




MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS

2019

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 2 de 109


PRESENTACIÓN

El presente manual es un instrumento de la administración a través del cual se establecen las funciones y las competencias de los empleados de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA.

Es un documento técnico que permite a la alta gerencia adaptar la estructura organizacional a los nuevos conceptos de Modernización Empresarial. Por consiguiente, contiene un moderno enfoque de las competencias laborales y humanas en toda la estructura organizacional de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA y se constituye en un instrumento eficiente para el logro de la misión, el alcance de los objetivos estratégicos y el desarrollo del capital más valioso, como es el talento humano.

Dentro de este marco, se impulsa la formulación del Manual de Funciones como un proceso sujeto a permanente actualización para contribuir al cumplimiento de la función, el uso racional de los recursos, la gestión participativa y la eficiencia de la empresa en términos de costos y de calidad de los servicios que presta.

El uso del presente Manual es incluyente para todas las dependencias de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA, siendo de aplicación y manejo obligatorio por todo empleado, con funciones de dirección, coordinación y operación.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 3 de 109

GENERALIDADES

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Lograr una adecuada definición y ordenamiento de los cargos de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA para el cumplimiento de sus funciones rectoras.


1.2 Objetivos Específicos

- Determinar los cargos y describir las funciones de cada uno de ellos.
- Delimitar y normar las líneas de responsabilidad y autoridad.
- Establecer el perfil requerido para cada cargo para su desempeño, para facilitar la ubicación del personal, así como facilitar el proceso de selección.
- Servir de insumo para el diseño organizacional del Hotel y la adecuada formulación de los documentos de gestión.

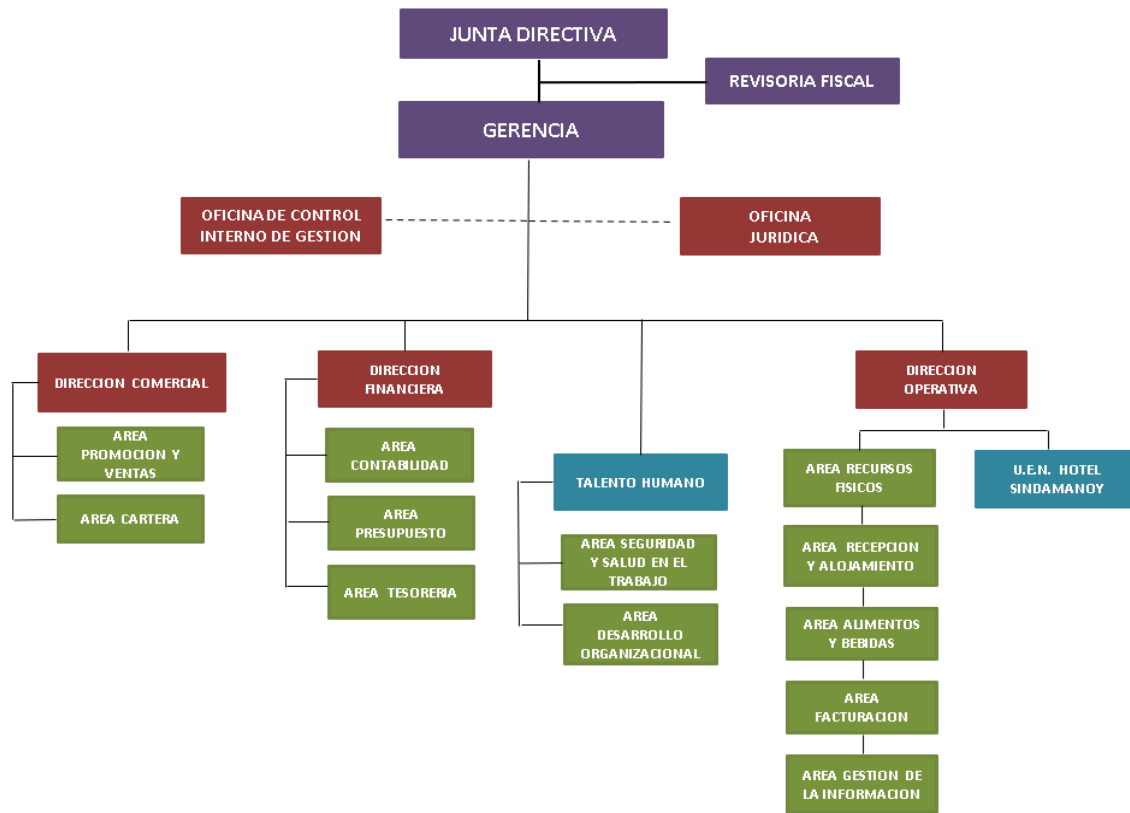
2. ALCANCE


El presente documento de gestión comprende los lineamientos que deben observar todas unidades orgánicas de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA

3. ORGANIGRAMA

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 4 de 109

ORGANIGRAMA TURNARIÑO



	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 5 de 109

4. COMPETENCIAS


El presente manual comprende dos tipos de competencias: laborales y humanas.

4.1. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES: Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atendiendo a la motivación, las aptitudes, las actitudes, las habilidades y los rasgos de personalidad.


Se estableció la competencia y su conducta asociada, teniendo en cuenta los niveles jerárquicos de la empresa, como a continuación se presenta:

4.1.1 NIVEL DIRECTIVO.


COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Visión estratégica	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área a cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual, comunicado al equipo la lógica de las decisiones directivas que contribuyan al beneficio de la entidad y del país.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor ▪ Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de los objetivos ▪ Vincula a los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo, para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias ▪ Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos ▪ Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales ▪ Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 6 de 109

		compromiso de los equipos de trabajo
Liderazgo efectivo	Gerenciar equipos optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones. ▪ Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo. ▪ Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y directrices, superando intereses personales para alcanzar metas. ▪ Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños y celebra el éxito con su gente, incidiendo positivamente en la calidad de vida laboral. ▪ Propicia favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión. ▪ Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevé situaciones y escenarios futuros. ▪ Establece los planes de acción necesarios para el

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 7 de 109

Planeación	<p>Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos.</p>	<p>desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsabilidades, plazos y recursos requeridos; promoviendo altos estándares de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hace seguimiento a la planeación institucional, con base en los indicadores y metas planeadas verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso. ▪ Orienta la planeación institucional con una visión estratégica, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos. ▪ Optimiza el uso de los recursos.
Toma de decisiones	<p>Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema tender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concreta oportunidades que generan valor a corto, mediano y largo plazo. ▪ Elige con oportunidad, entre las alternativas disponibles, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad. ▪ Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de equipo al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla. ▪ Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 8 de 109

		objetivos de la entidad. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada. ▪ Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente. ▪ Asume los riesgos de las decisiones tomadas
Gestión del desarrollo de las personas	Forjar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas. ▪ Promueve la formación de equipos con interdependencias positivas y genera espacios de aprendizaje colaborativo, poniendo en común experiencias, hallazgos y problemas. ▪ Organiza los entornos de trabajo para fomentar la polivalencia profesional de los miembros del equipo, facilitando la rotación de puestos y de tareas. ▪ Asume una función orientadora para promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños. ▪ Empodera a los miembros del equipo dándoles autonomía y poder de decisión, preservando la equidad interna y generando compromiso con

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 9 de 109


		su equipo de trabajo.
Pensamiento sistémico	Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas. ▪ Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno. ▪ Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa. ▪ Identifica la dinámica de los sistemas en los que se inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno. ▪ Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para impactar en los resultados esperados. ▪ Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno.
Resolución de conflictos	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlos o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo. ▪ Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones. ▪ Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 10 de 109

	evitando las consecuencias negativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asume como propia la solución acordada por el equipo. ▪ Aplica soluciones de conflictos anteriores para situaciones similares.
--	---------------------------------------	---


4.1.2 NIVEL ASESOR

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad. ▪ Conoce, maneja y sabe aplicar los conocimientos para el logro de resultados. ▪ Emite conceptos técnicos u orientaciones claros, precisos pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales. ▪ Genera conocimientos técnicos de interés para la entidad, los cuales son aprehendidos y utilizados en el actuar de la organización.
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la entidad. ▪ Prevé situaciones y alternativas de solución que orienten la toma de decisiones de la alta dirección. ▪ Reconoce y hace viables las oportunidades y las comparte con sus jefes para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales. ▪ Adelanta estudios o investigaciones y los documenta, para contribuir a la dinámica de la entidad y su competitividad.


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

Iniciativa	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección. ▪ Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos. ▪ Reconoce y hace viables las oportunidades.
Construcción de relaciones	Capacidad para relacionarse en diferentes entornos con el fin de cumplir los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece y mantiene relaciones cordiales y reciprocas con redes o grupos de personas internas y externas de la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales. ▪ Utiliza contactos para conseguir objetivos. ▪ Comparte información para establecer lazos. ▪ Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones con el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas o demandas del entorno. ▪ Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente. ▪ Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos. ▪ Orienta al desarrollo de estrategias que concilien las fuerzas políticas y las alianzas en pro de la organización.

4.1.3 NIVEL PROFESIONAL

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aporte técnico-profesional	Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aporta soluciones alternativas en lo que requiere a sus saberes específicos. ▪ Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad. ▪ Anticipa problemas previsible que advierte en su carácter de especialista. ▪ Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar ponderar soluciones posibles.
Comunicación efectiva	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor. ▪ Redacta textos, informes, mensajes cuadros o graficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión. ▪ Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida. ▪ Da respuesta cada comunicación recibida de modo inmediato.
Gestión de procedimientos	Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos. ▪ Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas. ▪ Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos.
Instrumentación de decisiones	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

		<p>una decisión y desarrollarla.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad. ▪ Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada.
--	--	---

4.1.5 NIVEL TECNICO


COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad Técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades. ▪ Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión. ▪ Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, precisos pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales. ▪ Recibe instrucciones y desarrolla actividades acordes con las mismas. ▪ Acepta la supervisión constante. ▪ Revisa de manera permanente los cambios en los procesos.
Responsabilidad	Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliza el tiempo de manera eficiente. ▪ Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

		<p>ejecución de su tarea.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad. ▪ Cumple con eficiencia la tarea encomendada.
--	--	--

4.1.6 NIVEL AISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de Información	Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone. ▪ Evade temas que indagan sobre información confidencial. ▪ Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. ▪ Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. ▪ No hace pública infamación laboral o de las personas que puede afectar la organización o las personas. ▪ Transmite información oportuna y objetiva.
Relaciones interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escucha con interés y capta las necesidades de los demás. ▪ Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro del ambiente laboral. ▪ Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales. ▪ Articula sus actuaciones con las de
Colaboración	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

	institucionales.	los demás. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumple los compromisos adquiridos. ▪ Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.
--	------------------	---


4.2 COMPETENCIAS HUMANAS: Son formas de conciencia y habilidad general, que es el resultado de la integración de conceptos, destrezas y actitudes que le permite a la persona entender y transformar sus relaciones con la realidad, incluida ella misma.

COMPETENCIA	DEFINICION
Enfoque en el cliente	Motivación para servir a los demás.
Responsabilidad	Cumplimiento de obligaciones y deberes
Calidad del trabajo	Compromiso en la ejecución de las políticas y objetivos de calidad
Tolerancia	Tener en cuenta distintos puntos de vista
Agilidad	Respuesta oportuna a los requerimientos
Compañerismo	Vínculo armonioso con compañeros
Respeto	Valorar a los demás.
Integridad	Hacer lo correcto
Orden	Ser muy ordenado para una buena gestión
Sentido de pertenencia	Defender y promulgar los intereses de la organización.


6 ESTRUCTURA DEL MANUAL

El manual de funciones y competencias contiene:

- I) Identificación del Cargo
- II) Propósito del Cargo
- III) Responsabilidades y funciones
- IV) Competencias
- V) Requisitos de Formación Académica y experiencia.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Gerente
NIVEL	Directivo
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Gerencia
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Junta directiva
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de operación, administración y mercadeo de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formular, dirigir, evaluar y controlar todo lo relacionado con la fijación y cumplimiento de las políticas y estrategias generales de orden administrativo, financiero, comercial y operativo. ▪ Representar a los Hoteles de TURNARIÑO LTDA, judicial y extrajudicialmente, ante terceros y ante toda clase de autoridades judiciales y administrativas, como persona jurídica y usar la firma social. ▪ Ejecutar y celebrar todo acto comprendido dentro del objeto social. ▪ Ejecutar los acuerdos de la Junta Directiva. ▪ Controlar y evaluar los resultados alcanzados por la organización para la toma de decisiones. ▪ Desarrollar y establecer planes para incrementar la eficiencia organizacional. ▪ Dirigir anualmente el proceso de presupuesto empresarial. ▪ Supervisar las actividades de operación, administración, comercialización y calidad propias de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA. ▪ Fomentar la implantación de programas de relaciones públicas internos y externos. ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. ▪ Participar en la formulación, implementación y control del Plan Estratégico Corporativo y el Plan Operativo Anual de su área. 	
<p>2. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y cumplir con las obligaciones legales en la materia.</p>	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


- Definir, firmar y divulgar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de documento escrito.
- Asignar y comunicar las responsabilidades del SG-SST
- Rendir cuentas al interior de la empresa.
- Definición de Recursos (financieros, humanos etc.)
- Cumplimiento de los Requisitos Normativos Aplicables
- Gestionar los Peligros y Riesgos
- Diseñar y desarrollar el plan de Trabajo Anual en SST
- Implementar y desarrollar actividades de Prevención y Promoción de Riesgos Laborales
- Asegurar la participación de los trabajadores ante el COPASS
- Garantizar la disponibilidad de personal responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo–SST
- Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, y como mínimo una (1) vez al año, realizar su evaluación;

3. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad


- Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.
- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


- Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso.
- Cumplir con las normas y la información documentada (procesos, procedimientos, formatos, registros, instructivos, etc.) que se deriva del SGC.
- Participar activamente en el Comité de Calidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión estratégica ▪ Liderazgo efectivo ▪ Planeación ▪ Toma de decisiones ▪ Gestión del desarrollo de las personas ▪ Pensamiento sistémico ▪ Resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACIÓN	Tener título profesional en Administración de Empresas o Administración de Negocios y afines o Contaduría Pública o Economía o Ingeniería Industrial o Ingeniería Administrativa o Comercio Internacional o Finanzas y Comercio Internacional o Finanzas y Relaciones Internacionales o Mercadeo o Marketing y Negocios Internacionales, u Hotelería y Turismo, y título de postgrado en áreas económicas o administrativas.
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación Estratégica • Finanzas • Habilidades Gerenciales • Administración Hotelera • Sistemas de Gestión • Gerencia del Servicio • Turismo Sostenible
EXPERIENCIA	Veinticuatro (24) meses de experienciaprofesional relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Secretaria de Gerencia
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Gerencia
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Apoyar a la gerencia y la administración en todo lo relacionado con comunicaciones, informes de gestión, reuniones, y demás actividades solicitadas.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Manejar con responsabilidad la información personal e institucional de que dispone y cumplir con los lineamientos laborales propios de su cargo	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar, registrar, distribuir o emitir la correspondencia a las diferentes áreas de TURNARIÑO LTDA. que corresponda de acuerdo con el proceso establecido. ▪ Recepcionar, registrar, distribuir y emitir con previa autorización de la Gerencia, toda información, comunicaciones oficiales, documentos, facturas ya sea en medio físico o magnético que provenga de las entidades o personal interno. ▪ Asignar, control y registro diario de la agenda de Gerencia. ▪ Atender al público interno y externo. ▪ Entregar y control de comunicaciones oficiales o documentación solicitada por entidades externas por medio de la mensajería, previa autorización de Gerencia. ▪ Apoyar logístico en eventos que se programen desde Gerencia. ▪ Elaborar documentos, oficios o circulares. ▪ Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos. ▪ Actualizar los documentos de los proveedores nuevos y existentes, diligenciando los diferentes formatos que den a lugar. ▪ Archivar toda la documentación que sale y llega a la oficina de Gerencia. ▪ Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por Gerencia. ▪ Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de la organización. ▪ Mantener el área de Gerencia limpia y organizada para la atención al público. ▪ Manejar con discreción la información que ingresa y sale del área de Gerencia. ▪ Recibir, entregar y llevar el registro de las facturas que ingresan a TURNARIÑO LTDA, con sus debidos soportes y autorizaciones. ▪ Redactar documentos en cuanto a satisfacciones, respuestas, solicitudes, información opetición para el personal interno o entidades que lo soliciten, previa solicitud y autorización de Gerencia. ▪ Apoyar al área jurídica en llamadas, impresión de documentos registro y entrega de los 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar, rotular y solicita documentos faltantes de contratos realizados. ▪ Atender huéspedes y clientes cuando dé a lugar. ▪ Dar información a quien lo requiera acerca de los servicios de TURNARIÑO LTDA, y delas diferentes dependencias de la misma. ▪ Atender personal y telefónica cliente interno y externo. ▪ Manejar y legalizar de caja menor del Hotel Morasurco y convenios. ▪ Apoyar a los demás procesos de la empresa. ▪ Elaborar actas de las diferentes reuniones que asigne la Gerencia. ▪ Conocer el reglamento de trabajo y demás disposiciones que establezca la ley. ▪ Mantener en orden su equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ▪ Participar y conocer sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. ▪ Manejar información confidencial. ▪ Registrar diariamente la hora de llegada y salida en el huellero, libro o tarjeta decontrol.
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en elTrabajo.</p>

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de Empresas o Administración Financiera
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Ofimática • Atención al Cliente
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Asesor Jurídico
NIVEL	Asesor
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Gestión jurídica
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Ejercer labores de asesoría y asistencia jurídica, asumiendo funciones de representación judicial o extrajudicial en cumplimiento de los poderes que le sean otorgados legalmente por el Gerente.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Asesorar la alta Gerencia y a las diferentes dependencias de TURNARIÑO LTDA, en los asuntos jurídicos y legales que le correspondan.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar, revisar y conceptuar sobre la contratación y procesos de selección de contratistas. ▪ Proyectar y revisar contratos y convenios que deba suscribir TURNARIÑO LTDA. ▪ Atender los litigios en que sea parte TURNARIÑO LTDA y adelantar las gestiones que estos requieran. ▪ Proyectar respuesta a derechos de petición y acciones de tutela. ▪ Conocer, intervenir, vigilar y mantener actualizado el estado de las demandas instauradas en contra de TURNARIÑO LTDA. ▪ Proyectar actos administrativos requeridos por TURNARIÑO LTDA ▪ Representar jurídicamente a TURNARIÑO LTDA, en los procesos administrativos y de 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<p>responsabilidad civil, contractual y extracontractual.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adelantar trámites externos de carácter jurídico ante notarías, juzgados, Cámara de Comercio, etc. ▪ Ejercer funciones como presidente del Comité de Contratación ▪ Brindar apoyo jurídico al área de Cartera, para efectos de adelantar cobros jurídicos y visitas a deudores morosos. ▪ Apoyar las actividades relacionadas con la administración de talento humano ▪ Coordinar las acciones del Comité de Control Interno Disciplinario ▪ Efectuar la revisión de documentos de carácter jurídico, asesorar en trámites legales, atender consultas de orden legal, etc, que requieran todas las dependencias de TURNARIÑO LTDA. ▪ Revisar la información que se despache a los entes de control.
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. ▪ Participar en la formulación, implementación y control del Plan Estratégico Corporativo y el Plan Operativo Anual de su área.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada.

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Creatividad e innovación ▪ Iniciativa ▪ Construcción de relaciones ▪ Conocimiento del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia

V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA


EDUCACION	Título profesional en Derecho, Título de postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la Ley.
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho Administrativo, Disciplinario y Laboral • Régimen de Contratación • Normas sobre administración de personal • Técnicas de redacción y argumentación de documentos jurídicos.
EXPERIENCIA	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión
NIVEL	Directivo
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Oficina de Control Interno de Gestión
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Evaluar el sistema de control interno de la entidad de tal manera que permitan el cumplimiento de los principios constitucionales, directrices gubernamentales, marco legal y políticas, objetivos y metas de la administración municipal, dando cumplimiento a las normas, políticas, procesos y procedimientos establecidos.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Asesorar a la gerencia en todas las actividades inherentes a la gestión interna de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar la ejecución y desarrollo del control en toda la organización. ▪ Coordinar la relación con los organismos de control externo, facilitando los requerimientos de información y la coordinación en los informes de la entidad. ▪ Verificar el sostenimiento y mejoramiento del sistema de control interno, basado en el Modelo Estándar de Control Interno. ▪ Liderar las auditorías de control interno de gestión en la organización. ▪ Liderar la revisión, evaluación, y dirección de los sistemas propios del control, al interior de la organización municipal. ▪ Realizar evaluación independiente al Sistema de Gestión de la Calidad a partir del diseño elaborado por la entidad de un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad. ▪ Liderar el fomento de la cultura del control en la institución, que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional ▪ Verificar y conceptuar sobre el sistema de control interno contable del municipio. ▪ Verificar que el sistema de control interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y en particular de aquellos que tengan responsabilidad de mando. ▪ Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario, ejerzan adecuadamente esta función. ▪ Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente de acuerdo con la evolución de la entidad. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de organización y recomendar los ajustes necesarios. ▪ Asesorar y apoyar en la solución de problemas y necesidades de control a todas las dependencias. ▪ Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios. ▪ Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseña la entidad correspondiente. ▪ Distribuir el trabajo y asignar las responsabilidades concretas a los grupos internos de trabajo que se crean dentro de la entidad, de acuerdo con la planta de personal y necesidades concretas de la dependencia. ▪ Verificar que las dependencias y áreas, implanten las medidas recomendadas. ▪ Mantener permanentemente informado al Señor Gobernador y demás directivos, sobre el estado y desarrollo del Control Interno dentro del Municipio, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento. ▪ Comunicar a los directivos las conclusiones de auditoría y formular recomendaciones tendientes a corregir situaciones insatisfactorias, mejorar las operaciones y reducir los costos. ▪ Colaborar con el Comité Coordinador de Control Interno en el diseño y elaboración de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, con el fin de complementar y mejorar permanentemente el Sistema de Control Interno del Municipio. ▪ Liderar la implementación, medición, seguimiento y acciones de mejora en los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, que se aplican en la Dirección Técnica de Control Interno de Gestión. ▪ Establecer los instrumentos para el diseño de la autoevaluación de los planes de acción y sus respectivos planes de mejoramiento. ▪ Concertar los objetivos y evaluar el desempeño laboral de los servidores a cargo. ▪ Garantizar la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de control interno y de la calidad, propios de la dependencia. ▪ Garantizar la ejecución de la interventoría técnica, administrativa y financiera de los contratos que guarden relación con las funciones asignadas a la dependencia, de conformidad con el procedimiento de interventoría del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad. ▪ Cumplir con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses. ▪ Desempeñar las demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato, dentro del marco de sus funciones y competencias.
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios,

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, usode uniforme, carné de identificación).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. ▪ Participar en la formulación, implementación y control del Plan Estratégico Corporativo y el Plan Operativo Anual de su área.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


IV.COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Creatividad e innovación ▪ Iniciativa ▪ Construcción de relaciones ▪ Conocimiento del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título profesional en cualquier disciplina Académica. Ley 1474 de 2011 Circular 100-02 de 2011 DAFP Tarjeta profesional en los casos reglamentados Por la Ley.
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratación Pública ▪ Ley 87 de 1993 y decretos modificatorios o reglamentarios ▪ En Control Interno ▪ Finanzas Públicas ▪ Fundamentos de Formulación y Evaluación de Proyectos ▪ Gestión pública ▪ Sistema de gestión de calidad
EXPERIENCIA	Sesenta (60) meses de experiencia profesional en asuntos de Control Interno
<p>Nombrado por el Gobernador ley 87 de 1993, artículo 11. Modificado por el artículo 8 de la Ley 1474 de 2011.</p>	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Director(a) Comercial
NIVEL	Directivo
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Dirección comercial
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Planear, diseñar, supervisar y evaluar las ventas del servicio de los Hoteles de TURNARIÑO LTDA, mediante objetivos y estrategias de mercadeo, para lograr la mayor rentabilidad, de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad establecidos.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Crear acciones de venta de los hoteles de TURNARIÑO LTDA en función del posicionamiento y tipología de huéspedes,</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar el Plan Estratégico de Ventas de manera conjunta con el Gerente General. ▪ Elaborar el presupuesto de gastos del departamento de ventas, en coordinación con el Gerente General. ▪ Estar informado respecto a precios, servicios, comisiones, estrategias, entre otros, de la competencia. ▪ Verificar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la planeación estratégica de la organización. ▪ Realizar estudios de factibilidad e investigaciones de mercado. ▪ Diseñar los medios más convenientes (según el estudio de mercado y presupuesto) para promoción y publicidad, así como el material y equipo de ventas usado por el departamento para promover al hotel (folletos, catálogos, fotos, etc.) ▪ Promover relaciones favorables entre el hotel y las agencias de viajes minoristas y mayoristas, y con otras empresas turísticas o no turísticas (líneas aéreas, mercado de grupos y convenciones). ▪ Elaborar y promover planes de estancia y venta de paquetes. ▪ Elaborar los pronósticos semanales, mensuales y anuales de ocupación. ▪ Mantener actualizada la cartera de clientes. ▪ Establecer, en coordinación con el (la) Gerente, políticas de descuento. ▪ Participar activamente en el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de los hoteles de TURNARIÑO LTDA. 	
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, usode uniforme, carné de identificación).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. ▪ Participar en la formulación, implementación y control del Plan Estratégico Corporativo y el Plan Operativo Anual de su área.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. ▪ Investigar con juntamente con el equipo investigador que se conforme, los accidentes e incidentes de trabajo. ▪ Participar en las inspecciones de seguridad planeadas
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada (procesos, procedimientos,

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>formatos, registros, instructivos, etc.) que se deriva del SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar activamente en el Comité de Calidad 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión estratégica ▪ Liderazgo efectivo ▪ Planeación ▪ Toma de decisiones ▪ Gestión del desarrollo de las personas ▪ Pensamiento sistémico ▪ Resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título profesional en Administración de Empresas y afines o Economía o Ingeniería Industrial, título de postgrado en áreas relacionadas con las funciones del empleo y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la Ley.
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades comerciales y técnicas de venta • Planeación Estratégica • Sistemas de Gestión • Inteligencia de Mercado • Gerencia del Servicio
EXPERIENCIA	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Técnico Administrativo 1 Comercial Convenios
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	2
DEPENDENCIA	Área de promoción y ventas
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) comercial
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Brindar una excelente asesoría, servicio, logística y acompañamiento en cuanto a las ventas de los diferentes servicios del Hotel Morasurco y Hotel Sindamanoy en cuanto a: Hospedaje, eventos, alimentos y bebidas, alquiler de salones de eventos estatales.</p>	
II. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Ofrecer a los clientes un incentivo para la adquisición de los servicios que se prestan en los hoteles de TURNARIÑO LTDA, propendiendo por el incremento puntual de las ventas</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar un servicio óptimo a los clientes satisfaciendo su necesidad. ▪ Atender al cliente y realiza cotización de convenios según su solicitud. ▪ Realizar las reservas según el evento requerido: hospedaje, alimentos y bebidas, alquiler de salones. ▪ Hacer seguimiento a todos los eventos hasta el proceso de facturación, según negociación establecida con el cliente y orden de compra del mismo. ▪ Solicitar por cada evento un formato de solicitud para llevar a cabo el servicio solicitado. ▪ Solicitar para reserva de grupos lo siguiente: Tipo de acomodación, nombres y documentos de identidad y así mismo, se envíe por correo electrónico la minuta de alimentación (tres) 3 días antes del evento o estadía. ▪ Agendar y reservar los salones e insumos necesarios para los eventos que se confirmen en TURNARIÑO LTDA, siempre y cuando el contrato a terceros este legalizado previo visto bueno de Jurídica y Gerencia. ▪ Llevar mensualmente un control de las ventas a su cargo y presenta informes a la Gerencia. ▪ Garantizar una excelente comunicación con el equipo interno de TURNARIÑO LTDA. ▪ Llevar archivo (carpetas) de los convenios. ▪ Solicitar visto bueno de la Gerencia o Administración para hacer descuento en alojamiento, alimentos y bebidas y alquiler de salones. ▪ Comunicar por medio del formato de eventos del software Titán a las diferentes dependencias de TURNARIÑO LTDA, la programación de eventos para su ejecución y logística. ▪ Cotizar a proveedores cuando se solicite algún requerimiento que no se ofrezca en TURNARIÑO LTDA, para llevar a cabo los diferentes eventos, previa autorización de la Gerencia o Administración. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar al área de almacén, de ser necesario el costo de los platos que no se encuentren en el sistema o en la carta para ofrecerlo al cliente. ▪ Hacer el acompañamiento de cada servicio cuando se requiera, previa autorización de la Administración. ▪ Realizar visitas a empresas públicas y poblaciones cercanas para ofertar los servicios de TURNARIÑO LTDA, así mismo diligenciar el soporte el formato de control de visitas. ▪ Representar a TURNARIÑO LTDA. en los diferentes eventos o actividades a nivel regional o nacional donde se puedan dar a conocer los servicios de los Hoteles. ▪ Verificar la facturación de terceros diariamente, supervisa el pago y lo reporta al área de cartera para que se descargue del sistema de TURNARIÑO LTDA. ▪ Verificar salones, menú y el tipo de mantelería para cada evento, según solicitud del cliente. ▪ Realizar encuestas de satisfacción en cada evento. ▪ Llevar control de los desayunos, refrigerios, almuerzos y cenas que se requieran para cada evento, según solicitud escrita por el supervisor de cada convenio y así mismo verificar en recepción al momento de la facturación. ▪ Hacer seguimiento de los saldos de los contratos vigentes con TURNARIÑO LTDA. ▪ Realizar cuentas de cobro ▪ Realizar informes (cortes) de cada mes a cada secretaria de Gobernación y Alcaldía ▪ Realizar cartas de satisfacción. ▪ Realizar el servicio de catering. ▪ Cotizar los diferentes servicios que se requieran por parte de las entidades públicas con la que se tenga convenio vigente, a nivel regional y nacional, así mismo solicita la documentación necesaria al proveedor para realizar su respectivo pago y poder brindar un excelente servicio. ▪ Viajar a poblaciones cercanas para garantizar un buen servicio en alojamiento, alimentos y bebidas y logística. ▪ Manejar de información confidencial. ▪ Brindar sostenibilidad de la organización. ▪ Cumplir su horario de trabajo. ▪ Participar, con criterio y responsabilidad en la búsqueda de soluciones apropiadas. ▪ Verificar los instructivos de trabajo y demás documentos que le apliquen al área. ▪ Mantener en orden su equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ▪ Participar y conocer sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y el comité de convivencia de la organización. ▪ Apoyar a eventos privados cuando se requiera.
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación).

