



MANUAL DE POLÍTICAS, ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Kefi Alta Postrería-Versión 1.0(2025)

Gerente /Propietario:

Nallely Ramírez León



Estado y Ciudad: *Veracruz, Minatitlán.*

Fecha de Publicación: *12/Octubre/2025*

**Diseño y
propiedad de:** *Equipo Kefi Alta Postrería*

Introducción:

Bienvenido al Manual de Políticas y Procedimientos de Kefi Alta Postrería, una guía que define la esencia, la estructura y la forma en que trabajamos día a día para ofrecer experiencias dulces, memorables y llenas de arte.

Este documento reúne la filosofía, los valores, las normas y los procesos que dan vida a nuestra empresa. No solo es una herramienta administrativa, sino también un reflejo de nuestra pasión por los detalles, la estética y la excelencia.

En Kefi, cada pastel es una historia, cada postre una obra, y cada cliente, una parte de nuestra inspiración.

Índice

Manual de Bienvenida	3
(Reseña Histórica, misión, visión y valores)	
Manual de Organización y Departamentalización	4
(Descripción de puestos y organigrama)	
Manual de Políticas y Normas	7
(Higiene, seguridad, calidad, imagen, recursos humanos)	
Manual de procedimientos	8
(Control de inventario, quejas y sugerencias, control de calidad)	
Formato de vales	13
(Satisfacción del cliente, control de inventario, etc.)	

Manual de Bienvenida

Reseña Histórica

Kefi Alta Pastelería nació del sueño de siete jóvenes universitarios que compartían la misma pasión por la repostería artística y la creación de momentos felices a través del sabor. Inspirados por el concepto griego de Kefi, que significa “alegría pura y entusiasmo por la vida”, el grupo decidió convertir su idea en una experiencia tangible.

Comenzaron con pequeñas producciones en su entorno universitario, ofreciendo postres personalizados para eventos, celebraciones y antojos cotidianos. La propuesta fue tan bien recibida que el equipo decidió profesionalizar su estructura, perfeccionar sus recetas y elevar la presentación de sus productos a nivel boutique. Hoy, Kefi Alta Pastelería combina técnica, arte y emoción. Cada creación está pensada para provocar una sonrisa y representar la elegancia moderna de la repostería artesanal.

Misión

Ser una pastelería boutique especializada en postres personalizados que brinden experiencias memorables a nuestros clientes, elaborados con ingredientes frescos y de alta calidad, cuidando cada detalle en sabor, estética y servicio. Nuestro compromiso es ofrecer momentos de alegría y satisfacción en cada bocado, fortaleciendo la creatividad y el trabajo en equipo como base de nuestro crecimiento.

Visión

Consolidarnos como un negocio innovador y reconocido por la originalidad y excelencia de nuestros postres personalizados, siendo un referente en el entorno universitario y, a futuro, en nuestra comunidad local. Aspiramos a crecer de manera sostenible, expandiendo nuestras propuestas de diseño y sabor, sin perder la esencia de cercanía, calidad y pasión que caracteriza a Kefi Alta Pastelería.

