



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA UN
RESTAURANTE

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA
ORGANIZACIÓN

PRESENTAN:

MIRIAM FABIOLA AYALA MUÑOZ
OSCAR GONZÁLEZ JIMÉNEZ
GLORIA LIZBETH GONZÁLEZ RIVERA
CHRISTIAN GABRIEL TORRES SERRALDE



MÉXICO, D.F.

2008



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA UN RESTAURANTE

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA
ORGANIZACIÓN

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTAN:

MIRIAM FABIOLA AYALA MUÑOZ

OSCAR GONZÁLEZ JIMÉNEZ

GLORIA LIZBETH GONZÁLEZ RIVERA

CHRISTIAN GABRIEL TORRES SERRALDE



ASESOR

L.A.C. CARLOS RUIZ DÍAZ

MÉXICO, D.F.

2008

AGRADECIMIENTOS

MIRIAM FABIOLA AYALA MUÑOZ

DIOS: Señor, eres un ser maravilloso, te doy gracias por la fortaleza que en mi depositas, por amarme y darme tantos regalos que un padre incondicionalmente da a sus hijos. Gracias por la vida que me regalas a diario y las oportunidades que me das en la misma. Te amo, eres lo mejor que me ha pasado, no te voy a nunca de mi vida, porque si lo haces, dejaría yo de existir y de ser esta persona en la que me has convertido para bien, te amo, Papito.

PAPÁ: Eres un ser muy lindo al que amo y respeto mucho, agradezco el apoyo incondicional, agradezco tu amistad y sobre todo te agradezco que me quieras y ames tanto, sabes que siempre podrás contar conmigo para lo que desees Papi, porque tu siempre lo has hecho conmigo y además porque me siento en total deuda contigo, te amo.

MAMÁ: Eres una mujer extraordinaria, que siempre se desvive por sus hijos, gracias por ser tan buena y por amarme tanto, sabes que te amo de igual manera. Muchos de mis triunfos te los dedico y te los debo, porque sin tu apoyo, nada sería igual. Gracias por darme la vida y por apoyarme en tantas locuras, te amo Mamita.

HERMANO: Definitivamente, eres de los mejores regalos que Dios me ha dado, gracias por ser mi hermanito, al cual amo y quiero mucho, al cual deseo siempre ayudar hasta donde me sea posible y además al cual le agradezco el apoyo tan grande e incondicional que me brinda, sobre todo esa amistad que nos une Bebé, gracias por existir, te amo Precioso.

ABUELOS: Se que se adelantaron en este camino llamado vida, pero también se que mis triunfos y pesares los comparten conmigo, también se que los amo demasiado y que siempre quisieron verme realizada como persona y como mujer. Les pido que donde estén, me sigan cuidando y les agradezco haber sido mis "Abues hermosos", a los que siempre llevo en mi corazón, y respeto enormemente.

AMIGOS Y COMPAÑEROS DE TESIS: Christian, Lizbeth y Oscar, les agradezco el trabajo en equipo, su responsabilidad y su forma de trabajar tan peculiar e importante, el apoyo en todos los sentidos y sobre todo el profesionalismo, los quiero mucho, Dios los bendiga siempre.

AMIGOS: Aurora Vázquez Topete, Amín Ramírez Sámano, Chebita Muñoz García, Fabiola Vargas Rodríguez, Omar Cisneros Delgado y Román González Muñoz.

A MI ASESOR DE TESIS: Carlos Ruiz Díaz, muchas gracias por todo tu apoyo y paciencia, Dios te bendiga hoy y siempre e iluminé toda tu vida y planes de la misma.

FAMILIARES: Tíos y Primos, gracias por el apoyo y el cariño que me tienen, los quiero mucho (Fam. González Muñoz, Fam. Esquivel Ayala, Fam. Ayala Ruíz, Fam. Ayala Tomé, Fam. Ayala Sosa y Fam. Cisneros Delgado).

AGRADECIMIENTOS

OSCAR GONZÁLEZ JÍMENEZ

A la Universidad Nacional Autónoma de México y Facultad de Contaduría y Administración por la educación que en sus aulas me brindo y darne las herramientas para ser profesionista y mejor ser humano, llevando en alto el orgullo de ser universitario.

Gracias a mi madre Guillermina Jiménez García por su amor y apoyo incondicional en todo momento y que sin ella no hubiera sido posible, a mi hermana Vero y mi tía Simona que a lo largo de mi vida siempre han estado presentes.

A la familia González Veloz por su apoyo en especial a Gloria Veloz y Adriana González.

Gracias a toda mi familia por brindarme su cariño.

A mis amigos por las alegrías y vivencias;

A los profesores por sus conocimientos brindados;

A Manuel Huerta Cerdán por la inspiración;

A mi asesor Carlos Ruíz por brindarnos su apoyo para trazar parte de nuestras metas;

“Por mi raza hablará el espíritu”

AGRADECIMIENTOS

GLORIA LIZBETH GONZÁLEZ RIVERA

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme existir, y porque sé que desde algún lugar ayudo a que este sueño se hiciera realidad.

A mis padres por el apoyo tanto moral como económico que siempre me han brindado, y a mi querida hermana Mary, por estar siempre a mi lado y en los momentos que más los necesitaba. Los amo.

Agradezco infinitamente a mi madre que siempre me impulso a seguir adelante con todas mis metas y proyectos. Gracias madre no sé cómo pagarte todo lo que has hecho por mí, pero sobre todo porque sin ti esta meta jamás se hubiera logrado.

A mí querido esposo Abraham, quien ahora es parte de mi vida y a quien debo gran parte de la carrera, puesto que siempre me ha apoyado y me ha dado la fuerza necesaria, en momentos difíciles, para seguir adelante. Te amo. Gracias amor, por todas esas noches de desvelo que pasaste conmigo.

A mi querida y honorable Universidad por permitirme recorrer un camino de aprendizaje y grandes experiencias que ahora hacen posible este maravilloso momento.

A mis amigos y compañeros de Proyecto, quienes con su apoyo y dedicación también han hecho posible este sueño. Gracias amigos y futuros licenciados Miriam, Christian y Oscar los quiero y siempre podrán contar conmigo.

A mi querido profesor, tutor y asesor de proyecto, quién nos brindó su apoyo incondicional para que juntos llegáramos a este gran momento, gracias por tu apoyo Carlos que Dios te bendiga.

A todas aquellas personas que han puesto un granito de arena para que este proyecto se llevará a cabo y este sueño se cumpliera. Gracias por todo.

AGRADECIMIENTOS

CHRISTIAN GABRIEL TORRES SERRALDE

A Dios por todo lo que en mi representa su grandeza.

A esta amada Universidad que me dio tantas cosas físicas y emocionales a lo largo de estos años. No hay duda, esta es la mejor Universidad del mundo.

A mi mamá, muchas gracias por darme tu paciencia en todos estos meses... ya lo vez Ma... cada segundo valió la pena.

