



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

CONTENIDO

	PÁGINA
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN.....	2
4. DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	3
5. POLÍTICAS.....	3
6. NORMAS GENERALES.....	4
7. PROCEDIMIENTOS.....	7
8. FORMATOS ANEXOS.....	13

 **Preparado por:**
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
1/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. OBJETIVO

Establecer la normativa que regule el uso de los Servicios de Alimentación y Bebidas, de manera de garantizar la calidad del servicio y el control del gasto presupuestario de cada Unidad Organizativa.

2. ALCANCE

Para ser aplicada por las Unidades Organizativas del IESA cuando se requiera del Servicio de Alimentos y Bebidas con cargo al presupuesto del IESA.

Asimismo, contempla las políticas, normas, procedimientos y formatos que deben aplicarse para la “**Solicitud de Servicio Alimentos y Bebidas**”.

3. UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidades Organizativas solicitantes
- Coordinación de Alimentos y Bebidas
- Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos
- Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar
- Empresa Proveedora del Servicio Alimentos y Bebidas


Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba


Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
2/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Formato de “**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**” en original y dos copias
- Formato “**Orden de Servicio**” en original y dos copias
- Factura emitida por Empresa Proveedora del Servicio Alimentos y Bebidas en original y copia

5. POLÍTICAS

- 5.1. El IESA pagará los servicios de alimentos y bebidas ofrecidos a los participantes de los Programas y Cursos de Formación Ejecutiva que diseña, supervisa y administra el Centro de Desarrollo Gerencial (CDG), de acuerdo a su planificación presupuestaria.
- 5.2. El IESA pagará los servicios de alimentos y bebidas ofrecidos a los estudiantes de postgrado que asistan a actividades extraordinarias planificadas por la Dirección de Programas, de acuerdo con su planificación presupuestaria.


Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba


Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
3/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 5.3. El IESA sólo reconocerá para pago los servicios de alimentos y bebidas consumidos en las reuniones de trabajo donde participen invitados externos, siempre y cuando estén autorizados y aprobados por el Director y/o Gerente de la Unidad Organizativa que promueve la reunión, y aquellos ofrecidos en reuniones de carácter estratégico institucional autorizados y aprobados por el nivel de Dirección.
- 5.4. Todo consumo particular de alimentos y bebidas será cancelado directamente por el solicitante a la empresa proveedora del servicio
- 5.5. Están terminantemente prohibidas las celebraciones de cumpleaños por cuenta del IESA.

6. NORMAS GENERALES

- 6.1. Todo requerimiento de Servicio de Alimentos y Bebidas se gestionará a través del formato "**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**"

Excepciones:

No requerirá emisión de "**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**" los siguientes servicios:

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
4/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **Programas y Cursos Formación Ejecutiva:** El Centro de Desarrollo Gerencial (CDG), al final de cada semana, envía a la diversas Unidades Organizativas, entre ellas la Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos, la Agenda Electrónica que contiene los Programas y Cursos de Formación Ejecutiva a llevarse a cabo la semana siguiente

Con base en la Agenda Electrónica la Coordinación de Alimentos y Bebidas prepara la programación de los servicios de un (1) almuerzo, dos (2) refrigerios diarios y un (1) servicio de café para horarios extendidos, de acuerdo al estándar de servicio acordado previamente.

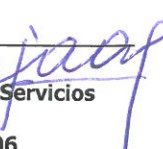
- **Suministro de agua en salones de clase:** El servicio de agua que suministra diariamente el Proveedor en los salones donde se dicta los Programas de Postgrado y Formación Ejecutiva.

6.2. Las Unidades Organizativas del IESA son las responsables funcionales de determinar las estimaciones presupuestarias anuales por concepto de Servicios de Alimentación y Bebidas

6.3. Los Directores, Gerentes y Coordinadores de las Unidades Organizativas del IESA son los responsables del cumplimiento de lo establecido en esta normativa.

