



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Firmado Electrónicamente con AZSign

 Acuerdo: 20230809-092103-bb1cc8-33068302

 2023-08-24T10:45:48-05:00 - Pagina 1 de 5



Código: CM-A&B-CN
Versión: 12
Fecha: 04/08/2023
Páginas: 1 de 2

PROCESO:	ALIMENTOS Y BEBIDAS	LIDER DE PROCESO:	COORDINADOR GRUPO DE GESTIÓN MERCADEO Y SERVICIOS
-----------------	---------------------	--------------------------	---

OBJETIVO	ALCANCE
Mantener la capacidad del servicio de restaurante y bar en las sedes del Club Militar a través de una oferta gastronómica, instalaciones, personal calificado y seguridad alimentaria que satisfaga la expectativa del socio y su entorno familiar durante su permanencia o experiencia en el Club.	Desde la planeación del servicio de alimentos y bebidas, provisión de la materia prima, planeación del menú, alistamiento, producción, servicio, facturación hasta la medición del nivel de satisfacción del socio durante la experiencia en el Club.

ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO												
Tipo Proveedor		Proveedor	Entrada / Insumo	Ciclo PHVA	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Responsable	Salida del proceso / Producto, servicio	Cliente del Proceso			
Interno	Externo								Interno		Externo	
X	X	Secretaría de Salud.	Decreto 3075 BPM Resolución 2115 de 2007 Agua Potable Decreto 1686 de 2012 Resolución 2674 de 2013 Resolución 666 Minsalud Normograma Institucional Política de inocuidad alimentaria	P	Inocuidad alimentaria	Establecer las condiciones y medidas necesarias de producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos y bebidas.	1. Profesional en Control de calidad de alimentos 2. Coordinador Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas 3. Chef 4. Maitre 5. Barman	1. Plan de Saneamiento Básico de Alimentos y Bebidas 2. Manual limpieza y desinfección 3. Política de inocuidad alimentaria	X	Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas	X	Entes de control
X		1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Grupo de Gestión Administrativa. 3. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 4. Gestión Operacional de Alimentos y Bebidas.	1. Plan Estratégico 2023 - 2026. 2. Plan anual de adquisiciones. 3. Estudio de mercado. 4. Fichas técnicas.	P	Servicio de Restaurante	Configuración de la regulación del servicio, temática y menús (Oferta Gastronómica) Establecimiento estrategia mercado.	1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 3. Grupo Operacional AyB. 4. Grupo Gestión Talento Humano. 5. Coordinadores de sedes.	1. Directrices y lineamientos para la operación de los Servicios. 2. Cronograma de actividades por sedes. 3. Oferta gastronómica, actualización cartas, fichas técnicas, menú. 4. Portafolio de productos y servicios de AyB. 4. Lineamientos frente a la estrategia de mercado	X	Grupo de Gestión Mercadeo y Servicios. Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas	X	Socios, afiliados e invitados.
X		Gestión Operacional de Alimentos y Bebidas. Área de cocina, panadería, pastelería, bares.	1. Condiciones organolépticas. 2. Fichas técnicas.	H	Inocuidad alimentaria	Verificación periódica cadena de conservación, almacenamiento y preparación.	Profesional en Control de calidad de alimentos.	1. Inspecciones al proceso de AyB. 2. Control de producto en proceso y terminado. 3. Diagrama de flujo verificación in sito.	X	Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas		
X		1. Coordinador Grupo Operacional de AyB, y Responsables del área sedes vacacionales. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Coordinación de Gestión Financiera - Área de Costos. 4. Grupo Gestión Talento Humano.	1. Portafolio de productos y servicios. 2. Estudio de mercado. 3. Plan anual de adquisiciones. 4. Alistamiento y aseó del servicio. 5. Cartas, menú. 6. Políticas del servicio. 7. Producción sistema Seven ERP	H	Servicio de Restaurante	Prestación del servicio de Restaurante	1. Grupo Operacional de AyB. 2. Capitán de servicio. 3. Maitre.	1. Procedimiento servicio de ambientes. 2. Instructivo programar y solicitar personal. 3. Instructivo iniciar atención del servicio. 4. Encuesta de satisfacción. 4. Control secuencia de comandos (si aplica).			X	Socios, afiliados e invitados.
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Gestión Operacional de Alimentos y Bebidas.	1. Cronograma de programación de muestras. 2. Instructivo para recolección de muestras testigos. 3. Programa de limpieza y desinfección.	V	Inocuidad alimentaria	Toma periódica de muestras para análisis	Profesional en Control de calidad de alimentos.	1. Muestras microbiológicas. 2. Control de plagas. 3. Control cadena de frío. 4. Calibración y verificación de equipo seguridad y medición. 5. Trazabilidad de materia primas, procesos y producto final.	X	Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas	X	Proveedores
X		1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Gestión Operacional de Alimentos y Bebidas.	1. Resultados encuestas PQRSD. 2. Indicadores de gestión. 3. Verificación en el riesgo. 4. Reunión de Análisis de Procesos - RAP. 5. Reunión de Análisis Estratégico - RAE.	V	Servicio de Restaurante	Seguimiento y control periódico de análisis de proceso.	1. Grupo Operacional de AyB. 2. Capitán de servicio. 3. Maitre.	1. Seguimiento a actividades y compromisos de reuniones RAE y RAP 2. Seguimiento a procesos de PQRSD 3. Seguimientos hallazgos del proceso	X	1. Oficina Asesora de Planeación 2. Grupo Misional Atención Integral al socio. 3. Grupo de Gestión sede principal, Sochagota, Las Mercedes 4. Grupo Mercadeo y Servicios	X	Socios, afiliados e invitados.
				V	Servicio de Cafetería	Análisis PQRSD.					X	Socios, afiliados e invitados.
				V	Servicio de Bar	Verificación normatividad vigente para la operación.						