A mis compañeros y amigos de este proyecto... Chicos lo logramos, felizmente lo logramos.

A Oscar, por haber puesto tu empeño y tu dedicación en este proyecto que al final nos va a dar el título de "Licenciados". Gracias por todo amigo.

A Liz, por tantas noches de desvelo que le pusiste a este proyecto. Ya ves Liz valieron la pena. Ahora ya podemos hacer nuestras metas una realidad.

A Miriam, por el esfuerzo implicado.

A las tías de Oscar Adriana y Simona González, por haber abierto las puertas de su hogar a perfectos desconocidos sin siquiera preguntar u objetar algo. Gracias hermosas damas.

Al profesor Carlos Ruiz, por la asesoría otorgada y por la amistad que en este tiempo obtuvimos, Gracias Jefe.

A las personas que directa o indirectamente me apoyaron con sus consejos o sus oídos, a todos aquellos que preguntaron por este proyecto, muchas gracias por su preocupación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA

- 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
- 1.2. JUSTIFICACIÓN
- 1.3. OBJETO DE ESTUDIO
- 1.4. PLAN DE DESARROLLO

CAPÍTULO II. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

- 2.1. CONTENIDO
- 2.2. PRÓLOGO
- 2.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS
- 2.4. BASE LEGAL
- 2.5. ATRIBUCIONES
- 2.6. ESTRUCTURA ORGÁNICA
- 2.7. ORGANIGRAMA
- 2.8. MISIÓN Y VISIÓN
- 2.9. FUNCIONES
- 2.10. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

CAPÍTULO III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- 4.1. CONTENIDO
 - 4.2. PRÓLOGO
 - 4.3. OBJETIVO DEL MANUAL
 - 4.4. SIMBOLOGÍA

 - 4.5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS POR ÁREA
 - ÁREA ADMINISTRATIVA
 - ÁREA DE COCINA
 - ÁREA DE SERVICIOS

 - 4.5.1.1. OBJETIVO GENERALES DEL ÁREA
 - 4.5.1.2. ALCANCE
 - 4.5.1.3. RESPONSABLES
 - 4.5.1.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO POR PROCEDIMIENTO
 - 4.5.1.3.2. PROCEDIMIENTOS (DESCRIPCIÓN)
 - 4.5.1.3.3. POLÍTICAS
 - 4.5.1.3.4. DIAGRAMAS DE FLUJO
 - 4.5.1.4. FORMAS

 - 4.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS
-

CAPÍTULO IV. ANEXOS VARIOS

- 4.1. INTRODUCCIÓN
- 4.2. LOCALIZACIÓN DEL RESTAURANTE
- 4.3. DISTRIBUCIÓN INTERNA DEL RESTAURANTE
- 4.5. CATÁLOGO DE PROVEEDORES
- 4.6. CATÁLOGO CON CLAVES DE MATERIAS PRIMAS, ARTÍCULOS Y MATERIALES.
- 4.7. TRÁMITES DE APERTURA PARA EL RESTAURANTE

CAPÍTULO V. SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

- 5.1. SUGERENCIAS
- 5.2. CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

MESOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la empresa mexicana está compuesta en su mayoría por micros y pequeñas empresas, las cuales conforman más del 95% del total de la economía nacional, la complejidad que muestra el contexto en el que se desarrollan este tipo de empresas es cada vez mayor en medio de la globalización y el escenario actual de la competencia; debido a esta situación es importante implementar una estructura administrativa adecuada, que sirva como base de de crecimiento y desarrollo de las mismas, para forjar su camino al éxito empresarial.

Un ejemplo claro de las micro, pequeñas y medianas empresas en México son los restaurantes, los cuales surgen desde la época de los romanos, los cuales, salían con frecuencia a comer fuera de casa. Tiempo después alrededor del año 1200 d.C. empezaban a construirse las primeras casas de comida en Londres, París y en algunos otros lugares en las que podían comprarse platillos ya preparados. De esta forma la palabra "Restaurante" llegó a Estados Unidos en 1974, llevada por el refugiado francés de la revolución Jean Baptiste Gilbert Paypalt, quien fundó lo que sería el primer restaurante francés en Estados Unidos llamado "*Julien's Restorator*".

La idea de los restaurantes posteriormente llegó a México, y hoy en día existen una gran variedad de ellos a lo largo de la República Mexicana, pero en particular y sin lugar a duda los de mayor afluencia son los que ofrecen platillos mexicanos, destacando así a las pozolerías. Siendo así el pozole un platillo difundido en casi todo el país y los conocidos son los provenientes de los estados de Jalisco, Michoacán, Tepic, Colima, Guanajuato y Guerrero.

Las pozolerías pueden conformarse desde pequeñas hasta grandes empresas en México, las cuales contribuyen al desarrollo económico del país. El trabajo de los administración radica en contribuir al desarrollo de esos pequeños negocios, dándoles a conocer las estrategias y tácticas de crecimiento necesarias, que permitan prolongar su vida y construir su futuro.

En el desarrollo de este diseño organizacional se da a conocer una de las herramientas principales de la administración como lo son los manuales, los cuales permitirán un mejor funcionamiento del restaurante Pozolongo.

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa "Pozolongo" carece de las bases administrativas y de un diseño organizacional que permitan establecer una estructura adecuada, que facilite la implantación de la empresa y genere un desarrollo sustancial de la misma a corto, mediano y largo plazo.

1.2. JUSTIFICACIÓN

a) *Magnitud*

El alcance del presente diseño Organizacional está dirigido a nivel interno, debido a que en primera instancia se desarrollará el proyecto de implantación la empresa (la cual pretende tener un impacto a nivel local en la Delegación Coyoacán) y en seguida se aplicará éste.

b) *Trascendencia*

Al llevarse a cabo la realización de este proyecto se obtendrá un diseño organizacional adecuado para que la empresa inicie operaciones de forma correcta y se mantenga en óptimo desarrollo; de lo contrario la empresa puede llegar a iniciar operaciones, pero no contará con las bases para mantenerse en el mercado.

c) *Factibilidad*

El proyecto es viable dado que es una empresa que pretende establecerse a corto plazo y aún no inicia operaciones, lo cual permitirá adecuar sus bases administrativas a los objetivos que se planea alcanzar.

d) *Personal*

Tenemos la firme convicción de que la forma de titulación que queremos es la realización de un sistema o proyecto para una organización, y al llevarlo a cabo recibiremos la práctica que necesitamos para poder desarrollarnos y posicionarnos en el mercado como unos administradores de éxito.

Con este antecedente, vamos a concluir con la idea que nació a lo largo de la carrera y poner en práctica los conocimientos que hemos adquirido en nuestros estudios de administración.

1.3. OBJETO DE ESTUDIO

En nuestro proyecto de investigación no existe una hipótesis, por lo que se origina un objetivo general y objetivos específicos.

