

MANUAL DE CALIDAD



KOD KOD LUGAR DE ENCUENTROS

INDICE

| | |
|---|----|
| I. RESUMEN EJECUTIVO | 3 |
| II. ANTECEDENTES GENERALES | 4 |
| 2.1. Antecedentes del Lugar | 4 |
| 2.2. Información de la Oferta Específica de la Empresa | 5 |
| III. ORGANIZACIÓN | 6 |
| 3.1 Organigrama | 6 |
| 3.2. Definición y Descripción de Áreas de Kodkod Lugar de encuentros | 7 |
| 3.3. Requisitos y Criterios para la Selección del Personal para cada Área de Kodkod | 8 |
| 3.4. Procedimientos para garantizar la calidad de los servicios | 11 |
| 3.5. Inventario Kodkod | 22 |
| 3.6. Capacitación y Entrenamiento del Personal | 23 |
| 3.7. Presentación y cuidado del personal de Kodkod | 25 |
| 3.8. Procedimiento para la Recepción de los Reclamos y Sugerencias de los clientes | 25 |
| 3.9. Procedimientos Funcionales y de Control de Seguridad en caso de incendio o simos | 26 |
| 3.10. Política Tenencia de Mascotas | 28 |
| 3.11. Medidas de Sustentabilidad Ambiental | 28 |
| IV. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MARKETING | 29 |
| 4.1. Reservas y Ventas | 29 |
| 4.1.1. Medios de Pago y difusión | 30 |
| 4.1.2. Tarifas de Cabañas y Servicios, y su difusión | 30 |
| 4.2. Imagen Corporativa y Publicidad | 31 |
| 4.2.1. Nombre de Fantasía y su Difusión | 31 |
| 4.2.2. Difusión de los Servicios de Kodkod | 31 |

I. RESUMEN EJECUTIVO

Kodkod lugar de encuentros ha sido creado para facilitar nuestras conexiones positivas con el medio. Creemos que es importante vivir no solo priorizando los aspectos económicos en la vida, sino buscar los límites ecológicos de los mismos. Salvar al planeta es algo que comienza con la forma en cada uno de nosotros organiza su propia forma de vida: nuestros trabajos, lo que comemos, o a lo que le damos valor.

Hemos elegido a la guiña o gato kodkod como nuestra inspiración y como el símbolo de nuestra búsqueda personal de vivir más cerca de la naturaleza. El kodkod es el gato silvestre más pequeño del planeta y es parte de los bosques del sur de Chile desde siempre. Es un depredador cuya existencia depende de las elecciones que hagamos en nuestras vidas y en la sociedad.

Encuentros, son esos momentos de claridad cuando vemos al mundo circundante en equilibrio: cuando los niños son realmente felices y no sólo están “entretenidos”; cuando lo que comemos nutre nuestras almas y no solo satisface el paladar; cuando nuestro entorno y nuestro ser están llenos de vida y no de simples atractivos superfluos; cuando la risa nace desde lo más profundo del corazón.

Aquí en Kod kod, queremos crear un espacio donde te puedas encontrar con tu esencia, donde te encuentres con amigos, encuentres comida saludable y consciente, donde encuentres un espacio de tranquilidad y conexión con la naturaleza. Queremos crear un espacio donde puedas sentirte participe de todos estos encuentros, donde encuentres calidez, amor y juntos aprendamos a vivir en forma más sostenible, usando alimentos locales, ahorrando energía, reciclando y volviendo a la tierra los nutrientes que ella tan amablemente nos da día a día.

Te invitamos a ser parte de la creación de esta forma de vivir más saludable, compartir una comida juntos, escuchar música, salir a caminar por el bosque o simplemente disfrutar en paz de este hermoso lugar.

Siéntete bienvenido y que la vida no te encuentre distraído, encuéntrate tu con ella.



II. ANTECEDENTES GENERALES

2.1. Antecedentes del Lugar

| | |
|--|---|
| Nombre del Establecimiento | Kodkod Lugar de encuentros |
| Nombre del Propietario | Jerry Laker |
| Ubicación Región Provincia Comuna Dirección Fono - Fax Mail Sitio Web | Región de la Araucanía Pucon Pichares Camino a huife km 21 pichares 09 – 74951536 kodkod.pichares-yahoo.es www.kodkod.net |
| Clase Calificación | Restaurante y cabañas En proceso |
| Localización | Camino a huife km 21 pichares |
| Periodo de Funcionamiento | Todo el año |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Accesibilidad de la Empresa | El acceso está de forma directa al camino internacional a huife |
| Señalética para llegar a la empresa | La empresa cuenta con gigantografía a la entrada del acceso, además con señalética indicando ubicación y servicios.+ |