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO											
X	1. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 2. Gestión Operacional de Alimentos y Bebidas.	1. Plan de auditoría interna de AyB 2. Matriz contaminación cruzada. 3. Control de alérgenos. 4. Control de agua.	A	Inocuidad alimentaria	Plan mecanismos de control de peligros (Disposición final)	Profesional en Control de calidad de alimentos.	1. Informe bajas de materia prima, insumo y producto terminado. 2. Resultado mermas y bajas de materia prima. 3. Análisis de resultados de verificación y acciones tomadas. 4. Seguridad alimentaria.	X	Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas	X	Socios, afiliados e invitados.
			A	Servicio de Restaurante	Seguimiento y regulación de la estructura del servicio.	Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas.	Plan de mejoramiento (Tratamiento a Observaciones, hallazgos, PQRS, Indicadores del proceso)	X	1. Grupo Operacional de Alimentos y Bebidas. 2. Oficina Asesora de Control interno. 3. Oficina Asesora de Planeación. 4. Grupo Mercadeo y Servicios.	X	Socios, afiliados e invitados.
			A	Servicio de Cafetería							
X	1. Coordinador Grupo Operacional de AyB, y Responsables del área sedes vacacionales. 2. Grupo Gestión Mercadeo y Servicios. 3. Oficina de Socios. 4. Oficina Asesora de Planeación.	1. Auditorías internas. 2. Auditorías externas.	A	Servicio de Bar							

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO

Normatividad	Riesgos identificados	Controles existentes
Ver Normograma de proceso.	Mapa de Riesgos vigente proceso Alimentos y Bebidas	Mapa de Riesgos vigente -Proceso Alimentos y Bebidas

RECURSOS DEL PROCESO

Humanos	Técnicos y Tecnológicos	Documentos / Tramites
Administrador de empresas, Maitre, Chef, Mesero, Barman, Auxiliar de cocina, Pastelero, Panadero, Repostier, Steward	Equipos y utensilios	Ver Listado Maestro de Documentos.
Auxiliar Administrativo	Equipos de Computo, Paquete ofimática Microsoft y Google	
	Aplicativo SEVEN ERP	

MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES

Tipo	Nombre	Objetivo del indicador	Frecuencia
		Ver Hoja de vida indicadores asociado al proceso de eventos	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del Cambio	Versión
22/04/2015	Inclusión de los componentes del MECI.	8
29/10/2018	Cambio de un sistema operativo y financiero y mejora en el proceso de AyB.	9
20/11/2020	Actualización de acuerdo a la metodología del DAFP	10
31/03/2023	Actualización general por determinación ajustada de la estructura del proceso y sus actividades claves	11
04/08/2023	Se actualizó de acuerdo a las observaciones de Control Interno	12

Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	
NOMBRE:	PATRICIA MARTINEZ DÍAZ	NOMBRE:	CR FAC JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ	NOMBRE:	VA (RA) HÉCTOR ALFONSO MEDINA TORRES
CARGO:	COORDINADORA GRUPO DE MERCADEO Y SERVICIOS	CARGO:	Subdirector General, encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación.	CARGO:	DIRECTOR GENERAL
		FIRMA:			
		NOMBRE:	CR FAC JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ		
		CARGO:	SUBDIRECTOR GENERAL		

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Caracterizaciones AyB

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230809-092103-bb1cc8-33068302

Creación: 2023-08-09 09:21:03

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-08-24 10:45:46



Escanee el código
para verificación

Revisión: SUBDIRECCIÓN GENERAL

CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ

1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General

Revisión: Subdirector General, encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ

11189710

asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de P
CLUB MILITAR

Elaboración: COORDINADOR GRUPO DE GESTIÓN MERCADEO Y SERVICIOS

PATRICIA MARTINEZ DIAZ

24176349

pmartinez@clubmilitar.gov.co

Coordinador

Club Militar Grupo de Mercadeo y Servicios

Notificacion: CALIDAD

Yudyett Pulido

52915896

yapulido@clubmilitar.gov.co



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Caracterizaciones AyB

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230809-092103-bb1cc8-33068302

Creación: 2023-08-09 09:21:03

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-08-24 10:45:46



Escanee el código
para verificación

Aprobación: DIRECCIÓN GENERAL

Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MEDINA TORRES

73126706

asistentedireccion@clubmilitar.gov.co

Director General

Club Militar



Club Militar
Acción, Prevención y Puntos

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230809-092103-bb1cc8-33068302
2023-08-24T10:45:46-05:00 - Página 4 de 5



REPORTE DE TRAZABILIDAD

Caracterizaciones AyB

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20230809-092103-bb1cc8-33068302

Creación: 2023-08-09 09:21:03

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-08-24 10:45:46

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Notificación	Yudyett Pulido yapulido@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-08-09 09:21:04 Lec.: 2023-08-09 09:24:21 Res.: 2023-08-09 09:25:17 IP Res.: 200.91.222.50
Elaboración	PATRICIA MARTINEZ DIAZ pmartinez@clubmilitar.gov.co Coordinador Club Militar Grupo de Mercadeo y Servic	Aprobado	Env.: 2023-08-09 09:25:17 Lec.: 2023-08-09 11:39:00 Res.: 2023-08-09 11:39:09 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co Subdirector General encargado de las fun CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2023-08-09 11:39:09 Lec.: 2023-08-09 15:54:31 Res.: 2023-08-10 20:11:07 IP Res.: 200.91.249.34
Revisión	CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General	Aprobado	Env.: 2023-08-10 20:11:07 Lec.: 2023-08-11 08:14:32 Res.: 2023-08-14 15:54:52 IP Res.: 200.91.249.34
Aprobación	Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MED asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-08-14 15:54:52 Lec.: 2023-08-14 16:25:44 Res.: 2023-08-24 10:45:46 IP Res.: 200.91.249.34