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

- Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias.
- Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.

3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad


- Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.
- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


- Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso.
- Cumplir con las normas y la información documentada

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de empresas o mercadeo
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> •Habilidades comerciales y técnicas de venta •Hotelería y Turismo •Gerencia del Servicio
EXPERIENCIA	Quince (15) meses de experiencia relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Técnico Administrativo 1 Comercial de Eventos
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	2
DEPENDENCIA	Área de promoción y ventas
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) comercial
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Brindar una excelente asesoría, servicio, logística y acompañamiento en cuanto a las ventas de los diferentes servicios de los hoteles de TURNARIÑO LTDA en cuanto a: Hospedaje, eventos privados, alimentos y bebidas, alquiler de salones.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Ofrecer a los clientes un incentivo para la adquisición de los servicios que se prestan en los hoteles de TURNARIÑO LTDA, propendiendo por el incremento puntual de las ventas</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar un servicio óptimo a los clientes satisfaciendo su necesidad. ▪ Atender al cliente y realiza cotización según su solicitud. ▪ Realizar las reservas según el evento requerido: hospedaje, alimentos y bebidas, alquiler de salones. ▪ Hacer seguimiento a todos los eventos hasta el proceso de facturación, según negociación establecida con el cliente y orden de compra del mismo. ▪ Solicitar por cada evento empresarial carta de garantía para llevar a cabo el servicio solicitado. ▪ Solicitar para reserva de grupos o equipos de futbol u otros lo siguiente: Tipo de acomodación, nombres y documentos de identidad y así mismo, se envíe por correo electrónico la minuta de alimentación (tres) 3 días antes del evento o estadía. ▪ Solicitar los documentos necesarios si se requiere un crédito empresarial y envía al área de cartera y jurídica para su visto bueno y autorización de Gerencia. ▪ Agendar y reservar los salones e insumos necesarios para los eventos que se confirmen en TURNARIÑO LTDA, previo anticipo del 50%. ▪ Llevar mensualmente un control de las ventas a su cargo y presenta informes a la Gerencia o Administración. ▪ Garantizar una excelente comunicación con el equipo interno de TURNARIÑO LTDA. ▪ Llevar archivo (carpetas) de los convenios empresariales y privados. ▪ Solicitar visto bueno de la Gerencia o Administración para hacer descuento en alojamiento, alimentos y bebidas y alquiler de salones. ▪ Comunicar por medio del formato de eventos del software Titán a las diferentes dependencias de TURNARIÑO LTDA. la programación de eventos para su ejecución y logística. ▪ Cotizar y solicitar a proveedores de audiovisuales cuando se requiera algún equipo que TURNARIÑO LTDA. no tenga, para llevar a cabo los diferentes eventos, previa 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<p>autorización de la Administración.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar al área de almacén, de ser necesario el costo de los platos que no se encuentren en el sistema o en la carta para ofrecerlo al cliente. ▪ Hacer el acompañamiento de cada servicio cuando se requiera, previa autorización de la Administración. ▪ Realizar visitas a empresas públicas y privadas, centros educativos, ciudades y poblaciones cercanas para ofertar los servicios de TURNARIÑO LTDA, así mismo diligenciar el soporte el formato de control de visitas. ▪ Realizar eventos propios para la empresa como ferias, fiestas o convenios que generen mayores ingresos a TURNARIÑO LTDA. ▪ Cumplir con las metas establecidas por la Gerencia. ▪ Representar a TURNARIÑO LTDA. en los diferentes eventos o actividades a nivel regional o nacional donde se puedan dar a conocer los servicios de los Hoteles. ▪ Verificar la facturación diariamente. ▪ Verificar salones, menú y el tipo de mantelería para cada evento, según solicitud del cliente. ▪ Realizar encuestas de satisfacción en cada evento. ▪ Llevar control de los desayunos, refrigerios, almuerzos y cenas que se requieran para cada evento, según solicitud escrita por parte del cliente (Orden de Compra) y así mismo verificar en recepción al momento de la facturación. ▪ Cumplir su horario de trabajo. ▪ Participar, con criterio y responsabilidad en la búsqueda de soluciones apropiadas. ▪ Verificar los instructivos de trabajo y demás documentos que le apliquen al área. ▪ Mantener en orden su equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ▪ Participar y conocer sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y el comité de convivencia de la organización. ▪ Manejar de información confidencial. ▪ Sostenibilidad de la organización.
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG-SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

- Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.
- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad


5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad

- Cumplir con las normas y la información documentada (procesos, procedimientos, formatos, registros, instructivos, etc.) que se deriva del SGC.


COMPETENCIAS

LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente


REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de empresas o mercadeo
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades comerciales y técnicas de venta • Hotelería y Turismo • Gerencia del Servicio
EXPERIENCIA	Quince (15) meses de experiencia relacionada.


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Director(a) Financiero(a) – Contador (a)
NIVEL	Directivo
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Dirección Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Planear, organizar, dirigir y controlar el talento humano, la gestión de la información, los recursos logísticos y las finanzas empresariales, de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad establecidos.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Formular e implementar las estrategias financieras y corporativas de TURNARIÑO LTDA y cumplir funciones de asesoría del gerente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar en la formulación del Plan Estratégico de la entidad de manera conjunta con la Gerencia. ▪ Garantizar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la planeación estratégica de la organización para el área financiera. ▪ Ejercer la función de Contador Público de la Promotora de Turismo de Nariño – TurNariño Ltda de acuerdo con la normatividad legal vigente. ▪ Firmar los estados financieros, informes y reportes contables, y los que haya lugar responsabilidad del Contador de la Entidad. ▪ Coordinar, dirigir y vigilar las actividades de cada una de las oficinas que conforman el Área Financiera, así como verificar la información emitida por estas. ▪ Coordinar la elaboración de las plantillas de borradores de los impuestos a cargo de TURNARIÑO LTDA., para posterior revisión por parte de revisoría fiscal. ▪ Responder por la elaboración y presentación oportuna ante la Gerencia, Junta de Socios, Entes de Control y demás entidades que lo requieran, los Estados Financieros de TurNariño Lda. ▪ Certificar los estados, informes y reportes contables. ▪ Coordinar la elaboración de informes y documentos que se presentan ante los diferentes entes de control y demás entidades a las cuales se obliga TURNARIÑO LTDA., garantizando la presentación oportuna de estos. ▪ Garantizar el estricto cumplimiento del calendario tributario y de informes que debe presentar TURNARIÑO LTDA. para la vigencia 2021. ▪ Implementar los controles o acciones administrativas que garanticen el suministro oportuno de información a la Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la Nación, Contaduría Departamental de Nariño, DIAN, y a los distintos entes de control. ▪ Procesar, analizar y dictaminar los diferentes registros contables por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros. ▪ Cumplir y hacer cumplir todas las recomendaciones de tipo contable, administrativo y fiscal, formuladas por Control Interno y Revisoría Fiscal. ▪ Actualizar los registros realizados en el CHIP cuando se produzca cambio de representante legal y contador público. ▪ Comunicar al tomador de decisiones sobre la situación financiera, económica, social y ambiental de la Entidad. ▪ Tener en cuenta para todos los efectos la legislación colombiana y las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF. 	


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar en cuanto a las acciones pertinentes para el cobro de cartera y el cumplimiento de la política de crédito y cartera. ▪ Realizar seguimiento y a la vez generar alarmas sobre el comportamiento de las cuentas por cobrar y por pagar de la entidad. ▪ Establecer los aspectos conceptuales básicos relacionados con el proceso contable. ▪ Llevar todos los movimientos o registros contables al Programa que es el software utilizado por la Entidad para dicha actividad. ▪ Participar en los Comités creados por la entidad y garantizar el cumplimiento de los compromisos que allí se adquieran. ▪ Adelantar la retroalimentación y mejoramiento continuo con todas las áreas involucradas en los procesos financieros y contables. ▪ Garantizar la operatividad eficiente del proceso contable, actividades y tareas a su cargo; la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados; y el desarrollo de autoevaluaciones permanentes a los resultados de su labor. ▪ Atender consultas contables de los diferentes usuarios internos y externos para resolver sus inquietudes. ▪ Apoyar en las labores que sean requeridas por el área de Gerencia. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Brindar apoyo al área comercial en el proceso de facturación en los contratos y/o convenios interadministrativos suscritos por la entidad. ▪ Ejercer la supervisión de los contratos de apoyo a la gestión o profesionales que se suscriban para el desarrollo de las actividades del área Financiera. 		
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). 		

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. ▪ Participar en la formulación, implementación y control del Plan Estratégico Corporativo y el Plan Operativo Anual de su área.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. ▪ Investigar con juntamente con el equipo investigador que se conforme, los accidentes e incidentes de trabajo. ▪ Participar en las inspecciones de seguridad planeadas
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada (procesos, procedimientos, formatos, registros, instructivos, etc.) que se deriva del SGC. ▪ Participar activamente en el Comité de Calidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión estratégica ▪ Liderazgo efectivo ▪ Planeación ▪ Toma de decisiones ▪ Gestión del desarrollo de las personas ▪ Pensamiento sistémico ▪ Resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título profesional en Administración de Empresas y afines o Economía o Ingeniería Industrial o Contaduría Pública, título de postgrado en áreas relacionadas con las funciones del empleo y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la Ley
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Sistema General de Contabilidad publica • Manejo de software y aplicativos financieros • Normas tributarias • Administración de personal • Habilidades Gerenciales • Sistemas de Gestión
EXPERIENCIA	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Profesional Universitario 3 Contabilidad
NIVEL	Profesional
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área de contabilidad
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) financiero(a)
PROPOSITO DEL CARGO	
Apoyar todas las actividades del área de contabilidad.	
II. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Aplicar el conocimiento profesional en el registro de las cuentas y disposiciones financieras de TURNARIÑO LTDA y transferirlo a su entorno laboral.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesorar a Recepción en todo lo referente a ingresos de TURNARIÑO LTDA por venta de servicios. ▪ Asesorar al Hotel Sindamanoy en el manejo de ingresos por venta de servicios. ▪ Adelantar el direccionamiento de ingresos (factura electrónica) y depurar la información relacionada. ▪ Ingresar a cuentas por cobrar lo que no ingresa directamente a Almacén ▪ Contabilizar servicios, OPS, pólizas de seguros, mantenimiento de maquinaria, cajas menores. ▪ Direccionar las facturas a terceros. ▪ Realizar la ejecución presupuestal de nómina, provisión de prestaciones sociales, pagode planilla asistida ASOPAGOS, conciliaciones bancarias, entre otras. ▪ Depurar las cuentas del balance ▪ Liquidar prestaciones sociales, vacaciones, primas definitivas. ▪ Efectuar los ajustes de cartera. ▪ Consolidar prestaciones sociales ▪ Preparar mensualmente el informe de bancos para Contraloría ▪ Manejar las encuestas del DANE ▪ Realizar depreciaciones y amortizaciones de propiedad, planta y equipo. ▪ Conciliar y balancear con el área de Presupuesto los ingresos y gastos. 	
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aporte técnico – profesional ▪ Comunicación efectiva ▪ Gestión de los procedimientos ▪ Instrumentación de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título profesional en Contaduría Pública y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la Ley.
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema General de Contabilidad • Facturación • Ofimática • Gestión Documental
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Profesional Universitario 2 Cartera
NIVEL	Profesional
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área de cartera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) comercial
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Realizar gestiones efectivas para mantener al día los créditos de nuestros clientes, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo de la cartera para evitar altos índices de morosidad.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Desarrollar y aplicar sus conocimientos profesionales para un efectivo manejo de la cartera por edades y por nivel de deuda</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar los respectivos procedimientos de comunicaciones y de cobro, dejando evidencia diaria de dicha gestión aportando los datos de los clientes. ▪ Encargarse de la circularización (entrega de clientes del estado de clientes a la fecha) de la cartera y realizar la respectiva conciliación. ▪ Conciliar datos con el área de tesorería de consignaciones bancarias por parte de los clientes diariamente. ▪ Estar al pendiente de los pagos que se realicen a través de convenios y de la cartera que manejan de los mismos. ▪ Realizar el estudio de crédito de clientes que lo soliciten y tener pleno conocimiento del procedimiento que se adelanta para tal efecto. ▪ Realizar seguimiento a las cuentas por cobrar de convenios. ▪ Realizar seguimiento a las cuentas por cobrar de la entidad en general. ▪ Realizar trabajo de campo, es decir, visitar las empresas que tengan acreencias con la empresa. ▪ Garantizar una fácil y oportuna comunicación con los clientes. ▪ Archivar (Encarpetar, rotular y ubicar en cajas), todas las cuentas o facturas por cobrar con sus respectivos soportes según la normatividad de archivo (ley 594 de 2000), al mismo tiempo custodiar esta serie documental en la oficina de cartera. ▪ Realizar oficios a clientes enviando cuentas de cobro, para revisión de auditoría y suscripción del área jurídica. ▪ Realizar traslados a las empresas deudoras en caso de que se requiera una conciliación de cuentas y adelantar la misma. ▪ Realizar informes de gestión de recaudo mensual dirigido al Área Financiera y a la Gerencia. ▪ Apoyar y hacer parte con presencia obligatoria dentro del Comité de Cartera. ▪ Apoyar y brindar información al área jurídica a fin de realizar los respectivos cobros pre jurídicos y jurídicos. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Radicar y llevar control estricto en un libro de Cartera de todas las facturas y cuentas por cobrar, con todos los soportes requeridos. ▪ Realizar correcto manejo del software contable a fin de dar de baja y mantener la cartera al día. ▪ Absolver las consultas que realicen las diferentes dependencias o entidades externas. ▪ Supervisar diariamente a pasantes del área, cuando se aplique. ▪ Buscar documentación relacionada cuando se solicite. ▪ Informar a la administración la hora de salida, llegada y lugar a visitar cuando se realicen visitas de campo. ▪ Diligenciar el formato de visitas dispuesto para soportar el trabajo de campo realizado. ▪ Registrar diariamente la hora de llegada y salida en el huellero, libro o tarjeta de control.
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

- Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.
- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


- Cumplir con las normas y la información documentada

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aporte técnico – profesional ▪ Comunicación efectiva ▪ Gestión de los procedimientos ▪ Instrumentación de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad

V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA


EDUCACION	Título profesional en Administración de Empresas y afines o Economía o Ingeniería Industrial o Contaduría Pública y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la Ley
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Sistema General de Contabilidad • Manejo de software y aplicativos financieros • Normas tributarias
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Tesorero(a)
NIVEL	Profesional
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área de tesorería
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) financiero(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Desempeñar las funciones de recaudo y pagaduría de manera eficiente y oportuna de acuerdo con la normatividad legal vigente y los procedimientos establecidos.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Dirigir coordinar y supervisar las actividades correspondientes al recaudo y pago oportuno de los recursos financieros de TURNARIÑO LTDA.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir cuentas por pagar por parte de proveedores, servicios, convenios y acreedores varios. ▪ Liquidar de egresos con sus respectivas retenciones. ▪ Realizar Arqueo de ingresos diarios de TURNARIÑO LTDA. ▪ Manejar el archivo de Egresos. ▪ Pagar la nómina de planta fija de TURNARIÑO LTDA. ▪ Realizar Verificación de ingresos en banca. ▪ Solicitar extractos bancarios. ▪ Expedir cheques para pago de impuestos, servicios públicos, caja menor y a proveedores cuando no hay banca virtual. ▪ Pagar vía PSE el impuesto mensual fedepapa y asohofrucol. ▪ Realizar Pago de parafiscales. ▪ Liquidar y pagar lo correspondiente a FONTUR por periodo cuatrimestral. ▪ Pagar a proveedores de TURNARIÑO LTDA. ▪ Enviar soportes de pago a proveedores. ▪ Realizar Descuentos de estampillas con previa autorización firmada por gerencia y realizar la compra de estas en físico. ▪ Realizar descuentos de nómina autorizados por la ley. ▪ Realizar Cambio de cheques y pago de servicios públicos en diferentes entidades. ▪ Elaborar Informe mensual de pagos sin afectación presupuestal. ▪ Elaborar Informe de cuentas por pagar cuando se requiera. ▪ Elaborar Informe de cuentas por pagar a fin de año para la vigencia siguiente. ▪ Revisar banca virtual. ▪ Realizar Egresos presupuestales. ▪ Realizar informe de flujo de caja mensual. ▪ Recibir facturas de presupuesto para pagos. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar Pago de impuestos. ▪ Revisar facturas de proveedores y documentos anexos. ▪ Hacer los correspondientes Pago de Seguridad Social. ▪ Elaborar Informe final de egresos. ▪ Realizar las respectivas Adquirencias, es decir consignaciones x tarjetas. ▪ Registrar diariamente la hora de llegada y salida en el huellero, libro o tarjeta de control.
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aporte técnico – profesional ▪ Comunicación efectiva ▪ Gestión de los procedimientos ▪ Instrumentación de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título profesional en Administración de Empresas y afines o Economía o Ingeniería Industrial o Contaduría Pública y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la Ley
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Sistema General de Contabilidad • Manejo de software y aplicativos financieros • Normas tributarias
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Técnico Administrativo 1 Presupuesto
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área financiera y contable
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Financiero(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Liderar bajo el concurso de la Dirección financiera, un adecuado proceso de planeación, programación y presupuestación, con el fin de lograr una adecuada administración de los de los recursos económicos de los hoteles de TURNARIÑO LTDA</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Supervisar la formulación, implementación y ejecución del sistema presupuestal de las diferentes áreas de los hoteles de TURNARIÑO LTDALTD</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar al Contador de la organización en la coordinación de la gestión y actividades contables y financieras de TurNariño Ltda., así como en la proyección de los actos administrativos de carácter presupuestal que requiera la organización. ▪ Realizar Manejo y control presupuestal de la entidad de ingresos y gastos. ▪ Prestar apoyo al Contador en la presentación de informes a las entidades de control como: informes SIA - Contraloría Departamental de Nariño, informes CGR presupuestal - Contraloría General de la República, informes CGN contables - Contaduría General de la Nación, entre otros de carácter obligatorio para la entidad. ▪ Colaborar y apoyar al Contador en la revisión de todos los procesos contables, financieros y presupuestales. ▪ Elaborar de Certificados de Disponibilidad Presupuestal. ▪ Elaborar Registros presupuestales. ▪ Hacer Manejo del presupuesto: obligaciones presupuestales suministros de consumo, traslados presupuestales, adicciones y reducciones presupuestales. ▪ Realizar Control mensual y presentar a Gerencia informe mensual del presupuesto de la entidad. ▪ Apoyar al Contador en la realización de Análisis Verticales y Horizontales presupuestales. ▪ Causar las cuentas por pagar, suministros, servicios públicos y demás de TurNariño Ltda. ▪ Asignar presupuesto de las cuentas de TurNariño Ltda. ▪ Contabilizar suministros de caja menor. ▪ Realizar el reporte mensual de Asofrucol y Fedepapa al área de Tesorería para su respectivo pago. ▪ Hacer los registros de entradas al sistema contable Compuconta. ▪ Descargar requisiciones elaboradas por las diferentes dependencias de Turnariño Ltda., en el sistema Compuconta. ▪ Realizar el presupuesto de compras anual. ▪ Apoyar a los demás procesos de la empresa. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. 		
<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 		
<p>4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 		


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de Empresas, Administración Financiera o Contaduría Pública
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Sistema General de Contabilidad • Manejo de software y aplicativos financieros • Normas tributarias
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Director(a) Operativo(a)
NIVEL	Directivo
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Dirección operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Planear, organizar, dirigir y controlar la óptima operación de las áreas responsables de la logística, el alojamiento y los alimentos y bebidas, así como los servicios complementarios con que cuente la organización, de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos y criterios de calidad y seguridad establecidos de TURNARIÑO LTDA</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Controlar las actividades diarias de los hoteles de TURNARIÑO LTDA y coordinar el manejo de las operaciones.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución del plan operativo anual del área. ▪ Supervisar con el apoyo del Jefe de Procesos la ejecución de las actividades de las áreas de alojamiento, recepción, alimentos y bebidas, mantenimiento, compras y almacén, para garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios y la atención a usuarios o huéspedes. ▪ Formular, controlar y garantizar la ejecución del Plan de Mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de TURNARIÑO LTDA. ▪ Supervisar el montaje de salones para los eventos que se brinden al interior de los hoteles de TURNARIÑO LTDA. ▪ Realizar estudio de mercado, evaluación de propuestas y presentar a la Gerencia el respectivo análisis para las compras del área de Almacén de la entidad. ▪ Formular el cuadro de necesidades, solicitud y cuadros comparativos de bienes y servicios del área de operaciones de los hoteles de TURNARIÑO LTDA. para aprobación de Gerencia. ▪ Establecer criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores. ▪ Realizar seguimiento mensual a los costos y gastos de la entidad. ▪ Establecer e implementar conjuntamente con la Gerencia y los responsables de las áreas de alojamiento, recepción, comercial, alimentos y bebidas, mantenimiento, compras y almacén del Hotel procedimientos, normas y políticas interna orientadas a garantizar y asegurar el correcto funcionamiento. ▪ Apoyar a las actividades generales de la entidad (reuniones y capacitaciones). ▪ Coordinar la realización mensual del inventario desde el área de Almacén manteniendo siempre los stocks mínimos y máximos para la operación de los hoteles. ▪ Supervisar la limpieza y aseo de las diferentes áreas de los Hoteles de propiedad de TURNARIÑO LTDA. ▪ Efectuar reuniones periódicas con el personal para analizar las actividades y planes de trabajo. ▪ Programar las capacitaciones que den a lugar según directriz de Gerencia, con el personal de los establecimientos de comercio para garantizar eficacia y calidad en la prestación del servicio. ▪ Coordinar conjuntamente con el área de Talento Humano el seguimiento y la aplicación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. ▪ Supervisar y hacer seguimiento a PQRS presentadas en el hotel Morasurco y Hotel Sindamanoy. 	


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar horarios de entrada y salida de cada trabajador operativo del área donde corresponda en asocio con Talento Humano. ▪ Realizar la supervisión de los proveedores verificando el cumplimiento de la calidad de los productos, bienes o servicios bajo parámetros de costo beneficio. ▪ Autorizar, verificar y controlar el registro y cumplimiento de horas extras del personal operativo y en compañía de Talento Humano de acuerdo con la normatividad establecida. ▪ Solicitar personal extra para eventos cuando se requiera, previa autorización de Gerencia de los establecimientos. ▪ Apoyar a la actividad de inspección sanitaria por parte de la Alcaldía Municipal y verificar cumplimiento de la normatividad. ▪ Apoyar a la actividad de inspección técnica por parte del cuerpo de Bomberos Voluntarios de Pasto y verificar cumplimiento de la normatividad. ▪ Apoyar a la actividad de inspección técnica por parte de instituciones competentes y verificar cumplimiento de la normatividad. ▪ Coadyuvar en la gestión de permisos, certificados y demás necesarios para el óptimo funcionamiento de los establecimientos hoteleros propiedad de TurNariño. ▪ Formular e implementar con el área comercial, estrategias operativas direccionadas a captar nuevos nichos de mercado. ▪ Llevar control de la caja menor para el Hotel Morasurco. ▪ Realizar visitas de seguimiento y monitoreo a los bienes inmuebles de propiedad de TurNariño que se localizan fuera del municipio de Pasto. ▪ Realizar supervisión de los contratos suscritos para la operación hotelera. 		
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, use de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. ▪ Participar en la formulación, implementación y control del Plan Estratégico Corporativo 		

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


y el Plan Operativo Anual de su área.	
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. ▪ Investigar conjuntamente con el equipo investigador que se conforma, los accidentes e incidentes de trabajo. ▪ Participar en las inspecciones de seguridad planeadas 	
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada (procesos, procedimientos, formatos, registros, instructivos, etc.) que se deriva del SGC. ▪ Participar activamente en el Comité de Calidad 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión estratégica ▪ Liderazgo efectivo ▪ Planeación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisiones ▪ Gestión del desarrollo de las personas ▪ Pensamiento sistémico ▪ Resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título profesional en Administración Hotelera y afines, título de postgrado en áreas relacionadas con las funciones del empleo y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la Ley
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Gestión • Planeación estratégica • Normatividad legal vigente en Hotelería • Turismo Sostenible • Hotelería y turismo
EXPERIENCIA	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Profesional Universitario 1 Almacén
NIVEL	Profesional
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área de Recursos Físicos
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Coordinar las labores administrativas del área de recursos físicos y de almacén, garantizando el abastecimiento oportuno de insumos y bienes requeridos por las diferentes áreas de los hoteles de TURNARIÑO LTD.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Garantizar las compras, la recepción, el almacenamiento y la distribución de los productos utilizados para los procesos internos de TURNARIÑO LTDA.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar las órdenes de eventos generadas por el área comercial, para organizar los productos e insumos que se requiera. ▪ Revisar diariamente el stock mínimo de productos en el área de almacén tomando los correctivos del caso para que no se agoten las existencias. ▪ Revisar diariamente las fechas de vencimiento de los alimentos perecederos. En caso de tener en almacén un producto perecedero con fecha muy próxima de vencimiento deberá comunicarse con el proveedor para su cambio o informar a las áreas de comercial y cocina para que lo promocionen y vendan. ▪ Realizar el respectivo pedido de productos o suministros necesarios de cada orden de evento. ▪ Realizar cotizaciones cuando se solicite, según las necesidades de los establecimientos. ▪ Revisar constantemente el estado de enfriamiento y congelación de los equipos de refrigeración. ▪ Recibir la mercancía, distribuirla y almacenarla. ▪ Revisar rotación y fechas de vencimiento de todos los productos de los establecimientos distribuidos en las áreas de alojamiento, recepción, cocina, restaurante y almacén. ▪ Comprar, recibir y despachar los insumos y productos solicitados por el Hotel Sindamanoy. ▪ Verificar con la solicitud de pedido y factura del proveedor los insumos y productos que llegan a los establecimientos. ▪ Despachar los productos, insumos y suministros a las diferentes áreas de los establecimientos. ▪ Realizar el reporte mensual de Ashofrucol y Fedepapa al área de Tesorería para su respectivo pago. ▪ Elaborar fichas, solicitud y cuadros comparativos de los diferentes proveedores a 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<p>contratar con TURNARIÑO LTDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar la documentación necesaria para contratar con TURNARIÑO LTDA. ▪ Hacer el acompañamiento a los inventarios de activos fijos de la entidad. ▪ Solicitar a las dependencias de TURNARIÑO LTDA. como: restaurante, cocina, alojamiento, lavandería y recepción los inventarios mensuales para su costo. ▪ Realizar cotizaciones y cuadros comparativos para adquirir las dotaciones del personal de planta de TURNARIÑO LTDA, de acuerdo a información entregada por el área de personal y con visto bueno de Gerencia se procede a la contratación. ▪ Buscar permanentemente proveedores confiables que permitan ofrecer productos de calidad.
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<p>Ambiental, socio cultural y económica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
--

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada (procesos, procedimientos, formatos, registros, instructivos, etc.) que se deriva del SGC.

