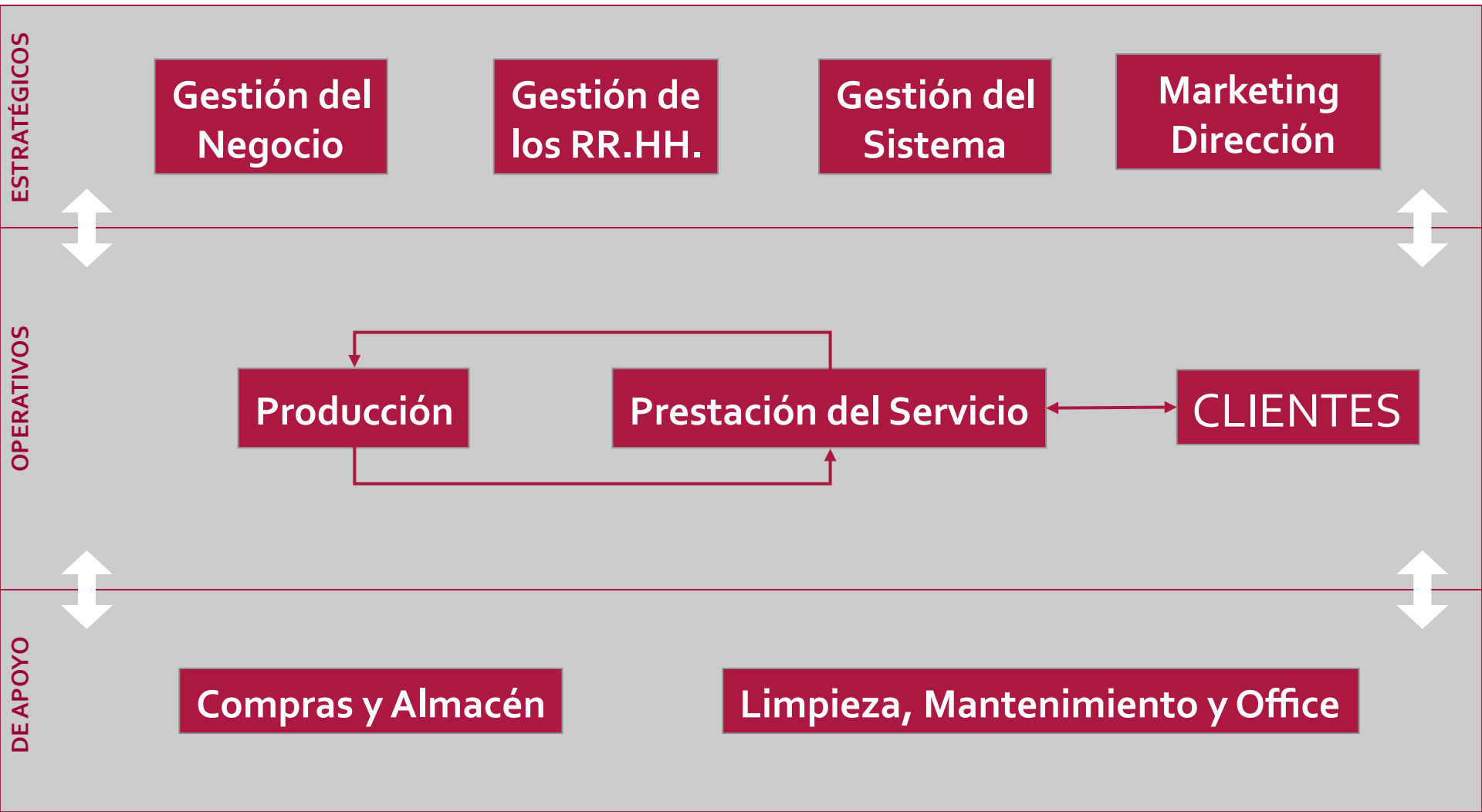


# Mapa de Procesos ISO 9001

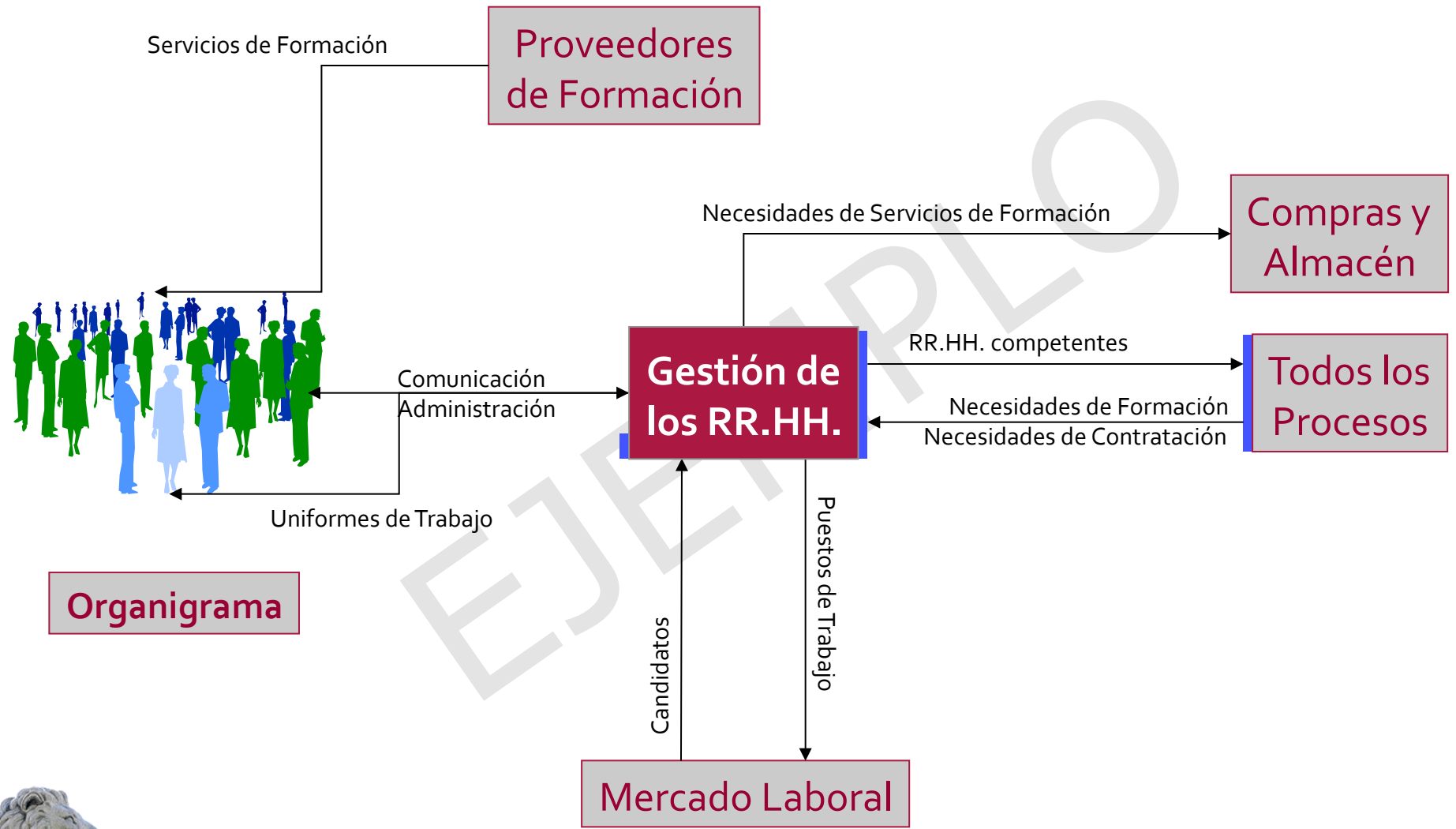
Ejemplo : Restaurante



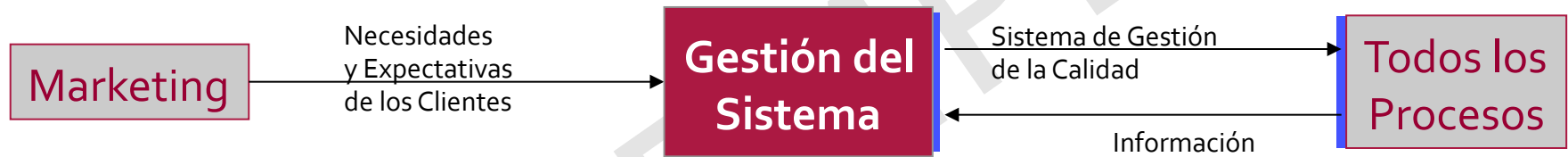
# Gestión del Negocio



# Gestión de los RR.HH.



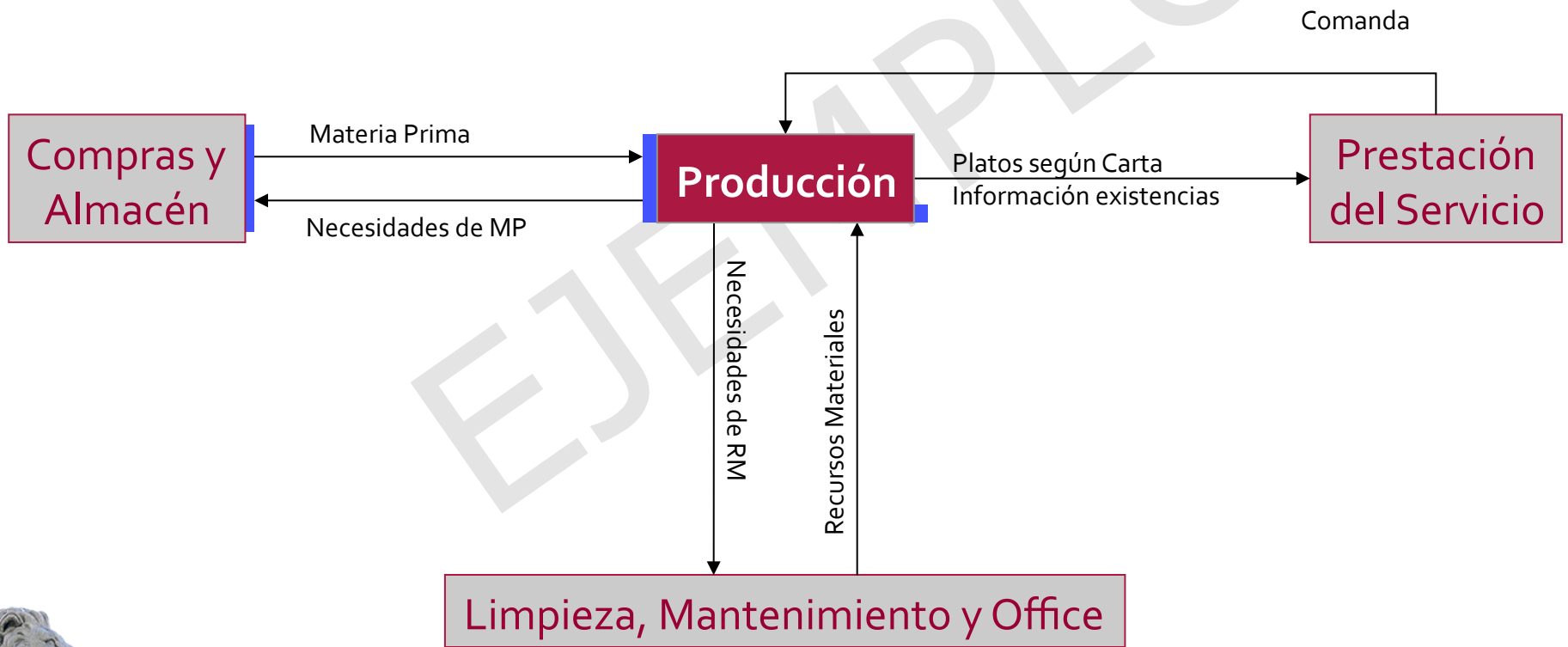
# Gestión del Sistema



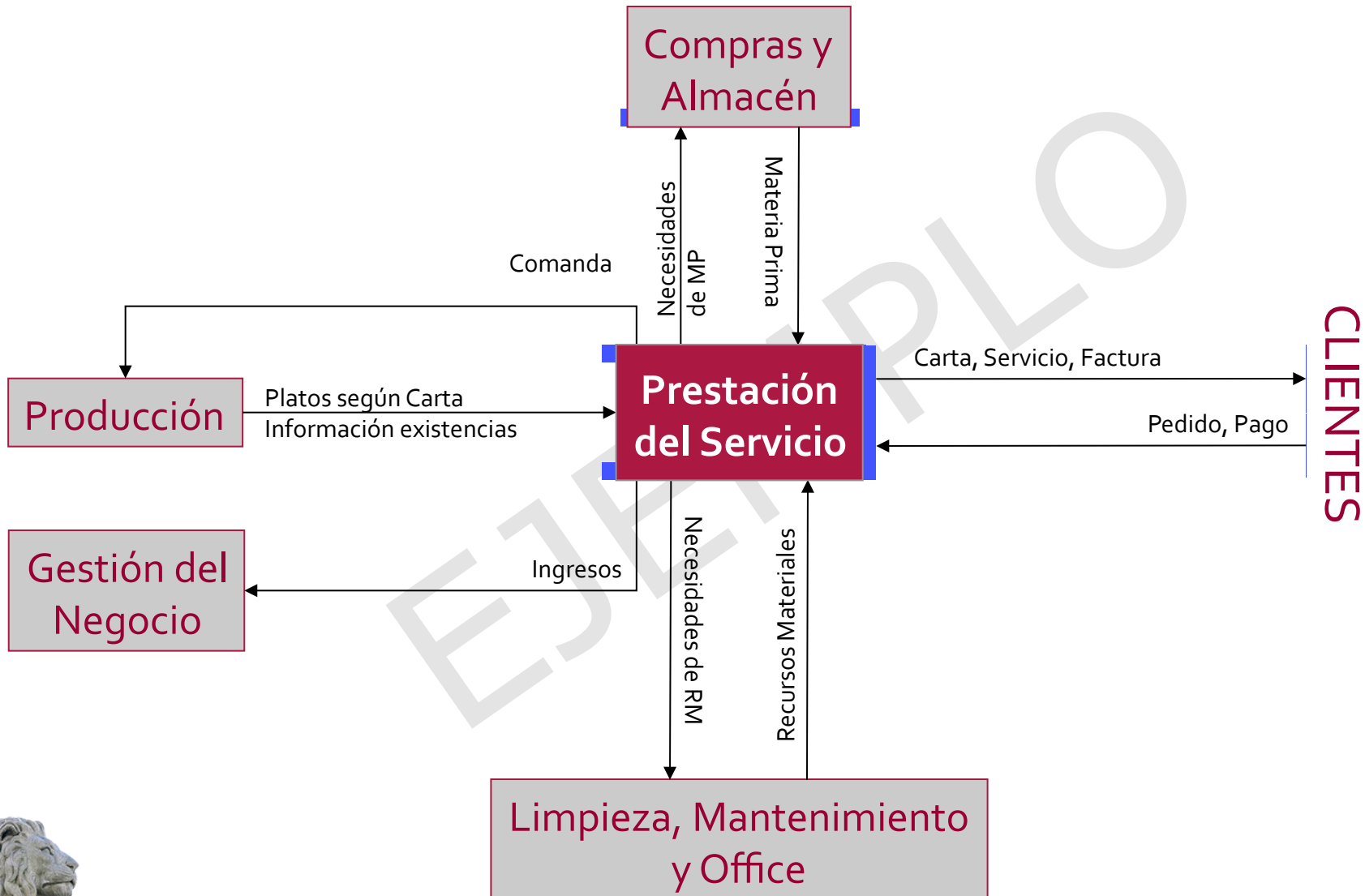
# Marketing



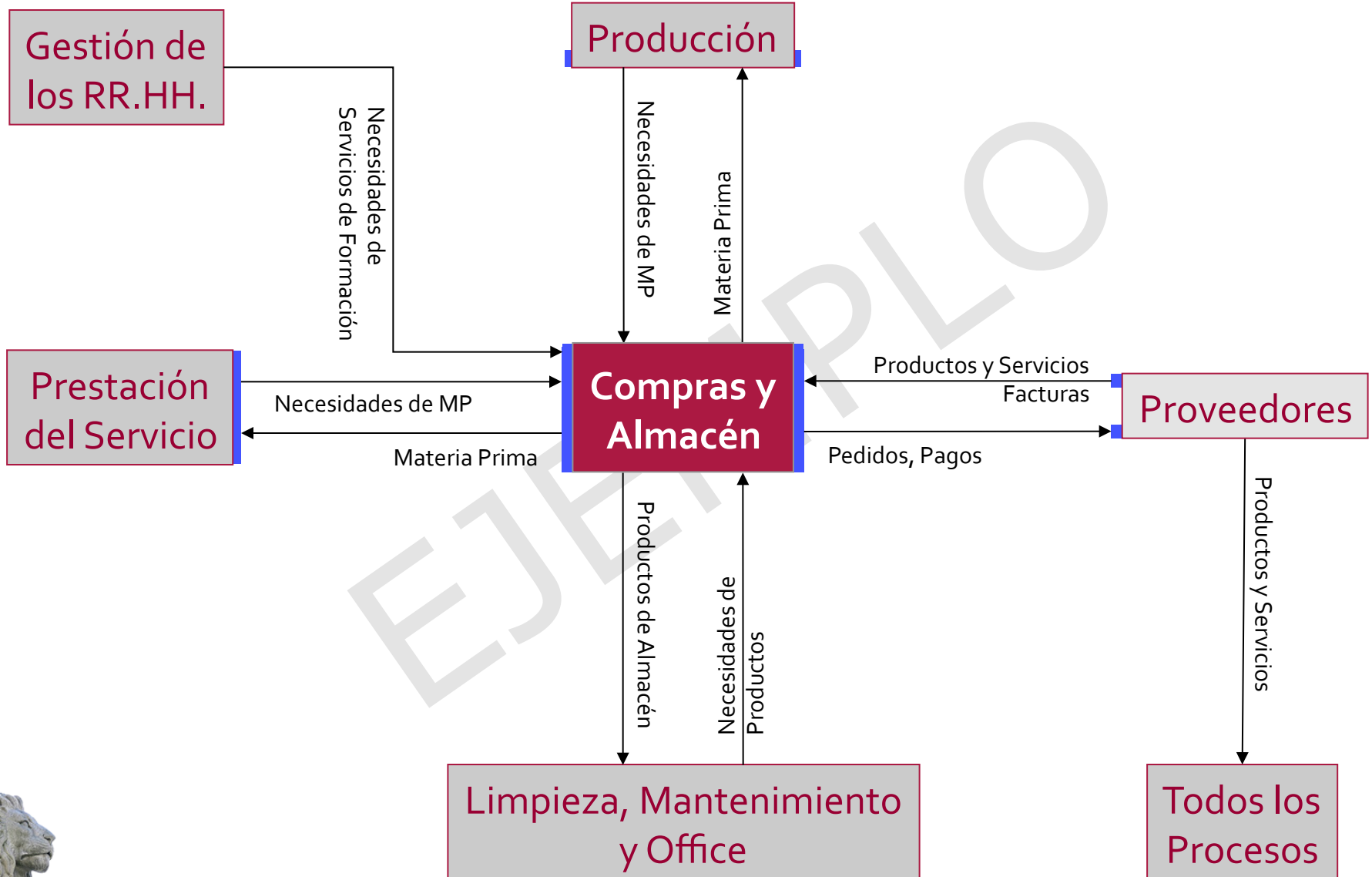