Objetivo General

Crear un diseño organizacional para que la empresa Pozolongo pueda establecerse en un mercado competitivo y lograr un desarrollo óptimo que vaya a la par con su crecimiento interno y externo.

Objetivos Específicos

- Crear manuales que resuelvan los problemas, necesidades organizacionales y de procedimientos dentro de la empresa de forma inmediata tras su implantación.
- Dividir tareas, obligaciones y responsabilidades, además de delegar autoridad de acuerdo al giro de la empresa.
- Establecer una estructura que permita enfocar la coordinación y motivación organizacional en el ambiente interno de la empresa.
- Crear los componentes de la estructura y cultura de la organización para que esta permita llevar a cabo el logro de metas y objetivos.
- Definir el conjunto de valores y normas para generar la cultura organizacional en un ambiente en constante cambio.

1.4. PLAN DE DESARROLLO

Para el siguiente diseño de organización, se manejarán 5 capítulos en los cuales se referirán temas relacionados a la parte organizacional y de procedimientos del restaurante, además de anexar información para el mejor entendimiento e interpretación de la información proporcionada.

En el Capítulo I, “Metodología” se presentan los temas relacionados a los antecedentes de la creación del restaurante, los objetivos de este proyecto y la justificación del mismo.

En el Capítulo II, “Manual de Organización” se presenta el manual propuesto para ser implementado dentro del restaurante, especificando temas como visión, misión, objetivos, entre otros. La información que este capítulo proporcionará, nos será de gran utilidad para crear los procedimientos del siguiente capítulo.

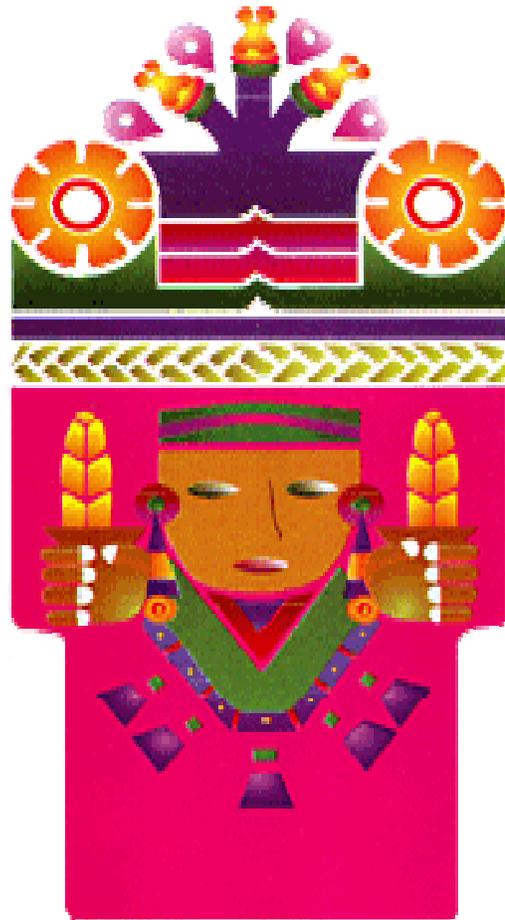
En el Capítulo III, “Manual de Procedimientos” se presentan los procedimientos del restaurante Pozolongo, el cual contendrá temas referentes a los formatos internos del restaurante, diagramas de flujo y políticas de aplicación.

En el Capítulo IV, “Anexos Varios” se hace un listado de información diversa relacionada directamente a las operaciones del restaurante, tales como lista de proveedores, distribución física y geográfica del restaurante entre otra información, la cual ayudará a dar una mejor impresión de lo que será el restaurante Pozolongo.

En el Capítulo V, “Sugerencias y Conclusiones” se elaborarán los comentarios finales de los miembros del equipo, así como las conclusiones finales.

Finalmente, se hace un breve espacio para la bibliografía y mesografía utilizada para éste proyecto.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



RESTAURANTE POZOLONGO



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

1

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

CONTENIDO

1. PRÓLOGO
2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS
3. BASE LEGAL
4. ATRIBUCIONES
5. ESTRUCTURA ORGÁNICA
6. ORGANIGRAMA
7. MISIÓN Y VISIÓN
8. FUNCIONES
9. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

2

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

PRÓLOGO

El presente manual contiene la información e instrucciones generales para el restaurante Pozolongo, que son utilizados para describir y orientar los esfuerzos humanos de sus colaboradores, señala las herramientas administrativas básicas que nos ayudan para el establecimiento formal de la organización y da respuesta a los problemas que se presentan en las microempresas en México, en donde no se visualizan las diferentes perspectivas, ni tienen una visión de crecimiento para su desarrollo.

Además, el presente manual expone con detalle la estructura de la unidad de trabajo del restaurante, señala los puestos y la relación que existe entre ellos, para el logro de sus objetivos; explica la jerarquía en sus servicios, los objetivos básicos de la empresa, los niveles de autoridad y responsabilidad y las funciones y actividades de cada una de las áreas de la unidad de trabajo. Toda la información anterior ofrece una respuesta a las necesidades de planeación y asienta las bases para crear una cultura organizacional.

El propósito de este manual es obtener una base sólida y sustentable para posteriormente elaborar el manual de procedimientos de la misma empresa. Además, este manual es básicamente, el que marca la pauta de acción en los futuros acontecimientos que le lleguen a suceder al restaurante; así como proporcionar una herramienta útil y necesaria para toda organización que se plantee crecer a futuro.

De esta manera, el presente manual tiene como objetivo contar con un instrumento renovado, que nos indique de forma precisa los objetivos y funciones de cada área que integra el restaurante Pozolongo. Con base en esta información se tendrá la seguridad de crear una empresa con bases sólidas para el éxito.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

3

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Pozolongo es una idea de servicio enfocada a la preparación y comercialización del platillo mexicano llamado Pozole, creada en un inicio por Jesús Alejandro González Rodríguez, quien motivó a un grupo de personas para establecer un restaurante que sirviera este tipo de platillos en cazuelas de barro.

En el período de septiembre a noviembre del año 2007, se llevó a cabo la investigación de mercado, mediante pruebas organolépticas, encuestas personales y observación directa, lo cual arrojó que el producto y servicio era viable bajo las condiciones en las que se deseaba iniciar, a la vez que se complementó el proyecto con ideas adicionales propuestas por los encuestados.

Tomando como base esas propuestas se pensó en crear un restaurante que cubriera estas necesidades de servicio y atención al cliente por lo que se propuso establecer una estructura administrativa formal como una respuesta a la decadencia de las pequeñas empresas mexicanas en sus primeros años de existencia en el mercado. Motivo por el cual se desarrolló una idea de negocio, donde se partió de lo anterior, para establecer un diseño organizacional que diera lugar a un restaurante el cual cumpliera con las exigencias actuales del mercado, que le permitan constituirse como una empresa sólida para que en un futuro se mantenga en la preferencia del cliente.