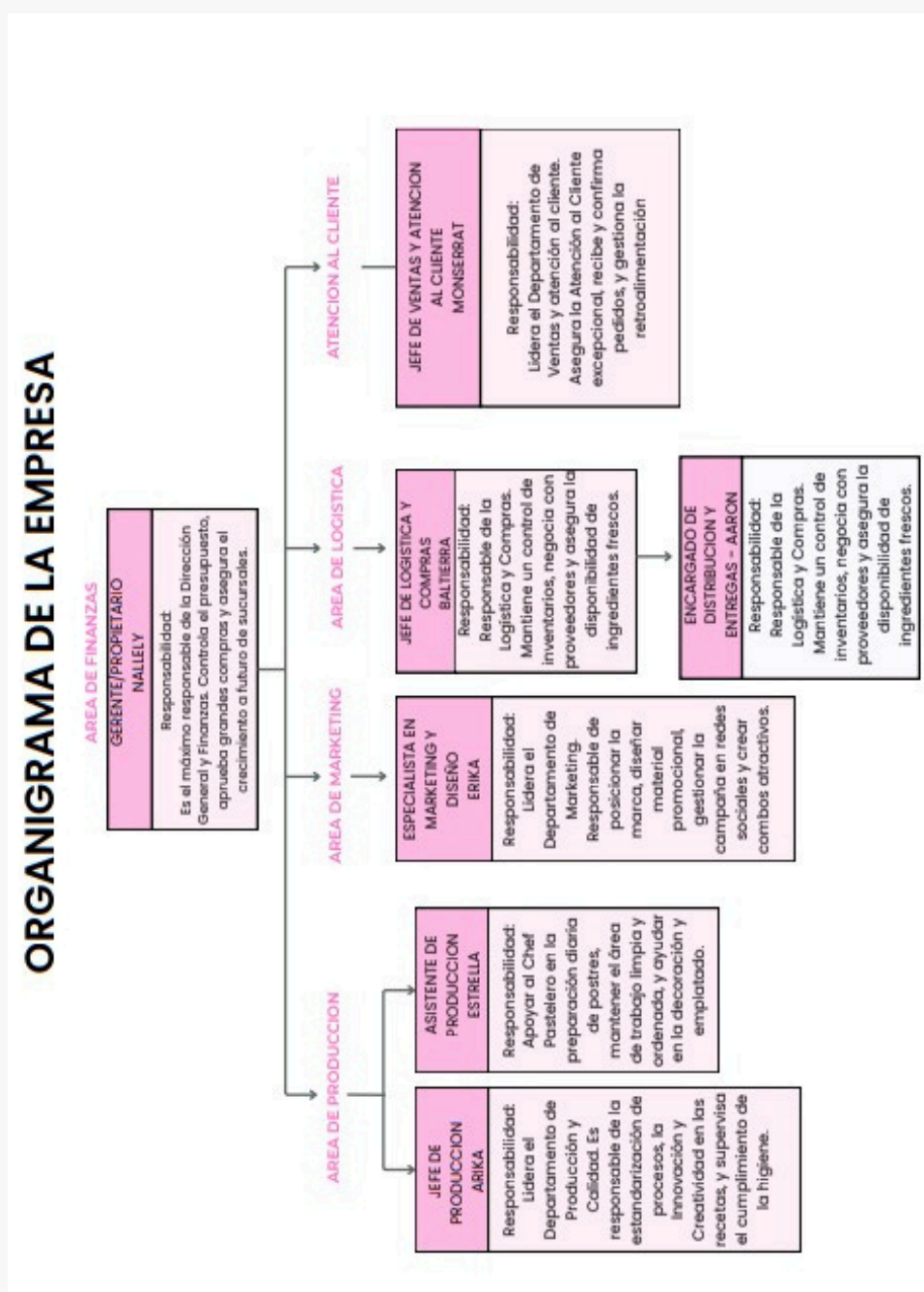
Nuestros valores

1. Calidad y Excelencia: Compromiso con la calidad de los productos y servicios, utilizando ingredientes frescos y técnicas innovadoras.
2. Innovación y Creatividad: Fomentar la creatividad y la innovación en la creación de nuevos productos y diseños.
3. Atención al Cliente: Proporcionar un servicio excepcional y personalizado a los clientes, escuchando sus necesidades y preferencias.
4. Integridad y Honestidad: Actuar con integridad y honestidad en todas las interacciones con clientes, empleados y proveedores.
5. Responsabilidad Social: Compromiso con la comunidad y el medio ambiente, utilizando prácticas sostenibles y apoyando causas sociales.
6. Trabajo en Equipo: Fomentar un ambiente de trabajo en equipo, colaborativo y respetuoso, donde los empleados se sientan valorados y apoyados.
7. Pasión por la Repostería: Compartir la pasión por la repostería y el deseo de crear productos que brinden alegría y satisfacción a los clientes.
8. Flexibilidad y Adaptabilidad: Estar dispuestos a adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes y del mercado.
9. Higiene y Seguridad: Mantener altos estándares de higiene y seguridad en la producción y manipulación de alimentos.
10. Sostenibilidad: Compromiso con la sostenibilidad y la reducción del impacto ambiental en la producción y distribución de productos.

Manual de Organización y Departamentalización

Estructura General

Kefi Alta Postrería cuenta con una estructura vertical y funcional, diseñada para asegurar la eficiencia operativa, la calidad constante y la comunicación efectiva entre áreas. Cada departamento cumple una función clave dentro del proceso creativo y productivo, desde la planeación hasta la entrega final.



