INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO

CENTRO DE PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA Y DE CATERING

INSTRUCTIVO GENERAL PARA LA CAPTACIÓN, REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE DATOS SOBRE LOS PROCESOS DEL CENTRO

1. Presentación

El Centro de Producción Gastronómica y de Catering del Instituto Superior Universitario Bolivariano desarrolla actividades de asistencia técnica y acompañamiento dirigidas a emprendedores, microempresarios, asociaciones, organizaciones y ciudadanos, contribuyendo al fortalecimiento de sus actividades administrativas, gastronómicos y gastronómicos.

Durante el funcionamiento del Centro se genera información relacionada con la recepción de solicitudes, identificación de necesidades, planificación de actividades, atención a usuarios, participación de docentes y estudiantes, elaboración de productos, seguimiento de servicios y resultados obtenidos.

Para mantener una adecuada organización de esta información, se establecen instrucciones generales que orientan su captación, registro, procesamiento, actualización y conservación, mediante procedimientos y formatos utilizados en las actividades habituales del Centro.

Este instructivo permite mantener registros ordenados, confiables y accesibles, facilitando la continuidad de los servicios y la administración de la documentación institucional.

2. Objetivo general

Establecer los procedimientos generales para la captación, registro, organización, actualización y conservación de los datos e información generados durante los procesos administrativos, operativos, académicos y de prestación de servicios del Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

3. Objetivos específicos

1. Organizar la recopilación de información generada durante las actividades del Centro.
2. Establecer criterios uniformes para el registro de datos en los documentos, matrices y formatos institucionales.
3. Mantener información actualizada sobre los usuarios, servicios, actividades y resultados.
4. Definir las responsabilidades relacionadas con el manejo y conservación de los registros.
5. Organizar los archivos físicos y digitales que contienen la documentación generada.
6. Proteger la confidencialidad e integridad de los datos personales y gastronómicos utilizados durante la prestación de servicios.

4. Alcance

El presente instructivo se aplicará a todos los procesos que generan información dentro del Centro, desde la planificación y recepción de solicitudes hasta el desarrollo de actividades, seguimiento, cierre de servicios y conservación documental.

Comprende la información administrativa, operativa, académica, gastronómica y técnica que se produce durante el funcionamiento del Centro.

Su aplicación corresponde a las personas que intervienen en la recopilación, elaboración, revisión, utilización y custodia de los registros institucionales.

5. Principios generales para el manejo de información

La captación, registro y conservación de datos se desarrollará considerando los siguientes criterios:

Veracidad: La información registrada deberá corresponder a los datos proporcionados por los usuarios y a las actividades efectivamente desarrolladas.

Claridad: Los registros se elaborarán utilizando un lenguaje comprensible, preciso y relacionado con el proceso correspondiente.

Integridad: Los documentos deberán contener la información necesaria para identificar las actividades y sus responsables.

Oportunidad: Los datos se registrarán durante el desarrollo de las actividades o inmediatamente después de su ejecución.

Confidencialidad: La información personal, gastronómica, operativa y financiera será utilizada únicamente para las actividades autorizadas.

Organización: Los documentos se mantendrán clasificados e identificados para facilitar su consulta.

Conservación: Los registros físicos y digitales permanecerán bajo custodia institucional durante los plazos establecidos en las disposiciones aplicables.

6. Captación de datos

La captación comprende la recopilación de información necesaria para desarrollar los procesos del Centro.

Los datos podrán obtenerse mediante solicitudes de servicio, entrevistas, reuniones, observación de actividades, revisión documental, formularios institucionales, registros de estudiantes y comunicaciones con los usuarios.

La persona encargada de recopilar la información identificará su procedencia, verificará que corresponda al proceso desarrollado y utilizará únicamente los datos necesarios.

Cuando se requiera información personal, gastronómica o financiera, se informará al usuario sobre su utilización y se registrará la autorización correspondiente cuando sea necesaria.

7. Registro de datos

La información captada se incorporará a los formatos, matrices, expedientes y registros utilizados por el Centro.

Cada documento deberá contener los datos de identificación correspondientes, como fecha, código, usuario, actividad, responsable y resultados, de acuerdo con su finalidad.

Los registros se completarán de manera legible, sin alterar la información proporcionada y procurando mantener uniformidad en la identificación de los usuarios y servicios.

Los documentos que requieran validación deberán contar con la revisión y firma de las personas responsables.

Cuando se identifiquen datos incompletos o inconsistentes, se realizará la verificación correspondiente antes de su utilización.

8. Clasificación de la información

La documentación generada se organizará de acuerdo con el proceso al que pertenece.

Tipo de información	Documentos y registros
Administrativa	Solicitudes, comunicaciones, actas, cronogramas y registros de atención.
Operativa	Expedientes, fichas de diagnóstico, registros de actividades y seguimiento de servicios.
Académica	Asignación de docentes y estudiantes, planes de actividades, controles de asistencia y bitácoras.
Técnica	Diagnósticos gastronómicos, matrices de datos, informes, herramientas y productos elaborados.
Atención al usuario	Consentimientos informados, actas de conformidad, encuestas de satisfacción, quejas y reclamos.
Gestión del Centro	Matrices consolidadas, estadísticas de atención e informes periódicos.

9. Organización de los registros institucionales

Los documentos se identificarán mediante códigos, fechas y denominaciones que permitan reconocer el proceso al que corresponden.

Los registros relacionados con la atención de usuarios se organizarán por expediente individual, manteniendo la secuencia de actividades desarrolladas.

Los documentos administrativos y de gestión se clasificarán por tipo de proceso y periodo correspondiente.

La información se conservará tanto en archivos físicos como digitales, de acuerdo con las características de cada documento.

10. Utilización de matrices y formatos

El Centro utilizará formatos institucionales para registrar la información de sus diferentes actividades.

Código	Denominación	Información que registra
F-01	Solicitud de Servicio	Datos del usuario y requerimiento de atención.
F-02	Ficha de Diagnóstico	Situación inicial y necesidades identificadas.
F-03	Expediente del Caso	Actividades, responsables, documentos y productos.
F-04	Acta de Conformidad y Cierre	Entrega de resultados y conformidad del usuario.
F-05	Control de Asistencia de Estudiantes	Participación y asistencia de estudiantes.
F-06	Registro de Asistentes a Talleres	Participantes en actividades de capacitación.
F-07	Plan de Aprendizaje Práctico y Rotación	Actividades de aprendizaje práctico y rotación.
F-08	Encuesta de Satisfacción	Valoración del servicio recibido.
F-09	Matriz Consolidada de Servicios	Información general de los servicios desarrollados.
F-11	Actas del Comité	Reuniones, decisiones y acuerdos.
F-12	Cronograma Semestral	Planificación temporal de actividades.
F-13	Control de Insumos y Recursos	Utilización de materiales y recursos.
F-14	Registro de Quejas y Reclamos	Inconformidades presentadas y atención brindada.
F-15	Informe Semestral o Anual	Actividades y resultados del periodo.
F-16	Registro de Seguridad	Información relacionada con las condiciones de seguridad.
F-17	Registro de Residuos	Información sobre residuos generados, cuando corresponda.
F-19	Consentimiento Informado	Autorización para el tratamiento de datos.
F-20	Bitácora Diaria de la Práctica	Actividades desarrolladas por los estudiantes.

Cada formato se utilizará de acuerdo con la actividad correspondiente y se incorporará al archivo institucional respectivo.

11. Procesamiento y actualización de datos

Los datos recopilados podrán organizarse mediante hojas de cálculo, matrices de seguimiento y documentos digitales utilizados para las actividades del Centro.

El procesamiento comprenderá la clasificación, revisión, ordenamiento y consolidación de la información.

Cuando se elaboren registros estadísticos, se utilizarán los datos disponibles en los expedientes y documentos institucionales.

Las actualizaciones se realizarán conforme se desarrollen nuevas actividades o se incorporen documentos.

Los cambios deberán mantener la identificación del registro y permitir reconocer la información actualizada.

12. Conservación física de documentos

Los documentos físicos se organizarán en carpetas identificadas según el tipo de proceso, año y código correspondiente.

Los expedientes de atención se conservarán individualmente, manteniendo el orden de los documentos generados.

Las actas, informes, registros de asistencia y demás documentos administrativos se archivarán de acuerdo con su clasificación.

La documentación se mantendrá en espacios destinados para su custodia, procurando evitar pérdidas, deterioro, alteraciones y acceso no autorizado.

El responsable del Centro verificará periódicamente el estado y organización de los archivos.

13. Conservación digital de documentos

Los archivos digitales se organizarán mediante carpetas institucionales clasificadas por año y tipo de proceso.