# Producción



# Prestación del Servicio

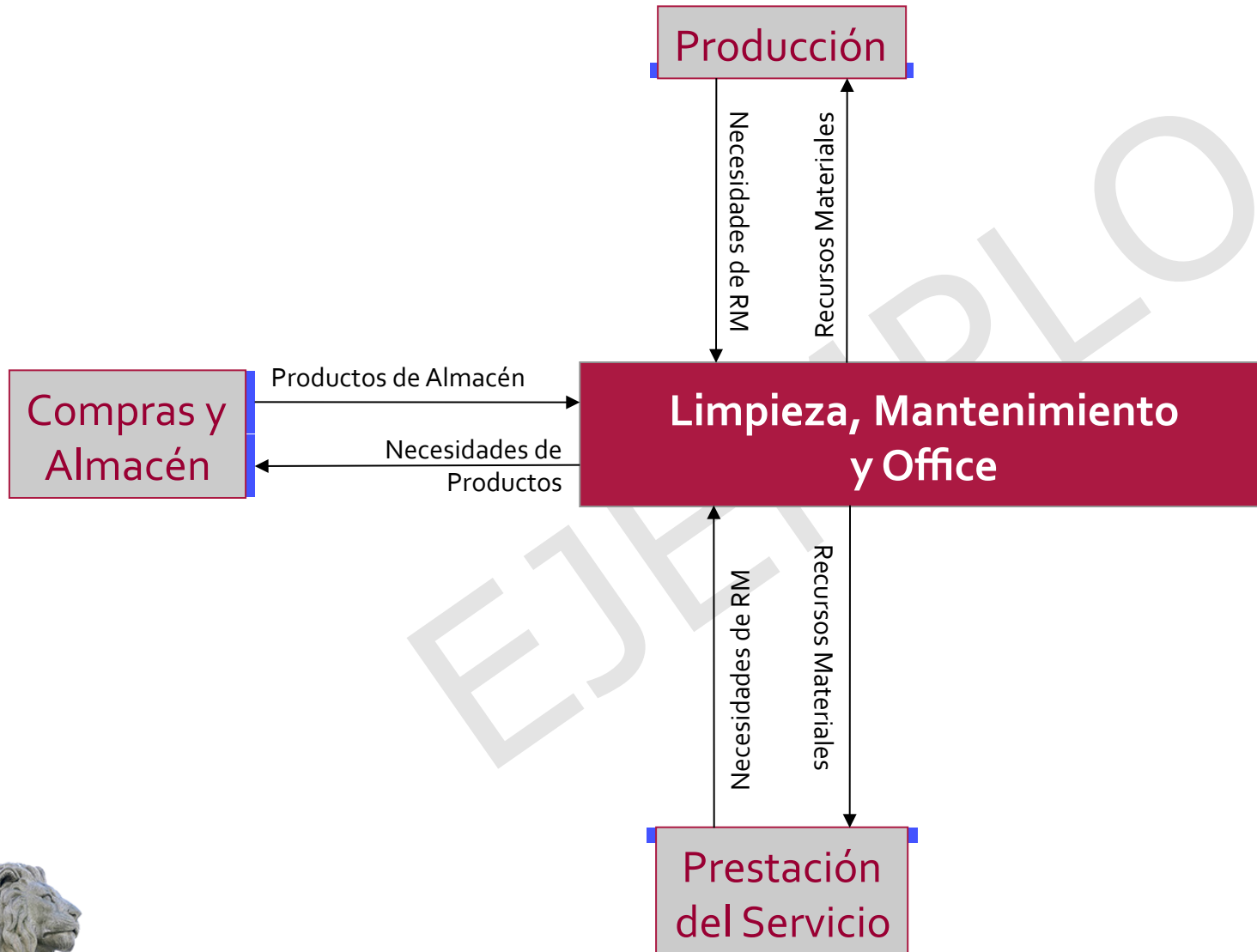


# Compras y Almacén

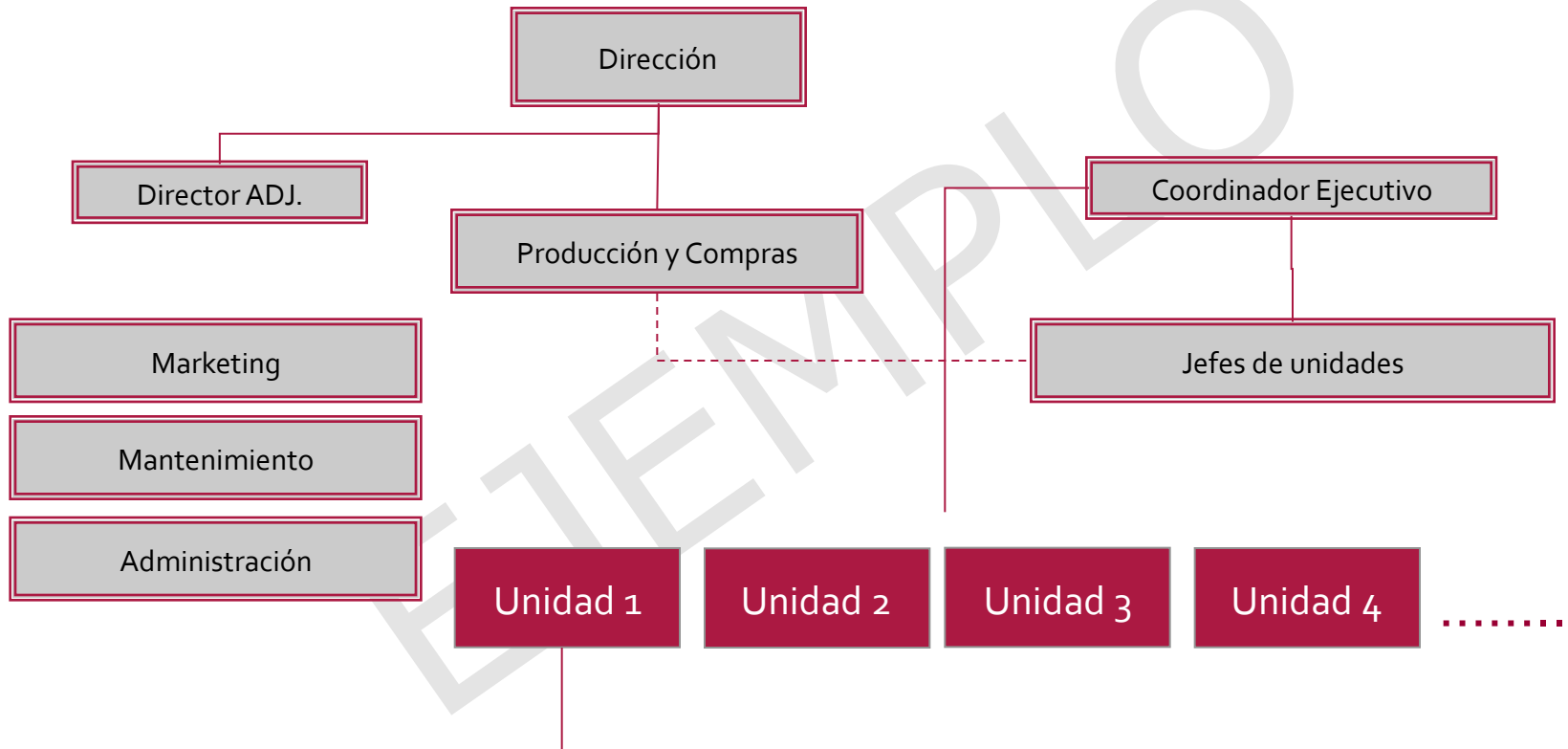




# Limpieza, Mantenimiento y Office



# Organigrama



# Gestión del Negocio

## PROPIETARIO

### Resp. Administración

**Misión:** Rentabilizar el Negocio a medio y largo plazo, siendo capaz de