De esta forma la empresa busca lograr su visión de negocio de ser un restaurante líder en el mercado de comida tradicional mexicana, reconocido por el sabor de sus platillos, la calidad y la atención personalizada al cliente, logrando distinguirse en la mente del consumidor.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

4

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

BASE LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley de Concursos Mercantiles.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley del Seguro Social.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto Empresarial a Tasa Única
- Código Financiero
- Código de Comercio.
- Código Civil.
- Código Fiscal de la Federación.

*NOTA: La mención de la anterior base legal es en sentido enunciativo, no limitativo; y se puede actualizar por lo menos en un período de cada año.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

5

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

- **Ley General de Sociedades Mercantiles.**

Artículo 6.

La escritura constitutiva de una sociedad deberá contener:

I.- Los nombres, nacionalidad y domicilio de las personas físicas o morales que constituyan la sociedad;

II.- El objeto de la sociedad;

III.- Su razón social o denominación;

IV.- Su duración;

V.- El importe del capital social;

VI.- La expresión de lo que cada socio aporte en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y el criterio seguido para su valorización.

Cuando el capital sea variable, así se expresará indicándose el mínimo que se fije;

VII.- El domicilio de la sociedad;

VIII.- La manera conforme a la cual haya de administrarse la sociedad y las facultades de los administradores;

IX.- El nombramiento de los administradores y la designación de los que han de llevar la firma social;

X.- La manera de hacer la distribución de las utilidades y pérdidas entre los miembros de la sociedad;

XI.- El importe del fondo de reserva;

XII.- Los casos en que la sociedad haya de disolverse anticipadamente, y

XIII.- Las bases para practicar la liquidación de la sociedad y el modo de proceder a la elección de los liquidadores, cuando no hayan sido designados anticipadamente.

Todos los requisitos a que se refiere este artículo y las demás reglas que se establezcan en la escritura sobre organización y funcionamiento de la sociedad constituirán los estatutos de la misma.

Artículo 10.

La representación de toda sociedad mercantil corresponderá a su administrador o administradores, quienes podrán realizar todas las operaciones inherentes al objeto de la sociedad, salvo lo que expresamente establezcan la Ley y el contrato social.

- **Ley de Concursos Mercantiles.**

Artículo 1o.

Es de interés público conservar las empresas y evitar que el incumplimiento generalizado de las obligaciones de pago ponga en riesgo la viabilidad de las mismas y de las demás con las que mantenga una relación de negocios.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

6

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

Artículo 2o.

El concurso mercantil consta de dos etapas sucesivas, denominadas conciliación y quiebra.

Artículo 3o

La finalidad de la conciliación es lograr la conservación de la empresa del Comerciante mediante el convenio que suscriba con sus Acreedores Reconocidos. La finalidad de la quiebra es la venta de la empresa del Comerciante, de sus unidades productivas o de los bienes que la integran para el pago a los Acreedores Reconocidos.

Artículo 4.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

I. Acreedores Reconocidos, a aquéllos que adquieran tal carácter por virtud de la sentencia de reconocimiento, graduación y prelación de créditos;

II. Comerciante, a la persona física o moral que tenga ese carácter conforme al Código de Comercio. Este concepto comprende al patrimonio fideicomitido cuando se afecte a la realización de actividades empresariales. Igualmente, comprende a las sociedades mercantiles controladoras o controladas a que se refiere el artículo 15 de esta Ley;

III. Domicilio, el domicilio social y en caso de irrealidad de éste, el lugar donde tenga la administración principal la empresa. En caso de sucursales de empresas extranjeras será el lugar donde se encuentre su establecimiento principal en la República Mexicana. Tratándose de Comerciante persona física, el establecimiento principal de su empresa y, en su defecto, en donde tenga su domicilio;

IV. Instituto, al Instituto Federal de Especialistas de Concursos Mercantiles;

V. Masa, a la porción del patrimonio del Comerciante declarado en concurso mercantil integrada por sus bienes y derechos, con excepción de los expresamente excluidos en términos de esta Ley, sobre la cual los Acreedores Reconocidos y los demás que tengan derecho, pueden hacer efectivos sus créditos, y

VI. UDIs, a las Unidades de Inversión a las que se refiere el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1o. de abril de 1995.

Artículo 5.

Los pequeños comerciantes sólo podrán ser declarados en concurso mercantil, cuando acepten someterse voluntariamente y por escrito a la aplicación de la presente Ley. Para efectos de esta Ley se entenderá como pequeño comerciante al Comerciante cuyas obligaciones vigentes y vencidas, en conjunto, no excedan el equivalente de 400 mil UDIs al momento de la solicitud o demanda.

Las empresas de participación estatal constituidas como sociedades mercantiles podrán ser declaradas en concurso mercantil.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

7

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

- **Ley del Impuesto Sobre la Renta**

Artículo 2o.

Para los efectos de esta Ley, se considera establecimiento permanente cualquier lugar de negocios en el que se desarrollen, parcial o totalmente, actividades empresariales o se presten servicios personales independientes. Se entenderá como establecimiento permanente, entre otros, las sucursales, agencias, oficinas, fábricas, talleres, instalaciones, minas, canteras o cualquier lugar de exploración, extracción o explotación de recursos naturales.

Artículo 29.

Los contribuyentes podrán efectuar las deducciones siguientes:

I. Las devoluciones que se reciban o los descuentos o bonificaciones que se hagan en el ejercicio.

II. El costo de lo vendido.

III. Los gastos netos de descuentos, bonificaciones o devoluciones.

IV. Las inversiones.

VI. Los créditos incobrables y las pérdidas por caso fortuito, fuerza mayor o por enajenación de bienes distintos a los que se refiere el primer párrafo de la fracción II de este artículo.

VII. Las aportaciones efectuadas para la creación o incremento de reservas para fondos de pensiones o jubilaciones del personal, complementarias a las que establece la Ley del Seguro Social, y de primas de antigüedad constituidas en los términos de esta Ley.

VIII. Las cuotas pagadas por los patrones al Instituto Mexicano del Seguro Social, incluso cuando éstas sean a cargo de los trabajadores.

IX. Los intereses devengados a cargo en el ejercicio, sin ajuste alguno. En el caso de los intereses moratorios, a partir del cuarto mes se deducirán únicamente los efectivamente pagados. Para estos efectos, se considera que los pagos por intereses moratorios que se realicen con posterioridad al tercer mes siguiente a aquél en el que se incurrió en mora cubren, en primer término, los intereses moratorios devengados en los tres meses siguientes a aquél en el que se incurrió en mora, hasta que el monto pagado exceda al monto de los intereses moratorios devengados deducidos correspondientes al último periodo citado.

X. El ajuste anual por inflación que resulte deducible en los términos del artículo 46 de esta Ley.

- **Ley del Seguro Social.**

Artículo 7.