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente

V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA


EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de Empresas o Administración Financiera
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Logística • Ofimática • Inventarios
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Técnico Administrativo 1 Almacén
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área de Recursos Físicos
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Apoyar en las actividades relacionadas con la adquisición o compra de materiales y equipos para TURNARIÑO LTDA. Siguiendo los procesos del área; a fin de obtener insumos, activos y bienes en las mejores condiciones de precios, calidad y oportunidad</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Garantizar las compras, la recepción, el almacenamiento y la distribución de los productos utilizados para los procesos internos de TURNARIÑO LTDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar las órdenes de eventos generadas por el área comercial, para organizar los productos e insumos que se requiera. ▪ Realizar la instalación y levantamiento de las ayudas audiovisuales (sonido, video beam, portátil, micrófonos y configuración de los computadores del evento que se solicite mediante el formato del área comercial. ▪ Revisar diariamente el stock mínimo de productos en el área de almacén tomando los correctivos del caso para que no se agoten las existencias. ▪ Revisar diariamente las fechas de vencimiento de los alimentos perecederos. En caso de tener en almacén un producto perecedero con fecha muy próxima de vencimiento deberá comunicarse con el proveedor para su cambio o informar a las áreas de comercial y cocina para que lo promocionen y vendan. ▪ Realizar el respectivo pedido de productos o suministros necesarios de cada orden de evento. ▪ Realizar cotizaciones cuando se solicite, según las necesidades de los establecimientos. ▪ Revisar constantemente el estado de enfriamiento y congelación de los equipos de refrigeración. ▪ Recibir la mercancía, distribuirla y almacenarla. ▪ Revisar rotación y fechas de vencimiento de todos los productos de los establecimientos distribuidos en las áreas de alojamiento, recepción, cocina, restaurante y almacén. ▪ Comprar, recibir y despachar los insumos y productos solicitados por el Hotel Sindamanoy. ▪ Verificar con la solicitud de pedido y factura del proveedor los insumos y productos que llegan a los establecimientos. ▪ Despachar los productos, insumos y suministros a las diferentes áreas de los 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>establecimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar aseo al área de almacén y sus respectivos equipos (Neveras y Refrigeradores) ▪ Reportar productos no conformes al jefe inmediato. ▪ Entregar correspondencia externa, interna, mensajería y consignaciones que requiera laentidad. ▪ Registrar diariamente la hora de llegada y salida en el huellero, libro o tarjeta decontrol.
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas yprocedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en elTrabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en susitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidoen el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de Empresas o Administración Financiera
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Logística • Ofimática • Inventarios
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Técnico Administrativo 2 Hotel Sindamanoy
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Dirección Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Apoyar al Control y supervisión en la ejecución de las actividades en el Hotel Sindamanoy en las Áreas de alojamiento, recepción, alimentos y bebidas, comercial, mantenimiento, compras y almacén, para garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios y la atención a usuarios o huéspedes.</p>	
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer e implementar conjuntamente con la Gerencia y los responsables de las áreas de alojamiento, recepción, comercial, alimentos y bebidas, mantenimiento, compras y almacén del Hotel procedimientos, normas y políticas interna orientadas a garantizar y asegurar el correcto funcionamiento. ▪ Apoyar a las actividades generales del hotel (reuniones y capacitaciones). ▪ Apoyar en la realización de inventarios de cuartos de congelación y conservación del área de procesos (Alimentos perecederos, carnes, lácteos), área de bodega de compras del Hotel Sindamanoy cocina, restaurante, alojamiento e identificar las fechas de vencimientos y rotación adecuada.) ▪ Revisar formatos para su autorización (Ordenes de pedido, requisiciones, permisos, almuerzos). ▪ Supervisar la limpieza y aseo de las diferentes áreas del Hotel Sindamanoy. ▪ Revisar y verificar zonas de aseo del personal del Hotel Sindamanoy. ▪ Cooperar con la construcción del informe de revisión y supervisión de cada área del Hotel Sindamanoy cuando se requiera. ▪ Apoyar en la implementación en el Hotel Sindamanoy respecto de los procedimientos, instructivos y programas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a la Ley y en coordinación con el responsable asignado en Seguridad y Salud en el Trabajo, ▪ Apoyar en el seguimiento a PQRS presentadas en el Hotel Sindamanoy, propiedad de TURNARIÑO LTDA. ▪ Llevar horarios de entrada y salida de cada trabajador del área donde corresponda, a fin de rendir informe a la Gerencia. ▪ Verificar si existen o se deben realizar solicitudes a sistemas y mantenimiento para que se realice o aplique mantenimiento correctivo u otro servicio, que dé a lugar. ▪ Llevar registro y cumplimiento de horas extras de acuerdo con la normatividad establecida, para aprobación de gerencia y siempre que las mismas hayan estado autorizadas. ▪ Apoyar a determinar posibles soluciones en cuanto a contingencia. ▪ Conjuntamente con Gerencia y el área encargada, apoyar en la entrega de dotación del personal del Hotel Sindamanoy. ▪ Apoyar a actividades de inspección sanitaria por parte de la Alcaldía Municipal y Verificar cumplimiento de la guía de limpieza y desinfección de cocina de acuerdo al Plan de Saneamiento del Hotel. ▪ Velar por el buen uso y cuidado de los activos fijos a su cargo. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.

- Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación).
- Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias.
- Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.

3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

- Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.
- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad

- Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso.

Cumplir con las normas y la información documentada


IV. COMPETENCIAS

LABORALES

- Confiabilidad técnica
- Disciplina
- Responsabilidad


HUMANAS

- Compañerismo
- Orden
- Respeto
- Calidad en el trabajo
- Responsabilidad
- Integridad
- Sentido de pertenencia
- Agilidad
- Tolerancia
- Enfoque en el cliente


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA


EDUCACION	Título de formación técnica, profesional o tecnológica en Administración de Empresas o Administración Financiera o administración hotelera y/o afines
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema General de Contabilidad • Facturación • Manejo de inventarios • Ofimática • Hotelería y turismo
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Técnico Administrativo 1 Gestión Documental
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área gestión de la información
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Coordinar y controlar la administración y manejo del archivo, realizar el efectivo control, registro, distribución y conservación de la correspondencia y manejar la central de cuentas</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Garantizar el desarrollo eficiente de la gestión documental y central de cuentas de TURNARIÑO LTDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Radicar y llevar control estricto en un libro de Central de Cuentas de todas las facturas que llegan a TURNARIÑO LTDA, con todos los soportes requeridos (factura, seguridad social, informe de actividades, carta de satisfacción expedida por el supervisor del contrato, salida de almacén cuando se trata de un suministro). ▪ Darle curso a cada cuenta de cobro o factura por todos los filtros hasta finalmente entregar a tesorería para el respectivo pago. ▪ Radicar la correspondencia que llega a la dependencia del área Financiera y hacer entrega de la misma. ▪ Archivar (Encarpetar, rotular y ubicar en cajas), todos los contratos según la normatividad de archivo, al mismo tiempo custodiar esta serie documental en la oficina de Central de Cuentas. ▪ Subir y rendir el informe mensual de contratación de TURNARIÑO LTDA, en la plataforma de SIA OBSERVA (CONTRALORIA NACIONAL). ▪ Realizar el informe anual de contratación para rendirlo a los entes de control bajo supervisión del área Financiera. ▪ Apoyar el proceso de Gestión documental de la entidad. ▪ Archivar (Rotular, encajar) la serie documental de facturación tanto de Hotel Morasurcocomo del Hotel Sindamanoy. ▪ Realizar las consultas documentales que se solicitan de las diferentes dependencias o entidades externas. ▪ Realizar el Apoyo a los procesos y actividades del área Jurídica. ▪ Apoyar al área de Cartera en lo que corresponde a cobros pre-jurídicos y jurídicos, que considere el Asesor Jurídico. ▪ Diligenciar las requisiciones de almacén en cuanto a la papelería e insumos de escritorio que necesite el área Financiera y organizar dichos artículos. ▪ Realizar actas de reunión del área Financiera. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivar, escanear e ingresar al sistema los contratos de prestación de servicios y órdenes de compra de cada mes. ▪ Supervisar diariamente los archivos con pasantes, cuando se aplique. ▪ Levantar acta de consecutivos, cuando se requiera. ▪ Buscar documentación cuando se solicite. ▪ Registrar diariamente la hora de llegada y salida en el huellero, libro o tarjeta de control.
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


- Cumplir con las normas y la información documentada

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente


V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de Empresas o Administración Financiera
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema General de Contabilidad • Facturación • Ofimática • Gestión Documental
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Jefe de Procesos
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Dirección Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Revisar diariamente los cortes de cajas y otros reportes para garantizar que los ingresos del día se hayan determinado, cobrado, clasificado y registrado conforme a las políticas establecidas en la organización.</p>	
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Llevar el control de ingresos de los hoteles de TURNARIÑO LTDA y detectar cualquier anomalía que se presente en desarrollo de los servicios que se prestan.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar y supervisar diariamente el trabajo de las áreas de almacén, cocina, restaurante, alojamiento, lavandería y recepción. ▪ Realizar inventario diario de entradas, permanencia y salidas en las áreas de almacén, cocina, restaurante, alojamiento, lavandería y recepción. ▪ Verificar y autorizar los requerimientos de materia prima y/o insumos de las áreas de cocina, restaurante, alojamiento y lavandería al área de almacén de TurNariño Ltda. garantizando la optimización de productos y las existencias mínimas en cada área. ▪ Autorizar las compras de comestibles, materia prima y/o insumos para la operación diaria de los hoteles propiedad de TurNariño Ltda. ▪ Verificar y confrontar las salidas de las áreas de alojamiento, almacén, cocina y restaurante contra las cartulinas de venta y ocupación hotelera. ▪ Evaluar permanentemente los costos de los insumos a comprar, mediante análisis comparativos tanto de precios como de características de calidad, a fin de controlar los costos de producción de TurNariño Ltda. ▪ Verificar que los servicios se hayan cobrado según la lista de precios y tarifas estipuladas por TurNariño Ltda. ▪ Apoyar al director operativo en el estudio de mercado y proceso de selección de proveedores. ▪ Apoyar al director Operativo en la elaboración de los turnos del personal de recepción, alojamiento, cocina, restaurante y lavandería. ▪ Planificar junto al área de cocina, los menús semanales de personal y atención general para los hoteles propiedad de TurNariño Ltda. ▪ Planificar junto al área de cocina, la elaboración de cartas para cada establecimiento de comercio propiedad de TurNariño Ltda. ▪ Separar los ingresos por departamento, lavandería, restaurante, room service, teléfonos, reservaciones, anticipos y eventos. ▪ Chequear los descuentos a partir del 10% y habitaciones complementarias autorizadas debidamente con un soporte firmado por el Gerente del TurNariño Ltda. ▪ Chequear el reporte de extranjeros. ▪ Cuadrar los cierres de los puntos de venta de restaurante y recepción. ▪ Cuadrar todos los cargos con tarjetas de crédito, débito según arqueos de cada turno y general. ▪ Coordinar con el jefe de cocina la elaboración de cartas y costear los distintos menús tanto para eventos como para convenios y/o contratos interadministrativos. ▪ Elaborar RAC de ocupación para grupos. ▪ Recibir del personal objetos olvidados según el procedimiento y da trámite a los mismos. ▪ Apoyar en la formulación del Plan de Mantenimiento de los hoteles de TURNARIÑO LTDA. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar el cuadro de necesidades de bienes y servicios del área de operaciones de los hoteles de TurNariño Ltda. para ser estudiado con el Director Operativo. ▪ Realizar con el área de almacén el inventario mensual, manteniendo siempre los stocks mínimos y máximos para la operación de los hoteles. ▪ Verificar aleatoriamente inventarios de cuartos de congelación y conservación del área de procesos (Alimentos perecederos, carnes, lácteos), área de bodega de compras de los establecimientos de comercio así como cocina, restaurante, alojamiento e identificar las fechas de vencimientos y rotación adecuada. ▪ Apoyo en la actualización de tarifas hoteleras, de restaurante y eventos. ▪ Coordinar el registro y verificación aleatoria del programa de limpieza y desinfección. 		
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. 		
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 		
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 		
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. <p>Cumplir con las normas y la información documentada</p>		