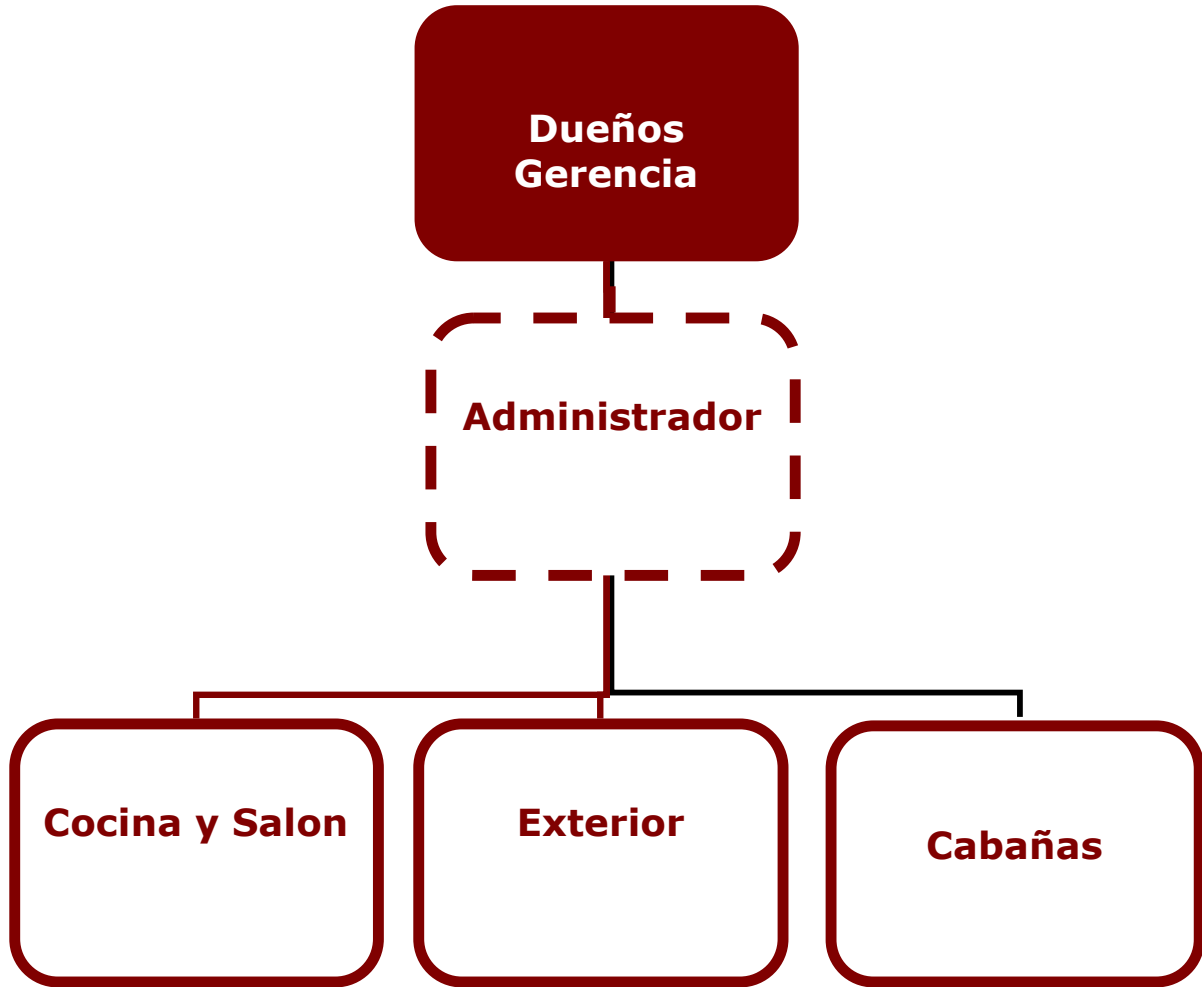
2.2. Información de la Oferta Específica de la Empresa

| | |
|-------------------------|---|
| Tipo de Empresa | Restaurante, 3 Cabañas con capacidad 8 personas cada una y lugar recreativo |
| Servicio de Alojamiento | 3 Cabaña, con capacidad para 8 personas |
| Otros Servicios | La empresa posee los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Huerta • Granja |

| | |
|---|---|
| <p>Aspectos de Establecimiento</p> | <p>Entorno Paisajístico: Ubicado debajo del santuario del cañi rodeado de bosque nativo Estilo de Construcción: Exterior e interior con infraestructura de madera con estilo rustico contemporáneo acorde al entorno natural donde se encuentran situadas.</p> |
| <p>Servicios Básicos y Abastecimientos Cercanos</p> | <p>A 21 Km. Del pueblo de pucon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almacenes • Correos • Teléfono Publico • Carabineros • Hospital • Termas • Lagunas / lagos y rios |

III. ORGANIZACION

3.1 Organigrama



3.2. Definición y Descripción de Áreas de Cabañas y Restaurante Kodkod

RECEPCION

1. Bienvenida (bilingüe) a los clientes que ingresan
2. Realizar registros de clientes (Check in, Check out, Libro de reclamos y sugerencias, manual del cliente), en caso de que se haga una reserva para cabaña
3. Se realizan informaciones turísticas de la zona a los clientes

CABAÑAS

1. Servicio de alojamiento
2. Servicios higiénicos

HUERTO

1. Se les informa acerca del huerto al cliente y se le indica que puede trabajar voluntariamente en el y pasear

GRANJA

1. Se le muestra la granja y se le da una introducción acerca de que se trata, de los animales y de su alimentación

SENDERO

1. Se le muestra el sendero y se explica la misión de este y los procedimientos para recorrerlo

BODEGA 1

1. Bebidas y alcohol
2. Insumos de lavado
3. Loza e instrumentos

BODEGA 2

1. Insumos de cocina, alimentos, hortalizas, frutas y verduras
2. Dos congeladores

BODEGA 3

1. Herramientas

BODEGA 4

1. Cuidado y mantenimiento de cilindros gas

ÁREAS VERDES PRIVADAS

1. Recreación
2. Esparcimiento
3. Observación de especies nativas de flora y fauna
4. Juego de niños

QUINCHO / TERRAZA

1. Servicio de parrilladas
2. Servicio de estancia y esparcimiento

3.3. Requisitos y Criterios para la Selección del Personal para cada Área de Kodkod

| RECEPCIONISTA/CAJERA | |
|----------------------------|---|
| • EDUCACION | • SUPERIOR |
| • EXPERIENCIA | • 1 Año en cargo similar |
| • FORMACION | • Persona bilingüe (Ingles y español) • Conocimientos en Administración |
| • APTITUDES HABILIDADES | Y • Buena Comunicación con los clientes y sus pares • Cordialidad • Responsable • Compromiso • Afable • Dinámico • Proactivo • Tener Iniciativa • Buena comunicación |

MUCAMA/SERVICIO DE CABAÑAS

| | |
|----------------------------|--|
| • EDUCACION | • Enseñanza media completa |
| • EXPERIENCIA | • 1 año en cargo similar |
| • FORMACION | • Tener cursos de camaradería en alojamiento turístico • Bilingüe básico, preferencia ingles |
| • APTITUDES HABILIDADES | Y • Honradez • Responsabilidad • Prolijidad en sus tareas de aseo y limpieza • Minuciosidad en las actividades en las cabañas • Buenos Modales • Pro-actividad • Dinámica • Afable |

COCINERA

| | |
|----------------------------|--|
| • EDUCACION | • Técnica en cocina |
| • FORMACION | • Cursos en manipulación y preparación de alimentos • Conocimientos en la elaboración de alimentos orgánicos de la zona |
| • EXPERIENCIA | • 2 Años de experiencia en cargo similar |
| • APTITUDES HABILIDADES | Y • Afable • Minuciosa • Agilidad en la realización de las tareas • Proactiva |