Cada documento deberá contar con un nombre que permita identificar su contenido, fecha o código correspondiente.

Los expedientes digitales mantendrán relación con los documentos físicos y conservarán los archivos necesarios para identificar las actividades desarrolladas.

Se realizarán respaldos periódicos de la información y se mantendrán mecanismos de acceso restringido para proteger los datos personales y gastronómicos.

14. Control y verificación de la información

El responsable del Centro realizará revisiones periódicas de los registros para comprobar que se encuentren completos, organizados y actualizados.

La revisión comprenderá la identificación de documentos, correspondencia entre registros, fechas, responsables y productos generados.

Los docentes tutores verificarán la información técnica y académica relacionada con las actividades desarrolladas por los estudiantes.

Cuando existan registros pendientes, se coordinará su incorporación con la persona responsable.

15. Responsabilidades en el manejo de datos

Responsable	Actividades
Responsable del Centro	Organizar la captación de información, controlar los registros, verificar expedientes y mantener la custodia documental.
Docente tutor	Revisar y validar la información técnica y las actividades desarrolladas por los estudiantes.
Estudiantes participantes	Recopilar información autorizada, registrar actividades y entregar documentos y productos para su revisión.
Personal de apoyo	Colaborar en el registro, clasificación y archivo de documentos conforme a las funciones asignadas.
Usuario	Proporcionar la información necesaria para el servicio y revisar los documentos que requieran su participación o firma.

16. Confidencialidad y protección de datos

La información personal, gastronómica, operativa y financiera proporcionada por los usuarios se utilizará exclusivamente para los fines relacionados con los servicios autorizados.

El acceso a los documentos estará limitado a las personas que intervienen en las actividades correspondientes y a quienes cuenten con autorización institucional.

Los estudiantes y docentes mantendrán reserva sobre la información utilizada durante la asistencia técnica.

No se divulgarán datos personales o gastronómicos sin la autorización correspondiente o sin una base legal que permita su tratamiento.

17. Seguimiento de registros

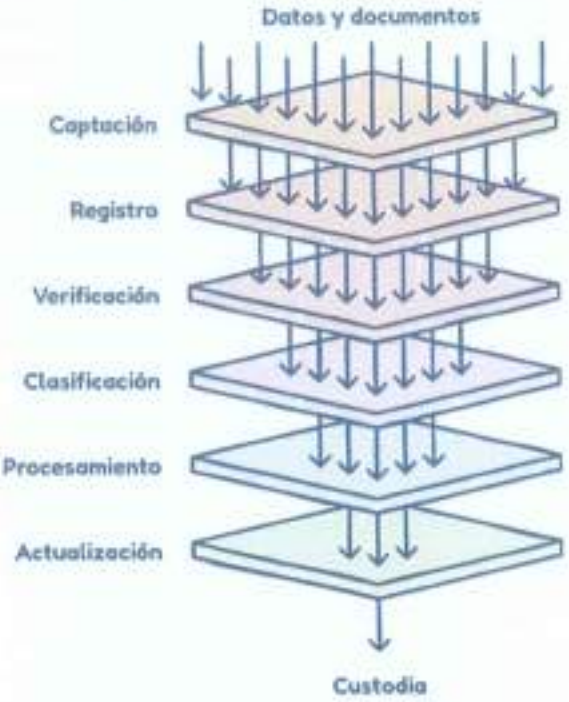
El seguimiento comprenderá la revisión del estado de los documentos y la actualización de la información correspondiente a las actividades desarrolladas.

El responsable del Centro verificará los registros de solicitudes, expedientes, actividades, productos, actas de cierre y demás documentos generados.

Los resultados de esta revisión permitirán mantener actualizada la información administrativa y operativa del Centro.

18. Secuencia general del proceso

Gestión de la información



19. Administración de la información

La información captada, registrada y conservada constituye parte de la documentación administrativa y operativa del Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

Su organización permite mantener un registro de los usuarios atendidos, servicios desarrollados, actividades ejecutadas, participación de docentes y estudiantes, productos elaborados y resultados obtenidos.

Los documentos físicos y digitales permanecerán bajo custodia institucional y podrán utilizarse en las actividades habituales de planificación, coordinación, seguimiento, elaboración de informes y administración de los servicios del Centro.

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO

CENTRO DE PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA Y DE CATERING

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO F-01 · SOLICITUD DE SERVICIO

1. Finalidad del formulario

El Formato F-01 · Solicitud de Servicio es el documento que utiliza el Centro para registrar los requerimientos de atención presentados por los usuarios. Su aplicación permite identificar a la persona o negocio que solicita asistencia técnica, conocer sus principales necesidades y establecer el tipo de servicio que se desarrollará de acuerdo con las actividades del Centro.

La información recopilada constituye el registro inicial de la atención y permite organizar las actividades posteriores, identificar a los responsables y mantener un seguimiento de los requerimientos recibidos.

2. Instrucciones para el llenado de cada campo

2.1. N.º de solicitud y fecha y hora de recepción

En este espacio se registrará el número de identificación asignado a la solicitud, acompañado de la fecha y hora en que el usuario presentó su requerimiento.

El código deberá mantener una secuencia numérica que permita identificar individualmente cada solicitud. Se utilizará la abreviatura SOL, seguida del año y del número correlativo correspondiente.

La fecha se registrará en el orden día, mes y año, mientras que la hora se colocará utilizando el formato institucional.

N.º de solicitud y fecha y hora de recepción	SOL-2026-034 · 06/05/2026 · 09h30

Este registro permite conocer cuándo ingresó la solicitud y mantener un control cronológico de las atenciones recibidas.

2.2. Centro

En este apartado se identificará la unidad institucional que recibe la solicitud y que estará encargada de organizar el servicio.

Para las actividades relacionadas con el área gastronómica y de catering, se marcará con una X la casilla correspondiente al Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering

Esta identificación permite relacionar la solicitud con las actividades que desarrolla el Centro.

2.3. Medio de solicitud

En este campo se señalará la forma en que el usuario presentó su requerimiento.

Se marcará con una X una de las opciones disponibles, considerando las siguientes condiciones:

Presencial: Cuando el usuario acude personalmente a las instalaciones del Centro para solicitar asistencia técnica.

Telefónico: Cuando la solicitud se recibe mediante una llamada telefónica.

Correo: Cuando el usuario presenta su requerimiento a través de un mensaje enviado al correo electrónico.

Reserva previa: Cuando la atención ha sido coordinada con anterioridad y el usuario acude en la fecha acordada.

Medio de solicitud	☒ Presencial ☐ Telefónico ☐ Correo ☐ Reserva previa

Se marcará únicamente la alternativa que corresponda al medio utilizado para presentar la solicitud.

3. Datos del usuario

Esta sección permite identificar a la persona o negocio que solicita la asistencia técnica y registrar los medios necesarios para mantener comunicación durante el desarrollo del servicio.

3.1. Nombre o razón social

Se registrarán los nombres y apellidos completos de la persona que presenta la solicitud o la razón social del establecimiento, según corresponda.

Cuando el negocio tenga un nombre gastronómico, este se colocará junto a la identificación del propietario o representante, de manera que ambos puedan reconocerse en los documentos posteriores.

La información deberá transcribirse conforme a los datos proporcionados por el usuario, evitando abreviaturas que dificulten su identificación.

Nombre o razón social	María Fernanda Torres López (Cafetería El Buen Sabor)

Este campo permite identificar al beneficiario y relacionar la solicitud con el negocio que recibirá la asistencia técnica.

3.2. Cédula o RUC

Se colocará el número de cédula de identidad o Registro Único de Contribuyentes proporcionado por el solicitante.

Cuando el servicio sea solicitado en representación de un negocio, se registrará el RUC correspondiente, siempre que el usuario disponga de esta información.

Antes de completar el campo, se verificará que el número haya sido transcrito correctamente, sin omitir ni modificar los dígitos.

Cuadro demostrativo de llenado

Cédula o RUC	RUC del establecimiento

Este dato permite diferenciar a los usuarios que reciben atención y mantener una identificación uniforme en los registros del Centro.

3.3. Tipo de usuario

En este apartado se identificará la categoría a la que pertenece el solicitante.

Se marcará con una X la opción que corresponda, considerando las siguientes características:

Emprendedor: Persona que se encuentra desarrollando una idea de negocio o iniciando una actividad económica.

Microempresario: Persona que administra o representa un pequeño negocio que mantiene actividades gastronómicos o de prestación de servicios.

Asociación u organización: Grupo organizado que solicita asistencia técnica para mejorar sus actividades administrativas o productivas.

