

Sistema de control integral para mejorar la eficiencia de los procesos misionales del restaurante Todo a la Parrilla basados en la norma NTC ISO 9001:2015

Autores:

Luisa Fernanda Ariza Garavito

Juan David Fandiño Roa

Juan Sebastián Fontecha Triana



ÍNDICE

1. Contexto
2. Justificación
3. Objetivos
4. Alcance
5. Diagnóstico y estructuración
6. Puntos de control
7. Herramientas para mejorar eficiencia
8. Conclusiones
9. Recomendaciones



Todo a la Parrilla



CONTEXTO

Todo a la Parrilla es una empresa que se ha dedicado por más de 15 años a la preparación y venta de productos alimenticios, incluido el servicio de distribución a domicilio



icontec

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC

¿Cómo se puede mejorar la eficiencia mediante un sistema de control integral de los procesos misionales del restaurante Todo a la Parrilla

El Sistema de Control Integral

- Recesión económica
- Competitividad



EFICIENCIA

- Optimización procesos
- Control desperdicios
- Reducción tiempo y gastos
- Proyección de crecimiento

- Planeación
- Caracterización
- Revisión
- Corrección

Objetivos

Diseñar un sistema de control integral para los procesos misionales del restaurante Todo a la Parrilla para mejorar su eficiencia

Diagnosticar los procesos misionales del restaurante Todo a la Parrilla para identificar el estado actual de la empresa.

Identificar los puntos de control para los procesos misionales del restaurante en Todo a la Parrilla que permitan reconocer las desviaciones a corregir

Generar herramientas de apoyo para mejorar la eficiencia del sistema de control integral de los procesos misionales del restaurante Todo a la parrilla.



Alcance

El proyecto se realiza para la empresa TODO A LA PARRILLA, este aplica para las etapas de diagnóstico, estructuración y generación de herramientas de control integral para los procesos misionales bajo la norma ISO 9001:2015



Diagnóstico y Estructuración

Ítems	Existencia
Misión	☹️
Visión	☹️
Política empresarial	☹️
Mapa de procesos	☹️

Estructuración			
Calidad	Sostenibilidad	Servicio al cliente	Trabajo en equipo
Año 2026	Expansión	Icono gastronómico	Líder en parrilla en el sector
Exquisitez	Exclusividad	Amabilidad	Pasión por la parrilla