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por: 
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

 **Fecha de emisión original:**
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
5/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 6.4. El IESA firmará en conjunto con la Empresa Proveedora un "Contrato de Servicios" por el término de un (1) año. Este contrato podrá ser prorrogable si: 1) La evaluación que prepara el IESA referente a calidad del servicio y llenada por estudiantes, profesores y usuarios, resultase menor a 3,8 / 5 por tres veces consecutivas, esto dará derecho al IESA de terminar el contrato. y 2) antes de los treinta (30) días de vencimiento del contrato, ambas partes o una de las dos expresa por escrito su decisión de no continuar recibiendo o prestando el servicio.
- 6.5. Si la Empresa Proveedora solicita revisión de precios, horario de trabajo y/o aumentos de salario, durante la vigencia del contrato, la Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos realizará un estudio de costos y presentará las consideraciones a que haya lugar a la Dirección de Administración y Servicios para su revisión y visto bueno y a la Presidencia para su aprobación
- 6.6. La Coordinación de Alimentos y Bebidas es la Unidad responsable de la relación IESA – Empresa Proveedora del Servicio y vigilar el cumplimiento del Contrato de Servicios suscrito entre las partes.
- 6.7. Cada Unidad Organizativa, asignará en uno de sus empleados (secretarias y/o asistentes) la responsabilidad de la emisión y seguimiento de las solicitudes, quien establecerá un número correlativo para la emisión de "Solicitud Servicio de Alimentos y Bebidas" iniciando con el número 001, el


Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba


Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
6/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

cual será colocado en la parte superior izquierda del formato. Esto para efecto de control y seguimiento de las solicitudes emitidas y verificación, contra factura, del servicio prestado por el Proveedor.

Al inicio de cada ejercicio económico se comenzará de nuevo la numeración.

6.8. El formato “**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**” será emitido en original y dos (2) copias, distribuyéndose de la manera siguiente:

- Original – Coordinación de Alimentos y Bebidas
- Una Copia – Archivo Unidad Organizativa de origen
- Una Copia – Empresa Proveedora del Servicio

7. PROCEDIMIENTOS

7.1. Tramitación del Servicio

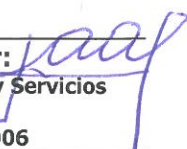
7.1.1. La tramitación del Servicio de Alimentos y Bebidas debe realizarse de la siguiente manera:

El empleado responsable de esta actividad elabora la “**Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas**” indicando:

- **Unidad Solicitante:** La Dirección, Gerencia o Coordinación solicitante
- **Nombre y Apellido del Solicitante:** Nombre de la persona que autoriza la solicitud


Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba


Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
7/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

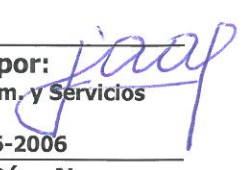
CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **Motivo de la Solicitud:** Nombre de la actividad o evento a realizar
- **Centro de Responsabilidad:** Código Contable de la Unidad que asumirá el gasto
- **Producto y Código:** Nombre del Programa o Curso y su Código Contable
- **Espacio:** Indicar el salón, sala o espacio a utilizar para la actividad
- **Fecha y hora de la actividad y N° de Personas** estimadas a asistir
- **Tipo de Servicio:** Indicar el tipo de Servicio que se desea y en
- **Observaciones:** Detallar, lo mejor posible, los alimentos y bebidas a servir
- **Director / Gerente:** Firma del Director o Gerente de la Unidad Solicitante
- **Firma entregado:** Firma de la persona que entrega la Solicitud a la Coordinación de Alimentos y Bebidas
- **Firma recibido:** Firma del Coordinador de Alimentos y Bebidas o Gerente de Servicios Compartidos y Eventos

7.1.2. Toda “**Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas**” debe ser enviada y recibida por el Coordinador de Alimentos y Bebidas en un lapso no menor a 24 horas o un (1) día hábil antes del evento o actividad

 **Preparado por:**
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
8/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

a realizar. De lo contrario, pudiera haber dificultades para la entrega del servicio tal como se solicitó.

7.1.3. El Coordinador de Alimentos y Bebidas evalúa la “**Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas**” y de no haber dudas con su contenido entrega una copia a la Empresa Proveedora del Servicio, firmando ambos en señal de aceptación. En caso de dudas con el contenido, el Coordinador de Alimentos y Bebidas se comunica con el responsable de la Unidad solicitante, despejan las dudas y entrega copia de la solicitud a la Empresa Proveedora del Servicio.

7.1.4. La Empresa Proveedora, elabora “**Factura**” por cada “**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**” para eventos o actividades una vez concluidos. En el caso de las **Excepciones** descritas en el punto 6.1. de **Normas Generales**, elabora “**Factura**” al inicio de cada semana por los servicios prestados en la semana inmediatamente anterior.

