

“La cabaña de Licha”

Manual de Operaciones

**21/05/2018**

**Contenido**

[**Código de ética y conducta** 3](#_Toc516085045)

[**Introducción** 4](#_Toc516085046)

[**Antecedentes** 5](#_Toc516085047)

[**Marco jurídico** 6](#_Toc516085048)

[**Atribuciones** 7](#_Toc516085049)

[**Misión** 8](#_Toc516085050)

[**Visión** 8](#_Toc516085051)

[**Objetivo** 8](#_Toc516085052)

[**Políticas de calidad** 8](#_Toc516085053)

[**Plan de políticas informáticas** 8](#_Toc516085054)

[**Estructura orgánica** 11](#_Toc516085055)

[**Organigrama** 11](#_Toc516085056)

[**Descripción de funciones** 13](#_Toc516085057)

[**Firmas de autorización** 14](#_Toc516085058)

# **Código de ética y conducta**

**Responsabilidad:**

Se es responsable individualmente o en equipo, de la sostenibilidad del éxito del negocio “Antojitos Mexicanos”. Responsabilidad personal para el servicio de calidad que se brinda a nuestros clientes llevando al éxito al negocio “Mi Abuelita” ahora y en el futuro

**Honestidad:**

Siendo honesto con el cliente y así mismo el cliente con la encargada o “dueña”. Así generará confianza y el negocio tendrá mas clientes.

**Respeto:**

Al atribuirles un alto valor a las personas, enfatizando sobre la salud, seguridad, discriminación o acoso dentro del negocio.

Amabilidad hacia los clientes obteniendo así confianza, llevándose la satisfacción de que el negocio “Mi Abuelita” es un buen lugar para comer.

**Higiene:**

Es importante el cuidado de la higiene para el establecimiento, de no ser así provocaría daños en la salud del cliente.

**Servicio:**

Se cree en el servicio hacia el cliente y la comunidad. Hacia el cliente ofrece un compromiso de excelencia. Hacia la comunidad brindarles un buen servicio para que la gente visite en negocio “Mi Abuelita” y conozca mas sobre los distintos sabores de la comida mexicana.

# **Introducción**

En este documento presentaremos y explicaremos sobre el control administrativo y procesos de la organización. Encontrando así las funciones de cada una de las áreas que integran al restaurante La cabaña de Licha que vende antojitos mexicanos. De igual manera contiene los antecedentes del local, marco jurídico, misión, visión, valores, estructura técnica y un glosario.

Esta documentación está dirigido a todo el personal ajeno al local para facilitar la comprensión de los procesos del cual está compuesto.

# **Antecedentes**

El negocio se encuentra ubicando en el municipio de Huasca de Ocampo Hidalgo en la localidad de San Miguel Regla, encontrando el restaurante que se dedica a la venta de comida mexicana con el nombre “La cabaña de Licha” cuyos dueños son la señora Alicia Lira Ramírez y el señor Mauro Márquez Hernández llevando ya 22 años que lo respaldan, pasando a través de una evolución en el parque eco turístico.

# **Marco jurídico**

Esta registrada ante La Secretaria de Hacienda, cuenta con el permiso de presidencia Municipal para laborar y con la norma NOM-251-SSA1-2009 de COFEPRIS para salubridad e higiene.

# **Atribuciones**

Cocinero:

Persona que se encarga de elaborar los alimentos que el cliente solicite.

1. Encargado de elaboración de los platillos para el servicio del negocio “La cabaña de Licha”.
2. Recibe todos los ingredientes a utilizar en la cocina.
3. Se da cuenta si falta algún ingrediente.
4. Checa los ingredientes por antojito que utilizara (Lo que llevan los sopes, los guajolotes, enchiladas o tlacoyos.)
5. Supervisa que el área en la que está preparando la comida, se encuentre limpia.
6. Puntualidad.
7. Limpieza personal, cabello amarrado y utilizar cofia.