Descripción de puestos



Gerente/Propietario: *Nallely Ramírez León*

Objetivo: Dirigir y coordinar todas las operaciones de la empresa, asegurando el cumplimiento de metas y la fidelidad a la identidad de la marca.

Funciones principales:

- Planificar estrategias generales.
- Supervisar la producción, ventas y finanzas.
- Aprobar presupuestos, compras y contrataciones.
- Representar legal y comercialmente a la empresa.

 **Chef Pastelero / Jefe de Producción y Calidad:** *Afrika Paola Blanco Rodríguez*

Objetivo: Garantizar la creación de productos de alta calidad, originales y visualmente atractivos.

Funciones principales:

- Crear y mejorar recetas estandarizadas.
- Controlar procesos de horneado, decoración y emplatado.
- Supervisar la limpieza, temperatura y orden de las áreas.
- Capacitar al personal de cocina.



Asistente de Producción *Estrella Aguirre Miguel*

Objetivo: Apoyar la operación diaria de producción, manteniendo el flujo de trabajo y la limpieza general.

Funciones principales:

- Preparar insumos.
- Etiquetar productos y registrar fechas de elaboración.
- Mantener orden en el área de trabajo.
- Apoyar en montaje de vitrinas.



Jefe de Logística y compras

Carlos Baltierra Hernandez

Objetivo: Asegurar el abastecimiento constante de insumos y materiales con eficiencia y control de costos.

Funciones principales:

- Cotizar y seleccionar proveedores certificados.
- Aplicar el método PEPS en inventario.
- Llevar registro de entrada y salida de productos.
- Monitorear gastos y generar reportes.



Jefe de Ventas y Servicio al Cliente

Monserrat García Toledo

Objetivo: Brindar atención personalizada, garantizando satisfacción y fidelización del cliente.

Funciones principales:

- Gestionar pedidos personalizados.
- Atender quejas, sugerencias y comentarios.
- Registrar ventas y retroalimentación.
- Coordinar promociones con marketing.



Especialista en Marketing Digital

Erika Rosales Rojas

Objetivo: Comunicar la esencia de Kefi a través del diseño, la estética y la presencia en redes sociales.

Funciones principales:

- Crear contenido visual coherente con la marca.
- Administrar campañas publicitarias digitales.
- Analizar métricas de alcance y engagement.
- Diseñar materiales promocionales.



Encargado de Distribución

Aarón Jiménez Quinto

Objetivo: Asegurar la entrega puntual y segura de pedidos, preservando la integridad de los productos.

Funciones principales:

- Coordinar rutas de entrega.
- Supervisar embalaje y transporte.
- Confirmar entregas con clientes.

Manual de Políticas y Normas

Política de Higiene y Seguridad

- Uso obligatorio de cofias, mandiles, guantes y cubrebocas.
- Limpieza general antes, durante y después de cada turno.
- Control de temperatura y almacenamiento de alimentos.
- Reporte inmediato de accidentes o anomalías.

Política de Calidad

- Uso obligatorio de recetas estandarizadas.
- Revisión y aprobación visual del Chef Pastelero antes de cada entrega.
- Prohibición de alterar ingredientes o proporciones sin autorización.
- Cada producto debe cumplir los estándares de sabor, textura y presentación de Kefi.

Política de Imagen y Servicio

- El personal deberá mantener una presentación limpia y uniforme.
- El trato hacia los clientes debe ser amable, empático y respetuoso.
- Se fomentará el lenguaje positivo y la atención proactiva.

Política de Recursos Humanos

- Puntualidad: tolerancia máxima de 10 minutos.
- Comunicación: toda instrucción debe ser clara y documentada.
- Celulares: uso solo en áreas de descanso.
- Capacitaciones mensuales obligatorias.
- Resolución pacífica de conflictos y trabajo colaborativo.

Manual de Procedimientos

Procedimiento de Control de Inventario

Área responsable:

Logística y compras.

Objetivo: Asegurar la disponibilidad y rotación adecuada de los insumos.

Pasos:

- Recibir y revisar productos de proveedores.
- Verificar fecha de caducidad y estado físico.
- Registrar datos en el formato de inventario.
- Aplicar método PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir).
- Actualizar consumo diario.
- Reportar faltantes a Gerencia.

Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias

Área responsable: Ventas y Satisfacción al Cliente.

Objetivo: Atender con empatía y rapidez las inconformidades del cliente.

Pasos:

- Escuchar activamente al cliente.
- Registrar queja con fecha, nombre y detalle.
- Ofrecer solución inmediata (reposición o compensación).
- Escalar al Gerente si es necesario.
- Registrar resultado y obtener retroalimentación del cliente.

Procedimiento de Control de Calidad

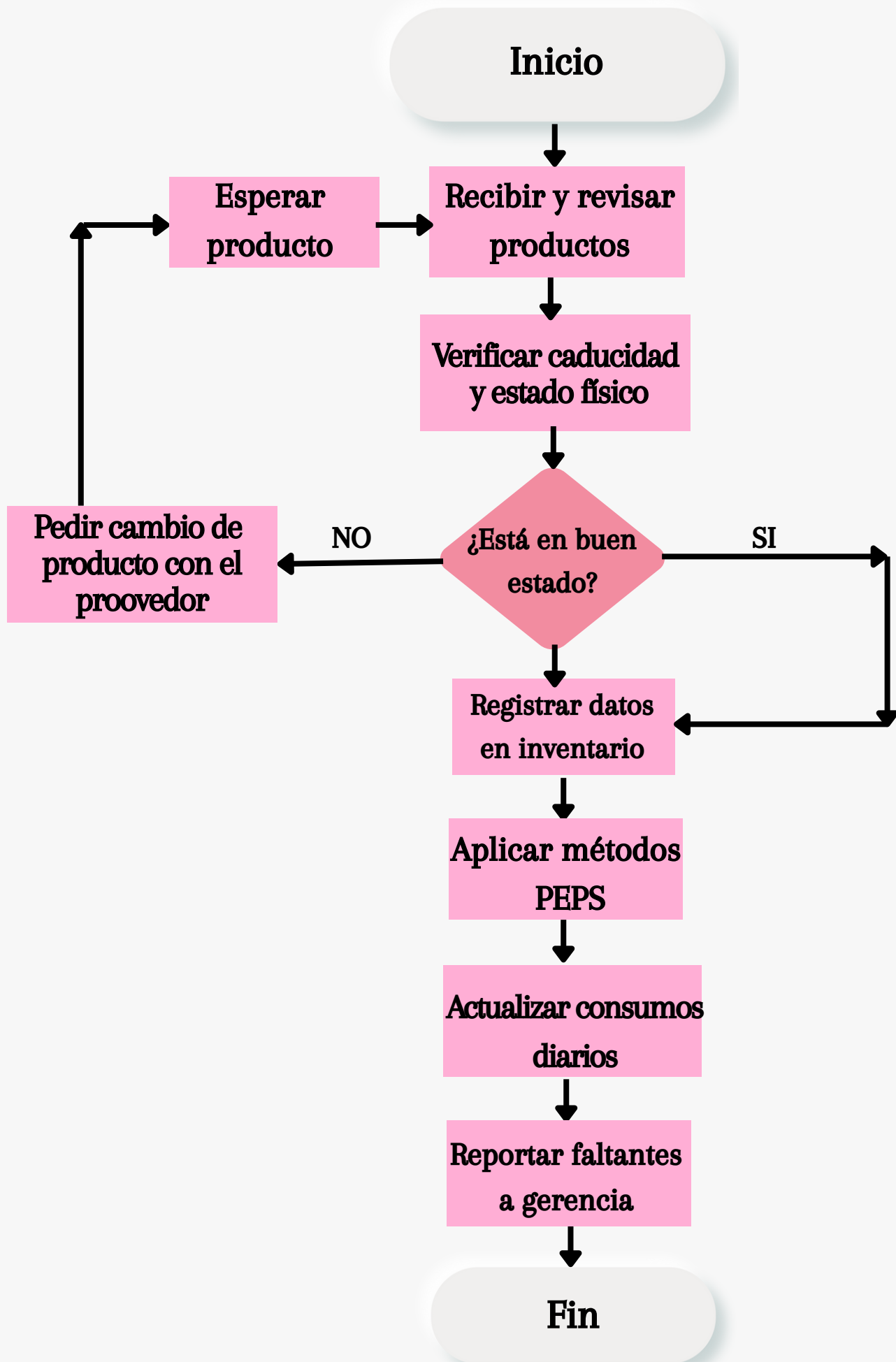
Área responsable: Producción.

