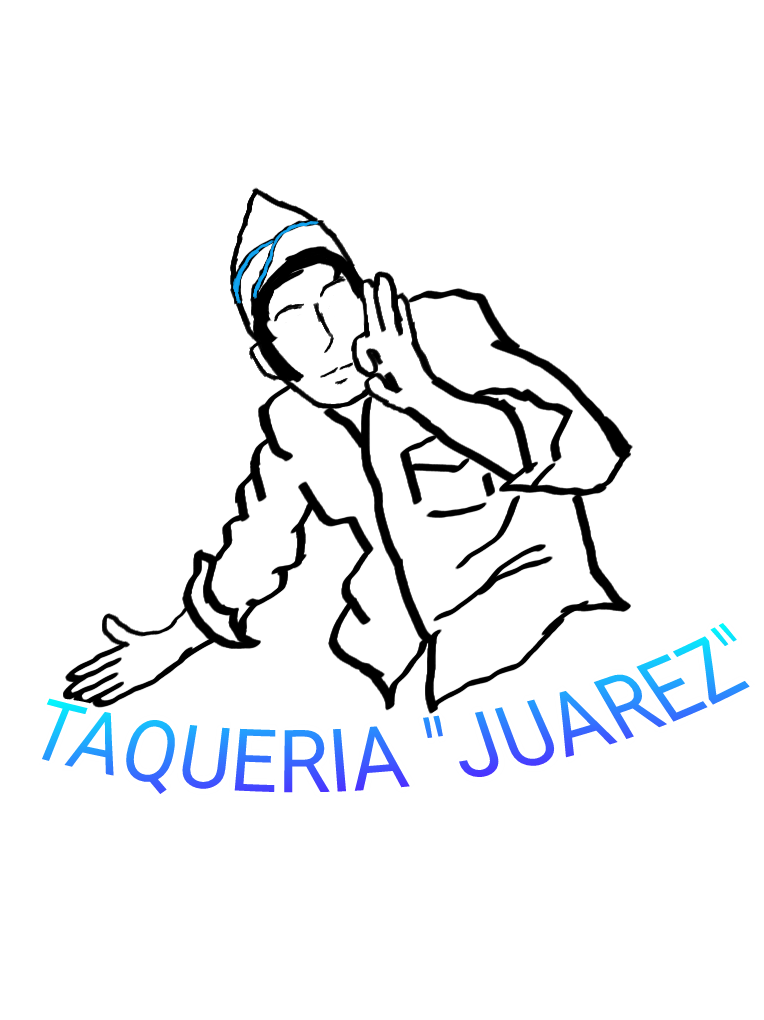
****

**Manual de la organización de la Taquería Juárez**

**Índice**

***Contenido***

[**Introducción** 3](#_Toc517869860)

[**Código de ética y conducta** 4](#_Toc517869861)

[**Respeto:** 4](#_Toc517869862)

[**Honestidad:** 4](#_Toc517869863)

[**Tolerancia:** 4](#_Toc517869864)

[**Responsabilidad:** 4](#_Toc517869865)

[**Equidad:** 4](#_Toc517869866)

[**Igualdad:** 4](#_Toc517869867)

[**Antecedentes** 5](#_Toc517869868)

[**Marco Jurídico Administrativo** 6](#_Toc517869869)

[**Atribución** 7](#_Toc517869870)

[**Misión** 7](#_Toc517869871)

[**Visión** 7](#_Toc517869872)

[**Objetivo de la empresa.** 8](#_Toc517869873)

[**Políticas de la empresa.** 8](#_Toc517869874)

[**Estructura Orgánica** 9](#_Toc517869875)

[**Organigrama** 10](#_Toc517869876)

[**Descripción de Funciones** 11](#_Toc517869877)

[**Compras.** 11](#_Toc517869878)

[**Ventas.** 11](#_Toc517869879)

[**Almacenamiento.** 11](#_Toc517869880)