El Seguro Social cubre las contingencias y proporciona los servicios que se especifican a propósito de cada régimen particular, mediante prestaciones en especie y en dinero, en las formas y condiciones previstas por esta Ley y sus reglamentos.

Artículo 11.

El régimen obligatorio comprende los seguros de:

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

8

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

- I. Riesgos de trabajo;
- II. Enfermedades y maternidad;
- III. Invalidez y vida;
- IV. Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, y
- V. Guarderías y prestaciones sociales.

Artículo 12.

Son sujetos de aseguramiento del régimen obligatorio:

I. Las personas que de conformidad con los artículos 20 y 21 de la Ley Federal del Trabajo, presten, en forma permanente o eventual, a otras de carácter físico o moral o unidades económicas sin personalidad jurídica, un servicio remunerado, personal y subordinado, cualquiera que sea el acto que le dé origen y cualquiera que sea la personalidad jurídica o la naturaleza económica del patrón aun cuando éste, en virtud de alguna ley especial, esté exento del pago de contribuciones;

Artículo 13.

Voluntariamente podrán ser sujetos de aseguramiento al régimen obligatorio:

- I. Los trabajadores en industrias familiares y los independientes, como profesionales, comerciantes en pequeño, artesanos y demás trabajadores no asalariados;
- II. Los trabajadores domésticos;
- III. Los ejidatarios, comuneros, colonos y pequeños propietarios;
- IV. Los patrones personas físicas con trabajadores asegurados a su servicio

- **Ley Federal de Trabajo.**

Artículo 25.

El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

- I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón;
- II. Si la relación de trabajo es por obra o tiempo determinado o tiempo indeterminado;
- III. El servicio o servicios que deban prestarse, los que se determinarán con la mayor precisión posible;
- IV. El lugar o los lugares donde debe prestarse el trabajo;
- V. La duración de la jornada;
- VI. La forma y el monto del salario;
- VII. El día y el lugar de pago del salario;
- VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley;
- IX. Otras condiciones de trabajo, tales como días de descanso, vacaciones y demás que convengan al trabajador y el patrón.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

9

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

Artículo 26.

La falta del escrito a que se refieren los artículos 24 y 25 no priva al trabajador de los derechos que deriven de las normas de trabajo y de los servicios prestados, pues se imputará el patrón la falta de esa formalidad.

Artículo 35

Las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado o por tiempo indeterminado. A falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado.

- **Ley del Impuesto al Valor Agregado**

Artículo 1º.

Están obligadas al pago del impuesto al valor agregado establecido en esta Ley, las personas físicas y las morales que, en territorio nacional, realicen los actos o actividades siguientes:

Párrafo reformado DOF 30-12-1980

I.- Enajenen bienes.

II.- Presten servicios independientes.

III.- Otorguen el uso o goce temporal de bienes.

IV.- Importen bienes o servicios.

El impuesto se calculará aplicando los valores que señala esta Ley, la tasa del 15%. El impuesto al valor agregado en ningún caso se considerará que forma parte de dichos valores.

Párrafo reformado DOF 31-12-1982, 21-11-1991, 27-03-1995

El contribuyente trasladará dicho impuesto, en forma expresa y por separado, a las personas que adquieran los bienes, los usen o gocen temporalmente, o reciban los servicios. Se entenderá por traslado del impuesto el cobro o cargo que el contribuyente debe hacer a dichas personas de un monto equivalente al impuesto establecido en esta Ley, inclusive cuando se retenga en los términos de los artículos 10.-A o 3o., tercer párrafo de la misma.

Párrafo reformado DOF 31-12-1998

El contribuyente pagará en las oficinas autorizadas la diferencia entre el impuesto a su cargo y el que le hubieran trasladado o el que él hubiese pagado en la importación de bienes o servicios, siempre que sean acreditables en los términos de esta Ley. En su caso, el contribuyente disminuirá del impuesto a su cargo, el impuesto que se le hubiere retenido.

Párrafo reformado DOF 31-12-1998

El traslado del impuesto a que se refiere este artículo no se considerará violatorio de precios o tarifas, incluyendo los oficiales.

Artículo 10.-A.- Están obligados a efectuar la retención del impuesto que se les traslade, los contribuyentes que se ubiquen en alguno de los siguientes supuestos:

I. Sean instituciones de crédito que adquieran bienes mediante dación en pago o adjudicación judicial o fiduciaria.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

10

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

II. Sean personas morales que:

- Reciban servicios personales independientes, o usen o gocen temporalmente bienes, prestados u otorgados por personas físicas, respectivamente.
- Adquieran desperdicios para ser utilizados como insumo de su actividad industrial o para su comercialización.
- Reciban servicios de autotransporte terrestre de bienes, prestados por personas físicas o morales.

Inciso adicionado DOF 31-12-1999

- Reciban servicios prestados por comisionistas, cuando éstos sean personas físicas.

Inciso adicionado DOF 31-12-1999

III. Sean personas físicas o morales que adquieran bienes tangibles, o los usen o gocen temporalmente, que enajenen u otorguen residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país.

Fracción reformada DOF 30-12-2002

IV. Sean personas morales que cuenten con un programa autorizado conforme al Decreto que Establece Programas de Importación Temporal para Producir Artículos de Exportación o al Decreto para el Fomento y Operación de la Industria Maquiladora de Exportación, o tengan un régimen similar en los términos de la legislación aduanera, o sean empresas de la industria automotriz terminal o manufacturera de vehículos de autotransporte o de autopartes para su introducción a depósito fiscal, cuando adquieran bienes autorizados en sus programas de proveedores nacionales. Las personas morales que hayan efectuado la retención del impuesto, y que a su vez se les retenga dicho impuesto conforme a esta fracción o realicen la exportación de bienes tangibles en los términos previstos en la fracción I del artículo 29 de esta Ley, podrán considerar como impuesto acreditable, el impuesto que les trasladaron y retuvieron, aun cuando no hayan enterado el impuesto retenido de conformidad con lo dispuesto en la fracción IV del artículo 5o. de esta Ley.

Párrafo reformado DOF 01-12-2004, 07-06-2005

Cuando en el cálculo del impuesto mensual previsto en el artículo 5o.-D de este ordenamiento resulte saldo a favor, los contribuyentes a que se refiere esta fracción podrán obtener la devolución inmediata de dicho saldo disminuyéndolo del monto del impuesto que hayan retenido por las operaciones mencionadas en el mismo periodo y hasta por dicho monto.

Párrafo reformado DOF 07-06-2005

Las cantidades por las cuales los contribuyentes hayan obtenido la devolución en los términos de esta fracción, no podrán acreditarse en declaraciones posteriores.

Fracción adicionada DOF 30-12-2002

No efectuarán la retención a que se refiere este artículo las personas físicas o morales que estén obligadas al pago del impuesto exclusivamente por la importación de bienes.