Objetivo: Verificar que los postres cumplan los estándares de calidad visual, sabor y textura.

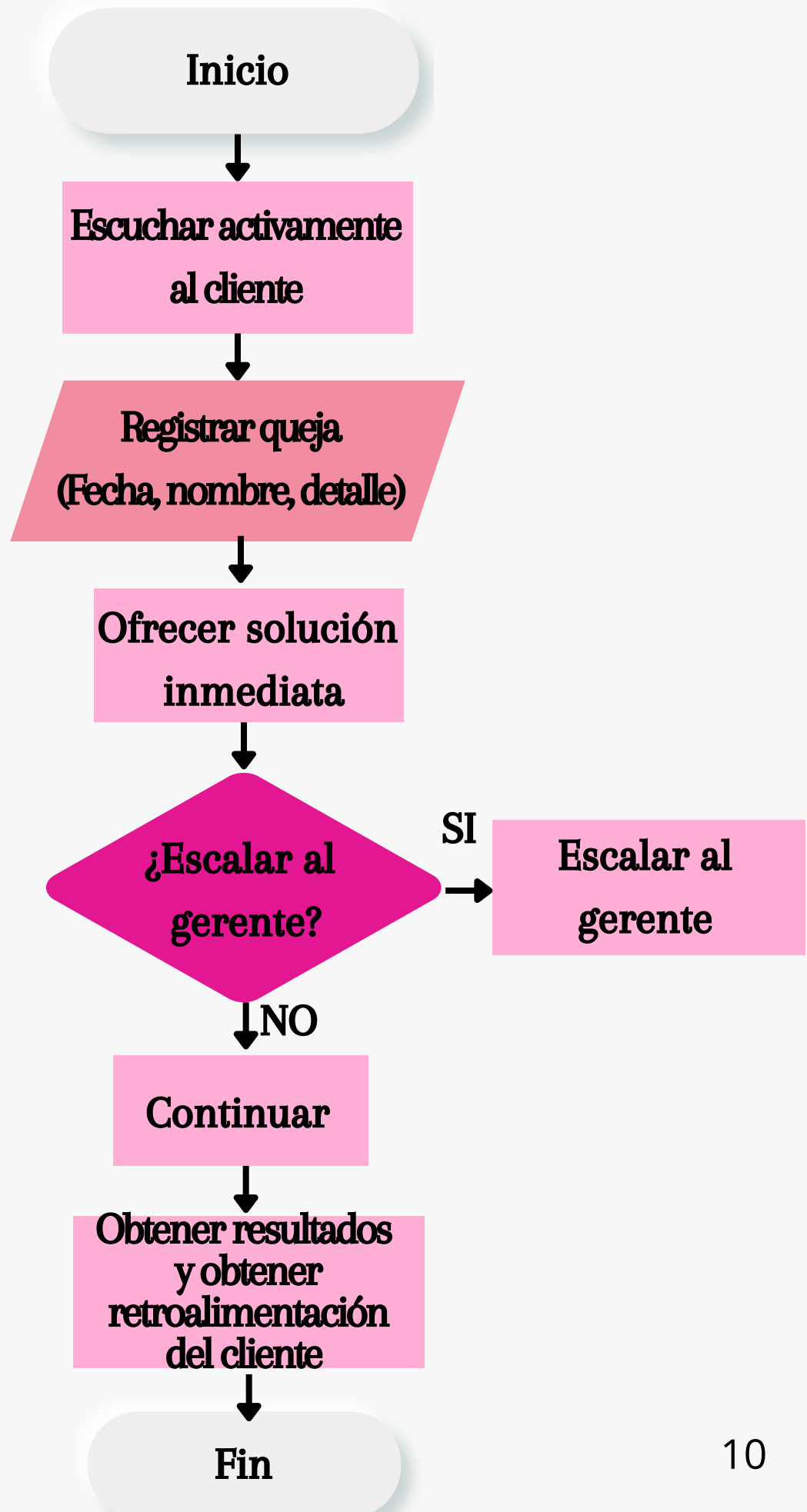
Pasos:

- Revisar ingredientes antes de producción.
- Supervisar la mezcla y cocción de cada receta.
- Evaluar la presentación final antes del empaque.
- Registrar observaciones de control diario.
- Aprobar lote para entrega o venta.