7.2. Pago del Servicio

7.2.1. La Empresa Proveedora del Servicio entrega “**Factura**” al Coordinador de Alimentos y Bebidas quien verificará con la copia de “**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**” el servicio prestado y facturado vs. el solicitado.


Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba


Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
9/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

7.2.2. De no existir ninguna diferencia el Coordinador de Alimentos y Bebidas envía a la Unidad solicitante la **“Factura”** para su revisión y aprobación. Si la Unidad solicitante está de acuerdo con lo especificado en la factura, la aprueba y devuelve a la Coordinación de Alimentos y Bebidas, en un lapso no mayor de dos (2) días hábiles.

7.2.3. El Coordinador de Alimentos y Bebidas solicita a la Secretaria de la Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos la emisión de la **“Orden de Servicio”** en original y dos copias. La **“Factura”** junto con la **“Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas”** correspondiente, se anexa a la **“Orden de Servicio”** y envía a la Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar.

7.2.4. De haber diferencia entre la **“Factura”** y la **“Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas”** el Coordinador de Alimentos y Bebidas se reúne con la Empresa Provedora y verifican las características y condiciones solicitadas del servicio prestado. De no aclararse las diferencias entre ellos, el Coordinador de Alimentos y Bebidas se comunica con el responsable de la Unidad solicitante para dirimir las diferencias encontradas. Una vez resueltas las diferencias se continúa con lo descrito en el Punto 7.2.2. de este procedimiento.

7.2.5. La **Orden de Servicio** y la **“Factura”** correspondiente, para ser procesadas por la Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar,


Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba


Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
10/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

requerirán la firma del Gerente de Servicios Compartidos y Eventos en señal de aprobación

7.2.6. La Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar verifica que la documentación se encuentre debidamente elaborada, soportada y aprobada, para posteriormente realizar:

- El registro contable correspondiente
- El pago a la Empresa Proveedora del servicio

8. Suspensión, Anulación o cambio de alcance de “Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas” por la Unidad solicitante

8.1. La suspensión o anulación de una **“Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas”** por parte de la Unidad solicitante deberá notificarse al Coordinador de Alimentos y Bebidas con mínimo doce (12) horas de antelación a la actividad.

8.2. Asimismo, la reducción o aumento de participantes de los Programas, Cursos o Actividades deberá notificarse a la Coordinación de Alimentos y Bebidas con mínimo seis (6) horas de antelación a la actividad.


Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por: 
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
11/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 8.3. De no cumplirse con los lapsos previstos en los puntos 8.1 y 8.2 la Unidad Organizativa solicitante deberá pagar el monto total de la factura por el servicio solicitado.

[Handwritten signature]
Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por: *[Handwritten signature]*
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
12/13



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

9. FORMATOS ANEXOS

		INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN	
Solicitud de Servicio de Alimentos y bebidas			
Solicitud N°: _____			
Fecha Solicitud: _____			
Unidad Solicitante: _____			
Nombre y Apellido Solicitante: _____			
Motivo de la Solicitud: _____			
Centro de Responsabilidad: _____			
Espacio:		Producto Y Código: _____	
Salón Sánchez ☐	Salón Lander ☐	Comedor Ejecutivo ☐	
Sala del Piso 7 ☐	Cafetin ☐		
Sala del Piso 3 ☐	Otro: _____		
Fecha Act: _____		Hora de Inicio: _____ N° de Personas: _____	
Tipo de Servicio			
Refrigerio Matutino ☐	Desayuno ☐		
Refrigerio Vespertino ☐	Almuerzo ☐		
Refrigerio Nocturno ☐	Cena ☐		
Servicio de Café ☐	Brindis ☐		
Observaciones: _____ _____ _____ _____			
_____ Director / Gerente Unidad Solicitante			

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
13/13

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

OBJETIVO:

- Normar el uso de Servicio de Alimentos y Bebidas
- Garantizar la calidad del servicio
- Control presupuestario

POLITICAS:

El IESA pagará:

- Los servicios a los participantes de:
 - Programas de Formación Ejecutiva
 - Postgrado en actividades extraordinarias
- Reuniones con invitados externos
- Reuniones de carácter estratégico institucional

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

POLÍTICAS (Continuación)

- Todo consumo particular debe ser pagado por el solicitante (almuerzos, cafés, tortas, refrescos, etc.)