Quienes efectúen la retención a que se refiere este artículo sustituirán al enajenante, prestador de servicio u otorgante del uso o goce temporal de bienes en la obligación de pago y entero del impuesto.

El retenedor efectuará la retención del impuesto en el momento en el que pague el precio o la contraprestación y sobre el monto de lo efectivamente pagado y lo enterará mediante declaración

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

11

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

en las oficinas autorizadas, conjuntamente con el pago del impuesto correspondiente al mes en el cual se efectúe la retención o, en su defecto, a más tardar el día 17 del mes siguiente a aquél en el que hubiese efectuado la retención, sin que contra el entero de la retención pueda realizarse acreditamiento, compensación o disminución alguna, salvo lo dispuesto en la fracción IV de este artículo.

Párrafo reformado DOF 30-12-2002

El Ejecutivo Federal, en el reglamento de esta ley, podrá autorizar una retención menor al total del impuesto causado, tomando en consideración las características del sector o de la cadena productiva de que se trate, el control del cumplimiento de obligaciones fiscales, así como la necesidad demostrada de recuperar con mayor oportunidad el impuesto acreditable.

Artículo adicionado DOF 31-12-1998

Artículo 15.

No se pagará el impuesto por la prestación de los siguientes servicios:

I.- Las comisiones y otras contraprestaciones que cubra el acreditado a su acreedor con motivo del otorgamiento de créditos hipotecarios para la adquisición, ampliación, construcción o reparación de bienes inmuebles destinados a casa habitación, salvo aquéllas que se originen con posterioridad a la autorización del citado crédito o que se deban pagar a terceros por el acreditado.

Fracción derogada DOF 31-12-1982. Adicionada DOF 28-12-1994

II.- Las comisiones que cobren las administradoras de fondos para el retiro o, en su caso, las instituciones de crédito, a los trabajadores por la administración de sus recursos provenientes de los sistemas de ahorro para el retiro y por los servicios relacionados con dicha administración, a que se refieren la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como las demás disposiciones derivadas de éstas.

Fracción derogada DOF 31-12-1982. Adicionada DOF 15-05-1997

III.- Los prestados en forma gratuita, excepto cuando los beneficiarios sean los miembros, socios o asociados de la persona moral que preste el servicio.

Fracción reformada DOF 30-12-1980

IV.- Los de enseñanza que preste la Federación, el Distrito Federal, los Estados, los Municipios y sus organismos descentralizados, y los establecimientos de particulares que tengan autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios, en los términos de la Ley General de Educación, así como los servicios educativos de nivel preescolar.

Fracción reformada DOF 28-12-1994

V.- El transporte público terrestre de personas, excepto por ferrocarril.

Fracción reformada DOF 30-12-1980, 26-12-1990

VI.- El transporte marítimo internacional de bienes prestado por personas residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en el país. En ningún caso será aplicable lo dispuesto en esta fracción tratándose de los servicios de cabotaje en territorio nacional.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

12

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

Fracción reformada DOF 30-12-1980, 28-12-1994

IX.- El aseguramiento contra riesgos agropecuarios, los seguros de crédito a la vivienda que cubran el riesgo de incumplimiento de los deudores de créditos hipotecarios o con garantía fiduciaria para la adquisición, ampliación, construcción o reparación de bienes inmuebles, destinados a casa habitación, los seguros de garantía financiera que cubran el pago por incumplimiento de los emisores de valores, títulos de crédito o documentos que sean objeto de oferta pública o de intermediación en mercados de valores, siempre que los recursos provenientes de la colocación de dichos valores, títulos de crédito o documentos, se utilicen para el financiamiento de créditos hipotecarios o con garantía fiduciaria para la adquisición, ampliación, construcción o reparación de bienes inmuebles destinados a casa habitación y los seguros de vida ya sea que cubran el riesgo de muerte u otorguen rentas vitalicias o pensiones, así como las comisiones de agentes que correspondan a los seguros citados.

Fracción reformada DOF 28-12-1994, 22-06-2006

X.- Por los que deriven intereses que:

Párrafo reformado DOF 21-11-1991

a) Deriven de operaciones en las que el enajenante, el prestador del servicio o quien conceda el uso o goce temporal de bienes, proporcione financiamiento relacionado con actos o actividades por los que no se esté obligado al pago de este impuesto o a los que se les aplique la tasa del 0%.

b) Reciban o paguen las instituciones de crédito, las uniones de crédito, las sociedades financieras de objeto limitado, las sociedades de ahorro y préstamo y las empresas de factoraje financiero, en operaciones de financiamiento, para las que requieran de autorización y por concepto de descuento en documentos pendientes de cobro; los que reciban y paguen las sociedades financieras de objeto múltiple que para los efectos del impuesto sobre la renta formen parte del sistema financiero, por el otorgamiento de crédito, de factoraje financiero o descuento en documentos pendientes de cobro; los que reciban los almacenes generales de depósito por créditos otorgados que hayan sido garantizados con bonos de prenda; así como las comisiones de los agentes y corresponsales de las instituciones de crédito por dichas operaciones.

Párrafo reformado DOF 28-12-1994, 29-12-1997, 18-07-2006

No será aplicable lo dispuesto en el párrafo anterior, tratándose de créditos otorgados a personas físicas que no desarrollen actividades empresariales, o no presten servicios personales independientes, o no otorguen el uso o goce temporal de bienes inmuebles.

Tratándose de créditos otorgados a personas que realicen las actividades mencionadas, no se pagará el impuesto cuando los mismos sean para la adquisición de bienes de inversión en dichas actividades o se trate de créditos refaccionarios, de habilitación o avío.

Párrafo adicionado DOF 21-11-1991. Reformado 28-12-1994

Tampoco será aplicable la exención prevista en el primer párrafo de este inciso tratándose de créditos otorgados a través de tarjetas de crédito.

Elaboró

Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó

Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó

González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

13

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

Párrafo adicionado DOF 21-11-1991

Inciso reformado DOF 26-12-1990

c) Reciban las instituciones de fianzas, las de seguros y las sociedades mutualistas de seguros, en operaciones de financiamiento, excepto tratándose de créditos otorgados a personas físicas que no gozarían de la exención prevista en el inciso anterior.

Inciso reformado DOF 21-11-1991

d) Provenzan de créditos hipotecarios o con garantía fiduciaria para la adquisición, ampliación, construcción o reparación de bienes inmuebles destinados a casa habitación.

Inciso reformado DOF 21-11-1991, 28-12-1994, 29-12-1997

Provenzan de cajas de ahorro de los trabajadores, y de fondos de ahorro establecido por las empresas siempre que reúna los requisitos de deducibilidad en los términos de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

f) Deriven de obligaciones emitidas conforme a lo dispuesto en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

g) Reciban o paguen las instituciones públicas que emitan bonos y administren planes de ahorro con la garantía incondicional de pago del Gobierno Federal, conforme a la Ley.