[**Glosario** 12](#_Toc517869881)

[**Estándares de calidad y servicio.** 12](#_Toc517869882)

[**Proveedor.** 12](#_Toc517869883)

[**Central de Abastos.** 12](#_Toc517869884)

[**Cuenta.** 12](#_Toc517869885)

[**Alcance** 12](#_Toc517869886)

[**Plan de políticas Informáticas.** 13](#_Toc517869887)

[**Sobre la asignación y el uso de los recursos** 13](#_Toc517869888)

[**Sobre la seguridad de la información** 13](#_Toc517869889)

[**Sobre el mantenimiento y buen uso de la infraestructura** 13](#_Toc517869890)

# **Introducción**

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de la Taquería Juárez.  
Contempla los objetivos que tiene la empresa al comprometerse a ser una taqueria destacada por los años que lleva sirviendo.

En este documento se describen los códigos de ética y conducta que la taquería lleva a cabo con el cliente, menciona también el reglamento que siguen los empleados, los cuales se mencionan en los diagramas y en su orden jerárquico.

# **Código de ética y conducta**

## **Respeto:**

Tratar con calidad y afección al cliente.

## **Honestidad:**

Ser francos con los clientes sin ocultación alguna de la realidad.

## **Tolerancia:**

Como empleado se debe servir sin desesperar pues antes de todo está el cliente.

## **Responsabilidad:**

Cumplir a peticiones en el tiempo y forma adecuadas, siguiendo los principios.

## **Equidad:**

Ser justos en cuestión de orden sin faltar al cliente.

## **Igualdad:**

Tratar sin distinción alguna todos los clientes sin excepción.

# **Antecedentes**

De 1988 a 2018, la taquería Juárez ha laborado en un ambiente de respeto al cliente, conservando los estándares de calidad que han prestigiado a dicha taquería. La propietaria Leonor Santos canales ha dedicado tiempo y dinero a mantener el negocio actualizado en cuestión de servicio. Ubicada en la calle Benito Juárez esquina con Corregidora en el centro de la Ciudad la taquería tiene un horario de 7:30 pm a 12:30 am, abriendo todos los días excepto domingos y días festivos.

# **Marco Jurídico Administrativo**

Se encuentra en desarrollo el trámite a inscripciones de los distintos documentos legales que intervengan en la taquería.

Cualquier modificación o actualización será corroborada por las autoridades correspondientes para la integración de éstos a este documento.

# **Atribución**

Del reglamento de la Taquería Juárez:

1. El cliente debe servir con calidad a todo cliente.
2. El empleado debe respetar al cliente.
3. El empleado debe seguir las normas de calidad internas de la empresa.
4. El empleado debe tratar sin distinción a todo el consumidor.
5. El empleado no debe negar el servicio.
6. El empleado debe atender a todas las solicitudes.

# **Misión**

Servir a peticiones de los clientes, cuidando los servicios de calidad que nos han caracterizado en los últimos 30 años, prestigiándonos como una taquería reconocida y recomendable por todos nuestros consumidores.

# **Visión**

Dentro de 5 años queremos ser una cadena de taquerías en todo Tulancingo y competir a las más grandes taquerías del Municipio, manteniéndonos actualizados en los servicios, así como conservando los estándares de calidad y excelente desempeño con nuestros clientes.

# **Objetivo de la empresa.**

Saciar las necesidades de nuestros clientes con buenos productos, siguiendo estándares de calidad que nos han prestigiado como taquería reconocida durante los últimos 30 años.

# **Políticas de la empresa.**

1.- El empleado buscará siempre realizar su trabajo en busca de la satisfacción del cliente.

2.- Los trabajadores deberán realizar su trabajo siguiendo las normas de calidad.

3.- El trabajador deberá tratar con respeto y cordialidad al cliente.