Ciudadano: Persona que requiere orientación o asistencia relacionada con los servicios que desarrolla el Centro.

Tipo de usuario	☐ Emprendedor ☒ Microempresario ☐ Asociación u organización ☐ Ciudadano

La selección se realizará considerando la actividad que desarrolla el usuario y la información proporcionada durante la solicitud.

3.4. Teléfono y correo electrónico

Se registrarán los números telefónicos y la dirección de correo electrónico proporcionados por el usuario.

Cuando el solicitante disponga de un número celular y un teléfono convencional, ambos podrán incorporarse en este apartado, separándolos de manera clara.

La dirección de correo electrónico deberá transcribirse completa, respetando los caracteres y la escritura proporcionados por el usuario.

Teléfono y correo electrónico	Teléfono y correo del solicitante

Estos datos se utilizarán para coordinar reuniones, solicitar información relacionada con el servicio, comunicar avances y mantener contacto durante el seguimiento de la atención.

3.5. Dirección

Se registrará la ubicación del establecimiento o del lugar donde el usuario desarrolla sus actividades económicas.

La información deberá incluir, según corresponda, barrio, calles principales, numeración, referencias de ubicación, parroquia y ciudad.

La dirección se escribirá de manera completa y comprensible, permitiendo identificar el lugar al que corresponde la atención.

Dirección	Dirección del establecimiento gastronómico, Loja

Este registro permite conocer la ubicación del negocio y organizar las actividades de atención que requieran coordinación con el usuario.

4. Servicio solicitado

Esta sección permite identificar la asistencia técnica requerida y conocer las dificultades que motivan al usuario a solicitar apoyo del Centro.

4.1. Servicio de la cartera

En este apartado se registrará el nombre del servicio solicitado, tomando como referencia las actividades que desarrolla el Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

La descripción deberá ser concreta y guardar relación con las necesidades expresadas por el usuario.

Cuando el requerimiento comprenda varias actividades relacionadas, estas podrán describirse en el mismo campo, procurando mantener claridad sobre el alcance inicial de la atención.

Servicio de la cartera	Diagnóstico inicial y levantamiento operativo: información gastronómico, control de insumos, fichas técnicas de recetas, existencias y registro de producción

En este caso, el registro identifica una asistencia técnica orientada a recopilar y organizar información sobre el funcionamiento gastronómico del negocio, especialmente en lo relacionado con ventas, inventario de insumoss de insumos y clientes.

La denominación del servicio permitirá orientar el diagnóstico posterior y organizar las actividades que desarrollarán el docente tutor y estudiante asignado.

4.2. Descripción de la necesidad

En este apartado se registrará la explicación proporcionada por el usuario sobre las dificultades que presenta su negocio y los aspectos en los que requiere asistencia técnica.

La información deberá escribirse utilizando un lenguaje claro, respetando el sentido de lo expresado por el solicitante.

Cuando el usuario explique su necesidad de manera verbal, el responsable del Centro registrará la información procurando mantener sus palabras y evitar interpretaciones que modifiquen el requerimiento original.

La descripción deberá permitir comprender qué situación presenta el negocio, qué información necesita organizar y cuál es la razón por la que solicita el servicio.

Descripción de la necesidad	No sé qué productos vendo más ni qué cantidad de insumos tengo en almacenamiento, y necesito organizar los pedidos y registrar las cantidades utilizadas en cada preparación

Este registro permite identificar que el usuario requiere apoyo para organizar la información de pedidos, conocer las existencias de mercadería y disponer de datos sobre sus clientes.

La descripción de la necesidad servirá como referencia para desarrollar el diagnóstico inicial y establecer las actividades correspondientes.

5. Resultado de la revisión

En esta sección se registrará la decisión adoptada respecto de la solicitud presentada por el usuario.

El responsable del Centro revisará la información recopilada y determinará si el requerimiento puede ser atendido mediante los servicios disponibles.

Se marcará con una X una de las siguientes opciones:

Admitida: Se seleccionará cuando la solicitud corresponda a las actividades del Centro y pueda organizarse su atención.

Derivada: Se seleccionará cuando el requerimiento deba ser remitido a otra unidad o responsable para su atención.

No admitida: Se seleccionará cuando la solicitud no corresponda a los servicios que desarrolla el Centro o no pueda ser atendida dentro de sus actividades.

Resultado de la revisión	☒ Admitida ☐ Derivada ☐ No admitida

Cuando la solicitud sea admitida, se continuará con la apertura del expediente y la organización de las actividades correspondientes.

6. Motivo o a dónde se deriva

En este apartado se registrará la explicación relacionada con el resultado de la revisión de la solicitud.

Cuando el requerimiento haya sido admitido, se identificarán las personas encargadas de desarrollar la atención, señalando al docente tutor y estudiante asignado.

Cuando la solicitud sea derivada, se registrará la unidad o persona a la que se remite el requerimiento. Si no es admitida, se explicará brevemente el motivo de la decisión.

Motivo o a dónde se deriva	Asignado al docente Docente tutor asignado y a la estudiante Daniela Alejandra Paredes Vega.

Este registro permite identificar a las personas que participarán en el desarrollo del servicio y facilita la coordinación de las actividades posteriores.

7. Recibe

En este espacio se identificará a la persona encargada de receptar la solicitud y registrar la información proporcionada por el usuario.

Cuando la recepción sea realizada directamente por el responsable del Centro, se colocará la denominación correspondiente al cargo.

Recibe	Responsable del centro

La persona que recibe la solicitud verificará que los datos generales del usuario, el servicio solicitado y la descripción de la necesidad se encuentren completos antes de continuar con el registro.

8. Firma del usuario

En el espacio identificado como Usuario, la persona que presenta la solicitud colocará su firma.

Antes de firmar, el usuario podrá revisar que sus datos personales, información del negocio y descripción de la necesidad correspondan a lo proporcionado durante la atención.

La firma dejará constancia de la presentación de la solicitud y de la información registrada en el formulario.

Cuando el usuario actúe en representación de un negocio, la firma corresponderá a la persona que realizó el requerimiento.

Firma	
Espacio para la firma manuscrita del solicitante	

9. Firma del responsable del Centro

En el espacio destinado al responsable del Centro se registrará la firma de la persona encargada de recibir y revisar la solicitud.

Firma	
Espacio para la firma manuscrita del responsable	
Docente tutor asignado	
Responsable del centro	

La firma dejará constancia de la recepción del requerimiento y del registro de la información correspondiente.

El responsable verificará que se hayan completado los campos del formulario y que el resultado de la revisión se encuentre debidamente señalado.

10. Revisión del formulario antes de su registro

Una vez completado el Formato F-01, el responsable del Centro revisará que el número de solicitud, fecha y hora de recepción se encuentren correctamente registrados.

También comprobará que los datos del usuario estén completos, que se haya identificado el medio utilizado para presentar el requerimiento y que el tipo de usuario corresponda a la información proporcionada.

En la sección del servicio solicitado, verificará que la descripción de la necesidad permita comprender el requerimiento y que exista relación entre esta información y el servicio registrado.

Finalmente, comprobará que se encuentre marcada la decisión adoptada, que se hayan identificado las personas responsables cuando corresponda y que el documento cuente con las firmas previstas.

Cuando exista información pendiente, se dejará constancia de esta situación hasta que pueda completarse con los datos proporcionados por el usuario.

11. Registro de la solicitud

Una vez revisado el formulario, la solicitud se incorporará al registro de atenciones del Centro, utilizando el número asignado durante su recepción.

La información permitirá identificar al usuario, el negocio, la fecha de ingreso, el servicio solicitado y el resultado de la revisión.

Cuando la solicitud sea admitida, se procederá a la apertura del expediente del caso mediante el Formato F-03, manteniendo la relación entre el número de solicitud y el código del expediente.

De esta manera, la información registrada en el Formato F-01 constituirá el punto de partida para las actividades de diagnóstico, ejecución y seguimiento del servicio.

12. Conservación del formulario

El Formato F-01 se conservará como parte de la documentación correspondiente a la solicitud de asistencia técnica.

Cuando el requerimiento sea admitido, el documento se incorporará al expediente individual del usuario, junto con los demás formatos utilizados durante el desarrollo del servicio.

El formulario físico se mantendrá en la carpeta correspondiente, identificado con el código del caso. Su versión digital se conservará en el archivo institucional del Centro, organizada por año y expediente.

Cuando la solicitud sea derivada o no admitida, el documento se conservará dentro del registro de solicitudes recibidas, manteniendo la información sobre el requerimiento y la decisión adoptada.

La documentación quedará bajo custodia del responsable del Centro, quien mantendrá su organización y disponibilidad para las actividades habituales de consulta, coordinación y seguimiento.