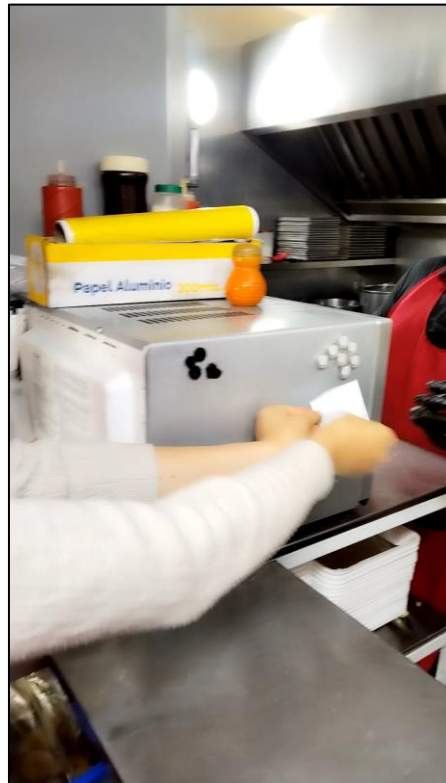


Diagnóstico y Estructuración

MAPA DE PROCESOS TODO A LA PARRILLA



Análisis del proceso de preparación de alimentos



Análisis del Proceso de Atención al Cliente



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS



icontec

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC



CARNES		
Acompañadas de arepa rellena de queso, ensalada y papa/salada, criolla, francesa, cascós o yuca)		
	1/2 PORCIÓN	PORCIÓN
PECHUGA A LA PARRILLA (300g)	\$ 18.000	\$ 23.500
CARNE A LA PARRILLA (300g)	\$ 19.500	\$ 24.500
LOMO DE CERDO 350g	\$ 21.000	\$ 29.000
COSTILLAS DE CERDO BBQ (500g)	\$ 21.500	\$ 29.500
CHURRASCO (350g)	\$ 20.500	\$ 32.000
BABY BEEF (350g)	\$ 27.000	\$ 36.500
PLATO MIXTO (350g RES, POLLO O CERDO)		\$ 28.000
RACK DE COSTILLA DE LA CASA (400g)		\$ 37.000
PUNTA DE ANCA(350g)		\$ 33.000
PARRILLADA(600g RES, POLLO, CERDO, CHORIZO)		\$ 37.000
TABLA EXTRA (600g PUNTA DE ANCA, CHURRASCO Y BABY BEEF)		\$ 43.000
PICADA DE LA CASA PARA DOS (800g COSTILLAS (RES, POLLO, CERDO, CHORIZO, MORCILLA, 3 ACOMPAÑAMIENTOS)		\$ 45.000
PICADA DE LA CASA PARA CUATRO (1.600g COSTILLAS (RES, CERDO, POLLO, CHORIZO, MORCILLA, 3 ACOMPAÑAMIENTOS)		\$ 77.000
PINCHOS		
Acompañados de arepa rellena de queso y papa (salada, criolla, francesa, cascós o yuca)		
PINCHO DE POLLO(300g)		\$ 20.500
PINCHO DE LOMO (300g)		\$ 21.500
PINCHO MIXTO (300g LOMO Y POLLO)		\$ 21.500
PINCHO PARRILLA (350g CERDO, POLLO, RES)		\$ 23.000
ENTRADAS		
HOT DOG		\$ 8.500
SALCHIPAPA		\$ 8.500
CHORIZO CON PAPA		\$ 10.500
MORCILLA CON PAPA		\$ 10.500
PATACON CON QUESO		\$ 6.500
AREPA RELLENA DE QUESO		\$ 5.500
SOPA (FINES DE SEMANA)		\$ 7.000
ENSALADA		
ENSALADA PARRILLA (VERDURAS FRESCAS, QUESO, JAMÓN, MAÍZ TIERNO, POLLO		\$ 21.000
AJONJOLÍ Y VINAGRETA)		
HAMBURGUESAS		
Todas con queso, tomate, lechuga y cebolla grillé		
	SENCILLA	COMBO
PARRI SENCILLA (CARNE 125g)	\$ 13.000	\$ 18.000
PARRI POLLO (125g DE POLLO APANADO O PICHUGA)	\$ 14.500	\$ 19.000
PARRI HAWAIIANA (CARNE 150g CON ADICIÓN DE PIÑA)	\$ 15.000	\$ 19.000
PARRI THAI (125g CARNE CON PIMENTONES, RAÍCES CHINAS, AJONJOLÍ Y CEBOLLA)	\$ 15.000	\$ 19.000
PARRI RANCHERA (1250g CARNE CON FRUÍTES Y GUACAMOLE)	\$ 15.500	\$ 19.500
PARRI CAMPESINA (125g CARNE CON MAÍZ TIERNO Y HUEVO REVUELTO)	\$ 15.500	\$ 19.500
PARRI TOCINETA (125g CARNE CON ADICIÓN DE TOCINETA)	\$ 17.000	\$ 21.000
PARRI DOBLE CARNE (250g CARNE)	\$ 18.000	\$ 22.500
PARRI DOBLE POLLO (250g DE POLLO APANADO O PICHUGA)	\$ 18.000	\$ 22.500
PARRI MIXTA (250g DE CARNE Y POLLO APANADO O PICHUGA)	\$ 18.000	\$ 22.500
PESCADOS		
Acompañados de patacón con queso, ensalada especial y papa (salada, criolla, francesa, cascós o yuca)		
BAGRE A LA PARRILLA		\$ 33.000
MOJARRA FRITA Y ALA PARRILLA		\$ 32.000
ACOMPAÑAMIENTOS		
PAPA A LA FRANCESA		\$ 6.000
PAPA CRIOLLA		\$ 6.000
PAPA SALADA		\$ 6.000
CASCOS DE PAPA		\$ 6.000
CROQUETAS DE YUCA		\$ 6.500
ENSALADA		\$ 8.500
GUACAMOLE		\$ 6.500
PATACONES PEQUEÑOS		\$ 7.500
TOCINETA		\$ 4.500
PIÑA		\$ 6.000
HUEVOS CON MAÍZ TIERNO		\$ 6.500
FRÍJOL		\$ 6.500
ADICIÓN THAI		\$ 2.000
QUESO LONCHA X1		