proporcionar los Recursos Financieros demandados por el resto de los procesos necesarios para su funcionamiento.

**Actividades:**

- Contabilidad.
- Análisis Financiero.
- Control Económico.
- Pago a Proveedores.
- Gestión de Bancos.
- Gestión de Tesorería.

## DOCUMENTACIÓN

03

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Gestión de Cobros
- ➔ Asignación de Recursos
- ➔ Acuerdos con Proveedores
- ➔ Política de Inversiones
- ➔ Negociación con entidades financieras
- ➔ Modificaciones presupuestarias

## INDICADORES

- ✓ Margen Bruto en %
- ✓ Incremento en Ventas respecto año anterior
- ✓ % Cumplimiento del Presupuesto
- ✓ Días apertura / mes
- ✓ Plazas disponibles
- ✓ Coste de A+B en %



# Gestión de los RR.HH.

## PROPIETARIO

### Resp. RR.HH. y Jefe de Restaurante

Misión: Proporcionar Recursos Humanos competentes al resto de los Procesos y Restaurantes.

Actividades:

- Administración de Personal.
- Comunicación Interna.
- Gestión de la Formación Interna.
- Gestión de los Uniformes de Trabajo.
- Selección, contratación y despidos.

## DOCUMENTACIÓN

[oz](#)

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Selección de proveedores de Formación
- ➔ Extensión y contenido del Plan de Formación
- ➔ Canales de Comunicación
- ➔ Motivación de las personas
- ➔ Decisiones de renovación, extinción y despido

## INDICADORES

- ✓ Rotación del Personal
- ✓ Promedio de Ventas por Empleado
- ✓ Evaluación de la Formación



# Gestión de la Calidad

## PROPIETARIO

### Resp. Control & Calidad y Jefe de Restaurante

**Misión:** Proporcionar herramientas de gestión al resto de los procesos que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

**Actividades:**

- Control de la documentación del SGC.
- Gestión de Incidencias.
- Gestión de Acciones de Mejora.
- Análisis de Datos para la mejora.
- Auditorías Internas.