13. Relación del Formato F-01 con los demás procesos del Centro

El Formato F-01 constituye el inicio del proceso de atención y permite establecer una relación ordenada entre la solicitud presentada por el usuario y las actividades que posteriormente desarrolla el Centro.

La información registrada se utilizará para abrir el expediente del caso, identificar las necesidades del negocio y organizar el diagnóstico gastronómico mediante el Formato F-02.

Posteriormente, los datos generales del usuario y el servicio solicitado se mantendrán relacionados con los registros de actividades, bitácoras, matrices y productos elaborados.

Una vez concluida la atención, el expediente incorporará los documentos correspondientes a la entrega de resultados y valoración del servicio.

De esta manera, el Formato F-01 permitirá mantener identificada la solicitud original durante todo el proceso de atención, desde su recepción hasta el cierre y conservación del expediente

FORMATO F-01 · SOLICITUD DE SERVICIO

N.º de solicitud y fecha y hora de recepción	SOL-2026-034 · 06/05/2026 · 09h30
Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering
Medio de solicitud	☒ Presencial ☐ Telefónico ☐ Correo ☐ Reserva previa

Datos del usuario

Nombre o razón social	María Fernanda Torres López (Cafetería El Buen Sabor)
Cédula o RUC	RUC del establecimiento
Tipo de usuario	☐ Emprendedor ☒ Microempresario ☐ Asociación u organización ☐ Ciudadano
Teléfono y correo electrónico	Teléfono y correo del solicitante
Dirección	Dirección del establecimiento gastronómico, Loja

Servicio solicitado

Servicio de la cartera	Diagnóstico inicial y levantamiento operativo: información gastronómico, control de insumos, fichas técnicas de recetas, existencias y registro de producción.

Descripción de la necesidad
"No sé qué productos vendo más ni qué cantidad de insumos tengo en almacenamiento, y necesito organizar los pedidos y registrar las cantidades utilizadas en cada preparación."

Resultado de la revisión	☒ Admitida ☐ Derivada ☐ No admitida
Motivo o a dónde se deriva	Asignado al docente Docente tutor asignado y a la estudiante Daniela Alejandra Paredes Vega.
Recibe	Responsable del centro

	
Usuario	**Docente tutor asignado** **Responsable del centro**

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO

CENTRO DE PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA Y DE CATERING

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO F-02 · FICHA DE DIAGNÓSTICO

1. Finalidad del formulario

El Formato F-02 · Ficha de Diagnóstico es el documento utilizado por el Centro de Producción Gastronómica y de Catering para conocer la situación inicial de los emprendedores, microempresarios y negocios que reciben asistencia técnica.

Mediante este formulario se recopila información sobre las actividades que desarrolla el negocio, sus principales dificultades administrativas y gastronómicos, la documentación disponible y las necesidades que requieren atención.

La información registrada permite identificar las actividades que desarrollarán los estudiantes bajo la orientación del docente tutor, establecer los productos que se elaborarán y organizar el tiempo necesario para la prestación del servicio.

Este formulario constituye una parte fundamental del expediente de atención, debido a que permite relacionar las necesidades identificadas con las actividades ejecutadas y los resultados que posteriormente se entregan al usuario.

2. Instrucciones para el llenado de cada campo

2.1. N.º de caso

En este espacio se registrará el código asignado al expediente de atención del usuario. Este número permite identificar el servicio y relacionar la ficha de diagnóstico con los demás documentos que se elaboran durante su ejecución.

El código deberá mantener la estructura utilizada por el Centro, incorporando la palabra CASO, el año de atención, las siglas GAST y el número correlativo correspondiente.

El número registrado deberá coincidir con el código utilizado en el expediente, las bitácoras de actividades, las matrices de información y los documentos de entrega del servicio.

N.º de caso	CASO-2026-GAST-014

Este registro permite mantener identificada la atención desde el diagnóstico inicial hasta la finalización del servicio.

2.2. Fecha

En este apartado se colocará la fecha en que se realiza el diagnóstico inicial o se registra la información correspondiente a la situación del negocio.

La fecha se escribirá utilizando el orden día, mes y año. Deberá corresponder al momento en que se desarrolló la actividad de levantamiento de información y no a una fecha posterior de elaboración de otros documentos.

Fecha	06/05/2026

La fecha permite establecer el inicio del diagnóstico y mantener una secuencia cronológica de las actividades realizadas.

2.3. Centro

En este campo se identificará la unidad institucional encargada de desarrollar el diagnóstico y organizar la asistencia técnica.

Se marcará con una X la casilla correspondiente al Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

Cuadro demostrativo de llenado

Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering

Esta identificación permite relacionar el diagnóstico con los servicios gastronómicos y de producción alimentaria que desarrolla el Centro.

2.4. Usuario

Se registrarán los nombres y apellidos completos de la persona que solicita o recibe la asistencia técnica, acompañados del nombre gastronómico del negocio cuando corresponda.

La información deberá coincidir con los datos registrados en la solicitud de servicio, procurando mantener la misma identificación en todos los documentos del expediente.

Cuando el usuario sea propietario o representante de un establecimiento gastronómico, se colocará el nombre del negocio entre paréntesis para facilitar su reconocimiento.

Usuario	Andrea Carolina Rojas Jiménez (Servicio de Catering Sabores de Loja)

Este campo permite identificar al beneficiario del diagnóstico y relacionar la información recopilada con el establecimiento atendido.

2.5. Docente tutor

En este apartado se registrarán los nombres y apellidos del docente responsable de orientar y supervisar las actividades relacionadas con el diagnóstico del negocio.

El docente tutor acompañará la revisión de la información proporcionada por el usuario, orientará al estudiante en la identificación de necesidades y verificará que los datos registrados correspondan a la situación encontrada.

Se colocará el nombre del docente asignado para la atención, manteniendo correspondencia con los demás documentos del expediente.

Docente tutor	Docente tutor asignado

Este registro permite identificar al responsable de la orientación académica y técnica durante el desarrollo del servicio.

2.6. Estudiantes participantes

En este campo se registrarán los nombres y apellidos completos de los estudiantes que participan en el levantamiento de información y elaboración del diagnóstico.

Cuando intervenga un solo estudiante, se colocará su nombre completo. Si participan varios estudiantes, se identificarán individualmente, manteniendo correspondencia con las actividades que posteriormente registren en sus bitácoras.

Los estudiantes recopilarán y organizarán la información del negocio bajo la supervisión del docente tutor.

Estudiantes participantes	Valeria Isabel Cueva Ortega

Esta información permite identificar a quienes participan directamente en el desarrollo de las actividades de asistencia técnica.

3. Situación actual del usuario o del negocio

En esta sección se describirá la situación en la que se encuentra el negocio al momento de realizar el diagnóstico.

La información deberá obtenerse mediante la conversación con el propietario o representante, la observación de sus actividades y la revisión de los documentos que se encuentren disponibles.

La redacción deberá explicar de manera clara a qué se dedica el negocio, cómo desarrolla sus principales actividades y cuáles son las dificultades que presenta en la organización de su información.

Cuando se trate de establecimientos gastronómicos, se podrán describir aspectos relacionados con producción, recetas, insumos, almacenamiento, costos, higiene y registros de pedidos, considerando las características particulares del servicio solicitado.

Es importante que la descripción refleje la situación identificada durante el levantamiento de información, sin incorporar resultados que todavía no hayan sido obtenidos.

Situación actual del usuario o del negocio
Establecimiento gastronómico que vende artículos de establecimiento gastronómico y materiales de construcción al por mayor y al por menor. La propietaria atiende pedidos en el local y para eventos, pero no dispone de registros de consumo de insumos por preparación y conserva comprobantes sin una clasificación ordenada.

Esta información constituye el punto de partida para establecer las necesidades de asistencia técnica.

4. Necesidad identificada

En este apartado se describirá la necesidad principal que se determina después de conocer la situación actual del negocio.

La información deberá guardar relación directa con las dificultades registradas en el apartado anterior y expresar qué aspectos requieren organización, revisión o mejoramiento.

La redacción deberá explicar el trabajo que necesita desarrollar el Centro para atender el requerimiento del usuario, procurando utilizar términos claros y relacionados con los procesos gastronómicos y operativos.

Cuando se identifiquen varias necesidades relacionadas, estas podrán integrarse en una sola descripción, siempre que correspondan al alcance del servicio.

Necesidad identificada
Levantar los datos gastronómicos de producción y consumo de insumos por tipo de preparación, con la proporción de servicios en local y pedidos para eventos, y ordenar el control de materias primas y registros de producción.