CONTROL DE INVENTARIO



QUEJAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE



CONTROL DE CALIDAD

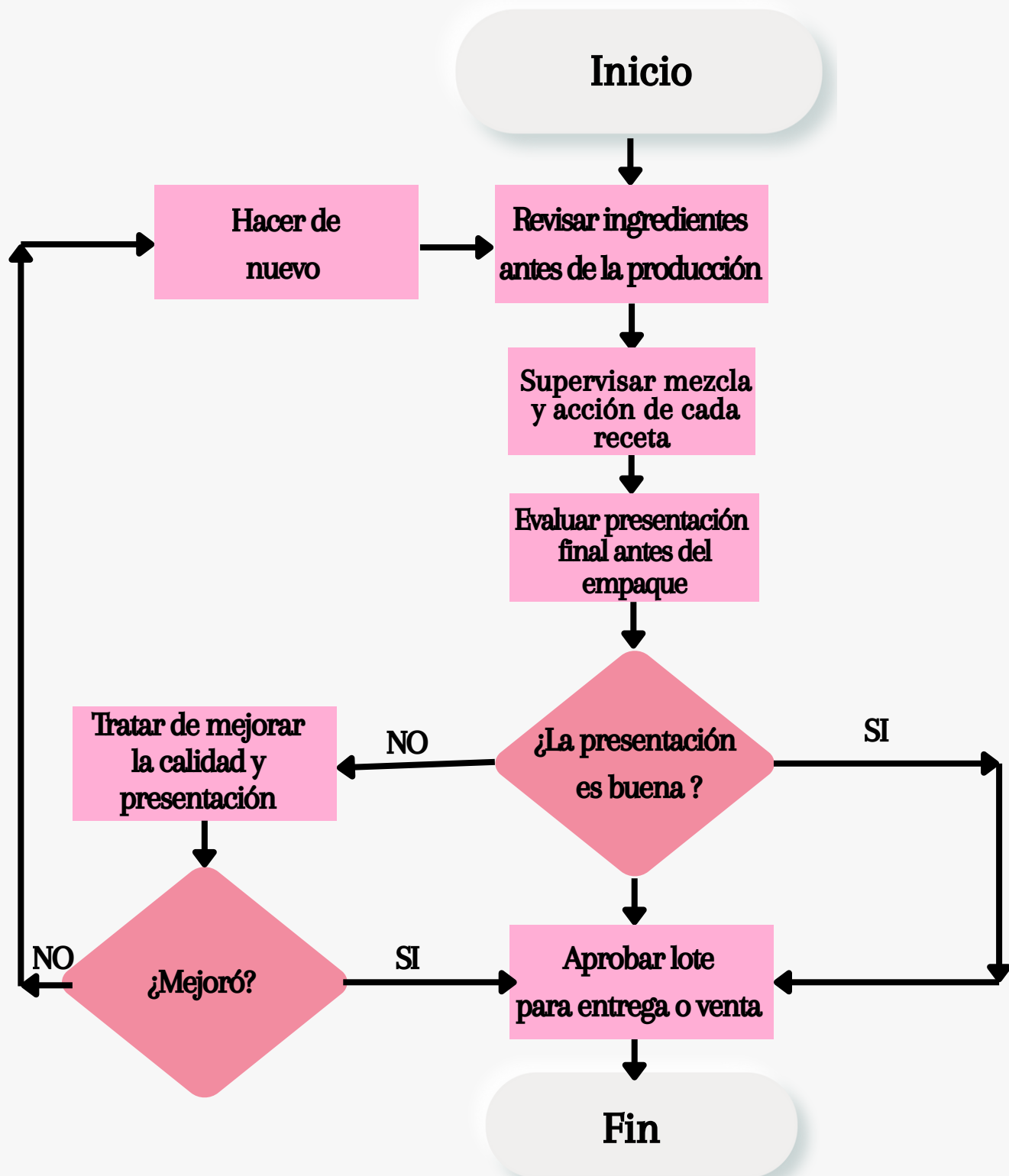


TABLA DE VÍAS

Manuales administrativos de Kefi alta Postrería

Nombre del manual	Objetivo	Contenido	Utilidad	¿Quien lo aplica?	Ejemplo/Aplicación
Manual de Organización	Definir la estructura jerárquica, funciones y canales de comunicación de la empresa.	Organigrama general, funciones por área, niveles de autoridad y coordinación.	Facilita la comunicación, evita duplicidad de tareas y mejora la eficiencia operativa.	Gerente y jefes de área.	La Gerente actualiza el organigrama al integrar un nuevo puesto en producción.
Manual Departamental	Detallar las actividades y responsabilidades específicas de cada departamento.	Guías operativas para Producción, Logística, Ventas, Marketing y Distribución.	Favorece la especialización y la claridad en los procesos internos.	Cada jefe de departamento.	El área de Producción sigue su manual para verificar temperatura y presentación de postres.
Manual de Bienvenida	Integrar al nuevo personal transmitiendo la esencia, misión, visión y valores de Kefi.	Historia de la empresa, filosofía, misión, visión, valores, estructura y normas básicas.	Refuerza la cultura organizacional y genera sentido de pertenencia.	Gerencia o Recursos Humanos.	Se entrega a cada nuevo colaborador durante su inducción para que conozca la cultura boutique.
Manual de Procedimientos	Estandarizar las actividades clave y asegurar la calidad en los procesos operativos.	Procedimientos de control de inventario, manejo de quejas y control de calidad.	Garantiza uniformidad, precisión y eficiencia en las operaciones.	Personal operativo y jefaturas.	El encargado de logística aplica el procedimiento PEPS al registrar insumos.
Manual de Políticas y Normas	Establecer lineamientos de conducta, higiene, seguridad, calidad e imagen.	Políticas de higiene, presentación, atención al cliente, puntualidad y trabajo en equipo.	Mantiene orden, disciplina y coherencia con la imagen elegante de la marca.	Todo el personal.	La Chef Pastelera aplica las normas de calidad al aprobar la presentación final de cada postre.