Mesero:

1. Elemento importante, agente de ventas en el negocio, es quien cortésmente atiende a los clientes atendiendo sus necesidades.
2. Conoce cada uno de los alimentos, así como los ingredientes con los que se está preparando.
3. Limpia las mesas, estaciones de servicio.
4. Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía.
5. Limpieza personal, tener cabello amarrado.

# **Misión**

Antojitos mexicanos, organización productiva, líder en la presentación de los servicios de alimentación, encargada de ofrecer antojitos mexicanos de calidad en el municipio de Huasca De Ocampo en la localidad de San Miguel Regla, con excelente sabor casero y esperando superar las expectativas del cliente.

# **Visión**

Ser el negocio de antojitos mexicanos preferido por los clientes contando con la calidad de productos e higiene que sea fundamental para el negocio y el cliente.

# **Objetivo**

Desarrollar un sistema que consista en mejorar la administración del negocio incluyendo el manejo de dinero, cobrar a los clientes e invertir al negocio.

# **Políticas de calidad**

El negocio se comprometerá a brindar alimentos de calidad para asegurar la salud de sus clientes.

Los empleados se comprometerán a brindar en excelente servicio en la atención al cliente para que se sientan cómodos.

El negocio ofrecerá un área limpia y ordenada.

# **Plan de políticas informáticas**

Alcance:

Es documento demuestra los resultados de la investigación previa del negocio Mi Abuelita.

Asignación y uso de recursos:

|  |  |
| --- | --- |
| Recursos |  |
| Humanos | Trabajadores del negocio  (Solo la encargada tendrá derecho a usar el equipo de cómputo y la caja registradora)  Los clientes podrán utilizar los servicios que se les orecen. |
| Materiales | Utensilios para cocinar, prepara la comida y material para los clientes |

**Asignación y uso de recursos**

1. El personal tendrá derecho a ocupar los equipos de cómputo del negocio.
2. Deberán de informar de cualquier falla del equipo

**Seguridad de la información**

La implementación de seguridad son actualizaciones y revisiones frecuentes del sistemas, protección contra virus, implementación de firewalls, control de acceso a los recursos de la red, control de acceso físico, protección a la base de datos del sistema.

**Mantenimiento y buen uso de la infraestructura**

1. Todos los equipos deberán presentar las últimas actualizaciones para el s.o.
2. La instalación eléctrica del negocio será la adecuada para evitar daños a los ordenadores.
3. Tener el equipo de cómputo en un lugar adecuado para evitar accidentes.
4. Hacer mantenimiento de computo cada 6 meces.

# **Estructura orgánica**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Puesto | Actividad | Encargado |
| Dueña | 1. No realiza corte de caja. 2. Organizar listas de compra. 3. Realizar las compras. 4. Prepara los alimentos. 5. Supervisa las actividades del negocio. 6. Encargada de caja | Alicia Lira Ramírez |
| Cocinera | 1. Prepara los alimentos. 2. Atiende a los clientes.   8.Supervisa los alimentos faltantes. | María Hernández |
| Caja | 1. Da cambio y recibe las notas de lo consumido.   10.Da dinero para los productos que se necesiten | Alicia Lira |
| mesero | 11.Atiende a los clientes.  12.To las ordenes y la pasa a la cocinera.  13.Prepara bebidas. | No hay alguien fijo |

# **Organigrama**

# **Descripción de funciones**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del Área** | **Encargado** | **Función** |
| **Almacén** | María Hernández | Es donde se guarda todo lo de comida o despensa para el local. |
| **Cocina** | María Hernández | La cocinera se encarga de preparar los pedidos que ordenan los clientes. |
| **Ventas** | Meseros | Los meseros se encarga de pasar los pedidos para los clientes. |
| **Lavado** | Laura Flores | La empleada se encarga de lavar los trastes que se ocupen. |

**Firmas de revisión**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Ing. María del Carmen Islas López  
Supervisora del proyecto

# **Firmas de autorización**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
C. Felipa Soto Rosales  
Dueña del negocio