La información registrada permitirá orientar las actividades que se desarrollarán durante la asistencia técnica.

5. Información o datos disponibles

En esta sección se identificará el nivel de disponibilidad de la información que posee el usuario para desarrollar el diagnóstico y las actividades posteriores.

El docente tutor y el estudiante revisarán los documentos proporcionados por el negocio y determinarán si la información se encuentra completa, disponible parcialmente o no existe.

Se marcará con una X una de las siguientes opciones:

Completa: Se seleccionará cuando el usuario disponga de los documentos y registros necesarios para desarrollar el servicio, con información suficiente para su revisión y procesamiento.

Parcial: Se seleccionará cuando el negocio cuente con algunos documentos o registros, pero estos se encuentren incompletos, dispersos o requieran organización y verificación.

No dispone: Se seleccionará cuando el usuario no cuente con los registros necesarios para desarrollar directamente el análisis y sea necesario iniciar la recopilación de información.

Información o datos disponibles	☐ Completa ☒ Parcial ☐ No dispone

Esta identificación permite conocer las condiciones de la información disponible antes de iniciar su organización y procesamiento.

6. Servicio o producto a elaborar

En este apartado se describirá el servicio técnico que desarrollará el Centro y los productos que se prepararán para atender la necesidad identificada.

La información deberá mantener relación con la situación actual del negocio y con los datos disponibles para desarrollar el trabajo.

El registro deberá permitir reconocer qué documento, matriz, informe o herramienta se entregará al usuario al finalizar la atención.

Cuando el servicio comprenda diferentes productos relacionados, estos podrán incorporarse en una misma descripción, procurando que el alcance del trabajo sea comprensible.

Servicio o producto a elaborar	Diagnóstico inicial de la establecimiento gastronómico y hoja de producción y consumo de insumos por tipo de preparación, con la proporción de servicios en local y pedidos para eventos.

El producto identificado servirá como referencia para desarrollar las actividades y comprobar posteriormente los resultados entregados al usuario.

7. Tiempo estimado

En este campo se registrará el tiempo previsto para desarrollar las actividades relacionadas con el servicio solicitado.

La estimación deberá considerar el volumen de información disponible, la complejidad de las actividades, la participación de los estudiantes y las fechas acordadas con el usuario.

El tiempo podrá expresarse en días o semanas, según las características del servicio.

La duración registrada permitirá organizar el levantamiento de información, procesamiento de datos, revisión de productos y entrega de resultados.

Cuadro demostrativo de llenado

Tiempo estimado	2 semanas

Este dato permitirá mantener una referencia temporal para el seguimiento de las actividades.

8. Observaciones

En este apartado se registrará la información complementaria que resulte importante para comprender las condiciones del diagnóstico y organizar el desarrollo del servicio.

Se podrán describir los documentos disponibles, los aspectos pendientes de verificar, las actividades acordadas con el usuario, las fechas previstas y la relación con otros registros utilizados durante la atención.

La redacción deberá ser clara y mantener una secuencia que permita comprender los acuerdos establecidos entre el usuario, docente tutor y estudiante participante.

Cuando existan datos que requieran confirmación, se dejará constancia de esta situación para considerarla durante el procesamiento de la información.

Cuadro demostrativo de llenado

Observaciones
La información está en las facturas de compra de insumos y registros de pedidos de los últimos meses que guarda la propietaria. Con el tutor se acordó el plan: levantamiento de datos gastronómicos y clasificación por línea (13/05/2026), con los datos dudosos por confirmar con la propietaria, y entrega y capacitación (22/05/2026). Registrado en la bitácora F-20 N.º 1.

Las observaciones permiten mantener una continuidad entre la información inicial y las actividades que posteriormente se desarrollan.

9. Firma del docente tutor

En el espacio correspondiente se colocará la firma del docente tutor responsable de orientar y revisar el diagnóstico.

Antes de firmar, el docente verificará que los datos generales del usuario se encuentren completos, que la situación actual del negocio esté descrita con claridad y que la necesidad identificada guarde relación con el servicio o producto que se elaborará.

También comprobará que el tiempo estimado y las observaciones correspondan a las actividades previstas.

Firma	
Espacio para la firma manuscrita del responsable	
Docente tutor asignado	
Responsable del centro	

La firma permitirá identificar al docente responsable de la revisión técnica de la ficha de diagnóstico.

10. Firma del usuario

En el espacio identificado como Usuario se colocará la firma de la persona que participa en el diagnóstico y proporciona la información relacionada con el negocio.

Antes de firmar, el usuario podrá revisar la descripción de la situación actual, las necesidades identificadas y el servicio que se desarrollará.

La firma dejará constancia de su participación en el levantamiento de información y del conocimiento de los aspectos registrados en la ficha.

Firma	
Espacio para la firma manuscrita del solicitante	

11. Revisión del formulario antes de su registro

Una vez completada la Ficha de Diagnóstico, el docente tutor revisará que el número de caso y la fecha correspondan al expediente de atención.

También verificará que los nombres del usuario, docente tutor y estudiante participante estén correctamente registrados y que coincidan con la información utilizada en los demás documentos del servicio.

La descripción de la situación actual deberá permitir comprender el funcionamiento del negocio y sus principales dificultades. Asimismo, la necesidad identificada deberá guardar relación con la información disponible y con el servicio o producto que se elaborará.

Se comprobará que se haya seleccionado una de las alternativas correspondientes a la disponibilidad de datos y que el tiempo estimado permita organizar las actividades previstas.

Finalmente, se revisarán las observaciones y los espacios destinados a las firmas, procurando que la información del formulario se encuentre completa antes de incorporarla al expediente.

12. Registro de la ficha de diagnóstico

Una vez revisado el Formato F-02, la información se incorporará al expediente del caso, manteniendo el código asignado durante la apertura del servicio.

El diagnóstico permitirá organizar las actividades que desarrollará el estudiante bajo la orientación del docente tutor.

Los datos registrados servirán como referencia para el levantamiento de información, elaboración de matrices, organización de registros gastronómicos y preparación de los productos técnicos.

Las actividades realizadas durante este proceso se documentarán en las bitácoras correspondientes, manteniendo relación con la necesidad identificada y los productos previstos.

De esta manera, la ficha de diagnóstico permitirá mantener una continuidad entre la solicitud inicial y las actividades desarrolladas durante la atención.

13. Conservación del formulario

El Formato F-02 se conservará dentro del expediente individual del usuario, junto con la solicitud de servicio y los demás documentos generados durante la asistencia técnica.

La ficha física se incorporará a la carpeta correspondiente, identificada con el código del caso y el nombre del negocio atendido.

Su versión digital se conservará en el archivo institucional del Centro, manteniendo la misma identificación utilizada en el expediente.

Cuando durante el diagnóstico se hayan revisado documentos gastronómicos o administrativos, los registros autorizados que se incorporen al expediente deberán organizarse de manera que puedan relacionarse con la información descrita en la ficha.

El responsable del Centro mantendrá la custodia de la documentación y garantizará su organización, confidencialidad y disponibilidad para las actividades habituales de atención y seguimiento.

14. Relación del Formato F-02 con los demás procesos del Centro

El Formato F-02 permite continuar el proceso de atención iniciado mediante la solicitud de servicio F-01, proporcionando información más detallada sobre las condiciones del negocio y sus necesidades.

La información recopilada constituye la base para organizar las actividades de asistencia técnica y establecer los productos que se desarrollarán.

Durante la ejecución del servicio, los estudiantes registrarán sus actividades en el Formato F-20 · Bitácora Diaria de la Práctica, relacionando cada jornada de trabajo con las necesidades identificadas durante el diagnóstico.

Los documentos gastronómicos revisados se utilizarán para elaborar las matrices y registros que correspondan al servicio solicitado, bajo la supervisión del docente tutor.

Una vez concluidas las actividades, los productos elaborados se entregarán al usuario y se documentará su recepción mediante el Formato F-04 · Acta de Conformidad y Cierre.

Finalmente, la ficha de diagnóstico permanecerá incorporada al expediente como registro de la situación inicial del negocio, permitiendo relacionar las necesidades identificadas con las actividades desarrolladas y los resultados entregados durante la prestación del servicio.

FORMATO F-02 · FICHA DE DIAGNÓSTICO

N.º de caso	CASO-2026-GAST-022
Fecha	05/08/2026
Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering
Usuario	Andrea Carolina Rojas Jiménez (Servicio de Catering Sabores de Loja)
Docente tutor	Docente tutor asignado
Estudiantes participantes	Valeria Isabel Cueva Ortega

Situación actual del usuario o del negocio
Establecimiento gastronómico que usa la matriz de pedidos y el registro mensual de producción del caso anterior. El catálogo de preparaciones de la propietaria está desordenado y a veces no sabe cuánto existencias tiene antes de comprometer una venta grande.