#### DOCUMENTACIÓN

[01](#), [02](#), [03](#), [04](#), [05](#)

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Formación
- ➔ Concienciación
- ➔ Actuaciones propias de la Gestión del Sistema

## INDICADORES

- ✓ Satisfacción de Clientes
- ✓ Reclamaciones y Quejas
- ✓ Análisis de Datos
- ✓ Revisión por la Dirección
- ✓ Auditorías Internas



# Marketing

## PROPIETARIO

Resp. Marketing y Jefe de Restaurante

**Misión:** Interactuar con el Mercado y los Clientes para aumentar la cuota de mercado y aumentar la satisfacción de los clientes.

**Actividades:**

- Análisis de Mercado.
- Comunicación con los Clientes.
- Gestión de Quejas y Sugerencias.
- Gestión de Encuestas a Clientes.
- Identificación de Necesidades y Expectativas.

## DOCUMENTACIÓN

05

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Planificación de acciones comerciales
- ➔ Políticas de Precios

## INDICADORES

- ✓ Nº de Cubiertos
- ✓ Rotación de Cubiertos
- ✓ Promedio de Ventas por Cliente



# Producción

**PROPIETARIO**

**Jefe de Cocina**

**Misión:** Producir los Platos demandados por los Clientes, de acuerdo a la Carta y la normativa interna y externa, en el menor tiempo posible.

**Actividades:**

- Previsión de la demanda.
- Lista de la Compra.
- Preparación de la Cocina.
- Cocina.

**DOCUMENTACIÓN**

06, 09

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Asignación de los recursos
- ➔ Organización de personas
- ➔ Revisión de los compromisos con los clientes
- ➔ Formación
- ➔ Concienciación

## INDICADORES

- ✓ Coste de Alimentos
- ✓ Incidencias en Cocina



# Prestación del Servicio

**PROPIETARIO**

**Jefe de Unidad**

Misión: Atender a los Clientes de manera amable y eficaz.

Actividades:

- Recepción de clientes.
- Acomodo.
- Entrega de la Carta.
- Toma de la Comanda.
- Servicio.
- Cobro.
- Despedida de clientes.

**DOCUMENTACIÓN**

09, 11

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Asignación de los recursos
- ➔ Organización de personas
- ➔ Revisión de los compromisos con los clientes
- ➔ Formación
- ➔ Concienciación

## INDICADORES

- ✓ Incidencias en Prestación del Servicio
- ✓ Coste de Bebidas





# Compras y Almacén

## PROPIETARIO

Resp. Producción y Compras y Jefe de Cocina

Misión: Comprar y mantener productos y servicios que satisfagan las necesidades del resto de los procesos.

Actividades:

- Evaluación y selección de proveedores.
- Realización de Compras.
- Recepción de mercancías.
- Gestión de Almacén.

## DOCUMENTACIÓN

[10](#)

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Selección de proveedores
- ➔ Negociación con proveedores
- ➔ Definición Stocks y Puntos de Pedido.
- ➔ Organización del almacén
- ➔ Control de existencias
- ➔ Reclamaciones y devoluciones de material

## INDICADORES

- ✓ Rotación de Existencias
- ✓ Evaluación de Proveedores



# Limpieza, Mantenimiento y Office

## PROPIETARIO

### Resp. Mantenimiento

Misión: Conseguir que la Infraestructura esté siempre disponible en óptimas condiciones con el menor coste posible.

### Actividades:

- Limpieza de Cocina, Sala y resto de estancias.
- Mantenimiento de la Infraestructura.
- Verificación de Termómetros de Neveras.
- Office.

### DOCUMENTACIÓN

o8

## VARIABLES DE CONTROL

- ➔ Asignación de recursos a mantenimiento planificado y correctivo
- ➔ Modificaciones en el Plan de mantenimiento Planificado

## INDICADORES

- ✓ Parte de Averías
- ✓ Incidencias en Limpieza