Formatos de vales.

Los formatos y vales son instrumentos administrativos que permiten registrar, controlar y evaluar las operaciones diarias.

En Kefi Alta Postrería, se emplean como parte del sistema de mejora continua, reflejando tanto la organización interna como la satisfacción del cliente.

Registro de Satisfacción del Cliente

📅 Fecha: ____ / ____ / ____

👤 Cliente: _____

📦 Tipo de Pedido: ☐ Pastel ☐ Postres Individuales ☐ Evento Especial ☐ Otro: _____

★ Sabor: ____ / 5 ★ Presentación: ____ / 5 ★ Servicio: ____ / 5

🗒 ¿Qué fue lo que más le gustó? _____

🗒 ¿Qué podríamos mejorar? _____

🗒 ¿Nos recomendaría? ☐ Sí ☐ No ☐ Tal vez

🗒 Firma del Cliente (opcional): _____

Elemento	Descripción
Función	Evaluar la experiencia del cliente y obtener retroalimentación sobre productos y atención.
Responsable	Área de Ventas y Atención al Cliente.
Aplicación	Se entrega físicamente o en línea al finalizar una compra o entrega.
Ejemplo de Uso	Tras recibir un pastel personalizado, el cliente llena la encuesta calificando la puntualidad, presentación y sabor.

Permite medir la percepción del cliente y fomentar la innovación continua en diseño y servicio.

Formato de Atención de Quejas y Sugerencias

📅 Fecha: ____ / ____ / ____

👤 Atendido por: _____

👤 Cliente: _____

📞 Teléfono o Correo: _____

📝 Motivo de la Queja o Sugerencia: _____

✓ Acción Inmediata: _____

📝 Resultado o Solución Final: _____

☑ ¿Cliente Satisfecho? ☐ Sí ☐ No ☐ En seguimiento

📝 Firma Cliente: _____ Firma Encargado: _____

📝 Nota: Registrar cada queja dentro de las 24 h posteriores a su recepción.

Elemento	Descripción
Función	Dar seguimiento y resolver las inconformidades o propuestas de los clientes de manera eficiente
Responsable	Área de Ventas y Atención al Cliente.
Aplicación	Se entrega físicamente o en línea al finalizar una compra o entrega.
Ejemplo de Uso	Tras recibir el producto, se le comunica al cliente sobre la existencia del formato y se le pregunta si tuvo alguna inconformidad