	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente

V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de Empresas o Administración Financiera o administración hotelera y/o afines
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema General de Contabilidad • Facturación • Manejo de inventarios • Ofimática • Hotelería y turismo
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Recepcionista
NIVEL	Técnico
No. DE CARGOS	5
DEPENDENCIA	Área de recepción ya alojamiento
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Brindar la bienvenida y atender a los huéspedes al llegar a los hoteles de TURNARIÑO LTDA y a lo largo de su estancia en los establecimientos. Sus deberes incluyen registrar el ingreso y salida de los huéspedes, entregar las llaves, realizar reservaciones, preparar recibos y cobrar las facturas correspondientes.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Recibir a los huéspedes en los establecimientos y representar la cara del hotel y gestionar la estancia de los clientes, desde su reserva y llegada al hotel hasta susalida.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar datos de reserva del cliente por medio electrónico, telefónico o personalmente y dar respuesta inmediata por el mismo medio. ▪ Verificar reservas y disponibilidad en el sistema hotelero Titán, y asignar habitación ▪ Verificar en el sistema hotelero Titán, estado de habitaciones y estado de ocupación ▪ Recibir, responder, re direccionar correos, realizar cotizaciones de grupos y agencia de viajes. ▪ Dar información general por vía telefónica o personalmente a los huéspedes y clientes sobre los servicios que prestan los establecimientos de comercio propiedad de EL EMPLEADOR como restaurante, eventos, alojamiento, alquiler de salones y demás. ▪ Brindar información acerca del entorno donde se encuentra ubicado el Hotel, así mismo de la ciudad de Pasto y del Departamento de Nariño, como sitios turísticos, vías de acceso, tiempo y distancias, entre otros. ▪ Entregar y re direccionar correspondencia y encomiendas cuando haya lugar, a funcionarios, huéspedes clientes y personal en general. ▪ Realizar ingresos a caja por concepto de anticipos de reservas en hospedaje y eventos. ▪ Solicitar a Tesorería la Verificación de las consignaciones realizadas en bancos por concepto de anticipos y reservaciones. <p>OPERACIÓN DE CHECK IN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y dar la bienvenida al huésped. ▪ Pedir y recibir documentación para apertura de créditos a empresas y re direccionar adonde corresponda. ▪ Registrar al huésped y solicitar su identificación. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


- ☐ Entregar la tarjeta de registro hotelero al huésped para su diligenciamiento y completarlos espacios vacíos del registro, incluidos los espacios exclusivos para el hotel.
- ☐ Informar al huésped acerca de los servicios y políticas del hotel.
- ☐ Conocer las tarifas estipuladas por el hotel y solicitar autorización para realizar descuentos a partir del 30 % a la Administración.
- ☐ Revisar soportes de crédito empresarial
- ☐ Identificar a un menor de edad como huésped y solicitar documentos y parentesco de sus acompañantes para posterior registro.
- ☐ Realizar el pre-registro de huéspedes.
- ☐ Entregar llave o tarjeta de la habitación asignada, al botones para que acompañe al huésped y entregue la habitación.
- ☐ Confirmar con el botones la satisfacción de la habitación, cuando no haya botones con el mismo huésped.
- ☐ Cargar consumos que ocasione el huésped durante su estadía por concepto de: minibar, lavandería, restaurante, eventos, alquileres de salones, entre otros.

OPERACIÓN CHECK OUT:

- ☐ Verificar y alistar la cuenta para el huésped en el sistema de información hotelero, con sus respectivos soportes, protegiendo su clave de acceso.
- ☐ Diligenciar recibos de caja y facturas por concepto de pagos realizados en el sistema de información, protegiendo su clave de acceso.
- ☐ Diligenciar el sobre de arqueo para entrega de los ingresos del día de su turno al responsable del arqueo (Tesorería).
- ☐ Solucionar inconsistencias que se presenten al momento de la facturación de los servicios, con visto bueno de su jefe inmediato (Jefe de Recepción).
- ☐ Realizar facturación a petición del huésped.
- ☐ Realizar facturación de pagos en: efectivo, con tarjetas de crédito o débito.
- ☐ Realizar facturación de pagos a crédito verificando que esta cuenta este debidamente soportada y autorizada con carta de garantía.

OPERACIÓN DIARIA:

- ☐ Registrar la entrada y salida de huéspedes extranjeros en la página web de Migración Colombia.
- ☐ Dar informe escrito y explicación verbal del turno realizado en cuanto a novedades a la persona encargada del siguiente turno.
- ☐ Entregar el turno 10 minutos antes de su hora de entrada y salida.
- ☐ Enviar publicidad, promociones o tarjeta de felicitaciones a los huéspedes según base de datos.
- ☐ Informar al encargado de mantenimiento y a su jefe inmediato (Jefe de recepción) de las fallas o daños que se pueden ocasionar en el área de alojamiento, salones, pasillos, áreas comunes, para que se realice mantenimiento preventivo o correctivo según

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


corresponda.

- Contestar el teléfono y comunicar las llamadas a las dependencias del hotel.
- Recibir y entregar mensajes para huéspedes.
- Confirmar reservas de empresas, personas y grupos.
- Diligenciar el formato de requisición para Almacén.
- Controlar llaves de habitaciones.
- Verificar reportes de camareros.
- Autorizar envíos de camas y cunas extra.
- Conservar una actitud positiva y profesional al comunicarse con sus huéspedes y compañeros.
- Custodiar, guardar y entregar llaves a las personas de las diferentes dependencias.
- Informar sobre los horarios de los diferentes servicios del hotel.
- Atender sugerencias de huéspedes y darlas a conocer a su jefe inmediato.
- Informar sobre cualquier anomalía que se genere dentro del hotel a quien corresponda.
- Registrar diariamente la hora de llegada y salida en el huellero.
- Actualizar el listado de huéspedes según el movimiento.
- Prestar servicio de despertador a huéspedes.
- Actualizar el reporte de ocupación a diario en el sistema de información hotelero Titán.
- Informar al huésped sobre el servicio de las cajillas de seguridad ubicadas al respaldo de la recepción del hotel. (Aplica solo para Hotel Morasurco). Toda cajilla de seguridad tiene dos llaves una se le hace entrega al huésped y la otra será de uso exclusivo del recepcionista, para apertura y cierre de la misma.
- Realizar llamadas telefónicas locales, nacionales e internacionales, por solicitud de huéspedes con cargo a su cuenta, o a funcionarios autorizados.
- Asistir a reuniones programadas por la Gerencia, Administración o Jefe Inmediato.
- Responder por la custodia, confidencialidad y buena utilización de los bienes, de la documentación e información que por razón de sus funciones tenga bajo su responsabilidad.

2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.

- Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación).
- Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias.
- Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.

3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad


- Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.
- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


- Cumplir con las normas y la información documentada

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración de Empresas o Administración hotelera
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental • Ofimática • Atención al Cliente • Facturación
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Auxiliar de Servicios Generales de Habitaciones
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	3
DEPENDENCIA	Área recepción y alojamiento
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Mantener las habitaciones y los pasillos de los hoteles de TURNARIÑO LTDA, limpios y en perfecto estado cumpliendo los estándares de calidad para un mejor servicio y así, cumplir las expectativas de nuestros clientes.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Garantizar la limpieza e higiene de las habitaciones de los hoteles de TURNARIÑO LTDA de manera oportuna</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar la correcta limpieza, desinfección y arreglo de las habitaciones sucia en salida y ocupadas, pasillos y demás áreas asignadas y diligenciar formato de estado de habitaciones. ▪ Surtir diariamente el carro de camareras con los respectivos materiales y elementos para proceder a realizar sus labores. ▪ Reportar a recepción el estado de habitaciones vacantes. ▪ Reportar a su jefe inmediato o al encargado del área de mantenimiento los objetos que requieren reparación. ▪ Recoger y llevar ropa para lavandería del huésped. ▪ Colaborar con inventarios de lencería. ▪ Mantener en orden y aseo los cuartos de servicio o bodegas de almacenaje. ▪ Reportar a su jefe inmediato o a recepción huéspedes y personas sospechosas en pasillos y habitaciones. ▪ Recibir y entregar a la lavandería la lencería sucia y limpia. ▪ Manejar adecuadamente las llaves de las habitaciones y las que le asignen. ▪ Revisar e informar los consumos de mini bar al área de recepción. ▪ Atender solicitudes de huéspedes en casos de aseo y organización de habitaciones. ▪ Entregar a recepción las llaves asignadas al terminar su turno. ▪ Realizar campañas de aseo general de habitaciones y pasillos. ▪ Participar en la elaboración y realización de programas de aseo. ▪ Solicitar de manera oportuna materiales y elementos para la ejecución de su trabajo. ▪ Ejecutar su trabajo en horas que no incomoden a clientes y trabajadores. ▪ Mantener limpios vidrios, puertas, baños, estanterías, etc. ▪ Apoyar en el aseo y montaje de los salones y áreas donde se realicen eventos, cuando se requiera. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


- Reportar al jefe inmediato la presencia de objetos extraños en las habitaciones.
- Reportar y diligenciar el formato para objetos olvidados en habitaciones y áreas comunes de alojamiento.
- Solicitar, recibir, almacenar y controlar suministros de artículos de aseo, amenities y elementos de protección personal.
- Ayudar a realizar la dotación de equipamiento para acomodaciones múltiples.
- Retocar las habitaciones que lo requieran.
- Revisar la habitación (equipos funcionando, lencería completa, estado de la habitación.)
- Confirmar estado de habitación a recepción.
- Solicitar listado de ocupación a recepción.
- Solicitar y recibir lencería de lavandería necesaria para las habitaciones.
- Verificar y diligenciar formato de Control estado de habitaciones.
- Registrar diariamente su hora de llegada y de salida en la planilla o huellero.
- Abrir las ventanas de la habitación para ventilar el lugar.
- Recoger loza y cristalería dentro de la habitación
- Velar por que cada producto del mini bar dispuesto en cada habitación se encuentre con fecha de vencimiento vigente.
- Promover los servicios del hotel a los huéspedes como lavandería, WIFI y restaurante.
- Realizar cobertura en habitaciones cuando sea necesario.
- Al momento de CHECK- OUT, verificar y recibir la habitación.
- Ser cuidadoso con las llaves de las habitaciones (llave maestra) que estén bajo su responsabilidad.
- Llevar la ropa de huéspedes a lavandería para que se elabore el respectivo recibo que se cobrara en recepción.
- Responder por la custodia, confidencialidad y buena utilización de los bienes, de la documentación e información que por razón de sus funciones tenga bajo su responsabilidad.

2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.


- Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación).
- Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias.
- Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
<p>4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
<p>5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Curso básico de camarera
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Inspector(a) Habitaciones
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Recepción y Alojamiento
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Supervisar la presentación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio de los hoteles de TURNARIÑO LTDA, así como el control de la ropa de las habitaciones, la mantelería, los uniformes y suministros necesarios para su operación.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Inspeccionar y controlar todas las actividades de higiene, limpieza y presentación de los hoteles de TURNARIÑO LTDA.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspeccionar las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicios de los hoteles de TURNARIÑO LTDA para asegurar el buen estado de las mismas. ▪ Elaborar informes diarios sobre el estado de las habitaciones. ▪ Realizar inventario de la lencería, uniformes del personal, mobiliario, equipos y suministros de limpieza. ▪ Reportar y custodiar los objetos perdidos para poder entregárselos a sus respectivos dueños a la brevedad posible. ▪ Responder preguntas de los huéspedes sobre las instalaciones del hotel. ▪ Atender las solicitudes de clientes especiales o V.I.P. de manera rápida, eficaz y profesional. ▪ Coordinar los servicios de lavandería y apoyar al área. ▪ Presupuestar los gastos de mantenimiento de las habitaciones, en caso de ser necesario. ▪ Cumplir con las políticas, lineamientos y procedimientos de los hoteles de TURNARIÑO, en cuanto a calidad de servicio, además de las políticas de seguridad y sanidad. ▪ Registrar la entrada y la salida de las llaves maestras. 	
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
<p>4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
<p>5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Curso básico de camarera
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Botones
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área de recepción y alojamiento
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) operativo(a)
PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Acompañar al huésped hasta la habitación asignada y trasladar su equipaje. Asimismo, ayuda, facilita y proporciona orientación asegurando superar las expectativas de los visitantes de acuerdo a sus necesidades.</p>	
RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Garantizar una atención oportuna cordial y confiable al cliente desde la entrada hasta la salida e informar sobre los servicios de los hoteles de TURNARIÑO LTDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer las áreas de los hoteles de TURNARIÑO LTDA, con la respectiva ubicación de las oficinas, y servicios que ofrecen cada uno de los empleados que laboran en ellas. ▪ Conocer la ciudad y ubicación (direcciones) de establecimientos claves que podrían necesitar los huéspedes. ▪ Tener conocimiento actualizado de los eventos que se realizan en la ciudad. ▪ Conocer los servicios que ofrece los hoteles de TURNARIÑO LTDA, para informar al cliente cuando necesitare de ellos. ▪ Conocer los nombres de todas las áreas de servicio que tiene el hotel, así como de los horarios de atención de cada una de ellas. ▪ Tener buena disposición para atender al cliente y para realizar las gestiones que le ordene el recepcionista. ▪ Saluda cortés y amablemente al huésped, según procedimientos protocolares establecidos en la cultura empresarial. ▪ Atender y asistir amablemente en todo momento al huésped, tanto en su check in como en su check out ▪ Bajar y recoger del transporte el equipaje del huésped, según normas de seguridad vigentes y trasladarlo a la habitación asignada. ▪ Explicar en forma clara y asertiva el funcionamiento de los aparatos, equipos y accesorios con los que cuenta la habitación y el baño, con un lenguaje claro y educado. ▪ Apoyar el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de los hoteles de TURNARIÑO LTDA. 	
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>de uniforme, carné de identificación).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. 	
<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
<p>4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
<p>5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés a nivel de comprensión • Primeros auxilios • Atención al cliente • Habilidades de comunicación
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Operario 1 Mantenimiento
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	2
DEPENDENCIA	Área de recursos físicos
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Velar por el buen funcionamiento de las diferentes máquinas y equipos que se encuentran en los hoteles de TURNARIÑO LTDA, realizando mantenimientos correctivos y preventivos para garantizar un excelente servicio.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Realizar actividades de mantenimiento y reparación de mobiliario e instalaciones deTURNARIÑO LTDA.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias y equipos de TURNARIÑO LTDA y coordinar las reparaciones necesarias con los proveedores de servicios externos, bajo visto bueno de su jefe inmediato o la administración. ▪ Realizar las reparaciones y operaciones de mantenimiento de la estructura de TURNARIÑO LTDA ▪ Realizar el plan anual de mantenimiento y darlo a conocer a la Gerencia para su aprobación. ▪ Atender y recibir solicitudes de mantenimiento de las diferentes áreas de TURNARIÑO LTDA, priorizando la ejecución de las mismas. ▪ Supervisar y controlar los elementos de seguridad de la entidad y de los mecanismos de prevención (p.ej. extintores). ▪ Coordinar con su jefe inmediato las tareas de fumigación y mantenimiento preventivo y correctivo a efectuarse en las habitaciones, pasillos, salones, oficinas y áreas de servicio. ▪ Asesorar al área de almacén, en la adquisición de productos e insumos relacionados consu área. ▪ Realizar mantenimientos preventivos y correctivos a las máquinas y equipos de TURNARIÑO LTDA. ▪ Llevar las hojas de vida correspondientes a cada máquina y equipo de TURNARIÑO LTDA. ▪ Apoyar el registro de las temperaturas de cada nevera, cuarto frío y refrigerador del área de cocina y almacén, cuando se requiera. ▪ Solicitar la provisión de materiales que se requieran según la necesidad de cada hotel, al área de almacén con la autorización de su jefe inmediato y administración o gerencia. ▪ Evaluar los servicios prestados por proveedores externos para que nos garanticen un buen servicio, así mismo comunica al área que corresponda. ▪ Estandarizar los tiempos requeridos en cada una de las tareas desarrolladas en su sector. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar y efectuar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes como:pintura, tratamiento de maderas, etc. aprobadas por la Administración o Gerencia. ▪ Resolver las urgencias de electricidad, plomería, calefacción, y tareas diversas que sepuedan presentar en las diferentes áreas. ▪ Evaluar las necesidades de compra y mantenimiento de maquinaria e insumos. ▪ Dar aprobación técnica para compra y mantenimiento de maquinaria, equipos y adquisición de insumos. ▪ Informar periódicamente las de tareas realizadas y pendientes. ▪ Estar pendiente de los residuos, su separación y disposición final. ▪ Realizar el aseo de su sitio de trabajo, así como también del parqueadero, zonas verdes,bodegas, caldera, planta eléctrica, entre otros. ▪ Estar pendiente de la buena iluminación interna y externa de TURNARIÑO LTDA. ▪ Asear constantemente el área de residuos sólidos para disminuir malos olores y proliferación de vectores y plagas. ▪ Realizar el aseo y mantenimiento a las trampas de grasa, unidad e enfriamiento, campanas extractoras, cuartos fríos, entre otros. ▪ Realizar inventario mensual de los elementos a su cargo. ▪ Realizar el aseo y mantenimiento a (llaves de paso, quemadores, mangueras, acoples,etc.) a equipos como hornos, planchas, y estufas. ▪ Apoyar al área de restaurante y eventos en el montaje, conexiones de energía, videobeam, sonido, luces y logística que pueda presentarse. ▪ Velar por que los terceros que hacen decoraciones en las instalaciones de los hoteles norealicen daños a la infraestructura. En caso de que el tercero que haga uso de las instalaciones de los hoteles dañe o causedeterioro debe informar a su jefe inmediato para que se efectúe el cobro del mismo. ▪ Realizar el aseo de la zona húmeda cuando se requiera. ▪ Verificar los instructivos de trabajo y demás documentos que le apliquen al área. ▪ Tener disponibilidad de tiempo cuando se requiera.
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en elTrabajo.</p>