# **Estructura Orgánica**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Puesto** | **Actividades** | **Encargado** |
| Jefa | Decidir y organizar las actividades de la taquería | Leonor Santos Canales |
| Empleada | Hacer lo requerido para la realización de los tacos | Mirna Hernandez Huerta |
| Empleada | Hacer lo requerido para la realización de los tacos | María Hernandez Huerta |
| Empleado | Limpieza del establecimiento | Humberto Rojas Pérez |

# **Organigrama**

Leonor Santos Canales

Jefa

Humberto Rojas Pérez

Empleado

Mirna Hernández Huerta

Empleada

María Hernández Huerta

Empleada

# **Descripción de Funciones**

Las áreas con las que cuenta la taquería son las siguientes:

## **Compras.**

La dueña hace la llamada a su proveedor de la carne cuando la necesita, también asiste a una tortillería que se encuentra por su casa para comprar la masa que requiere.   
Cuando hace el pedido de refresco, la dueña hace una llamada un día antes a su proveedor, para que al día siguiente éste se lo lleve.  
El desechable lo trae la dueña los días martes, cuando asiste a una tienda en la central de abastos.

## **Ventas.**

Área en la cual los clientes se comunican con las empleadas para proporcionar sus pedidos, con sus debidas instrucciones personales si éstos las traen, y se procede a realizar dicho pedido, para posteriormente agregarlo a una cuenta para al final saber cuánto es lo que el cliente debe.

## **Almacenamiento.**

Área donde se almacenan los productos una vez que éstos son traídos.  
Dentro de este espacio se dejan las rejas de refresco, el desechable en sus planchas, las bolsas de los desechables como platos y charolas junto a las rejas de refresco. Para cuando es requerido cada producto se obtiene de esta área.  
No existe control de estos productos.

# **Glosario**

## **Estándares de calidad y servicio.**

Reglas que se tienen que seguir para servir, y que estos servicios sean de calidad para el consumidor.

## **Proveedor.**

Empresa o persona que se encarga de proveer los productos necesarios de los pedidos que se hagan en la empresa o negocio.

## **Central de Abastos.**

Sitio ubicado en la ciudad en donde la gente asiste para abastecerse de recursos para sus locales o negocios.

## **Cuenta.**

Lista del pedido del cliente en la cual se dice el precio del producto para que el cliente lo pague.

# **Alcance**

El siguiente documento está dirigido a cualquier persona que decida usar la aplicación pues contiene todo lo que se debe saber de ésta.  
Aplicado para nuevos empleados, para cualquier persona si la aplicación requiere algún tipo de mantenimiento o algún cambio.

# **Plan de políticas Informáticas.**

## **Sobre la asignación y el uso de los recursos**

1.- Cada empleado tendrá conocimiento de la aplicación y se tendrá que rectificar el inventario.  
2.- El personal debe hacer buen uso de la aplicación para evitar cualquier fallo inesperado.  
3.- El dueño debe tener un usuario y contraseña para hacer uso de la aplicación y si requiere visualizarlo lejos del negocio.  
4.- El uso de la aplicación deberá tener permisos de la dueña del negocio pues ella estará a cargo.

## **Sobre la seguridad de la información**

5.- Semanalmente se realizarán respaldos de inventario para la verificación de los datos.  
6.- La aplicación puede ser usada en cualquier momento si la situación lo amerita.  
7.- El acceso a la aplicación estará restringido con un usuario y contraseña que sólo el personal tendrá.  
8.- La información será resguardada por si en un futuro se debe conocer.

## **Sobre el mantenimiento y buen uso de la infraestructura**

9.- El smartphone deberá tener espacio suficiente para el almacenamiento de datos.  
10.- El smartphone deberá estar libre de virus para evitar problemas.  
11.- La información no se eliminará, se almacenará en algún disco duro para evitar la perdida de información.  
4.- Si una falla se presenta se requerirá el apoyo del manual o la presencia de el creador.

**Firma de Revisión**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Leonor Santos Canales

**Firma de autorización**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

María del Carmen Islas López