Necesidad identificada
Evaluar el flujo de datos gastronómicos y la revisión de comprobantes de venta al por mayor, y ordenar y codificar el catálogo de líneas de establecimiento gastronómico y construcción.

Información o datos disponibles	☒ Completa ☐ Parcial ☐ No dispone
Servicio o producto a elaborar	Resumen del monitoreo del registro, recetario codificado por líneas de establecimiento gastronómico y construcción y ajustes al formato de registro.
Tiempo estimado	6 semanas

Observaciones	
Se cuenta con la matriz de pedidos y el control mensual producidos en el caso anterior. Con el tutor se acordó el plan: evaluación del flujo de datos y revisión de comprobantes (19/08/2026), ordenamiento y codificación del catálogo (09/09/2026) y entrega con práctica de uso (18/09/2026). Registrado en la bitácora F-20 N.º 8.	
	
Docente tutor asignado **Docente tutor**	**Usuario**

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO

CENTRO DE PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA Y DE CATERING

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO F-03 · EXPEDIENTE DEL CASO

1. Finalidad del formulario

El Formato F-03 · Expediente del Caso es el documento utilizado por el Centro de Producción Gastronómica y de Catering para organizar y mantener un registro de las actividades desarrolladas durante la atención de los usuarios.

Mediante este formulario se identifican los datos generales del caso, el servicio solicitado, los responsables de su ejecución, la modalidad de atención, las actividades realizadas y los documentos generados durante el proceso.

Su utilización permite mantener organizada la información de cada atención, relacionar las actividades con sus respectivas evidencias y conservar los documentos que forman parte del expediente.

2. Instrucciones para el llenado de cada campo

2.1. N.º de caso y fecha de apertura

En este espacio se registrará el código de identificación asignado al expediente y la fecha en que se inicia formalmente la atención del usuario.

El código deberá mantener la estructura utilizada por el Centro, incorporando la palabra CASO, el año correspondiente, las siglas GAST y el número correlativo.

La fecha se escribirá en el orden día, mes y año. El código deberá utilizarse de manera uniforme en todos los documentos relacionados con el mismo servicio.

N.º de caso y fecha de apertura	CASO-2026-GAST-013 · 06/05/2026

2.2. Centro

En este apartado se identificará la unidad institucional encargada de organizar y desarrollar el servicio.

Se marcará con una X la casilla correspondiente al Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering

2.3. Usuario

Se registrarán los nombres y apellidos completos de la persona que recibe el servicio, acompañados del nombre gastronómico del negocio cuando corresponda.

Los datos deberán coincidir con la identificación utilizada en la solicitud de servicio y en los demás documentos del expediente.

Cuando el usuario represente un establecimiento gastronómico, se colocará el nombre del negocio entre paréntesis.

Usuario	María Fernanda Torres López (Cafetería El Buen Sabor)

2.4. Servicio

En este campo se describirá el servicio de asistencia técnica que desarrollará el Centro, considerando el requerimiento presentado por el usuario.

La información deberá corresponder al servicio registrado en la solicitud inicial y mantener relación con las necesidades identificadas durante el diagnóstico.

Se escribirán las actividades principales que comprende la atención, utilizando una descripción clara y concreta.

Servicio	Diagnóstico inicial y levantamiento operativo: información gastronómico, control de insumos, fichas técnicas de recetas, existencias y registro de producción.

2.5. Docente tutor

En este apartado se registrarán los nombres y apellidos del docente encargado de orientar y supervisar las actividades desarrolladas durante la prestación del servicio.

El nombre deberá corresponder al docente asignado al caso y mantenerse de manera uniforme en los registros de actividades y documentos relacionados.

Docente tutor	Docente tutor asignado

2.6. Estudiantes asignados

Se registrarán los nombres y apellidos completos de los estudiantes que participan en el desarrollo del servicio.

Cuando intervenga un solo estudiante, se colocará su nombre completo. Si participan varios, se identificarán individualmente.

Los nombres registrados deberán corresponder a los estudiantes que desarrollan las actividades y elaboran los productos bajo la orientación del docente tutor.

Estudiantes asignados	Daniela Alejandra Paredes Vega

2.7. Modalidad de atención

En este apartado se describirá la forma y el lugar en que se desarrollará la asistencia técnica.

Se indicará si la atención se realiza presencialmente en las instalaciones del Centro, mediante visitas al establecimiento del usuario o utilizando medios de comunicación a distancia.

La descripción deberá precisar cómo se recibe la información, dónde se desarrollan las actividades y de qué manera se entregan los productos.

Cuando no se realicen visitas al establecimiento, esta condición deberá quedar registrada.

Cuadro demostrativo de llenado

Modalidad de atención	Atención presencial en el Centro de Producción Gastronómica y de Catering del Instituto: la propietaria acudió al Centro con su documentación y los productos se elaboraron y entregaron allí. No se realizaron visitas de campo al establecimiento.

3. Registro de actividades

En esta sección se registrarán cronológicamente las actividades desarrolladas durante la prestación del servicio.

Cada fila corresponderá a una actividad o jornada de trabajo, identificando la fecha, la descripción de las acciones realizadas, las personas responsables y los documentos o productos generados.

La información se incorporará conforme avancen las actividades, manteniendo relación con los registros y documentos que forman parte del expediente.

3.1. Fecha

En esta columna se colocará la fecha en que se realizó cada actividad.

La fecha se registrará utilizando el orden día, mes y año. Cada actividad deberá contar con su fecha correspondiente.

3.2. Actividad realizada

En esta columna se describirán las acciones desarrolladas durante la atención del usuario.

La redacción deberá indicar qué actividad se realizó, dónde se desarrolló, qué información se revisó o procesó y cuál fue el trabajo efectuado.

Se utilizarán descripciones concretas que permitan identificar las actividades de recepción, diagnóstico, levantamiento de información, procesamiento de datos, revisión y entrega de productos.

Cada actividad se registrará en una fila independiente, respetando el orden cronológico.

3.3. Responsable

En esta columna se registrarán los nombres y apellidos de las personas que participaron directamente en la ejecución de cada actividad.

Cuando la actividad corresponda a la recepción de la solicitud, se podrá identificar al responsable del Centro mediante la denominación de su cargo.

Cuando intervengan el docente tutor y el estudiante, se colocarán los nombres de ambos, separados de manera clara.

Fecha	Actividad realizada	Responsable
06/05/2026	Recepción presencial de la solicitud SOL-2026-034 (09h30) en el Centro de Prestación de Servicios: la propietaria no sabe qué preparaciones tienen mayor demanda ni cuántos insumos tiene disponibles, no conoce a sus clientes más frecuentes y anota las pedidos en un cuaderno. Solicitud admitida y asignada al docente tutor y a la estudiante.	Responsable del centro
08/05/2026	Reunión de diagnóstico inicial en el Centro con la propietaria, que tiene un negocio de preparación y expendio de alimentos: preguntas sobre ventas, inventario de insumos y clientes; explicación y firma del consentimiento informado (F-19) y acuerdo del plan de trabajo con el tutor.	Daniela Alejandra Paredes Vega; Docente tutor asignado
13/05/2026	Análisis del inventario de insumos y del registro de pedidos en el Centro: clasificación de insumos, registro de entradas y consumos, cálculo de existencias y mermas, y resumen de hallazgos sin copiar datos personales.	Daniela Alejandra Paredes Vega
19/05/2026	Revisión con la propietaria, en el Centro, del existencias de materias primas y materiales de cocina; diseño y entrega de la matriz de control de insumos, producción y faltantes junto con el diagnóstico, y firma del acta de conformidad (F-04). Seguimiento telefónico agendado para el 22/05/2026.	Daniela Alejandra Paredes Vega; Docente tutor asignado

3.4. Evidencia o producto

En esta columna se registrarán los documentos, formatos, matrices, informes o productos elaborados como resultado de cada actividad.

Cuando corresponda a un formato institucional, se utilizará su código de identificación. Si se trata de un archivo digital, se señalará el nombre del producto y el programa utilizado para su elaboración, cuando resulte pertinente.

Los documentos registrados deberán corresponder a las actividades descritas en la misma fila.

Evidencia o producto	☒ F-01 ☐ F-02 ☐ F-19 ☒ Productos ☒ F-04 ☐ F-08

3.5. Registro completo de actividades

Las cuatro columnas anteriores se llenarán de manera conjunta, incorporando la información correspondiente a cada actividad realizada.

