

MANUAL DE ORGANIZACION

MISCELÁNEA LOS ARCOS



PROF: MARIA del Carmen Islas López



Contenido

[MANUAL DE ORGANIZACION 0](#_Toc517869756)

[Código de ética 2](#_Toc517869757)

[Código de conducta 2](#_Toc517869758)

[Introducción 2](#_Toc517869759)

[Antecedentes 3](#_Toc517869760)

[Marco jurídico Administrativo 3](#_Toc517869761)

[Atribuciones 3](#_Toc517869762)

[Misión 3](#_Toc517869763)

[Visión 3](#_Toc517869764)

[Objetivo 3](#_Toc517869765)

[**Políticas de calidad** 4](#_Toc517869766)

[Estructura orgánica 4](#_Toc517869767)

[Organigrama 4](#_Toc517869768)

[Descripción por área 5](#_Toc517869769)

[Glosario 5](#_Toc517869770)

[**Firmas de Revisión** 6](#_Toc517869771)

[**Firmas de Autorización** 6](#_Toc517869772)

[**Plan de políticas informáticas** 6](#_Toc517869773)

[Alcance 6](#_Toc517869774)

[El presente documento es aplicable para los empleados y el dueño que tenga acceso a la información relevante y a los recursos informáticos del establecimiento. 6](#_Toc517869775)

[Asignación 6](#_Toc517869776)

[Seguridad de la información 6](#_Toc517869777)

[Mantenimiento y buen uso de la infraestructura 6](#_Toc517869778)

## Código de ética

**Respeto:**

El empleado al momento que se atiende a los clientes al llegar al establecimiento tiene que haber un trato adecuado de ambas partes, que sea cordial.

**Honestidad:**

Ofrecer productos de la calidad y precio que se mencionan con los que se ofrecen, cobrar adecuadamente el importe por los productos adquiridos.

**Lealtad:**

Por parte de los empleados y los dueños mutuamente para que exista una buena convivencia y comodidad por ambas partes, esto recae directamente en el desempeño del empleado.

## Código de conducta

**Eficiencia:**

El desempeño esperado por parte del empleado al momento de efectuar sus actividades (velocidad, buena actitud, trato igualitario…etc.)

**Respeto:**

Tratar de manera respetuosa a los clientes que acudan al establecimiento y sin distinción alguna, con un tono amable sea cual sea la actitud del cliente en cuestión.

**Responsabilidad:**

Cumplir el horario establecido y las tareas asignadas al empleado véase, puntualidad, eficiencia, organización…etc.

## Introducción

En este documento se presentan los siguiente, objetivos y las funciones que de las áreas que integran la miscelánea Los Arcos, así también los antecedentes, la información referente al marco jurídico, misión, visión, estructuras técnicas y un glosario que te permitirá la mayor comprensión, este manual va dirigido tanto a empleados como al dueño y personas externas que deseen obtener información de este lugar.

## Antecedentes

La miscelánea “Los arcos”, ubicada en Tulancingo de bravo Hidalgo. En la colonia Las glorias a nombre de Josimar Cruz Martínez, la cual fue adquirida por el mismo desde el año 2017 pero lleva laborando desde el año 2003, es una tienda de abarrotes donde se pueden consumir desde alimentos y bebidas básicas, hasta productos de limpieza y para el hogar.

## Marco jurídico Administrativo

El establecimiento cuenta con el permiso del uso de suelo ya que está ubicado dentro de un terreno dentro de su vivienda, así como e l” Aviso de declaración de apertura del establecimiento mercantiles”, se tiene dado de alta desde la reapertura del negocio.

La licencia de funcionamiento esta tramitada debidamente puesto a que el establecimiento cuenta con la venta de bebidas alcohólicas. El registro de hacienda está en trámites y se espera ya contar con dicho papel dentro de poco.

## Atribuciones

El reglamento de la empresa es:

* Los empleados deben atender al cliente de una manera respetuosamente.
* Los empleados deben llegar puntual a laborar en la tienda de no ser así se le aplicara un descuento correspondiente a su sueldo.
* No se permite la entrada con alimentos y bebidas al establecimiento.
* No se permite el trato grosero a los clientes y empleados.
* Se debe tener respeto de clientes a empleados y viceversa.
* No llegar a trabajar bajo la influencia de sustancias toxicas si no será suspendido.