ENCARGADO MANTENCION EXTERIOR/ JARDINERO

| | |
|----------------------------|---|
| • EDUCACION | • Enseñanza media completa |
| • FORMACION | • Cursos técnicos en reparación de equipos |
| • EXPERIENCIA | • 2 Años en cargo similar |
| • APTITUDES HABILIDADES | Y • Buenos antecedentes • Honestidad • Responsabilidad • Proactividad • Agilidad en la realización de las tareas |

BARMAN/MESERO

| | |
|------------------------------|---|
| • EDUCACION | • Enseñanza media completa s |
| • EXPERIENCIA | • 1 año en cargo similar |
| • FORMACION | • Conocimientos de logística y realización de inventarios • Persona bilingüe (Ingles y español) |
| • APTITUDES Y HABILIDADES | • Buenos antecedentes • Responsabilidad • Honestidad • Agilidad en la realización de las tareas • Buena presencia • Cordial y cortez |

3.4. Procedimientos para garantizar la calidad de los servicios

Manual del Empleado

Descripción de funciones generales:

- I. Supervisión
- II. Abastecimiento
- III. Administración
- IV. Producción

I. Supervisión del Restaurante (Función general)

- 1- Manejo de personal:
 - Supervisión y control de cada área (Cocina, bodega, salón y entorno)
 - Contratación del personal
 - Supervisión de la realización adecuada de las funciones del personal
 - Supervisión de horarios, días libres y pagos correspondientes
- 2- Apertura de local
 - Revisar y chequear el estado del Restaurante
 - Puesta en marcha
 - Supervisar horario entrara del personal
 - Derivar al personal a funciones diarias
- 3- Cierre de Local
 - Cierre de caja
 - Inventario barra
 - Control básico de tareas realizadas y tareas pendientes
- 4- Manutención general
 - Infraestructura e instalaciones (remodelaciones, obras y arreglos generales, restaurante, bodegas, baños, decoración)
 - Equipamiento necesario del local

II. Abastecimiento (Función general)

- 1- Insumos
 - Revisar y aprobar listas de pedidos, barra, cocina, salón y aseo
 - Proveedores (alimentos, bebidas, servicio. Aseo, otros)
 - Solicitar y recibir los insumos
- 2- Inventario
 - Planilla stock inicial y final
 - Mantener la fluidez de los productos en base al inventario de bodega, cocina y barra
 - Control de rotación de productos y stock
- 3- Cuadro de márgenes
 - Resultado semanal gestión área de producción (costo alimentos y bebidas)

III. Oficina y administración (función general)

- 1- Balance general de ingresos, egresos e inversión, orden de papeleo y administración en general de carpetas y documentos.
- 2- Contabilidad (Factura, IVA)
 - Mantener orden y al día las facturas y boletas
 - Enviar documentos al contador
- 3- Depositar cheques
- 4- Mantención de patentes y regularizaciones
 - S.I.I
 - Servicio de salud
 - Inspección del trabajo
- 5- Pago de cuentas
- 6- Contacto con Auspiciados
 - CCU
 - Coca cola
 - Cavas reunidas
- 7- Contratos y asistencia
 - Mantener el libro de asistencia de los trabajadores y controlar el recibo de las liquidaciones de sueldo mensuales
- 8- Planillas generales
 - Planilla de proveedores
 - Planilla de precios, costos y control mensual
 - Planilla de ventas y resultado

IV. Producción y difusión (función general)

- 1- Línea corporativa
 - Imagen
 - Concepto
 - Diseño y publicidad (flyers, pendones, afiches, facebook, blog y pagina web)
 - Ambientación (Música y decoración)
- 2- Eventos Generales
 - Coordinación de los eventos culturales, charlas, cenas, cumpleaños y reuniones de diversas índoles

Normas Generales:

1- Horario y jornada laboral:

- Cumplir con la jornada laboral estipulada por acuerdo mutuo entre empleado y empleador
- Firmar el libro de asistencia en los horarios de entrada y salida correspondientes
- Solo se come a la hora de almuerzo u once dependiendo del turno. La comida será diaria para el staff.
-

2- Vestimenta:

- Usar la vestimenta apropiada para el trabajo según área

- a- Cocina: usar mandril o delantal, el cabello debe ir sostenido bajo el gorro o malla. Se debe trabajar con zapatos cómodos y aptos para la cocina
- b- Barra y salón: Empleados a cargo del servicio de barman y atención de mesas deben usar siempre el mandril y ropa cómoda y apropiada para el servicio al cliente.
- c- Se impecable, bien peinada, las uñas limpias y ropa cómoda

3- Contrato

Cada empleado será contratado ya sea a través de un contrato de trabajo, boleta de honorarios o boleta a terceros según las legislaciones vigentes. Este será estipulado por mutuo acuerdo entre empleado y empleador, mediante la firma de ambos.

4- Cumplimiento y compromiso

El empleado se compromete a efectuar responsablemente sus tareas asignadas bajo las políticas de la empresa. Deberá cumplir con las asignaciones diarias en base al trabajo en equipo.

5- Aseo y ornato

Cada empleado deberá mantener en orden su área de trabajo y cuidar los materiales que están a su disposición.

6- Otros

El empleado no podrá divulgar, comentar y/o vender cualquier tipo de información relacionada con la privacidad del local.

El empleado no podrá vender o negociar cualquier tipo de actos ilícitos ya sean drogas, alcohol o prostitución.

REGLAS DE COMPORTAMIENTO - ESTÁNDARES DE TRABAJO EN LA COCINA

Metodología de Evaluación

Por cada regla incumplida habrá un llamado de atención personal, al segundo llamado de atención será acompañado de una carta de amonestación. Habrá un tercer llamado de atención, el cuarto llamado de atención será acompañado de otra carta de amonestación, el quinto llamado de atención será acompañado de una tercera carta de amonestación y causal de despido.

Esto comienza a regir desde el momento que está siendo comunicado y hasta fines de temporada, fecha en la cual, los llamados de atención vuelven a cero, pero las cartas de amonestación quedan en el registro histórico de cada empleado.