Identificación de los puntos de control

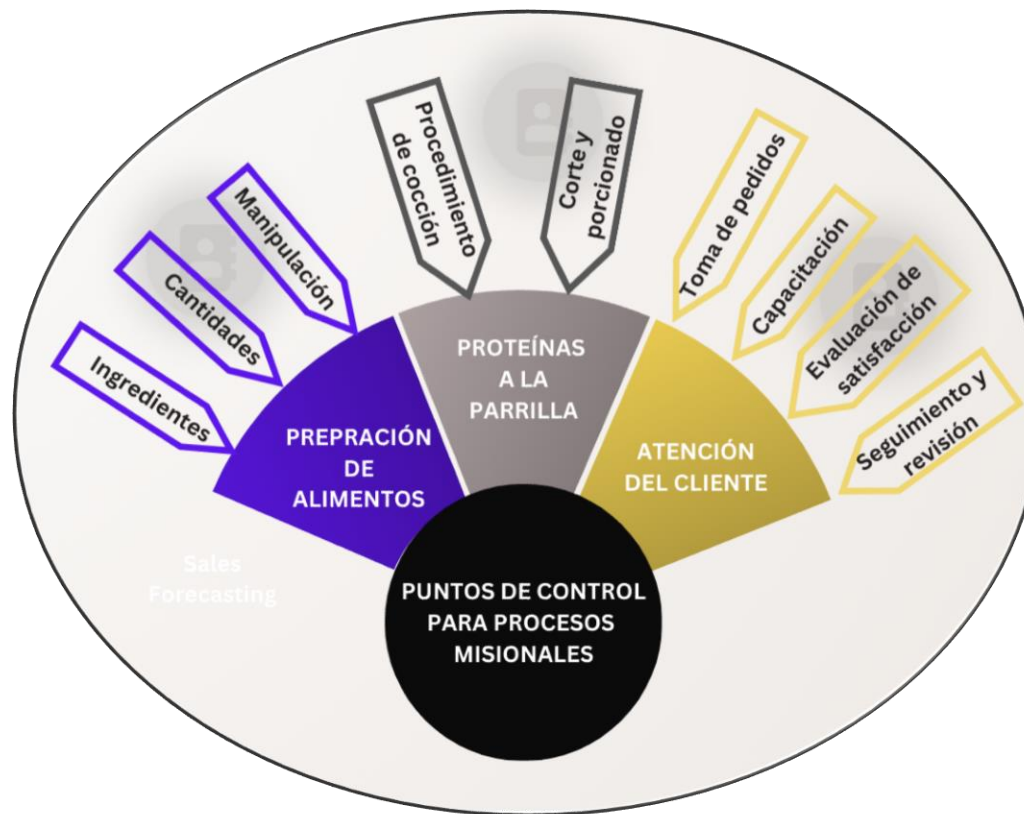


UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS



icontec

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC



Herramientas de apoyo para mejorar la eficiencia



CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC

 TODO A LA PARRILLA	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS		FECHA:	20/5/2023
	RESPONSABLE:		VERSIÓN:	1
	OBJETIVO:		Líder de preparación de alimentos	
	ALCANCE:		Garantizar el mayor aprovechamiento de la materia prima y las buenas prácticas en la manipulación de alimentos para mejorar el proceso.	
	REQUISITOS:		Inicia con el alistamiento de los alimentos, la preparación de los mismos de acuerdo a los pedidos y finaliza con el emplatado previo al servicio a la mesa	
ISO 9001:2015 - Cap. 8 (8.2 - 8.3 - 8.4 - 8.5 - 8.6)				
MEDICIÓN DE PROCESO				
Indicador	Meta	Formula		Frecuencia
Eficiencia en preparación de alimentos	75%	(Actividades realizadas en función a la preparación de alimentos/ Actividades planificadas en función a la preparación de alimentos)*100		Semanal
Proveedor	Entrada	Ciclo	Actividad	Salida
Control de insumos e inventarios	Inventario de insumos para la preparación de alimentos	P	Verificar que la existencia de los insumos necesarios para los procesos de producción de los alimentos sean suficientes y solicitar cantidades requeridas	Lista de insumos faltantes
-Preparación de alimentos	-Suministro de insumos -Pedidos de clientes	H	-Revisión e inspección de recursos físicos -Preparación previa para realizar la producción de los alimentos -Proceso de producción de los platos solicitados por los clientes	1-Reporte del estado de los insumos que no cumplen con las características necesarias 2-Mise en place 3-Productos de acuerdo a lo especificado en el pedido
Gestión de calidad	-Instructivos de preparación del mise en place -Procedimientos de preparación de alimentos	V	Controlar los procesos de producción de los alimentos	-Verificación de los controles en las frecuencias establecidas en los instructivos y procedimientos -Planes de acciones para mejora continua
Gestión de calidad	Plan de acción	A	Socialización con todos los procesos involucrados para la ejecución de actividades correctivas	-Resultados de la mejora de los procesos de producción de alimentos -Puntos a mejorar para los controles en los procesos de producción -Socialización de cambios a todos los procesos
RIESGOS:		OPORTUNIDADES:		
- Rotación del personal - Falta de recursos para la implementación		-Capacitar a los trabajadores en los diferentes procesos de la empresa		
DOCUMENTOS RELACIONADOS				