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad Salud en el Trabajo de la empresa.
- Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo.
- Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST.
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad


- Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica.
- Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.
- Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad


- Cumplir con las normas y la información documentada

IV. COMPETENCIAS


LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Mecánica • Electricidad
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Operario 1 Lavandería
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Recursos físicos
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Realizar las actividades de lavado, planchado, secado de la ropa hotelera, así como del servicio de ropa de los clientes, con personal calificado y maquinaria adecuada para dichas actividades.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Proporcionar a todas las áreas de los hoteles la ropa necesaria para realización de sus actividades, debidamente planchada.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrar entrada y salida en el sistema de huellero o libro de control. ▪ Recibir y entregar llaves de lavandería en recepción. ▪ Recibir ropa de huéspedes para selección, desperdido, lavado, secado, planchado y conservación según recomendaciones del huésped. ▪ Seleccionar, desperdido, lavar, secar, planchar, almacenar y conservar ropa de lencería de habitaciones y mantelería para restaurante de acuerdo al tipo y color. ▪ Encender y operar máquinas de lavado, planchado y secado de acuerdo a la capacidad y ficha técnica de los equipos a su cargo. ▪ Realizar proceso de secado, doblado y planchado de la lencería lavada. ▪ Clasificar y organizar lencería en los armarios. ▪ Desmanchar lencería. ▪ Realizar inventario mensual de lencería y mantelería. ▪ Llevar control de las entradas y salidas de la lencería y mantelería que se maneja en el área. ▪ Ordenar y asear el sitio de trabajo. ▪ Apoyar al Orden y aseo del parqueadero de ingreso a lavandería. ▪ Apoyar al lavado y arreglo de baños turcos de acuerdo a la necesidad del hotel. ▪ Suministrar toallas a los clientes de zonas húmedas. ▪ Apagar equipos de lavandería, secado y planchado antes de salir. ▪ Realizar labores de apoyo de acuerdo a instrucciones de su jefe inmediato en las áreas de cocina (lavado de losa), alojamiento, recepción (botones) y aseo general de TURNARIÑO LTDA. ▪ Realizar buen manejo de productos químicos ▪ Entregar lencería limpia de acuerdo a prendas sucias que reciba de las diferentes áreas de TURNARIÑO LTDA. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo programas de ahorro de agua y energía. • Manejo de productos químicos.
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Inspector(a) Mesas
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Bebidas y Alimentos
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Garantizar el perfecto funcionamiento del restaurante, cafetería, bar o salones de los hoteles de TURNARIÑO LTDA.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Inspeccionar y controlar todas las actividades de orden, limpieza y presentación del restaurante, cafetería, bar o salones de los hoteles de TURNARIÑO LTDA.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Verificar y dar estricto cumplimiento a la lista de revisión entregada por la Dirección Operativa, la cual incluye: Aseo general del lugar, Material y equipo completo, Montaje correcto, Mantenimiento general del lugar, Música ambiental y Suministros suficientes en las estaciones, entre las principales. ● Supervisar las porciones y presentación de los platillos que salen de la cocina y devolverlos que no considere adecuados. ● Supervisar el cobro correcto de las cuentas. ● Supervisar la eficiencia de la cajera. ● Despedir amablemente a los clientes, evaluar el servicio e invitarlos a regresar pronto. ● Mantener un ambiente de cooperación entre el personal del comedor o bar. ● Mantener una comunicación constante entre subordinados y él. ● Participar como instructor en programas de capacitación y adiestramiento del personal. ● Realizar requisiciones del material faltante el servicio. ● Recibir quejas de los clientes y buscar su solución. 	
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109


<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. 	
<p>4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
<p>5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y salones • Principios básicos de enología • Técnicas de servicios especiales • Puesta a punto (mise en place) • Técnicas de preparación de bebidas y cocteleria
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Ayudante 2 Mesas
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área de alimentos y bebidas
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Atender a los clientes y huéspedes proporcionándoles el servicio de alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia en el restaurante y/o habitaciones, de conformidad con las políticas y estándares de calidad e higiene y seguridad establecidos por la organización. Ser el principal apoyo de quien cumpla las funciones de Inspector (a) de Mesas y coadyuvar en la organización del equipo de trabajo del área de Restaurante.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
<p>1. Realizar el montaje, decorar las mesas, colocar servilletas, cristalería y cubierteria, servir los platos dependiendo del tipo de servicio y realizar el desmontaje del evento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender de manera ágil e inmediata los requerimientos de servicio por parte de huéspedes y clientes en el área de restaurante, room service y eventos. ▪ Preparar cócteles y servir bebidas con y sin licor, de acuerdo a las normas de etiqueta y protocolo. ▪ Mantener limpia su área de trabajo, cristalería, cubertería, equipos y utensilios de trabajo. ▪ Diligenciar documentos propios de su operación (cartulina, requisiciones, planillas) de acuerdo a las normas e instrucciones establecidas. ▪ Elaborar de manera clara y ordenada la cartulina y pasar al área de cocina de acuerdo con los productos solicitados, para despacho del pedido y posterior facturación. ▪ Informar a su jefe inmediato o a la administración, sugerencias y comentarios que den a conocer los huéspedes clientes. ▪ Preparar el mize en place de las actividades diarias. ▪ Brindar el servicio a todos los clientes sin importar sexo, raza, edad, religión o nivel económico. ▪ Ejecutar de manera lógica y secuencial los pasos a seguir durante el servicio. ▪ Distribuir y organizar las mesas en las diferentes áreas de servicio (restaurante, salones, habitaciones) de acuerdo a las órdenes de evento. ▪ Repasar o revisar el material de montajes y hacer las correcciones necesarias, cuando esté a lugar. ▪ Informar a su jefe inmediato la falta de suministros en el área para el respectivo pedido al Almacén. ▪ Realizar inventario diario de productos y licores que se encuentran en el área de restaurante. ▪ Realizar inventario mensual de materiales, productos y licores que se encuentran en el 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 11 de 109

	<p>área de restaurante para posteriormente entregarlos al área de almacén para su respectivo costeo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentarse debidamente uniformado para cumplir su jornada de trabajo. ▪ Mantener aseado su locker y el lugar de alistamiento personal. ▪ Dar a conocer el menú del día y publicarlo en las zonas designadas por el hotel. ▪ Recibir el turno 15 minutos antes. ▪ Retirar la vajilla y limpiar las mesas después de cada servicio. ▪ Recibir a huéspedes y clientes y ofrecer la carta. ▪ Brindar agua y recibir el pedido con amabilidad, así mismo sugerir al huésped platos especiales. ▪ Ofrecer aperitivos, bebidas, postres, retirar la loza de la mesa y ofrecer algún digestivo (café o una aromática). Finalmente, pasar la cuenta con firma a satisfacción del cliente. ▪ Despedir de la forma más cordial a los clientes. ▪ Verificar que todas las comandas del día estén firmadas por el huésped antes de entregar en recepción para su auditoría. ▪ Realizar el alistamiento de la vajilla e insumos como: tasas, platos, jarras de café, chocolate, mantequilla, mermeladas, pan, azúcar y demás productos que se requieran para el servicio de desayuno. ▪ Realizar el brillo del menaje que se requiera para la prestación del servicio. ▪ Verificar los eventos programados para el día siguiente, con el fin de realizar el montaje y alistamiento de los salones que se requiera. ▪ Retirar después de media hora de prestado el servicio el menaje utilizado en el RoomService. ▪ Organizar el montaje del restaurante para los servicios de desayuno, almuerzo y cena. ▪ Apoyar mensualmente en el inventario mensual de cristalería, cubiertos y demás menajes a su cargo. ▪ Verificar número de huéspedes alojados en el sistema de información hotelero Titán, en el turno que le corresponda. ▪ Apoyar en el aseo al cuarto de cristalería. ▪ Informar al cliente que debe diligenciar el formato de satisfacción en el servicio. ▪ Apoyar en aseo y organización del área de bodega de los implementos que se requiere para la prestación de los servicios. ▪ Cargar los consumos de los huéspedes y clientes al sistema hotelero Titán. (Aplica para Hotel Morasurco) ▪ Informar a su jefe inmediato a cerca de cualquier anomalía como: daño o rotura de cristalería, vajilla, cubiertos, mantelería, entre otros, para que se cobren al huésped o cliente. ▪ Estar pendiente del cobro de cada servicio que se realice en el hotel. ▪ Prestar el servicio de catering de acuerdo a la orden de evento. ▪ Registrar diariamente su hora de llegada y salida en la planilla o huellero. ▪ Responder por la custodia, confidencialidad y buena utilización de los bienes,
--	--

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 103 de 109

<p>materiales e insumos e información que por razón de sus funciones tenga bajo su responsabilidad.</p>
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<p>4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<p>5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 104 de 109

IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Matemáticas • Inglés a nivel de comprensión • Primeros auxilios • Redacción y ortografía • Habilidades de comunicación
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 105 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Ayudante 1 Mesas
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	3Che
DEPENDENCIA	Área de alimentos y bebidas
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Atender a los clientes y huéspedes proporcionándoles el servicio de alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia en el restaurante y/o habitaciones, de conformidad con las políticas y estándares de calidad e higiene y seguridad establecidos por la organización	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Realizar el montaje, decorar las mesas, colocar servilletas, cristalería y cubierteria, servir los platos dependiendo del tipo de servicio y realizar el desmontaje del evento	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender de manera ágil e inmediata los requerimientos de servicio por parte de huéspedes y clientes en el área de restaurante, room service y eventos. ▪ Preparar cócteles y servir bebidas con y sin licor, de acuerdo a las normas de etiqueta y protocolo. ▪ Mantener limpia su área de trabajo, cristalería, cubertería, equipos y utensilios de trabajo. ▪ Diligenciar documentos propios de su operación (cartulina, requisiciones, planillas) de acuerdo a las normas e instrucciones establecidas. ▪ Elaborar de manera clara y ordenada la cartulina y pasar al área de cocina de acuerdo con los productos solicitados, para despacho del pedido y posterior facturación. ▪ Informar a su jefe inmediato o a la administración, sugerencias y comentarios que den a conocer los huéspedes clientes. ▪ Preparar el miche en place de las actividades diarias. ▪ Brindar el servicio a todos los clientes sin importar sexo, raza, edad, religión o nivel económico. ▪ Ejecutar de manera lógica y secuencial los pasos a seguir durante el servicio. ▪ Distribuir y organizar las mesas en las diferentes áreas de servicio (restaurante, salones, habitaciones) de acuerdo a las órdenes de evento. ▪ Repasar o revisar el material de montajes y hacer las correcciones necesarias, cuando dé a lugar. ▪ Informar a su jefe inmediato la falta de suministros en el área para el respectivo pedido al Almacén. ▪ Realizar inventario diario de productos y licores que se encuentran en el área de restaurante. ▪ Realizar inventario mensual de materiales, productos y licores que se encuentran en el 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 106 de 109


