



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CENTRO DE NEGOCIOS UNIVERSITARIO

Índice

1. Introducción:	3
2. Objetivo del Manual:	4
3. Procedimientos:	5
4. Desarrollo de los procedimientos:	6
5. Anexos:.....	¡Error! Marcador no definido.

1. Introducción:

El propósito de este manual es establecer las funciones de las unidades orgánicas que integran el Centro de Negocios, para alcanzar las metas propuestas y dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la normatividad universitaria.

En este manual se delimitan las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de actividades y omisiones, permitiendo el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, así como coadyuvar a la ejecución correcta de las labores y tareas encomendadas al personal, propiciando la uniformidad en el trabajo y el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros.

Además, el manual sirve como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades.

El presente manual tiene como finalidad dar a conocer de una manera específica y concreta las actividades que se llevan a cabo dentro de cada departamento del Centro de Negocios Universitario, de esta forma hacer del conocimiento de los colaboradores de esta organización las funciones que deberán desempeñar, con el fin de que estos estén ampliamente informados y tengan un mejor desempeño laboral.

2. Objetivo del Manual:

Concentrar y resumir la información de las actividades a realizar en las diferentes áreas del Centro de Negocios Universitario, para maximizar los términos en tiempo y espacio de operación en las actividades laborales de esta empresa universitaria.

3. Procedimientos:

1. Servicio de alimentos
2. Arrendamiento de aulas

4. Desarrollo de los procedimientos:

PROCEDIMIENTO:	Servicio de alimentos	
OBJETIVO:	Ofrecer alimentos que satisfagan los requerimientos del cliente.	
ALCANCE:	Administración, cocina, meseros, compras y servicio.	
Fecha de elaboración:03/06/2015	Fecha de Actualización: 26/10/2016	Versión: 2
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>1.- El Administrador y/o el Auxiliar administrativo recibe la solicitud de servicio (vía telefónica, e-mail u oficio), seguido de esto se verifica la disponibilidad.</p> <p>2.- El Administrador y/o el Auxiliar administrativo responde a la solicitud del cliente, en caso de disponibilidad se recaba toda la información requerida</p> <p>3.- El Administrador anota el servicio solicitado en la AGENDA.</p> <p>4.- El Administrador llena el formato PROGRAMACIÓN DE ALIMENTOS y entrega la información del servicio al Coordinador operativo para la ejecución del mismo.</p> <p>5.- El Coordinador o el Administrador y el Chef hacen la requisición de insumos de acuerdo con el menú solicitado, empleando el formato REQUISICIÓN DE INSUMOS</p> <p>6.- El Área de compras adquiere los insumos necesarios para cubrir el evento y el Auxiliar administrativo hace los pedidos a los proveedores vía telefónica o electrónica.</p> <p>7.- El Almacenista o Ayudantes de cocina reciben los insumos solicitados verificando que las cantidades de los productos sean de acuerdo con la REQUISICIÓN DE INSUMOS y la calidad de los productos sea la óptima, aplicando el formato, RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS.</p> <p>8.- El Coordinador ó el Administrador anotan la información del evento en el PIZARRÓN informativo, con la finalidad que se puedan coordinar las actividades en la cocina, comedor y almacén.</p> <p>9.- El Chef coordina las actividades en la cocina y se procede a la preparación de los alimentos.</p> <p>10.- El Almacenista entrega todos los insumos requeridos por el chef, de acuerdo con el menú solicitado.</p> <p>11.- El Chef y los auxiliares de cocina preparan los alimentos acorde con lo programado en el PIZARRÓN informativo.</p> <p>12.- Los Meseros realizan el montaje del comedor, de acuerdo con las instrucciones descritas en el formato PROGRAMACIÓN DE ALIMENTOS y el PIZARRÓN</p>		

informativo.

13.- El Coordinador realiza las supervisiones pertinentes al comedor, verificando que todo se encuentre de manera tal como lo solicito el cliente, empleando para ello el formato **SUPERVISIÓN DE ÁREAS**.

14.- Los Meseros reciben a los comensales y asignan los lugares correspondientes.

15.- El Chef y los auxiliares de cocina entregan los alimentos a los meseros.

16.- Los Meseros sirven los alimentos a los comensales.

17.- Los Meseros una vez terminado el servicio retiran toda la loza empleada, con la finalidad de dejar las mesas completamente limpias.

18.- El Auxiliar administrativo aplica las **ENCUESTAS DE CALIDAD** en el servicio a algunos comensales para su análisis posterior y tomar acciones en caso de ser requeridas

19.- El Administrador y/o el auxiliar administrativo facturan el servicio (si es requerido) y hacen el cobro correspondiente.

20.- El Chef y las auxiliares de cocina realizan el lavado de loza y de todos los accesorios empleados para preparar los alimentos, así como también hacer la limpieza general de la cocina.

21.- Los Meseros hacen la limpieza del comedor en forma general, para dejarlo en condiciones de ser empleado nuevamente.