Reglas y Estándares:

- 1.** Se pide estricta puntualidad, el atraso en más de **10 minutos** a la hora que le corresponde entrar al empleado es considerado una falta.
- 2.** Prohibido inventar o alterar una receta Kod Kod.
- 3.** Cuidado con el mal manejo de productos, respetar cantidades mínimas y máximas en productos elaborados (postres, carnes, pescados, pizzas, etc...) Según las capacitaciones y recetas.
- 4.** En Pastelería y Hornaje es obligación utilizar regla y respetar los gramajes establecidos por Kod Kod. Además respetar temperaturas de cocción y montajes según las capacitaciones y recetas.
- 5.** Cada producto elaborado deberá ser rotulado con fecha y nombre del encargado de producirlo.
- 6.** Prohibido regalar productos elaborados, sin la autorización directa o indirecta de la Jefa de Cocina.
- 7.** Cada mañana se debe revisar "TODO". El encargado de cuarto tiene la obligación y es responsable de que los productos estén en perfecta condición y que no falte nada (actividad antes de las 12:30pm).
- 8.** Informar siempre con tiempo que productos faltan en la cocina u bodegas.
- 9.** Los refrigeradores y la cámara de frío deben ser limpiados en profundidad todos los días.
- 10.** Todos los días dejar la cocina limpia sin grasa y ordenada.
- 11.** Una vez a la semana se debe realizar una limpieza profunda en la cocina.
- 12.** Se debe comunicar si salen de la cocina (Baño, Salón, etc...) al resto de sus compañeros.
- 13.** Cualquier cambio de horario deberá ser comunicado con 48 hrs. de anticipación a la administración y ésta autorizará o no.
- 14.** Actitudes que molesten o alteren el buen funcionamiento o estándares de la cocina serán también una falta.
- 15.** Habrá reuniones obligatorias. La inasistencia a ellas será motivo de sanción. La administración se compromete a notificar con 72 hrs. de antelación, cada reunión que se realizará, ya sea reunión informativa o de capacitación. Esto será informado a través de una comunicación verbal y escrita en la pizarra de la cocina.

16. Cualquier producto de Kod Kod como un jugo, postre de regalo, etc... deberá ser autorizado por la administración y además debe ser comandado.
17. Controlar a la perfección el tema de los pedidos. Cuando estos lleguen se deben fijar cuidadosamente en la fecha de vencimiento, estado del producto (tarros defectuosos), calidad de fruta y verdura. Por último nunca aceptar nada que no se halla pedido.
18. usar delantal y vestimenta apropiada para la cocina. Zapatos cómodos para evitar resbalarse
19. Poner manteles, toallas de cocina, servilletas, delantales, a lavar y secar. Plancharlas
20. Mantener y separar la basura según desecho. Cualquier duda ver el manual de basura orgánica e inorgánica.
21. No hables fuerte en la cocina, recuerda que todo se escucha en el exterior.
22. La música de la cocina debe ser moderada y sin que se escuche en el exterior de esta.

REGLAS DE COMPORTAMIENTO - ESTÁNDARES DE TRABAJO EN EL SALON

Metodología de Evaluación

Por cada regla incumplida habrá un llamado de atención personal, al segundo llamado de atención será acompañado de una carta de amonestación. Habrá un tercer llamado de atención, el cuarto llamado de atención será acompañado de otra carta de amonestación, el quinto llamado de atención será acompañado de una tercera carta de amonestación y causal de despido.

Esto comienza a regir desde el momento que está siendo comunicado y hasta fines de temporada, fecha en la cual, los llamados de atención vuelven a cero, pero las cartas de amonestación quedan en el registro histórico de cada empleado.

Reglas y Estándares:

Turno De mañana (12:00-20:00 hrs)

1. Se pide estricta puntualidad, el atraso en más de 10 minutos a la hora que le corresponde entrar al empleado es considerado una falta.
2. Recordar que somos la cara visible hacia el cliente, por lo cual mostrar un buen servicio ya sea en las mesas o en la barra. Estar atenta al pedido del cliente, prestar atención a su solicitud y mantener siempre la limpieza y el orden.
3. Al llegar limpiar el piso del salón, las mesas y dejar puesto los paltos de greda cubiertos y

- servilletas de tela. Ver que el mural y la biblioteca estén en orden.
4. Limpiar los 4 baños y ver si hay jabon y confort. El jabon debe ser biodegradable. Al limpiar los baños ingresar el registro en la planilla colgada detrás de la caja.
 5. Ordenar la basura de la barra, las botellas retornables y desechables, los tetra pak, latas y basura organica. Todo debe ir en su lugar afuera.
 6. Encender la maquina de café
 7. Cambiar ambas pizarras indicando el menú del día
 8. Cualquier cambio de horario deberá ser comunicado con 48 hrs. de anticipación a la Administración y esta autorizará o no.
 9. Actitudes que molesten o alteren el buen funcionamiento o estándares del local serán también una falta.
 10. Habrá reuniones obligatorias. La inasistencia a ellas será motivo de sanción. La administración se compromete a notificar con 72 hrs. de antelación, cada reunión que se realizará, ya sea reunión informativa o de capacitación.
 11. Cualquier producto de Kod Kod como un jugo, postre de regalo, etc... deberá ser autorizado por la administración y además debe ser comandado.
 12. Atender mesas
 13. Poner mesas
 14. Cuando entra un cliente, saluda con una sonrisa relajada, indica donde se pueden sentar, entrégales la carta y explícales un poco de que se trata Kodkod, déjalos decidir y luego toma el pedido. No demores mucho y mantén la mesa vigilada para ver si el cliente necesita algo. Ofrece primero algo para beber y para picar.
 15. No esperes a que el te llame, demuestra preocupación y da un buen servicio.
 16. Al anotar el pedido, anótalo en orden y separado para que la persona en la caja te entienda.
 17. El pedido se lo debes entregar al barman o a la cocina. Cada vez que pidan algo nuevo debes indicarlo.
 18. Lleva a la mesa mientras esperan la orden algo para picar
 19. Si demora la comida explícales el por que y ofréceles algo para picar mientras esperan.
 20. Conoce la carta y los tragos y lo que hay o no hay disponible.
 21. Poner atención a la cocina y al bar cuando los pedidos están listos
 22. Limpiar, rellenar, ordenar pocillitos de azúcar, sal, miel, pimienta, mermelada, aceite, vinagreta etc...
 23. Asegurarse que los platos de pan, servilletas, individuales, servicios, saleros, paneras

etc... estén en orden y listos para usarlos en la estación de meseros

24. Asegurarse que el servicio no tenga manchas, lo mismo con vasos para agua y jugos
25. Poner manteles, toallas de cocina, servilletas, delantales, a lavar y secar. Plancharlas
26. Retirar platos de las mesas y llevarlos a la cocina
27. Pedir tu propina correspondiente al día
28. Y recuerda que lo más importante es ser amable y eficiente.
29. Tener los productos necesarios en el refrigerados y en la barra como bebidas, alcohol, azúcar flor, limón de pica y limón normal, menta etc...
30. Hacer los tragos y jugos con las medidas necesarias y acordadas
31. No irse antes de dejar todo limpio y ordenado
34. Saber donde se encuentra el botiquín de primeros auxilio
35. Saber donde son las salidas de emergencia y cual es el lugar de encuentro en caso de evacuación