-Cursos de manipulación de alimentos -Procedimientos de preparación de los alimentos -Formato de inventarios de insumos -Carta de productos				
ELABORO:	Líder de preparación de alimentos	REVISÓ:	Líder de calidad	APROBÓ:
		Gerente General		

Formato de caracterización del proceso de preparación de alimentos

Formato de caracterización del proceso de atención al cliente



Herramientas de apoyo para mejorar la eficiencia



CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC

		REQUISITOS:	ISO 9004 (2015) Cap 8				
Nivel de competencias: A: Superior (9-10) B: Sobresaliente (7-8) C: Aceptable (6) D: Insuficiente (0-5)							
PERFIL PARRILLERO							
Item	Competencia	Descripción	Calificación				
			A	B	C	D	Nivel Mín. requerido
1	Trabajo en equipo	Fortalece el espíritu de equipo en toda la organización. Expresa satisfacción personal por los éxitos de sus pares o de otras líneas de negocios. Se preocupa por apoyar el desempeño de otras áreas de la compañía, aunque la organización no le dé suficiente apoyo. En beneficio de objetivos organizacionales de largo plazo, es capaz de sacrificar intereses personales o de su grupo cuando es necesario.					A
2	Tolerancia a la presión	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes imprevistos, desacuerdos, oposición y diversidad. Su desempeño es alto en situaciones de mucha exigencia.					B
3	Manipulación de alimentos	Certificado vigente del curso de manipulación de alimentos.					A
4	Nivel de compromiso - Disciplina personal – Productividad	Apoya e instrumenta todas las directivas que recibe en pos del beneficio de la organización y de los objetivos comunes. Establece para sí mismo objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y los alcanza con éxito.					C
5	Credibilidad técnica	Es considerado el referente técnico clave respecto a conceptos como: Manejo de términos proteínas, tiempos de cocción, métodos de manipulación con orden y secuencia de					C
6	Calidad del trabajo	Entiende y conoce todos los temas relacionados con su especialidad, su contenido y esencia aun en los aspectos más complejos. Comparte con los demás su conocimiento y expertise. Es referente entre sus pares y en la comunidad donde actúa. Demuestra constantemente interés en aprender.					B
7	Experiencia	Experiencia demostrada en el cargo de parrillero al menos de 1 año con manejo a la perfección de los términos de cocción de las carnes (Res, cerdo, pollo), almacenamiento correcto de alimentos, rotulación de alimentos e inventario					A
8	Puntualidad	Respeto por los compañeros y por la actividad laboral. Llegar en horario establecido para agilizar los procesos y permitir el óptimo desarrollo en las tareas.					A