PROCEDIMIENTO:	Arrendamiento de aulas	
OBJETIVO:	Ofrecer al cliente espacios cómodos y funcionales.	
ALCANCE:	Administración, meseros e intendencia.	
Fecha de elaboración: 03/06/2015	Fecha de Actualización: 26/10/2016	Versión: 2
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:		
<p>1.- El Administrador y/o el auxiliar administrativo recibe la solicitud (vía telefónica, e-mail u oficio), seguido de esto se verifica la disponibilidad.</p> <p>2.- El Administrador y/o el auxiliar administrativo responde a la solicitud del cliente, en caso de disponibilidad se recaba toda la información requerida.</p> <p>3.- El Administrador anota el servicio solicitado en la AGENDA.</p> <p>4.- El Administrador llena el formato PROGRAMACIÓN DE AULAS y entrega la información del servicio al coordinador operativo de eventos para la ejecución del mismo.</p> <p>5.- Los meseros acomodan el o las aulas de acuerdo con la requisición, considerando mobiliario y equipo adicional (mesa de registro, pantalla, extensiones, etc).</p> <p>6.- El Coordinador operativo realiza una supervisión de los espacios previo al evento, para verificar que todo esté de acuerdo con lo solicitado empleando para ello el formato SUPERVISIÓN DE ÁREAS.</p> <p>7.- El Auxiliar Administrativo recibe a las personas, proporcionando la información del espacio donde se desarrollará su evento.</p> <p>8.- El Administrador y el auxiliar administrativo hacen la facturación del servicio y el cobro correspondiente</p> <p>9.- El Intendente (Áreas Comunes) hace la limpieza y acomodo de aulas para dejarlas en condiciones de ser utilizadas para el día siguiente, ya sea para el mismo grupo u otro.</p>		

5.- Anexos:



PROGRAMACION DE ALIMENTOS

FECHA: _____

DESAYUNOS

DEPENDENCIA	HORA	PERSONAS	LUGAR	DISTRIBUCION
OBS.				

COMIDAS

DEPENDENCIA	HORA	PERSONAS	LUGAR	DISTRIBUCION
OBS.				

CENAS

DEPENDENCIA	HORA	PERSONAS	LUGAR	DISTRIBUCION
OBS.				

COFFEE-BREAK

DEPENDENCIA	HORA	PERSONAS	LUGAR	OBSERVACIONES

BOCADILLOS

DEPENDENCIA	HORA	PERSONAS	LUGAR	OBSERVACIONES

ADMINISTRADOR DEL AREA DE CENTRO DE
NEGOCIOS UNIVERSIDAD



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
 DIVISION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
 DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL
 CENTRO DE NEGOCIOS UNIVERSIDAD



REQUISICION DE INSUMOS

FECHA: _____

DESAYUNOS		COMIDAS		CENAS	
MENU:		MENU:		MENU:	
INGREDIENTES	V	INGREDIENTES	V		V

SOLICITA INSUMOS

(v) verificación

RECIBE INSUMOS



RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

PRODUCTO	ACEPTA	RECHAZO	OBSERVACIONES

SUPERVISÓ



PROGRAMACION DE AULAS

FECHA:

DEPENDENCIA:				NOMBRE DEL EVENTO:			
LUGAR		HORA	PERSONAS	DISTRIBUCION			
				HERRADURA	ESCUELA	AUDITORIO	OTRO
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV Y VIDEO	PANTALLA	PROYECTOR ACETATOS	ROTAFOLIO	CAJON	OBS.		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
COFFEE-BREAK		SENCILLO	COMPLETO	PERSONAS	HORA	LUGAR	
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DEPENDENCIA:				NOMBRE DEL EVENTO:			
LUGAR		HORA	PERSONAS	DISTRIBUCION			
				HERRADURA	ESCUELA	AUDITORIO	OTRO
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV Y VIDEO	PANTALLA	PROYECTOR ACETATOS	ROTAFOLIO	CAJON	OBS.		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
COFFEE-BREAK		SENCILLO	COMPLETO	PERSONAS	HORA	LUGAR	
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DEPENDENCIA:				NOMBRE DEL EVENTO:			
LUGAR		HORA	PERSONAS	DISTRIBUCION			
				HERRADURA	ESCUELA	AUDITORIO	OTRO
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV Y VIDEO	PANTALLA	PROYECTOR ACETATOS	ROTAFOLIO	CAJON	OBS.		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
COFFEE-BREAK		SENCILLO	COMPLETO	PERSONAS	HORA	LUGAR	
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

 ADMINISTRADOR DEL AREA DE
 CENTRO DE NEGOCIOS UNIVERSIDAD

SUPERVISION DE AREAS

FECHA

AREAS	MANTTO. DEL AREA	LIMPIEZA	MONTAJE DE AULAS	MONTAJE DEL SERVICIO	N° DE PERSONAS	MOBILIARIO Y EQUIPO
AULA GEMELA 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AULA GEMELA 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AULA GRANDE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMEDOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SALAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
COCINA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
PASILLOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
RECEPCION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
PRIVADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
OFICINA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

OBSERVACIONES: _____

 SUPERVISA RESPONSABLE



I
**Recolección de información sobre Satisfacción de
 Servicios (IRISS/6)**
Encuesta de satisfacción del cliente
Centro de Negocios Universidad



Fecha: _____

Folio: _____

Tipo de Evento: _____

Instrucciones: De acuerdo a la escala que se presenta, seleccione la opción de respuesta más cercana a su percepción respecto al servicio brindado en el Centro de Negocios Universidad.

E.	Excelente	B.	Bueno	R.	Regular	M.	Malo	N.A.	No aplica
----	-----------	----	-------	----	---------	----	------	------	-----------

RUBRO A EVALUAR	E	B	R	M	N.A.
1. ¿Durante su estancia el trato recibido por el personal fue?					
2. ¿La calidad de los alimentos fue?					
3. ¿Cómo fue la calidad en el servicio que le proporcionaron?					
4. ¿Considera adecuada la infraestructura utilizada?					
5. ¿En qué grado quedó satisfecho con el servicio?					
6. ¿Cómo considera la relación precio/calidad?					

¿Durante su estancia percibió alguna acción discriminatoria? Si _____ No _____

Comentarios y sugerencias:

Con la finalidad de dar una respuesta a sus observaciones favor de proporcionar su correo electrónico _____

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!