NORMAS

- Todo requerimiento de Servicio de Alimentos y Bebidas por cuenta del IESA se hará a través del formato “Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas”
 - Excepto los incluidos en:
 - Programas y Cursos de Formación Ejecutiva
 - Suministro de agua en salones de clase
- Estos son facturados semanalmente por el Proveedor con base al estándar de servicio acordado

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

NORMAS (Continuación)

- Los gastos por Serv. de A y B deber estar incluidas en las estimaciones presupuestarias de cada Unidad Organizativa
- Los Directores, Gerentes y Coordinadores son los responsables del cumplimiento de estas normas

NIVEL DE AUTORIDAD DE APROBACIÓN:

Toda solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas a ser cargada al presupuesto del IESA debe ser firmada por el Director o Gerente de la

Unidad solicitante

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROCEDIMIENTO:

Para la tramitación del servicio

Para pago del servicio

NOTA: Ejercicio Económico 2005-2006

Gasto Acumulado a Mayo 2006 MMBs. 1.638

Gasto Mes de Mayo 2006 MMBs 377



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

CONTENIDO

	PÁGINA
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN.....	2
4. DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	3
5. POLÍTICAS.....	3
6. NORMAS GENERALES.....	4
7. PROCEDIMIENTOS.....	7
8. FORMATO ANEXO.....	13

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
1/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. OBJETIVO

Establecer la normativa que regule el uso de los Servicios de Alimentos y Bebidas, de manera de garantizar la calidad del servicio y el control del gasto presupuestario de cada Unidad Organizativa.

2. ALCANCE

Para ser aplicada por las Unidades Organizativas del IESA cuando se requiera del Servicio de Alimentos y Bebidas con cargo al presupuesto del IESA.

Asimismo, contempla las políticas, normas, procedimientos y formatos que deben aplicarse para la “Solicitud de Servicio Alimentos y Bebidas”.

3. UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Unidades Organizativas solicitantes
- Coordinación de Alimentos y Bebidas
- Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos
- Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar
- Empresa Proveedora del Servicio Alimentos y Bebidas

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
2/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Formato de “**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**” en original y dos copias
- Formato “**Orden de Servicio**” en original y dos copias
- “**Factura**” emitida por Empresa Proveedora del Servicio Alimentos y Bebidas en original y copia

5. POLÍTICAS

- 5.1. El IESA pagará los Servicios de Alimentos y Bebidas ofrecidos a los participantes de los Programas y Cursos de Formación Ejecutiva que diseña, supervisa y administra el Centro de Desarrollo Gerencial (CDG), de acuerdo a su planificación presupuestaria.
- 5.2. El IESA pagará los Servicios de Alimentos y Bebidas ofrecidos a los estudiantes de postgrado que asistan a actividades extraordinarias planificadas por la Dirección de Programas, de acuerdo con su planificación presupuestaria.

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
3/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 5.3. El IESA sólo reconocerá para pago los Servicios de Alimentos y Bebidas consumidos en las reuniones de trabajo donde participen invitados externos, siempre y cuando estén autorizados y aprobados por el Director y/o Gerente de la Unidad Organizativa que promueve la reunión, y aquellos ofrecidos en reuniones de carácter estratégico institucional autorizados y aprobados por el nivel de Dirección.
- 5.4. Todo consumo particular de alimentos y bebidas será cancelado directamente por el solicitante a la empresa proveedora del servicio
- 5.5. Están terminantemente prohibidas las celebraciones de cumpleaños por cuenta del IESA.

6. NORMAS GENERALES

- 6.1. Todo requerimiento de Servicio de Alimentos y Bebidas se gestionará a través del formato "**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**"

Excepciones:

No requerirá emisión de "**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**" los siguientes servicios:

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
4/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **Programas y Cursos Formación Ejecutiva:** El Centro de Desarrollo Gerencial (CDG), al final de cada semana, envía a la diversas Unidades Organizativas, entre ellas la Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos, la Agenda Electrónica que contiene los Programas y Cursos de Formación Ejecutiva a llevarse a cabo la semana siguiente

Con base en la Agenda Electrónica la Coordinación de Alimentos y Bebidas prepara la programación de los servicios de un (1) almuerzo, dos (2) refrigerios diarios y un (1) servicio de café para horarios extendidos, de acuerdo al estándar de servicio acordado previamente.

- **Suministro de agua en salones de clase:** El servicio de agua que suministra diariamente el Proveedor en los salones donde se dicta los Programas de Postgrado y Formación Ejecutiva.