Fecha	Actividad realizada	Responsable	Evidencia o producto
06/05/2026	Recepción presencial de la solicitud SOL-2026-034 (09h30) en el Centro de Prestación de Servicios: la propietaria no sabe qué preparaciones tienen mayor demanda ni cuántos insumos tiene disponibles, no conoce a sus clientes más frecuentes y anota las pedidos en un cuaderno. Solicitud admitida y asignada al docente tutor y a la estudiante.	Responsable del centro	F-01
08/05/2026	Reunión de diagnóstico inicial en el Centro con la propietaria, que tiene un negocio de preparación y expendio de alimentos: preguntas sobre ventas, inventario de insumos y clientes; explicación y firma del consentimiento informado (F-19) y acuerdo del plan de trabajo con el tutor.	Daniela Alejandra Paredes Vega; Docente tutor asignado	F-19; Bitácora F-20 N.º 1
13/05/2026	Análisis del inventario de insumos y del registro de pedidos en el Centro: clasificación de insumos, registro de entradas y consumos, cálculo de existencias y mermas, y resumen de hallazgos sin copiar datos personales.	Daniela Alejandra Paredes Vega	Bitácora F-20 N.º 2; hoja de inventario de insumos y registro de pedidos (Excel)
19/05/2026	Revisión con la propietaria, en el Centro, del existencias de materias primas y materiales de cocina; diseño y entrega de la matriz de control de insumos, producción y faltantes junto con el diagnóstico, y firma del acta de conformidad (F-04). Seguimiento telefónico agendado para el 22/05/2026.	Daniela Alejandra Paredes Vega; Docente tutor asignado	F-04; Bitácora F-20 N.º 3; matriz de captura (Excel)

4. Documentos que existen (marcar)

En este apartado se identificarán los documentos que forman parte del expediente del caso.

Se revisará la documentación disponible y se marcará con una X la casilla correspondiente a cada formato o producto que se encuentre incorporado al expediente.

Las casillas deberán actualizarse conforme se generen y archiven los documentos durante el desarrollo del servicio.

Para completar este apartado se considerará lo siguiente:

F-01: Se marcará cuando se encuentre incorporada la solicitud de servicio.

F-02: Se marcará cuando se disponga de la ficha de diagnóstico correspondiente al caso.

F-19: Se marcará cuando se encuentre archivado el consentimiento informado del usuario.

Productos: Se marcará cuando se hayan incorporado los documentos, matrices, registros o herramientas elaborados durante la atención.

F-04: Se marcará cuando se encuentre incorporada el acta de conformidad y cierre.

F-08: Se marcará cuando se disponga de la encuesta de satisfacción del usuario.

Documentos que existen (marcar)	☒ F-01 ☐ F-02 ☐ F-19 ☒ Productos ☒ F-04 ☐ F-08

5. Fecha de cierre y custodia

En este apartado se registrará la fecha en que finaliza la atención del caso y el lugar donde se conservará el expediente.

La fecha se escribirá en el orden día, mes y año, considerando el momento en que se concluye el servicio y se formaliza la entrega de los productos correspondientes.

A continuación, se identificará el archivo o dependencia institucional responsable de conservar la documentación.

El registro deberá permitir conocer cuándo finalizó la atención y dónde se encuentran los documentos físicos o digitales del expediente.

Fecha de cierre y custodia	19/05/2026 · Archivo del Centro de Producción Gastronómica y de Catering

6. Revisión del formulario antes de su registro

Una vez completado el Formato F-03, el responsable del Centro verificará que el número de caso y la fecha de apertura correspondan al expediente del usuario.

Se comprobará que los datos generales, el servicio, el docente tutor, los estudiantes asignados y la modalidad de atención se encuentren registrados.

También se revisará que las actividades estén organizadas cronológicamente y que cada una contenga su fecha, descripción, responsable y evidencia o producto correspondiente.

En la sección de documentos existentes se comprobará que las casillas marcadas correspondan a los documentos incorporados al expediente.

Finalmente, se verificará que la fecha de cierre y el lugar de custodia estén correctamente registrados.

7. Registro del expediente

El Formato F-03 se incorporará al expediente individual del usuario desde el inicio de la atención.

Durante el desarrollo del servicio se actualizará el registro de actividades, incorporando las acciones realizadas y los documentos generados.

Cada actividad deberá mantener relación con las bitácoras, matrices, informes y productos correspondientes.

Al finalizar el servicio se completarán los campos relacionados con la documentación existente, fecha de cierre y custodia del expediente.

8. Conservación del formulario

El Formato F-03 se conservará como documento de organización y seguimiento del expediente individual del caso.

La versión física se archivará en la carpeta identificada con el código del caso y el nombre del usuario o negocio atendido.

La versión digital se conservará en la carpeta electrónica correspondiente, manteniendo la misma identificación utilizada en el archivo físico.

Los documentos relacionados con el servicio se organizarán dentro del expediente, procurando conservar el orden de las actividades realizadas.

La custodia de la documentación estará a cargo del responsable del Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

FORMATO F-03 · EXPEDIENTE DEL CASO

N.º de caso y fecha de apertura	CASO-2026-GAST-013 · 06/05/2026
Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering
Usuario	María Fernanda Torres López (Cafetería El Buen Sabor)
Servicio	Diagnóstico inicial y levantamiento operativo: información gastronómico, control de insumos, fichas técnicas de recetas, existencias y registro de producción.
Docente tutor	Docente tutor asignado
Estudiantes asignados	Daniela Alejandra Paredes Vega
Modalidad de atención	Atención presencial en el Centro de Producción Gastronómica y de Catering del Instituto: la propietaria acudió al Centro con su documentación y los productos se elaboraron y entregaron allí. No se realizaron visitas de campo al establecimiento.

Registro de actividades

Fecha	Actividad realizada	Responsable	Evidencia o producto
06/05/2026	Recepción presencial de la solicitud SOL-2026-034 (09h30) en el Centro de Prestación de Servicios: la propietaria no sabe qué preparaciones tienen mayor demanda ni cuántos insumos tiene disponibles, no conoce a sus clientes más frecuentes y anota las pedidos en un cuaderno. Solicitud admitida y asignada al docente tutor y a la estudiante.	Responsable del centro	F-01
08/05/2026	Reunión de diagnóstico inicial en el Centro con la propietaria, que tiene un negocio de preparación y expendio de alimentos: preguntas sobre ventas, inventario de insumos y clientes; explicación y firma del consentimiento informado (F-19) y acuerdo del plan de trabajo con el tutor.	Daniela Alejandra Paredes Vega; Docente tutor asignado	F-19; Bitácora F-20 N.º 1

13/05/2026	Análisis del inventario de insumos y del registro de pedidos en el Centro: clasificación de insumos, registro de entradas y consumos, cálculo de existencias y mermas, y resumen de hallazgos sin copiar datos personales.	Daniela Alejandra Paredes Vega	Bitácora F-20 N.° 2; hoja de inventario de insumos y registro de pedidos (Excel)
19/05/2026	Revisión con la propietaria, en el Centro, del existencias de materias primas y materiales de cocina; diseño y entrega de la matriz de control de insumos, producción y faltantes junto con el diagnóstico, y firma del acta de conformidad (F-04). Seguimiento telefónico agendado para el 22/05/2026.	Daniela Alejandra Paredes Vega; Docente tutor asignado	F-04; Bitácora F-20 N.° 3; matriz de captura (Excel)

Documentos que existen (marcar)	☒ F-01 ☐ F-02 ☐ F-19 ☒ Productos ☒ F-04 ☐ F-08

Fecha de cierre y custodia	19/05/2026 · Archivo del Centro de Producción Gastronómica y de Catering

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO

CENTRO DE PRODUCCIÓN GASTRONÓMICA Y DE CATERING

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO F-04 · ACTA DE CONFORMIDAD Y CIERRE

1. Finalidad del formulario

El Formato F-04 · Acta de Conformidad y Cierre es el documento utilizado por el Centro de Producción Gastronómica y de Catering para registrar la finalización de los servicios de asistencia técnica brindados a emprendedores, microempresarios y negocios de la localidad.

Mediante este formulario se identifican el servicio prestado, los productos o resultados entregados, la conformidad del usuario, las observaciones relacionadas con la atención recibida y la fecha prevista para el seguimiento posterior.

El documento se completa durante la entrega de los resultados y se incorpora al expediente individual del caso, manteniendo el registro de la atención desarrollada.

2. Instrucciones para el llenado de cada campo

2.1. N.° de caso

En este espacio se registrará el código de identificación asignado al expediente del usuario.

El código deberá mantener la estructura utilizada por el Centro, incorporando la palabra CASO, el año de atención, las siglas GAST y el número correlativo correspondiente.