Turno De tarde (15:00-23:00 hrs)

1. Se pide estricta puntualidad, el atraso en más de 10 minutos a la hora que le corresponde entrar al empleado es considerado una falta.
2. Recordar que somos la cara visible hacia el cliente, por lo cual mostrar un buen servicio ya sea en las mesas o en la barra. Estar atenta al pedido del cliente, prestar atención a su solicitud y mantener siempre la limpieza y el orden.
3. Al ayudar de inmediato atender las mesas nuevas que vayan llegando. No interferir en la mesa que esta siendo atendida por el mesero del primero turno.
4. Limpiar los 4 baños en tu tiempo libre y ver si hay jabon y confort. El jabon debe ser biodegradable. Al limpiar los baños ingresar el registro en la planilla colgada detrás de la caja.
5. Ordenar la basura de la barra, las botellas retornables y desechables, los tetra pak, latas y basura organica. Todo debe ir en su lugar afuera.
6. Apagar la maquina de café y no dejar que se sobrecaliente
7. Encender y apagar las luces de los carteles en el exterior

8. Cualquier cambio de horario deberá ser comunicado con 48 hrs. de anticipación a la Administración y esta autorizará o no.
9. Actitudes que molesten o alteren el buen funcionamiento o estándares del local serán también una falta.

10. Habrá reuniones obligatorias. La inasistencia a ellas será motivo de sanción. La administración se compromete a notificar con 72 hrs. de antelación, cada reunión que se realizará, ya sea reunión informativa o de capacitación.
11. Cualquier producto de Kod Kod como un jugo, postre de regalo, etc... deberá ser autorizado por la administración y además debe ser comandado.
12. Atender mesas
13. Poner mesas
14. Cuando entra un cliente, saluda con una sonrisa relajada, indica donde se pueden sentar, entrégales la carta y explícales un poco de que se trata Kodkod, déjalos decidir y luego toma el pedido. No demores mucho y mantén la mesa vigilada para ver si el cliente necesita algo. Ofrece primero algo para beber y para picar.
15. No esperes a que el te llame, demuestra preocupación y da un buen servicio.
16. Al anotar el pedido, anótalo en orden y separado para que la persona en la caja te entienda.
17. El pedido se lo debes entregar al barman o a la cocina. Cada vez que pidan algo nuevo debes indicarlo.
18. Lleva a la mesa mientras esperan la orden algo para picar
19. Si demora la comida explícales el por que y ofréceles algo para picar mientras esperan.
20. Conoce la carta y los tragos y lo que hay o no hay disponible.
21. Poner atención a la cocina y al bar cuando los pedidos están listos
22. Limpiar, rellenar, ordenar pocillitos de azúcar, sal, miel, pimienta, mermelada, aceite, vinagreta etc...
23. Asegurarse que los platos de pan, servilletas, individuales, servicios, saleros, paneras etc... estén en orden y listos para usarlos en la estación de meseros
24. Asegurarse que el servicio no tenga manchas, lo mismo con vasos para agua y jugos
25. Poner manteles, toallas de cocina, servilletas, delantales, a lavar y secar. Plancharlas
26. Retirar platos de las mesas y llevarlos a la cocina
27. Pedir tu propina correspondiente al día
28. Y recuerda que lo más importante es ser amable y eficiente.
29. Tener los productos necesarios en el refrigerados y en la barra como bebidas, alcohol, azúcar flor, limón de pica y limón normal, menta etc...
30. Hacer los tragos y jugos con las medidas necesarias y acordadas
31. No irse antes de dejar todo limpio y ordenado
34. Saber donde se encuentra el botiquín de primeros auxilio

35. Saber donde son las salidas de emergencia y cual es el lugar de encuentro en caso de evacuación

REGLAS DE COMPORTAMIENTO - ESTÁNDARES DE TRABAJO PARA LA ADMINISTRACION

Metodología de Evaluación

Por cada regla incumplida habrá un llamado de atención personal, al segundo llamado de atención será acompañado de una carta de amonestación. Habrá un tercer llamado de atención, el cuarto llamado de atención será acompañado de otra carta de amonestación, el quinto llamado de atención será acompañado de una tercera carta de amonestación y causal de despido.

Esto comienza a regir desde el momento que está siendo comunicado y hasta fines de temporada, fecha en la cual, los llamados de atención vuelven a cero, pero las cartas de amonestación quedan en el registro histórico de cada empleado.

Reglas y Estándares:

- 1- Mantener el inventario de ambas bodegas y la barra
- 2- Abrir y cerrar la caja
- 3- Ver el balance diario
- 4- Mantener el libro de ventas (ingresos y egresos)
- 5- Hacer las compras de pedido de la cocina
- 6- Mantener el archivador con las boletas, guías de despacho y facturas de compra
- 7- Mantener actualizado el mural del cliente
- 8- Hacer los diferentes manuales y mantenerlos al día
- 9- Llevar el registro de la eliminación de la basura, ver la estadística y que ver que se cumpla la separación de esta debidamente
- 10- Ver que se cumplan las normas y políticas establecidas por la empresa
- 11- Mantener la publicidad y hacer la publicidad para cada evento mediante las diferentes formas.
- 12- Realizar los pagos de remuneraciones y registros de empleados.