Inciso adicionado DOF 31-12-1987

h) Deriven de valores a cargo del Gobierno Federal e inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios.

Inciso adicionado DOF 31-12-1988. Reformado DOF 28-12-1989, 30-12-2002

i) Deriven de títulos de crédito que sean de los que se consideran como colocados entre el gran público inversionista, conforme a las reglas generales que al efecto expida la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de operaciones de préstamo de títulos, valores y otros bienes fungibles a que se refiere la fracción III del artículo 14-A del Código Fiscal de la Federación.

Inciso adicionado DOF 28-12-1989. Reformado DOF 26-12-1990, 29-12-1993

Fracción reformada DOF 30-12-1980

XI.- Por los que se deriven de operaciones financieras derivadas a que se refiere el artículo 16-A del Código Fiscal de la Federación.

Fracción reformada DOF 30-12-1980. Derogada 26-12-1990. Adicionada 29-12-1993

XII.- Los proporcionados a sus miembros como contraprestación normal por sus cuotas y siempre que los servicios que presten sean únicamente los relativos a los fines que les sean propios, tratándose de:

a).- Partidos, asociaciones, coaliciones y frentes políticos legalmente reconocidos.

b).- Sindicatos obreros y organismos que los agrupen.

c).- Cámaras de comercio e industria, agrupaciones agrícolas, ganaderas, pesqueras o silvícolas, sí como organismos que las reúnan.

Inciso reformado DOF 26-12-1990, 15-12-1995

d).- Asociaciones patronales y colegios de profesionales.

e).- Asociaciones o sociedades civiles organizadas con fines científicos, políticos, religiosos y culturales, a excepción de aquéllas que proporcionen servicios con instalaciones deportivas cuando el valor de éstas representen más del 25% del total de las instalaciones.

Elaboró

Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó

Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó

González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

14

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

Inciso reformado DOF 31-12-1982

XIII.- Los de espectáculos públicos por el boleto de entrada, salvo los de teatro y circo, cuando el convenio con el Estado o Acuerdo con el Departamento del Distrito Federal, donde se presente el espectáculo no se ajuste a lo previsto en la fracción VI del artículo 41 de esta Ley. La exención prevista en esta fracción no será aplicable a las funciones de cine, por el boleto de entrada.

Párrafo reformado DOF 31-12-1998

No se consideran espectáculos públicos los prestados en restaurantes, bares, cabarets, salones de fiesta o de baile y centros nocturnos.

Fracción reformada DOF 21-11-1991

XIV.- Los servicios profesionales de medicina, cuando su prestación requiera título de médico conforme a las leyes, siempre que sean prestados por personas físicas, ya sea individualmente o por conducto de sociedades civiles.

Fracción reformada DOF 31-12-1982

XV.- Los servicios profesionales de medicina, hospitalarios, de radiología, de laboratorios y estudios clínicos, que presten los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal o del Distrito Federal, o de los gobiernos estatales o municipales.

Fracción derogada DOF 31-12-1982. Adicionada DOF 15-12-1995

XVI.- Por los que obtengan contraprestaciones los autores en los casos siguientes:

a) Por autorizar a terceros la publicación de obras escritas de su creación en periódicos y revistas, siempre que los periódicos y revistas se destinen para su enajenación al público por la persona que efectúa los pagos por estos conceptos.

b) Por transmitir temporalmente los derechos patrimoniales u otorgar temporalmente licencias de uso a terceros, correspondientes a obras de su autoría a que se refieren las fracciones I a VII, IX, X, XII, XIII y XIV del artículo 13 y el artículo 78 de la Ley Federal del Derecho de Autor, que estén inscritas en el Registro Público del Derecho de Autor de la Secretaría de Educación Pública.

c) Lo dispuesto en los incisos anteriores no aplicará:

1. Cuando se trate de ideas o frases publicitarias, logotipos, emblemas, sellos distintivos, diseños o modelos industriales, manuales operativos u obras de arte aplicado.

2. Cuando las contraprestaciones deriven de la explotación de las obras escritas o musicales en actividades empresariales distintas a la enajenación al público de sus obras o en la prestación de servicios.

• Ley del Impuesto Empresarial a Tasa Única.

Artículo 1.

Están obligadas al pago del impuesto empresarial a tasa única, las personas físicas y las morales residentes en territorio nacional, así como los residentes en el extranjero con establecimiento permanente en el país, por los ingresos que obtengan, independientemente del lugar en donde se generen, por la realización de las siguientes actividades:

I. Enajenación de bienes.

II. Prestación de servicios independientes.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

15

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

III. Otorgamiento del uso o goce temporal de bienes.

Los residentes en el extranjero con establecimiento permanente en el país están obligados al pago del impuesto empresarial a tasa única por los ingresos atribuibles a dicho establecimiento, derivados de las mencionadas actividades.

El impuesto empresarial a tasa única se calcula aplicando la tasa del 17.5% a la cantidad que resulte de disminuir de la totalidad de los ingresos percibidos por las actividades a que se refiere este artículo, las deducciones autorizadas en esta Ley.

Artículo 2.

Para calcular el impuesto empresarial a tasa única se considera ingreso gravado el precio o la contraprestación a favor de quien enajena el bien, presta el servicio independiente u otorga el uso o goce temporal de bienes, así como las cantidades que además se carguen o cobren al adquirente por impuestos o derechos a cargo del contribuyente, intereses normales o moratorios, penas convencionales o cualquier otro concepto, incluyendo anticipos o depósitos, con excepción de los impuestos que se trasladen en los términos de ley.

Artículo 3.

Para los efectos de esta Ley se entiende:

I. Por enajenación de bienes, prestación de servicios independientes y otorgamiento del uso o goce temporal de bienes, las actividades consideradas como tales en la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

II. Por margen de intermediación financiera, la cantidad que se obtenga de disminuir a los intereses devengados a favor del contribuyente, los intereses devengados a su cargo.

III. Por establecimiento permanente e ingresos atribuibles a éste, los que se consideren como tales en la Ley del Impuesto sobre la Renta o en los tratados internacionales para evitar la doble tributación que México tenga en vigor.

IV. Que los ingresos se obtienen cuando se cobren efectivamente las contraprestaciones correspondientes a las actividades previstas en el artículo 1 de esta Ley, de conformidad con las reglas que para tal efecto se establecen en la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Tratándose de los ingresos por enajenación de bienes o prestación de servicios independientes que se exporten, para determinar el momento en que efectivamente se obtienen los ingresos se estará a lo dispuesto en el párrafo anterior. En el caso de que no se perciba el ingreso durante los doce meses siguientes a aquél en el que se realice la exportación, se entenderá efectivamente percibido el ingreso en la fecha en la que termine dicho plazo.

Tratándose de bienes que se exporten y sean enajenados o se otorgue su uso o goce temporal, con posterioridad en el extranjero, dicha enajenación o uso o goce temporal estará afecta al pago del impuesto establecido en esta Ley cuando el ingreso sea acumulable para los efectos del impuesto sobre la renta.

