23 de Mayo de 2018



Manual de la organización

**INDICE**

**Introducción \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 1**

**Código de Ética y Conducta** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2**

**Antecedentes \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3**

**Marco Jurídico-Administrativo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4**

**Atribuciones \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 5**

**Misión \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 6**

**Visión\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 7**

**Objetivo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 8**

**Políticas de Calidad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 9**

**Organigrama \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 10**

**Estructura Orgánica \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 11**

**Descripción de Funciones \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 12**

**Anexo de Plan de Políticas Informáticas \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 13**

**Glosario \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 14**

**Firma de Revisión \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 15**

**Firma de Autorización \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 16**

INTRODUCCIÓN

En este Manual de la Organización contiene dicha información acerca del Taller Mecánico CASEMAR, lo cual se darán a conocer ciertos puntos, como lo es su breve historia, como se originó, para quien y como dan los servicios preventivos y correctivos y como se ha establecido con el paso del tiempo. Se dará a conocer su visión y misión como Taller Mecánico, los valores que maneja, la organización que tienen dentro del taller, reglamento interno, estructura orgánica que manejan junto con su organigrama, las áreas que tiene y cómo funcionan cada una, y finalmente con un glosario con algunos conceptos pocos conocidos.

**CONDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

* **Respeto:**

En el ámbito personal y profesional, en cualquier situación que acontezca y tanto dentro como fuera de la empresa.

* **Equipo:**

Trabajos en equipo colaborar, compartir esfuerzos y multiplicar loros.

* **Lealtad:**

Con las personas, los compromisos, con los clientes y en general con la estrategia de la empresa.

* **Honestidad:**

Con los clientes, generando confianza en los productos y servicios.

* **Responsabilidad:**

Cumplir con las tareas asignadas, así como con las políticas de la empresa.

* **Excelencia:**

Buscar la eficiencia, a través del mejoramiento continuo de los empleados y los procesos de la empresa.

**ANTECEDENTES**

Servicios Técnicos Automotriz CASEMAR, ubicado en Av. Rayón Norte entre calle Negrete y Francisco Zarco Oriente, Huixtla Chiapas, con su propietario Samuel Hernández González.

El taller fue fundado en el año 1990, en la ciudad de Huixtla Chiapas, el negocio se dedica a brindar servicio preventivo y correctivo de automóviles y camiones, con una visión de ser uno de los mejores talleres automotrices de la zona, con una misión de tener un excelente servicio a quienes visitan el taller automotriz, teniendo la confianza de que recibirán un excelente trabajo.

MARCO JURIDICO – ADMINISTRATIVO

El Taller Mecánico CASEMAR se maneja con una hacienda a través del dueño Samuel Hernández González con un RFC HEGS660222L9A.

**ATRIBUCIONES**

* El horario laboral es de 8:00 a 2:00 de la tarde.
* Los trabajadores tienen de 2:00 a 4:00 para poder ir a comer.
* Regresan a trabajar de 4:30 a 8:00 de la noche.
* Deben de ser puntuales para su entrada al trabajar.
* Deben mantener limpia su área de trabajo.
* Deben de contar con la vestimenta adecuada en su horario de trabajo.
* Deben de contar el equipo adecuado de seguridad para evitar cualquier percance que pudieran llegar a tener.

MISIÓN

El taller CASEMAR brinda un excelente servicio a sus clientes quienes visitan día con día el taller automotriz, dando servicios como lo son servicios preventivos y correctivos para cualquier tipo de automóvil, dando soluciones fiables a las incidencias surgidas en el automóvil.

**Visión**

Para el año 2021 ser uno de los mejores talleres automotrices de la zona, teniendo la confianza de que nuestros clientes recibirán un excelente trabajo con la máxima fiabilidad y eficiencia en las reparaciones que se efectúan “cero fallas”.

Mantener un crecimiento continuo basado en la satisfacción del cliente.

**Objetivo General**

Ofrecer el mejor servicio mecánico, que sea confiable y efectivo para atender las necesidades de nuestros clientes.

**Objetivo Especifico**

Ser uno de los mejores talleres mecánicos, con un trabajo confiable y garantizado a los clientes que nos visitan.

**POLÍTICAS DE CALIDAD**

Brindar los mejores servicios correctivo y preventivo a los carros de nuestros clientes, garantizando la confianza que nos brindan los clientes para arreglar sus automóviles y entregarles un trabajo de calidad y correcto funcionamiento de su automóvil.

**ORGANIGRAMA**

**TRABAJADORES**

**SERVICIOS**

**SERVICIO**

**ALMACEN**

**CLIENTE**

**VIGILANTE**

**JEFE DE SERVICIOS**

**CONTADOR**

DUEÑO

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**

1. Jefe de Servicio:

Funciones: Es el encargado del taller, de todos los movimientos que se realizan dentro y fuera, también recepciona los trabajos y el cómo se distribuyen los mecánicos para realizar los servicios correspondientes, al igual hace los presupuestos de las refacciones y mano de obra para entregar la cuenta al cliente junto con la hoja de recepción.

1. Contador:

Funciones: Administra todos los recursos monetarios, verifica todos los pagos que se realiza en el corte de caja, y en caso de ser requeridas las facturas el las realiza y al mismo tiempo las hace llegar al jefe, al igual se encarga de hacer las cobranzas a los clientes que se les da créditos.

1. Mecánicos:

Funciones: Elaboran el diagnóstico del auto e informan al jefe de servicio, realizan servicios de mantenimientos correctivo y preventivo, y junto con el jefe ponen a prueba los vehículos reparados en el taller o en carretera.

1. Proveedores:

Funciones: Son los encargados de surtir las refacciones necesarias, entregando una factura para que el contador realice el pago.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

|  |  |
| --- | --- |
| Área | Descripción |
| Área de Servicios | Servicios que se realizan a cada unidad que entra al taller. |
| Área de cobros | Verificación de pagos, cobros y administración de corte de caja. |
| Área de mantenimiento | Elaboración de diagnóstico del auto y informe sobre los servicios que se realizaran ya sea correctivo o preventivo. |
| Área de proveedores | Adquirir materiales y dar seguimiento a los proveedores. |

**Glosario**

1. Organigrama:

Representación gráfica de la estructura de una empresa, en la cual se muestra las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas

1. Estructura Orgánica:

Es la relación sistematizada de las plazas y/o puestos que integran la unidad administrativa, conforme a criterios de jerarquía y nivel de responsabilidad, ordenada, congruente y codificada de tal forma que sea posible visualizar los niveles de mando y sus relaciones de coordinación.

1. Patente:

Documento expedido por una autoridad en que se decreta una condición o aun merito o se da autorización para hacer algo.

1. Declaración Fiscal:

Es un documento que se debe presentar ante el gobierno y que muestra la cantidad de ingresos que gano en un año en particular.

1. Firma de revisión:

Sirve para que el o la titular de cada Unidad Responsable y Direccion que la integra validen el contenido del mismo mediante firma autógrafa.

Firma de Autorización

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

Ing. María del Carmes Islas López

Firma de Autorización

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

Sr. Samuel Hernández González