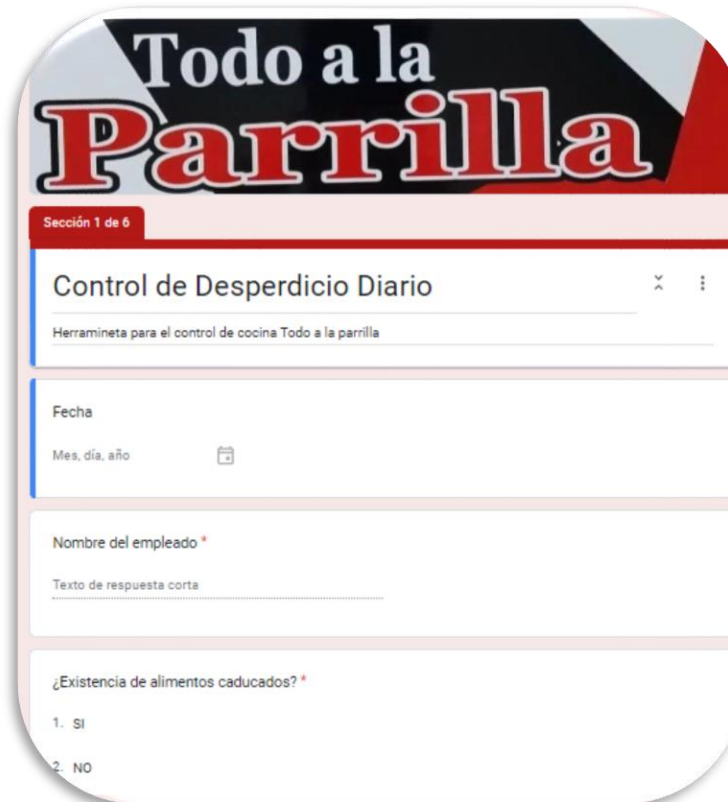
Formato del proceso de evaluación de competencias para el cargo de parrillero.

Formato del proceso de evaluación de competencias para el cargo de cocinero

Formato del proceso de evaluación de competencias para el cargo de mesero.



Herramientas de apoyo para mejorar la eficiencia



Todo a la Parrilla

Sección 1 de 6

Control de Desperdicio Diario

Herramienta para el control de cocina Todo a la parrilla

Fecha

Mes, día, año

Nombre del empleado *

Texto de respuesta corta

¿Existencia de alimentos caducados? *

1. SI

2. NO

**Formatos de registro para
control de desperdicios**

- **Productos caducados**
- **Productos almacenados en el suelo**
- **Productos sobrantes en cocina**



Herramientas de apoyo para mejorar la eficiencia



CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC

	Todo a la Parrilla	Procedimiento de preparación	Fecha	14/10/2023
			Versión	1
		Responsable:	Lider de la cocina	
		Objetivo:	Seguimiento constante de los niveles de inventario de carne, verduras, condimentos y otros ingredientes	
		Alcance:	Relacionar las características de los productos del menú para la preparación	
Para la siguiente sección de acompañantes se definen las porciones con un bowl estandar para cada ingridente				
Acompañamientos	Ingredientes necesarios	Proceso “todo en su lugar”	Proceso preparación	
Ensalada	- Lechuga	- La lechuga se corta en julianas delgadas	Durante la preparación del plato se realiza el siguiente emplatado:	
	- Zanahoria	- La zanahoria se raya	Cama de lechuga (2 hojas)	
	- Pepino cohombro	- El pepino se corta en rodajas	- 2 rodajas de pepinos	
	- Tomate	- El tomate se corta en rodajas y posteriormente a la mitad	- 2 mitades de rodajas de tomate	
	- Vinagreta	Para la preparación de la vinagreta se realizan los siguientes pasos:	Un poco de zanahoria encima dos ralladuras	
	Para la vinagreta se necesitan los siguientes ingredientes:	- Se mezcla el vinagre, la salsa mostaza, el azúcar y el agua	Al finalizar se sazona la ensalada con la vinagreta	
	- Salsa mostaza	- La albaca se pica finamente y agrega a la mezcla		
	- Azúcar	- Se revuelve la mezcla por 20 min		
	- Vinagre			
	- Albaca			
- Agua				