<p>área de restaurante para posteriormente entregarlos al área de almacén para su respectivo costeo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentarse debidamente uniformado para cumplir su jornada de trabajo. ▪ Mantener aseado su locker y el lugar de alistamiento personal. ▪ Dar a conocer el menú del día y publicarlo en las zonas designadas por el hotel. ▪ Recibir el turno 15 minutos antes. ▪ Retirar la vajilla y limpiar las mesas después de cada servicio. ▪ Recibir a huéspedes y clientes y ofrecer la carta. ▪ Brindar agua y recibir el pedido con amabilidad, así mismo sugerir al huésped platos especiales. ▪ Ofrecer aperitivos, bebidas, postres, retirar la loza de la mesa y ofrecer algún digestivo (café o una aromática). Finalmente, pasar la cuenta con firma a satisfacción del cliente. ▪ Despedir de la forma más cordial a los clientes. ▪ Verificar que todas las comandas del día estén firmadas por el huésped antes de entregar en recepción para su auditoría. ▪ Realizar el alistamiento de la vajilla e insumos como: tasas, platos, jarras de café, chocolate, mantequilla, mermeladas, pan, azúcar y demás productos que se requieran para el servicio de desayuno. ▪ Realizar el brillo del menaje que se requiera para la prestación del servicio. ▪ Verificar los eventos programados para el día siguiente, con el fin de realizar el montaje y alistamiento de los salones que se requiera. ▪ Retirar después de media hora de prestado el servicio el menaje utilizado en el RoomService. ▪ Organizar el montaje del restaurante para los servicios de desayuno, almuerzo y cena. ▪ Apoyar mensualmente en el inventario mensual de cristalería, cubiertos y demás menajes a su cargo. ▪ Verificar número de huéspedes alojados en el sistema de información hotelero Titán, en el turno que le corresponda. ▪ Apoyar en el aseo al cuarto de cristalería. ▪ Informar al cliente que debe diligenciar el formato de satisfacción en el servicio. ▪ Apoyar en aseo y organización del área de bodega de los implementos que se requiere para la prestación de los servicios. ▪ Cargar los consumos de los huéspedes y clientes al sistema hotelero Titán. (Aplica para Hotel Morasurco) ▪ Informar a su jefe inmediato a cerca de cualquier anomalía como: daño o rotura de cristalería, vajilla, cubiertos, mantelería, entre otros, para que se cobren al huésped o cliente. ▪ Estar pendiente del cobro de cada servicio que se realice en el hotel. ▪ Prestar el servicio de catering de acuerdo a la orden de evento. ▪ Registrar diariamente su hora de llegada y salida en la planilla o huellero. ▪ Responder por la custodia, confidencialidad y buena utilización de los bienes,
--

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 107 de 109


<p>materiales e insumos e información que por razón de sus funciones tenga bajo su responsabilidad.</p>
<p>2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
<p>3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<p>4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<p>5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 108 de 109


IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Matemáticas • Inglés a nivel de comprensión • Primeros auxilios • Redacción y ortografía • Habilidades de comunicación
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 109 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Chef
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Bebidas y Alimentos
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Dirigir la producción de alimentos, planificar los menús, manejar el presupuesto y capacitar al personal de cocina.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Planificar y dirigir la preparación de alimentos y las actividades culinarias que sean realizadas en los hoteles de TURNARÑO LTDA.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar Rooming List en Recepción para estar enterado de la ocupación del hotel. ▪ Verificar temperatura de las neveras y refrigeradores, diligenciando un formato diario para registrar estas temperaturas, informar al área de mantenimiento y Administración si se presenta cualquier novedad. ▪ Verificar existencias en neveras, refrigeradores, despensa de víveres y anotar con base a los inventarios mínimos los requerimientos de insumos, entregárselos al área de almacén previa revisión y firma de la Administración. ▪ Preparar el mise en place para los platos que salgan a la carta o eventos. ▪ Realizar la preparación de los platos a la carta y de los menús del día. ▪ Exigir a los meseros las comandas de restaurante cada vez que soliciten un pedido y sacarlas a la mayor brevedad ▪ Exigir a los funcionarios mantener su sitio de trabajo ordenado y limpio. ▪ Verificar estado de las neveras, refrigeradores y la despensa de víveres en lo relacionado con: orden, existencia de mercancía. Cualquier novedad informar inmediatamente al jefe inmediato. ▪ Revisar orden de evento y hacer pedidos de insumos previa verificación del jefe inmediato. ▪ Apoyar el servicio de desayunos cuando se requiera. ▪ Elaborar lista de mercado, según necesidades y prevenir posibles faltantes de las provisiones de elementos de trabajo y materia prima para ser aprobada por la Administración. ▪ Planear los menús y asegurarse que los alimentos cumplan con las normas de calidad e higiene. ▪ Supervisar la elaboración, condimentación y presentación adecuada de los alimentos. ▪ Realizar la programación de aseo y desinfección general de la cocina ▪ Instruir al personal sobre las actividades del día, resolviendo cualquier duda o inquietud. ▪ Realizar inventario diario en cada turno para su posterior registro. ▪ Realizar inventario mensual 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 110 de 109


<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar estrictamente las normas y protocolos de seguridad e higiene en la cocina. ▪ Mantenerse informado de los precios del mercado y sus cambios en coordinación con almacén y ofrecer los productos de temporada que por su bajo costo ofrezcan rentabilidad. ▪ Brindar alternativas de cambio cuando el huésped o cliente lo solicite en el menú. ▪ Evaluar periódicamente los costos de los platos incluidos en el menú del hotel en coordinación con la Dirección Operativa. ▪ Verificar la vigencia del certificado de manipulación de alimentos y estar al día con este requisito. ▪ Reportar Productos No Conformes a la Gerencia o Dirección Operativa.
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidas en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 111 de 109


<p>Ambiental, socio cultural y económica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad 	
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de Chef profesional
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura y Tecnología Gastronómica • Inglés a nivel de comprensión • Decoración de platos • Manejo BPM y HACCP
EXPERIENCIA	Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada y carnet de manipulación de alimentos

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 112 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Ayudante 2 Cocina
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área alimentos y bebidas
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
<p>Asistir al chef en el procesamiento de los alimentos para el consumo de los huéspedes, visitantes y clientes en general de los hoteles de TURNARIÑO LTDA. Ser el principal apoyo de quien cumpla las funciones de Chef y coadyuvar en la organización del equipo de trabajo del área de Cocina.</p>	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Garantizar el desarrollo de actividades de apoyo en el procesamiento de alimentos.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llegar 15 minutos antes para recibo y entrega de turno. ▪ presentarse debidamente uniformada para cumplir su jornada de trabajo. ▪ Conservar las Buenas prácticas de manufactura. ▪ Verificar ocupación y alistar ingredientes para los desayunos. ▪ Apoyar en los despachos de pedidos en el horario requerido. ▪ Realizar alistamiento de almuerzos, preparación de ensaladas, jugos, tubérculos, sopas, salsas, pastas, arroces, asados, frituras, postres, jugos, refrigerios, cenas, etc.. ▪ Dominar el arte de presentación, decoración y montaje de platos. ▪ Seleccionar y mantener en perfecto estado de aseo y limpieza la cristalería, la vajilla, batería y utensilios de cocina, así como también su área de trabajo. ▪ Lavar, limpiar y desinfectar los alimentos antes de someterlos a cualquier proceso de preparación o cocción. ▪ Apoyar en la aplicación de métodos de rendimiento en el proceso de porción para evitar sobrantes que representen pérdidas. ▪ Aplicar estrictamente las normas y protocolos de seguridad e higiene en la cocina. ▪ Ayudar a mantener la conservación de los alimentos. ▪ Apoyar en el recibo y control de los alimentos provenientes del almacén. ▪ Ejecutar el trabajo de acuerdo a las pautas implantadas por el servicio de cocina. ▪ Mantener su carné de manipulación de alimentos vigente. ▪ Realizar el inventario de productos e insumos en el turno que le corresponda. ▪ Realizar el respectivo aseo de neveras, hornos, estufas, refrigeradores, equipos e instalaciones de la cocina. ▪ Apoyar mensualmente en la realización de inventario de cristalería, cubiertos y demás menajes a su cargo. ▪ Apoyar en el inventario mensual de productos e insumos que se encuentran en el área para su costeo. ▪ Registrar diariamente la hora de llegada y salida en la planilla de ingreso y salida o 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 113 de 109


<p>huellero.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder por la custodia, confidencialidad y buena utilización de los bienes, materiales e insumos e información que por razón de sus funciones tenga bajo su responsabilidad. ▪ Las demás que se le asignen acordes con la naturaleza del cargo
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 114 de 109


5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	• Manejo BPM y HACCP
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 115 de 109


I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Ayudante 1 Cocina
NIVEL	Asistencial
No. DE CARGOS	4
DEPENDENCIA	Área alimentos y bebidas
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director(a) Operativo(a)
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Asistir al chef en el procesamiento de los alimentos para el consumo de los huéspedes, visitantes y clientes en general de los hoteles de TURNARIÑO LTDA.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Garantizar el desarrollo de actividades de apoyo en el procesamiento de alimentos.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llegar 15 minutos antes para recibo y entrega de turno. ▪ presentarse debidamente uniformada para cumplir su jornada de trabajo. ▪ Conservar las Buenas prácticas de manufactura. ▪ Verificar ocupación y alistar ingredientes para los desayunos. ▪ Apoyar en los despachos de pedidos en el horario requerido. ▪ Realizar alistamiento de almuerzos, preparación de ensaladas, jugos, tubérculos, sopas, salsas, pastas, arroces, asados, frituras, postres, jugos, refrigerios, cenas, etc.. ▪ Dominar el arte de presentación, decoración y montaje de platos. ▪ Seleccionar y mantener en perfecto estado de aseo y limpieza la cristalería, la vajilla, batería y utensilios de cocina, así como también su área de trabajo. ▪ Lavar, limpiar y desinfectar los alimentos antes de someterlos a cualquier proceso de preparación o cocción. ▪ Apoyar en la aplicación de métodos de rendimiento en el proceso de porción para evitar sobrantes que representen pérdidas. ▪ Aplicar estrictamente las normas y protocolos de seguridad e higiene en la cocina. ▪ Ayudar a mantener la conservación de los alimentos. ▪ Apoyar en el recibo y control de los alimentos provenientes del almacén. ▪ Ejecutar el trabajo de acuerdo a las pautas implantadas por el servicio de cocina. ▪ Mantener su carné de manipulación de alimentos vigente. ▪ Realizar el inventario de productos e insumos en el turno que le corresponda. ▪ Realizar el respectivo aseo de neveras, hornos, estufas, refrigeradores, equipos e instalaciones de la cocina. ▪ Apoyar mensualmente en la realización de inventario de cristalería, cubiertos y demás menajes a su cargo. ▪ Apoyar en el inventario mensual de productos e insumos que se encuentran en el área para su costeo. ▪ Registrar diariamente la hora de llegada y salida en la planilla de ingreso y salida o 	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 116 de 109


<p>huellero.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder por la custodia, confidencialidad y buena utilización de los bienes, materiales e insumos e información que por razón de sus funciones tenga bajo su responsabilidad. ▪ Las demás que se le asignen acordes con la naturaleza del cargo
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales.
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definidos en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 117 de 109


5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las normas y la información documentada 	
IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de la información ▪ Relaciones interpersonales ▪ Colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de bachiller en cualquier modalidad
CONOCIMIENTOS BASICOS	• Manejo BPM y HACCP
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 118 de 109

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACIÓN	Profesional Universitario 2 Talento Humano
NIVEL	Profesional
No. DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Sección Talento Humano
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPOSITO DEL CARGO	
Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades inherentes al manejo del talento humano de TURNARIÑO LTDA, de acuerdo con las directrices del jefe inmediato y los procedimientos establecidos.	
III. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	
1. Favorecer el aprendizaje y desarrollo de los empleados, identificando potencialidades personales y profesionales para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir y controlar los procesos de inducción, reinducción y capacitación del talento humano TURNARIÑO LTDA. ▪ Diseñar y ejecutar el programa de evaluación de desempeño de todos los empleados de TURNARIÑO LTDA ▪ Elaborar oportunamente el plan anual de vacaciones del talento humano de TURNARIÑO. ▪ Diseñar y ejecutar el Plan de Bienestar Laboral ▪ Fijar la política de administración de sueldos y salarios. ▪ Diseñar y ejecutar el Plan de Anual de Capacitaciones. ▪ Diseñar e implementar estrategias que permitan consolidar la cultura organizacional ▪ Elaborar la nómina mensual de los empleados de TURNARIÑO. 	
2. Cumplir con las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por TURNARIÑO.	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y cumplir con lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo (horarios, marcación de reloj, solicitud de permisos, reporte de ausentismo e incapacidades, uso de uniforme, carné de identificación). ▪ Cumplir a cabalidad con lo estipulado en el Manual de Funciones y Competencias. ▪ Asistir a las capacitaciones programadas específicas del cargo y a las institucionales. 	
3. Garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores a través del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.	

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 119 de 109

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procurar el cuidado integral de su salud. ▪ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. ▪ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad Salud en el Trabajo de la empresa. ▪ Informar oportunamente al empleador acerca de los peligros y riesgos latentes en sus sitio de trabajo. ▪ Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG–SST. ▪ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. ▪ Investigar con juntamente con el equipo investigador que se conforme, los accidentes e incidentes de trabajo. ▪ Participar en las inspecciones de seguridad planeadas
4. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar por la gestión de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad. ▪ Velar porque los colaboradores de la organización cumplan las políticas de protección Ambiental, socio cultural y económica. ▪ Difundir y apoyar los programas del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. ▪ Garantizar que todas las partes interesadas cumplan con todos los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
5. Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión de su proceso. ▪ Cumplir con las normas y la información documentada (procesos, procedimientos, formatos, registros, instructivos, etc.) que se deriva del SGC. ▪ Participar activamente en el Comité de Calidad

	PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	Código: GTH-IDR-01 Versión:2
	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:30/10/2019 Página 120 de 109

IV. COMPETENCIAS	
LABORALES	HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad técnica ▪ Disciplina ▪ Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañerismo ▪ Orden ▪ Respeto ▪ Calidad en el trabajo ▪ Responsabilidad ▪ Integridad ▪ Sentido de pertenencia ▪ Agilidad ▪ Tolerancia ▪ Enfoque en el cliente
V. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
EDUCACION	Título de formación técnica profesional o tecnológica en Administración.
CONOCIMIENTOS BASICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad vigente sobre gestión del talento humano • Técnicas e instrumentos de evaluación del desempeño • Sistemas de gestión de calidad • Planeación estratégica • Estructura organizacional • Desarrollo organizacional • Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
EXPERIENCIA	Doce (12) meses de experiencia relacionada