- 13- Organizar las capacitaciones, informarlas y hacer resumen de el
- 14- Preocuparse de las estadísticas del agua, gas y luz. Buscar soluciones y mejoras para el medio ambiente.
- 15- Repartir las actividades de los empleados
- 16- Saber donde se encuentra el botiquín de primeros auxilio
- 17- Saber donde son las salidas de emergencia y cual es el lugar de encuentro en caso de evacuación

REGLAS DE COMPORTAMIENTO - ESTÁNDARES DE TRABAJO EN ZONA EXTERIOR

Metodología de Evaluación

Por cada regla incumplida habrá un llamado de atención personal, al segundo llamado de atención será acompañado de una carta de amonestación. Habrá un tercer llamado de atención, el cuarto llamado de atención será acompañado de otra carta de amonestación, el quinto llamado de atención será acompañado de una tercera carta de amonestación y causal de despido.

Esto comienza a regir desde el momento que está siendo comunicado y hasta fines de temporada, fecha en la cual, los llamados de atención vuelven a cero, pero las cartas de amonestación quedan en el registro histórico de cada empleado.

Reglas y Estándares:

1. Se pide estricta puntualidad, el atraso en más de 10 minutos a la hora que le corresponde entrar al empleado es considerado una falta.
2. Cada mañana se debe revisar "TODO". El encargado de cuarto tiene la obligación y es responsable de que la zona exterior esté en perfecta condición (actividad antes de las 12pm). Regado, huerto, invernadero, limpieza de terreno...
4. Cualquier cambio de horario deberá ser comunicado con 48 hrs. de anticipación a la Administración y esta autorizará o no.
5. Actitudes que molesten o alteren el buen funcionamiento o estándares del local serán también una falta.
7. Habrá reuniones obligatorias. La inasistencia a ellas será motivo de sanción. La administración se compromete a notificar con 72 hrs. de antelación, cada reunión que se realizará, ya sea reunión informativa o de capacitación.

8. Mantener El entorno limpio
9. Cortar y mantener el pasto
10. Seguir las indicaciones y/o instrucciones recibidas por la administración
11. Hacer las tareas dictadas en el tiempo establecido
12. Mantener las herramientas en su lugar
13. No irse antes de dejar todo limpio y ordenado
14. Saber donde se encuentra el botiquín de primeros auxilio
15. Saber donde son las salidas de emergencia y cual es el lugar de encuentro en caso de evacuación

REGLAS DE COMPORTAMIENTO - ESTÁNDARES DE TRABAJO PARA LAS CABAÑAS

Metodología de Evaluación

Por cada regla incumplida habrá un llamado de atención personal, al segundo llamado de atención será acompañado de una carta de amonestación. Habrá un tercer llamado de atención, el cuarto llamado de atención será acompañado de otra carta de amonestación, el quinto llamado de atención será acompañado de una tercera carta de amonestación y causal de despido.

Esto comienza a regir desde el momento que está siendo comunicado y hasta fines de temporada, fecha en la cual, los llamados de atención vuelven a cero, pero las cartas de amonestación quedan en el registro histórico de cada empleado.

Reglas y Estándares:

- 1- Mantener las dos cabañas en arriendo limpias
- 2- Todos los días una vez se desocupen limpiarlas y ordenarlas
- 3- Cambiar las sábanas y lavarlas
- 4- Al llevar a los clientes a las cabañas enseñarles donde se encuentra la salida de emergencia, las luces, el extintor, enseñarles como funciona la bodega e indicarles donde encontrar el manual informativo
- 5- Entregar las llaves y cuidar de que estas sean devueltas en su lugar correcto
- 6- Indicar que la basura debe separarse y contar acerca de que se trata el Kodkod
- 7- Saber donde se encuentra el botiquín de primeros auxilio
- 8- Saber donde son las salidas de emergencia y cual es el lugar de encuentro en caso de evacuación

REGLAS DE COMPORTAMIENTO - ESTÁNDARES DE TRABAJO PARA LAS ACTIVIDADES DIARIAS Y SEMANALES

Metodología de Evaluación

Por cada regla incumplida habrá un llamado de atención personal, al segundo llamado de atención será acompañado de una carta de amonestación. Habrá un tercer llamado de atención, el cuarto llamado de atención será acompañado de otra carta de amonestación, el quinto llamado de atención será acompañado de una tercera carta de amonestación y causal de despido.

Esto comienza a regir desde el momento que está siendo comunicado y hasta fines de temporada, fecha en la cual, los llamados de atención vuelven a cero, pero las cartas de amonestación quedan en el registro histórico de cada empleado.

Reglas y Estándares:

- 1- Realizar las actividades diarias establecidas
- 2- Cumplir con los módulos y el horario
- 3- Llevar una bitácora o comanda con el tiempo realizado y cobrar con boleta el precio total
- 4- Dar a conocer a los niños o participantes la importancia de la actividad, el respeto al medio ambiente y entregar un poco de la magia de estos bosques a las futuras generaciones
- 5- Cuidar del huerto
- 6- Alimentar los animales de la granja
- 7- Informar a tiempo cualquier inoportunidad.
- 8- Saber donde se encuentra el botiquín de primeros auxilio
- 9- Saber cuales son las salidas de emergencia y cual es el lugar de encuentro en caso de evacuación
- 10- Llenar el listado con los niños que participaron en los módulos

3.5. Inventario de Kodkod

Kodkod lugar de encuentros mantiene un inventario de todos los productos, y artículos presentes en las bodegas.

Este inventario es elaborado semanalmente en temporada alta.

3.6. Capacitación y Entrenamiento del Personal

A través del siguiente programa de capacitación, se visualiza el alto grado de compromiso de la Administración en proporcionar mayor competencia y profesionalismo al personal que trabaja al interior de Kodkod, con el fin de adquirir y elevar en un alto grado la calidad en atención y servicio.

Objetivo:

Tener un plan a largo y corto plazo de capacitaciones importantes para el staff, para mejorar la calidad de nuestros servicios

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION

Tipo de Capacitación

Año 2010

- 1- Capacitación de recetas
- 2- Capacitación de funcionamiento de cocina
- 3- Capacitación de medio ambiente Y separación de basura
- 4- Uso correcto de extintores
- 5- Funcionamiento de bodegas
- 6- Repetición de separación de desechos
- 7- Granja
- 8- huerto
- 9- Taller de sustentabilidad

| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1- Capacitación de recetas | X | | | | | | | | | | | X |
| 2- Capacitación de funcionamiento de cocina | X | | | | | | | | | | | X |
| 3- Capacitación de medio ambiente Y separación de basura | X | | | | | | X | | | | | |
| 4- Uso correcto de extintores | X | | | | | | | | | | | |
| 5- Funcionamiento de bodegas | | X | | | | | | | | | | |
| 6- Repetición de separación de desechos | X | | | | | | | | | | | |
| 7- Granja | | | | | | | | | X | | | |
| 8- huerto | | | | | | | | | X | X | | |
| 9- Taller de sustentabilidad | | | | | | X | | | | | | |

Al realizarse la capacitación, se llena un formulario en donde es indicado el objetivo y el resultado de esta. Se indican los participantes los cuales dejan constancia de haber participado de la capacitación mediante su firma.