**Formato
protocolo de
Cocina y Parrilla**

**Formato
protocolo de
interacción con
el cliente**



Encuestas realizadas



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS



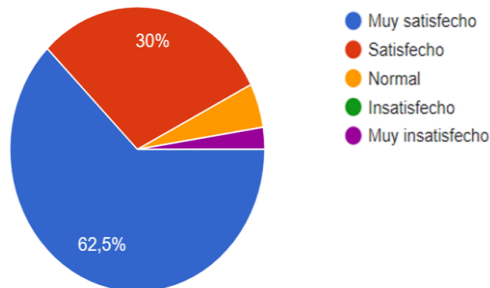
icontec

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC



¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención de nuestro personal?

40 respuestas



¿Qué le gustaría me mejoráramos de nuestro servicio?

Todo a la Parrilla

Sección 1 de 2

Encuesta de satisfacción al cliente TODO A LA PARRILLA

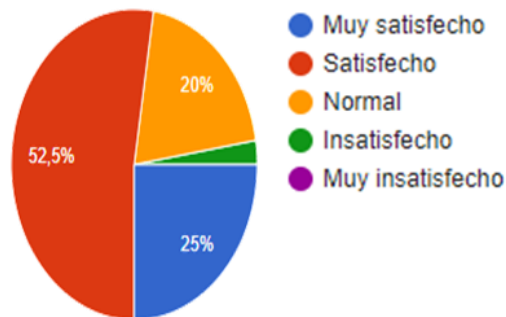
Por favor califique la calidad de nuestro servicio respondiendo las siguientes preguntas que nos permitirán mejorar su experiencia

¿Qué tan satisfecho se sintió con los tiempos de espera del servicio? *

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Normal
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

¿Qué tan satisfecho se sintió con los tiempos de llegada de su pedido?

40 respuestas



Formato de encuesta
satisfacción al cliente



Encuestas realizadas

Todo a la Parrilla

Formulario de corte y control de desperdicios de proteínas (TODO A LA PARRILLA)

Bienvenido, este formulario tiene como objetivo realizar el registro de cortes de proteína y control de desperdicios de la empresa TODO A LA PARRILLA. Este formulario debe registrarse una vez a la semana, realizando un registro por cada ítem, describiendo la cantidad y las unidades de medida con las que fue cortado y porcionado. (Se solicita de manera especial, plasmar respuestas, tal cual se ejemplifica en cada apartado del formulario)



Formato de corte y control de desperdicios de proteínas



Conclusiones

En el proceso de preparación de alimentos no se evidencia ninguna cantidad definida por la empresa para los emplatados que incluyen vegetales, ni para los acompañamientos

En el proceso de atención al cliente los colaboradores realizan las actividades de toma de pedidos, para el consumo dentro del establecimiento y a domicilio, no hay forma de conocer la satisfacción del cliente

En el proceso de preparación de alimentos se identificaron puntos de control necesarios que permitirán estandarización y trazabilidad del proceso mediante protocolos y registros.

En el proceso de atención al cliente es necesario recopilar comentarios de los clientes, mediante la encuesta de satisfacción que permitirá conocer la perspectiva del usuario

Para cada herramienta se estipuló una frecuencia específica de seguimiento que permitirá conocer los puntos de mejora. Implementando las herramientas se estima obtener resultados para conocer desviaciones y/o correcciones necesarias en aproximadamente en dos meses

Recomendaciones

Implementar las herramientas generadas para mejorar la eficiencia en los procesos misionales de la empresa



Realizar planes de acción frente a los resultados que se obtengan y continuar con el seguimiento de acuerdo a las frecuencias establecidas



Diseñar puntos de control para los procesos gerenciales y de apoyo que se ajusten a la necesidad de la empresa



Gracias



UNIVERSIDAD
SANTO TOMÁS



icontec

CONVENIO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS - ICONTEC