6.2. Las Unidades Organizativas del IESA son las responsables funcionales de determinar las estimaciones presupuestarias anuales por concepto de Servicios de Alimentación y Bebidas

6.3. Los Directores, Gerentes y Coordinadores de las Unidades Organizativas del IESA son los responsables del cumplimiento de lo establecido en esta normativa.

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
5/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 6.4. El IESA firmará en conjunto con la Empresa Proveedora un “Contrato de Servicios” por el término de un (1) año. Este contrato podrá ser prorrogable si: 1) La evaluación que prepara el IESA referente a calidad del servicio y llenada por estudiantes, profesores y usuarios, resultase menor a 3,8 / 5 por tres veces consecutivas, esto dará derecho al IESA de terminar el contrato. y 2) antes de los treinta (30) días de vencimiento del contrato, ambas partes o una de las dos expresa por escrito su decisión de no continuar recibiendo o prestando el servicio.
- 6.5. Si la Empresa Proveedora solicita revisión de precios, horario de trabajo y/o aumentos de salario, durante la vigencia del contrato, la Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos realizará un estudio de costos y presentará las consideraciones a que haya lugar a la Dirección de Administración y Servicios para su revisión y visto bueno y a la Presidencia para su aprobación
- 6.6. La Coordinación de Alimentos y Bebidas es la Unidad responsable de la relación IESA – Empresa Proveedora del Servicio y vigilar el cumplimiento del Contrato de Servicios suscrito entre las partes.
- 6.7. Cada Unidad Organizativa, asignará en uno de sus empleados (secretarias y/o asistentes) la responsabilidad de la emisión y seguimiento de las solicitudes, quien establecerá un número correlativo para la emisión de “Solicitud Servicio de Alimentos y Bebidas” iniciando con el número 001,

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
6/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

el cual será colocado en la parte superior izquierda del formato. Esto para efecto de control y seguimiento de las solicitudes emitidas y verificación, contra factura, del servicio prestado por el Proveedor.

Al inicio de cada ejercicio económico se comenzará de nuevo la numeración.

6.8. El formato “**Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas**” será emitido en original y dos (2) copias, distribuyéndose de la manera siguiente:

- Original – Coordinación de Alimentos y Bebidas
- Una Copia – Archivo Unidad Organizativa de origen
- Una Copia – Empresa Proveedora del Servicio

7. PROCEDIMIENTOS

7.1. Tramitación del Servicio

7.1.1. La tramitación del Servicio de Alimentos y Bebidas debe realizarse de la siguiente manera:

El empleado responsable de esta actividad elabora la “**Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas**” indicando:

- **Unidad Solicitante:** La Dirección, Gerencia o Coordinación solicitante
- **Nombre y Apellido del Solicitante:** Nombre de la persona que autoriza la solicitud

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
7/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- **Motivo de la Solicitud:** Nombre de la actividad o evento a realizar
- **Centro de Responsabilidad:** Código Contable de la Unidad que asumirá el gasto
- **Producto y Código:** Nombre del Programa o Curso y su Código Contable
- **Espacio:** Indicar el salón, sala o espacio a utilizar para la actividad
- **Fecha y hora de la actividad y N° de Personas** estimadas a asistir
- **Tipo de Servicio:** Indicar el tipo de Servicio que se desea y en
- **Observaciones:** Detallar, lo mejor posible, los alimentos y bebidas a servir
- **Director / Gerente:** Firma del Director o Gerente de la Unidad Solicitante
- **Firma entregado:** Firma de la persona que entrega la Solicitud a la Coordinación de Alimentos y Bebidas
- **Firma recibido:** Firma del Coordinador de Alimentos y Bebidas o Gerente de Servicios Compartidos y Eventos

7.1.2. Toda “**Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas**” debe ser enviada y recibida por el Coordinador de Alimentos y Bebidas en un lapso no menor a 24 horas o un (1) día hábil antes del evento o actividad

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
8/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

a realizar. De lo contrario, pudiera haber dificultades para la entrega del servicio tal como se solicitó.

- 7.1.3. El Coordinador de Alimentos y Bebidas evalúa la **“Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas”** y de no haber dudas con su contenido entrega una copia a la Empresa Proveedora del Servicio, firmando ambos en señal de aceptación. En caso de dudas con el contenido, el Coordinador de Alimentos y Bebidas se comunica con el responsable de la Unidad solicitante, despejan las dudas y entrega copia de la solicitud a la Empresa Proveedora del Servicio.
- 7.1.4. La Empresa Proveedora, elabora **“Factura”** por cada **“Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas”** para eventos o actividades una vez concluidos. En el caso de las **Excepciones** descritas en el punto 6.1. de **Normas Generales**, elabora **“Factura”** al inicio de cada semana por los servicios prestados en la semana inmediatamente anterior.