Conclusión:

Este programa nos ayuda a que todo el staff sepa y este informado acerca de nuestra misión, de nuestros objetivos y que es lo que queremos lograr como empresa y como personas.

Lograr que cada uno tome conciencia de nuestro entorno y pueda aplicar algo de lo aprendido en sus casas y le cuente o enseñe a otras personas.



Kod Kod "lugar de encuentros"

Formato de capacitaciones

Fecha: _____
Lugar: _____
Temática: _____
Capacitador: _____

Objetivo de la capacitación:

Resultado de la capacitación

Participantes

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-
- 5-
- 6-
- 7-
- 8-

Firmas

3.7. Presentación y cuidado del personal de Kodkod

Kodkod asegura la presentación personal adecuada de cada trabajador a través de la implementación de vestimenta apropiada para la atención de público, mantención y para la preparación de alimentos. Lo cual es mencionado en el manual del empleado.

Además, a través de una constancia escrita se proporcionará el derecho a saber al personal de todas las disposiciones de la empresa con respecto a la presentación y limpieza personal de los trabajadores

3.8. Procedimiento para la Recepción de los Reclamos y Sugerencias de los cliente

Kodkod recibe todo tipo de reclamos y quejas de los clientes y empleados los que se expresan en mayor proporción de manera personal en las mismas instalaciones y también de manera indirecta vía libro de reclamo.

Se presenta en las cabañas y en el restaurante el sistema de encuestas y libro de sugerencias.

Sistema de auto evaluación

1- Libro de sugerencias y reclamos en cabañas y local:

Este se analiza una vez por semana, se leen los comentarios y a partir de ellos se realiza una reunión con el personal o la persona afectada para bien o mal y se conversa sobre lo comentado, ya sea felicitando por el servicio o discutiendo sobre las posibles mejoras que podemos dar. Se escribe una conclusión en el libro y se firma

2- Encuestas llenadas en las cabañas y en el local.

Se cuentan los resultados y se analizan las respuestas con la administración para llegar a alguna conclusión y posibles mejoras según los puntos señalados en la encuesta

Kodkod -Lugar de encuentros -Encuesta

En espera a que haya disfrutado de su estadía en Kodkod lugar de encuentros, le pedimos que tome un poco de su tiempo para llenar esta pequeña encuesta para así poder tener un seguimiento de mejoría en nuestros servicios

Nombre (opcional)..... Fecha.....

**Como evaluarías lo siguiente?
poner circulo)**

1= Bajo, 5= Excelente (favor

El Restaurante, Salón?

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Confortable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Limpio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Comida?

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Presentación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cantidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Servicio de los guías del sendero? | | | | | |
| Información y comunicación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conocimiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Servicio entregado por el resto del staff? | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Como evaluarías el resto de las actividades? | | | | | |
| Huerto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Granja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sobre que temática te gustaría haberte informado mas? | | | | | |
| Flora y fauna de Kodkod? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sobre el desarrollo local? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sobre la cultura local? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Recomendarías Kodkod lugar de encuentros? | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Como llegaste a Kodkod?

Observaciones:

3.9. Procedimientos Funcionales y de Control de Seguridad e Higiene de Kodkod

| PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA DE INCENDIO | |
|---|--|
| Objetivo/Propósito | <ul style="list-style-type: none"> Establecer los pasos y acciones necesarias ante una emergencia de incendio en Kodkod |
| Área | <ul style="list-style-type: none"> Recepción |
| Responsable | <ul style="list-style-type: none"> Administrador |
| Materiales y/o Equipos | <ul style="list-style-type: none"> Teléfonos celulares, extintores |
| IMPORTANCIA | |
| <ul style="list-style-type: none"> El procedimiento es muy importante, pues permite controlar la situación sin | |

perder la calma y lograr transmitir tranquilidad a los pasajeros ante una situación de emergencia.

PROCEDIMIENTO

1. Al tener conocimiento de un foco de incendio dentro de las cabañas y restaurante y/o dependencias de la empresa, lo primero es proceder con mucha calma y tratar de relajarse antes de tener contacto con el siniestro para poder controlar la situación de la manera más adecuada.
2. Al detectar foco de incendio llamar inmediatamente a bomberos al 132
3. Evacuar a todos los pasajeros de las cabañas y del restaurante (Se recomienda no tratar de dialogar).
4. Tratar de apagar inicio del siniestro con extintor (en el interior cubre 6 m exterior 2 m) realizando lo siguiente:
 - Apuntar a la base del fuego con la manguera del extintor
 - Sacar el seguro del extintor
 - Sostener con firmeza el extintor
 - Apretar la manilla para la expulsión del polvo químico
5. Es importante no romper vidrios ni abrir ventanas, para no facilitar más oxígeno al fuego.
6. Al momento de ingresar bomberos dejar trabajar y dar información relevante como: pasajeros que falten en cabañas, focos de peligro, artículos valiosos que tengan prioridad e inicios del siniestro.

NOTAS

- Es muy importante saber que los extintores no son capaces de controlar un incendio de gran envergadura. solo utilizar en los primeros minutos cuando el fuego es pequeño y se trate de controlar.

PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA DE SISMOS O TERREMOTOS

| | |
|-------------------------------|--|
| Objetivo/Propósito | <ul style="list-style-type: none">• Establecer las actividades de prevención de riesgos ante sismos y terremotos |
| Área | <ul style="list-style-type: none">• Recepción |
| Responsable | <ul style="list-style-type: none">• Administrador |
| Materiales y/o Equipos | <ul style="list-style-type: none">• Telefonos celulares |

IMPORTANCIA

- Los sismos son fenómenos de desarrollo imprevisible frente a los cuales se necesita estar preparado para minimizar sus efectos sobre las personas. Es por esto importancia del procedimiento, pues nos permite estar preparados y actuar de manera eficaz ante un evento de estas características

PROCEDIMIENTO

“Sismos y/o Terremotos”

1. Mantener la calma y manejar la situación, ordenando ubicarse en una zona segura.

2. Durante el proceso de evacuación, se debe mantener la calma, evitando correr y gritar, a fin de prevenir situaciones de pánico individual y/o colectivo, que sólo complicarían aún más la situación.
3. El Administrador deberá mostrar una actitud firme y segura, controlando el comportamiento del grupo, instruyéndolo en forma simple y correcta y cerciorándose del cabal cumplimiento de las mismas.
4. De no detectarse nuevos riesgos, permanecer unidos y ordenados en la zona de seguridad.
5. Después del sismo:
 - No olvidar que se pueden producir réplicas.
 - Atender heridos, primeros auxilios y disponer traslados al Centro Hospitalario cuando se estime necesario.
 - De no observarse daños, reponer gradualmente y por sectores los servicios de electricidad, gas, agua, etc., observando cuidadosamente la ausencia de fugas.
 - En relación con los daños que se observen, se debe solicitar la ayuda técnica externa de personal competente que se estime necesario: Bomberos, Telefonía
 - Revisar cuidadosamente almacenamientos de materiales sobre estantes, para evitar posibles caídas de estos
 - Ayudar a calmar a personas afectadas psicológicamente.
 - Evaluar la situación vivida y el comportamiento observado en el sismo, con el objeto de reforzar las debilidades y fallas.

3.10. Política Tenencia de Mascotas

Kodkod no permite la tenencia de mascotas en sus dependencias, restricción que se visualiza en el mural del local, se menciona en el manual del cliente que se encuentra en cada cabaña y es parte de nuestra política de empresa.

3.11. Medidas de Sustentabilidad Ambiental

La Administración, a través de su Administrador, declara tener medidas de sustentabilidad ambiental, las cuales se detallan en el cuadro de medidas ambientales. El cuadro y sus medidas ambientales, estarán a disposición de los huéspedes en área Recepción.

Ver el manual de sustentabilidad

IV. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MARKETING

4.1. Reservas y Ventas

| PROCEDIMIENTO RESERVA DE CABAÑAS VIA TELEFONICA | |
|--|--|
| Objetivo/Propósito | <ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo las actividades específicas para realizar la reserva en Kodkod |
| Área | <ul style="list-style-type: none"> Recepción |
| Responsable | <ul style="list-style-type: none"> Administrador |
| Materiales y/o Equipos | <ul style="list-style-type: none"> Teléfono |
| <p>IMPORTANCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> La importancia del procedimiento de reserva radica en que es en esta actividad donde se pone a prueba la primera recepción de los requisitos del cliente, la empresa y el responsable del área debe ser capaz de cautivar al cliente y a la vez resguardar los intereses y política de la empresa <p>PROCEDIMIENTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Constatar la presencia de todo lo necesario para la toma de la reserva vía telefónica Verificar la planilla de Cabañas con el fin de informarse de las reservas a corto y mediano plazo y a la vez si existe disponibilidad de cabañas. Utilizar, al momento del llamado del clientes, la frase clave para la atención: <ul style="list-style-type: none"> <i>“Kodkod, Buenos días, tardes y/o noche (según el horario), soy...(nombre Administrador) ¿en qué le puedo ayudar?”</i> Utilizar la frase clave para la toma de los datos del cliente <ul style="list-style-type: none"> <i>¿Me indica su nombre por favor?</i> Preguntar, con la planilla de cabañas a la vista, la fecha de la reserva y el N° de personas para verificar disponibilidad de cabañas <ul style="list-style-type: none"> En caso positivo se procede con el paso 7 En caso de no existir disponibilidad se debe informar de otras fechas alternativas al cliente para su aceptación. Tratar al cliente como: Don (Nombre masculino) o Sra. o Srta. (Nombre femenino) y preguntar: <ul style="list-style-type: none"> <i>¿Me facilitaría sus datos para la toma de la reserva?</i> Preguntar y registrar los siguientes datos del cliente: <ul style="list-style-type: none"> <i>Nombre contacto</i> <i>N° Personas</i> <i>Teléfono</i> <i>Correo electrónico</i> <i>Día y Hora de la reserva</i> <i>RUT / Pasaporte</i> <i>Forma de pago</i> Mencionar los requisitos para hacer efectiva la reserva, comentando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <i>Don (nombre del cliente)...para hacer efectiva la reserva solicitamos</i> | |

| | |
|---|---|
| <p>que el 50% del servicio (especificar monto en moneda local o extranjera según el caso) sea depositado hasta 2 días plazo desde hoy.</p> <p>10. Realizar la despedida al cliente mencionando</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muchas gracias por preferirnos, lo estaremos esperando, hasta luego <p>11. Proceder, una vez confirmada la reserva de la cabaña (deposito del 50% antes de los 3 días) a detallar la reserva en la planilla de planificación de cabañas, marcando los días por cada cabaña y algunas observaciones como por ejemplo algún servicio de alimentación a la llegada del huésped.</p> | |
| Registros | <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de cabañas |



Registro Cabañas

| Cabaña | Nombre y Apellido | R.U.T. | Telefono | Check in | Check out | Pago anticipado | Cantidad de dias | Precio total | Firma |
|--------|-------------------|--------|----------|----------|-----------|-----------------|------------------|--------------|-------|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

4.1.1. Medios de Pago y difusión

Kodkod difunde a través de manera directa por medio de la administración, los medios de Pago que pueden utilizar los clientes para adquirir los servicios de Cabañas kodkod. Los Medios de Pago aceptados por Kodkod son:

- Efectivo
- Cheque (Hasta 30 días)

4.1.2. Tarifas de Cabañas y Servicios, y su difusión

Las tarifas del servicio alojamiento se visualizan en el área recepción de Kodkod

4.2. Imagen Corporativa y Publicidad

4.2.1. Nombre de Fantasía y su Difusión

“Kodkod lugar de encuentros”

El Logo Corporativo de **“Kodkod lugar de encuentros”** está presente en todo el material publicitario como: gigantografías, folletos, web page y correspondencia.

4.2.2. Difusión de los Servicios

- Folletos en oficinas de información turística
- Página Web de **Kodkod lugar de encuentros**
- Folletos al interior de las Cabañas para los Clientes que se Hospedan en **Kodkod**