## Misión

Somos una tienda de abarrotes que busca satisfacer las necesidades de nuestros clientes, nos hemos distinguido por nuestra accesibilidad de ofrecer un buen trato al cliente y brindad calidad en nuestros productos de miscelánea.

## Visión

Ser reconocida en la colonia donde estamos ubicados y sus alrededores al igual que expandir en tamaño el establecimiento para así poder ofrecer mayor variedad de productos y mayor comodidad a nuestros clientes, para convertirnos en un punto de referencia.

## Objetivo

Brindar un servicio agradable al cliente, así como productos de calidad a un precio accesible teniendo una gran variedad de productos básicos.

# **Políticas de calidad**

* Los empleados de esta miscelánea mantendrán una actitud positiva para poder ofrecer un servicio de excelencia basada en el respeto y la responsabilidad.
* En la miscelánea ofrecemos productos de calidad.

Estamos comprometidos con el servicio y la satisfacción que damos a nuestros clientes, a través de proveer productos y servicios de calidad y el buen desarrollo de nuestros empleados buscando siempre una buena satisfacción.

* Tenemos un gran compromiso de buscar siempre los mejores productos para ofrecer a nuestros clientes y tener la mayor calidad en estos.

## Estructura orgánica

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del puesto** | **Descripción** | **Encargado** |
| Dueño | Propietario de la tienda el cual tiene conocimiento total sobre las actividades que se realizan en la tienda. | Josimar Cruz Martínez  Citlali Paredes Illescaz |
| Gerente | Personal que se encarga de atender de manera directa y adecuada a los clientes mientras el dueño está ausente. | Sofía Vásquez Pérez |

## Organigrama

## Descripción por área

**Área de compras:**

El dueño del establecimiento elige a sus proveedores de productos en base a ciertos puntos: calidad de sus productos, precio que manejan, cercanía con el local y tipo de productos que requieren.

**Área de ventas:**

La tienda al contar con un amplio espacio utiliza un tipo de venta de “Auto servicio” el cual consiste en que los clientes seleccionen sus productos de manera autónoma para posterior mente pagar en el mostrador.

**Área de almacén:**

En el almacén donde están guardados los productos es utilizado para reabastecer los exhibidores cuando estos se vallan vaciando el dueño se basa en hacer su listado de productos para volverse a surtir.

## Glosario

**Punto de venta:**

Se trata del local comercial en el cual se ofrecen diversos productos a la venta.

**Corte de caja:**

Es la determinación del saldo actual partiendo del saldo del día anterior

agregándole las entradas y restándole las salidas del numerario del día.

**Reabastecimiento:**

Es una operación que consiste en contar nuevamente la mercancía o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización para evitar las situaciones de faltas de existencias.

**Infraestructura:**

Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

## **Firmas de Revisión**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. María del Carmen Islas López

Supervisora del proyecto

## **Firmas de Autorización**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sr. Josimar Cruz Martínez

Dueño de la miscelánea Los Arcos

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sra. Citlali Paredes Illescaz

Dueña de la miscelánea Los Arcos

# **Plan de políticas informáticas**

## Alcance

## El presente documento es aplicable para los empleados y el dueño que tenga acceso a la información relevante y a los recursos informáticos del establecimiento.

## Asignación

1. Los miembros de la empresa cuentan con el equipo de informáticas necesario para realizar las labores administrativas necesarias.
2. Los empleados deberán tener un uso adecuado de los recursos informáticos y deben informar d cualquier falla del equipo.
3. Los empleados deben tener un cuidado adecuando del equipo de cómputo pues le pertenece a la empresa.
4. Mediante uso de un sistema conectado a internet, promocionar los productos que ofrece la empresa.
5. Tener registro de las actividades económicas de la empresa en un sistema de informático.

## Seguridad de la información

1. Se debe dar al dueño el reporte de venta que se realiza para que el pueda llevar un inventario adecuadamente.
2. Los empleados que manejan la información deberán cumplir con una conducta profesional al manejar información.
3. Los sistemas estarán alojados en un sistema operativo Linux

## Mantenimiento y buen uso de la infraestructura

1. El equipo de cómputo con el que cuenta el establecimiento deberá tener Windows y deberá manejar seguridad y un antivirus instalado.
2. Deberá checarse el equipo con frecuencia para detectar si no tiene defectos y para dar mantenimiento a este.