7.2. Pago del Servicio

- 7.2.1. La Empresa Proveedora del Servicio entrega **“Factura”** al Coordinador de Alimentos y Bebidas quien verificará con la copia de **“Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas”** el servicio prestado y facturado vs. el solicitado.

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
9/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

7.2.2. De no existir ninguna diferencia el Coordinador de Alimentos y Bebidas envía a la Unidad solicitante la **“Factura”** para su revisión y aprobación. Si la Unidad solicitante está de acuerdo con lo especificado en la factura, la aprueba y devuelve a la Coordinación de Alimentos y Bebidas, en un lapso no mayor de dos (2) días hábiles.

7.2.3. El Coordinador de Alimentos y Bebidas solicita a la Secretaria de la Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos la emisión de la **“Orden de Servicios”** en original y dos copias. La **“Factura”** junto con la **“Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas”** correspondiente, se anexa a la **“Orden de Servicio”** y envía a la Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar.

7.2.4. De haber diferencia entre la **“Factura”** y la **“Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas”** el Coordinador de Alimentos y Bebidas se reúne con la Empresa Proveedora y verifican las características y condiciones solicitadas del servicio prestado. De no aclararse las diferencias entre ellos, el Coordinador de Alimentos y Bebidas se comunica con el responsable de la Unidad solicitante para dirimir las diferencias encontradas. Una vez resueltas las diferencias se continúa con lo descrito en el Punto 7.2.2. de este procedimiento.

7.2.5. La **Orden de Servicios”** y la **“Factura”** correspondiente, para ser procesadas por la Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar,

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
10/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

requerirán la firma del Gerente de Servicios Compartidos y Eventos en señal de aprobación

7.2.6. La Gerencia de Contabilidad – Cuentas por Pagar verifica que la documentación se encuentre debidamente elaborada, soportada y aprobada, para posteriormente realizar:

- El registro contable correspondiente
- El pago a la Empresa Proveedora del servicio

8. Suspensión, Anulación o cambio de alcance de “Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas” por la Unidad solicitante

8.1. La suspensión o anulación de una “**Solicitud de Servicios de Alimentos y Bebidas**” por parte de la Unidad solicitante deberá notificarse al Coordinador de Alimentos y Bebidas con mínimo doce (12) horas de antelación a la actividad.

8.2. Asimismo, la reducción o aumento de participantes de los Programas, Cursos o Actividades deberá notificarse a la Coordinación de Alimentos y Bebidas con mínimo seis (6) horas de antelación a la actividad.

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
11/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

- 8.3. De no cumplirse con los lapsos previstos en los puntos 8.1 y 8.2 la Unidad Organizativa solicitante deberá pagar el monto total de la factura por el servicio solicitado.

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
12/14



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS COMPARTIDOS Y EVENTOS

CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

9. FORMATO ANEXO

		INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN	
Solicitud de Servicio de Alimentos y Bebidas			
Solicitud N°: _____			
Fecha Solicitud: _____			
Unidad Solicitante: _____			
Nombre y Apellido Solicitante: _____			
Motivo de la Solicitud: _____			
Centro de Responsabilidad: _____			
Espacio:		Producto Y Código: _____	
Salón Sánchez ☐	Salón Lander ☐	Comedor Ejecutivo ☐	
Sala del Piso 7 ☐	Cafetín ☐		
Sala del Piso 3 ☐	Otro: _____		
Fecha Act: _____		Hora de Inicio: _____ N° de Personas: _____	
Tipo de Servicio			
Refrigerio Matutino ☐	Desayuno ☐		
Refrigerio Vespertino ☐	Almuerzo ☐		
Refrigerio Nocturno ☐	Cena ☐		
Servicio de Café ☐	Brindis ☐		
Observaciones: _____ _____ _____ _____			
_____ Director / Gerente Unidad Solicitante			

Preparado por:
Gcia Servicios Compartidos y Eventos
Gcia Organización y Métodos

Revisado por:
Gabriel Rondón/Norarys Blanco
Marysabel Torrealba

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha 12 -06-2006

Fecha de emisión original:
Junio 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.:
13/14



CAPÍTULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS

Pág. No.:
14/14