El número registrado deberá coincidir con el utilizado en la solicitud de servicio, ficha de diagnóstico, expediente del caso, bitácoras y demás documentos relacionados con la atención.

N.° de caso	CASO-2026-GAST-018

2.2. Fecha

En este apartado se registrará la fecha en que se realiza la entrega de los productos o resultados y se formaliza el cierre del servicio.

La fecha se escribirá utilizando el orden día, mes y año, y deberá corresponder al día en que el usuario revisa los resultados y expresa su conformidad o las observaciones correspondientes.

Fecha	12/06/2026

2.3. Centro

En este campo se identificará la unidad institucional encargada de desarrollar el servicio y formalizar su cierre.

Se marcará con una X la casilla correspondiente al Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering

2.4. Usuario

Se registrarán los nombres y apellidos completos de la persona que recibió el servicio, acompañados del nombre gastronómico del negocio cuando corresponda.

La información deberá coincidir con los datos registrados en los documentos anteriores del expediente.

Cuando la atención haya sido brindada a un establecimiento gastronómico, se colocará el nombre del negocio entre paréntesis.

Usuario	María Fernanda Torres López (Cafetería El Buen Sabor)

2.5. Servicio prestado

En este apartado se describirá el servicio de asistencia técnica desarrollado por el Centro.

La redacción deberá identificar las actividades principales que se ejecutaron durante la atención, manteniendo relación con las necesidades registradas en el diagnóstico inicial y las actividades documentadas en el expediente.

Se utilizará una descripción clara y concreta, indicando los procesos gastronómicos, productivos o de servicio de alimentos que fueron atendidos.

El contenido deberá corresponder al servicio efectivamente desarrollado y no incluir actividades que no hayan sido ejecutadas.

Servicio prestado	Evaluación de procesos y acompañamiento técnico: registro de preparación de alimentos, organización de estaciones de trabajo, control de insumos, higiene y atención en eventos.

3. Productos o resultados entregados

En esta sección se registrarán los documentos, herramientas, matrices, registros o resultados que fueron elaborados durante la asistencia técnica y entregados al usuario.

La descripción deberá identificar de manera concreta cada producto, permitiendo reconocer la documentación recibida al finalizar el servicio.

Cuando se entreguen varios productos, estos se registrarán en el mismo apartado, separándolos de manera clara.

Los productos descritos deberán corresponder a los documentos elaborados durante las actividades y registrados en el expediente del caso.

Productos o resultados entregados
Resumen del análisis del registro de producción, fichas técnicas de preparación, lista de verificación de higiene y recomendaciones para el servicio de catering.

4. Conformidad del usuario

En este apartado se registrará la valoración expresada por el usuario respecto de los productos o resultados recibidos.

Una vez realizada la entrega, se solicitará al usuario que revise la información y señale su conformidad mediante una de las alternativas disponibles.

Se marcará con una X una de las siguientes opciones:

Conforme: Se seleccionará cuando el usuario manifieste que recibió los productos o resultados y se encuentra de acuerdo con el servicio prestado.

Conforme con observaciones: Se seleccionará cuando el usuario acepte los productos o resultados entregados, pero manifieste alguna observación que deba quedar registrada.

No conforme: Se seleccionará cuando el usuario exprese que los productos o resultados recibidos no corresponden a lo esperado o presente desacuerdo con la atención brindada.

Se marcará únicamente la opción que corresponda a la respuesta expresada por el usuario.

Conformidad del usuario	☒ Conforme ☐ Conforme con observaciones ☐ No conforme

5. Observaciones del usuario

En esta sección se registrarán las opiniones, apreciaciones u observaciones expresadas por el usuario respecto del servicio recibido y los productos entregados.

La información deberá escribirse utilizando un lenguaje claro y respetando el sentido de las palabras manifestadas por el solicitante.

Cuando el usuario realice comentarios verbales, el responsable del llenado los transcribirá de manera comprensible, sin modificar su significado.

Si el usuario expresa alguna dificultad, inconformidad o aspecto pendiente, este deberá registrarse en el mismo espacio.

Cuando no existan observaciones, se escribirá «Sin observaciones».

Observaciones del usuario
"Las fichas técnicas y el control de insumos me ayudaron a organizar las preparaciones y planificar mejor el servicio."

6. Seguimiento posterior (fecha y medio)

En este apartado se registrará la fecha prevista para mantener contacto con el usuario después de la entrega de los productos o resultados.

La fecha se escribirá en el orden día, mes y año, seguida del medio de comunicación que se utilizará para realizar el seguimiento.

El medio podrá corresponder a una llamada telefónica, comunicación por correo electrónico, reunión presencial u otra forma de contacto acordada con el usuario.

La información deberá registrarse conforme a la fecha y el medio establecidos durante el cierre del servicio.

Seguimiento posterior (fecha y medio)	26/06/2026 · llamada telefónica

7. Firma del usuario

En el espacio identificado como Usuario se colocará la firma de la persona que recibió los productos o resultados del servicio.

Antes de firmar, el usuario revisará la información registrada en el acta, especialmente la descripción del servicio prestado, los productos entregados, la opción de conformidad seleccionada y las observaciones incorporadas.

La firma dejará constancia de la recepción de los productos y de la conformidad u observaciones expresadas en el documento.

Cuando el servicio haya sido prestado a un negocio, firmará la persona que participó en la atención y recibió los resultados.

Firma
Espacio para la firma manuscrita del solicitante
Usuario

8. Firma del responsable del Centro

En este espacio se colocará la firma de la persona encargada de formalizar el cierre del servicio y verificar la entrega de los productos correspondientes.

Antes de firmar, el responsable comprobará que los datos generales del caso se encuentren completos, que los productos entregados estén correctamente identificados y que se haya registrado la conformidad del usuario.

También verificará que las observaciones y la información relacionada con el seguimiento posterior se encuentren incorporadas en el formulario.

Firma
Espacio para la firma manuscrita del responsable
Docente tutor asignado
Responsable del centro

9. Revisión del formulario antes de su registro

Una vez completado el Formato F-04, el responsable del Centro verificará que el número de caso corresponda al expediente de atención y que la fecha registrada coincida con la entrega de los productos o resultados.

Se comprobará que los datos del usuario estén correctamente escritos y que la descripción del servicio prestado corresponda a las actividades desarrolladas.

También se revisará que los productos entregados estén identificados, que se haya marcado una de las opciones de conformidad y que las observaciones del usuario se encuentren registradas.

Finalmente, se verificará que la fecha y el medio de seguimiento posterior estén completos y que el documento cuente con las firmas del usuario y del responsable del Centro.

10. Registro del acta de conformidad y cierre

Una vez revisado y firmado el Formato F-04, el documento se incorporará al expediente individual del caso.

Se registrará la fecha de cierre del servicio y se mantendrá la relación entre el acta, los productos entregados y las actividades desarrolladas.

La información del acta permitirá actualizar el estado de la atención en los registros del Centro.

Cuando el usuario haya expresado observaciones o se hayan establecido actividades de seguimiento, estas se mantendrán identificadas para su atención posterior.

11. Conservación del formulario

El Formato F-04 se conservará como parte de la documentación correspondiente al cierre del servicio.

La versión física se archivará en la carpeta individual del usuario, identificada con el código del caso y el nombre del negocio atendido.

La versión digital se conservará en el archivo institucional del Centro, manteniendo la misma identificación utilizada en el expediente físico.

El acta se archivará junto con los documentos que permitan identificar los productos entregados y las actividades realizadas durante la atención.

La custodia del documento estará a cargo del responsable del Centro de Producción Gastronómica y de Catering.

FORMATO F-04 · ACTA DE CONFORMIDAD Y CIERRE

N.º de caso	CASO-2026-GAST-018
Fecha	12/06/2026
Centro	☒ Centro de Producción Gastronómica y de Catering
Usuario	María Fernanda Torres López (Cafetería El Buen Sabor)
Servicio prestado	Evaluación de procesos y acompañamiento técnico: registro de preparación de alimentos, organización de estaciones de trabajo, control de insumos, higiene y atención en eventos.

Productos o resultados entregados
Resumen del análisis del registro de producción, fichas técnicas de preparación, lista de verificación de higiene y recomendaciones para el servicio de catering.

Conformidad del usuario	☒ Conforme ☐ Conforme con observaciones ☐ No conforme

Observaciones del usuario
"Las fichas técnicas y el control de insumos me ayudaron a organizar las preparaciones y planificar mejor el servicio."

Seguimiento posterior (fecha y medio)	26/06/2026 · llamada telefónica
	
Usuario	**Docente tutor asignado** **Responsable del centro**