V. Por factor de actualización el que se obtenga de dividir el Índice Nacional de Precios al

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

16

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

Consumidor del mes más reciente del periodo, entre el citado índice correspondiente al mes más antiguo de dicho periodo.

VI. Por partes relacionadas las que se consideren como tales en los términos de la Ley del Impuesto sobre la Renta.

Artículo 5.

Los contribuyentes sólo podrán efectuar las deducciones siguientes:

I. Las erogaciones que correspondan a la adquisición de bienes, de servicios independientes o al uso o goce temporal de bienes, que utilicen para realizar las actividades a que se refiere el artículo 1 de esta Ley o para la administración de las actividades mencionadas o en la producción, comercialización y distribución de bienes y servicios, que den lugar a los ingresos por los que se deba pagar el impuesto empresarial a tasa única.

II. Las contribuciones a cargo del contribuyente pagadas en México, con excepción de los impuestos empresarial a tasa única, sobre la renta, y a los depósitos en efectivo, de las aportaciones de seguridad social y de aquéllas que conforme a las disposiciones legales deban trasladarse.

III. El importe de las devoluciones de bienes que se reciban, de los descuentos o bonificaciones que se hagan, así como de los depósitos o anticipos que se devuelvan, siempre que los ingresos de las operaciones que les dieron origen hayan estado afectos al impuesto establecido en esta Ley.

IV. Las indemnizaciones por daños y perjuicios y las penas convencionales, siempre que la ley imponga la obligación de pagarlas por provenir de riesgos creados, responsabilidad objetiva, caso fortuito, fuerza mayor o por actos de terceros, salvo que los daños y los perjuicios o la causa que dio origen a la pena convencional, se hayan originado por culpa imputable al contribuyente.

Artículo 7.

El impuesto empresarial a tasa única se calculará por ejercicios y se pagará mediante declaración que se presentará ante las oficinas autorizadas en el mismo plazo establecido para la presentación de la declaración anual del impuesto sobre la renta.

Artículo 23.

Las personas físicas y las morales están obligadas al pago de las contribuciones y aprovechamientos establecidos en este Código, conforme a las disposiciones previstas en el mismo.

Artículo 24.

Las contribuciones establecidas en este Código, se clasifican en:

I. Impuestos. Son los que deben pagar las personas físicas y morales, que se encuentran en la situación jurídica o de hecho prevista en este Código,

II. Contribuciones de mejoras. Son aquéllas a cargo de personas físicas o morales, privadas o públicas, cuyos inmuebles se beneficien directamente por la realización de obras públicas;

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

17

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

Artículo 30.

Los contribuyentes tendrán la obligación de presentar declaraciones para el pago de las contribuciones en los casos en que así lo señale este Código.

Artículo 32.

El pago de los derechos que establece este Código deberá hacerse por el contribuyente, previamente a la prestación de los servicios, salvo los casos en que expresamente se señale otra época de pago.

Artículo 33.

Las leyes fiscales, sus reglamentos y las disposiciones administrativas de carácter general, entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, salvo que en ellas se establezca una fecha distinta.

Artículo 34.

Se considera domicilio fiscal:

I. Tratándose de personas físicas:

- a). El local en que se encuentre el principal asiento de sus negocios, en el Distrito Federal;
- b). Cuando sus actividades las realicen en la vía pública, la casa en que habiten en el Distrito Federal;
- c). Cuando tengan bienes que den lugar a contribuciones, el lugar del Distrito Federal en que se encuentren los bienes, y
- d). En los demás casos, el lugar del Distrito Federal donde tengan el asiento principal de sus actividades.

Artículo 63.

Son obligaciones y derechos de los contribuyentes:

I. Obligaciones:

- a). Inscribirse ante la autoridad fiscal en los padrones que les corresponda, por las obligaciones fiscales a su cargo previstas en el Código, en un plazo que no excederá de quince días a partir de la fecha en que se dé el hecho generador del crédito fiscal, utilizando las formas oficiales que apruebe la Secretaría de acuerdo con el procedimiento que la misma determine mediante reglas de carácter general.
- b). Presentar los avisos que modifiquen los datos registrados en los padrones del Distrito Federal, en un plazo que no excederá de quince días a partir de la fecha en que se dé la modificación;
- c). Declarar y en su caso pagar los créditos fiscales en los términos que disponga este Código;
- d). Firmar las declaraciones, manifestaciones y avisos previstos por este Código bajo protesta de decir verdad;
- e). Mostrar los libros exigidos por la legislación correspondiente, cuando les sean solicitados;

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

18

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

f). Llevar un registro acorde con sus sistemas de contabilidad, en el que se consignarán tanto el monto de las erogaciones realizadas para remunerar el trabajo personal subordinado en el Distrito Federal, como los conceptos por los cuales efectuaron tales erogaciones.

g). Llevar un registro acorde con sus sistemas de contabilidad en el que se consigne el monto correspondiente al valor de la contraprestación por los servicios de hospedaje, donde se desglosen los servicios accesorios que en su caso se presten.

h). Conservar la documentación y demás elementos contables y comprobatorios, en domicilio ubicado en el Distrito Federal durante el período de cinco años.

i). Proporcionar a las autoridades fiscales los datos o informaciones que se les soliciten, directamente relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, dentro del plazo fijado para ello, y

j). Las demás que establezca este Código.

II. Derechos

a). Obtener de las autoridades fiscales asistencia gratuita, para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales;

b). Obtener la devolución de cantidades indebidamente pagadas;

c). Interponer recursos administrativos y demás medios de defensa;

d). Obtener la contestación de las consultas que sobre situaciones reales y concretas, formule a las autoridades fiscales;

e). Autodeterminar el valor de los inmuebles destinados a vivienda para efectos del Impuesto Sobre Adquisición de Inmuebles;

f). Optar por autodeterminar el consumo de agua y los derechos correspondientes;

g). Autocorregir su situación fiscal, una vez iniciada la visita domiciliaria por parte de la autoridad fiscal, siempre y cuando no se haya determinado crédito fiscal alguno, y.

h). Las demás que este Código establezca.

Artículo 148.

Están obligadas al pago del impuesto predial establecido en este Capítulo, las personas físicas y las morales que sean propietarias o poseedoras del suelo o del suelo y las construcciones adheridas a él, independientemente de los derechos que sobre las construcciones tenga un tercero.

Los propietarios de los bienes a que se refiere el párrafo anterior y, en su caso, los poseedores, deberán determinar y declarar el valor catastral de sus inmuebles, aun en el caso de que se encuentren exentos del pago del impuesto predial.

Artículo 178.

Se encuentran obligadas al pago del impuesto sobre nóminas, las personas físicas y morales que, en el Distrito Federal, realicen erogaciones en dinero o en especie por concepto de remuneración al trabajo personal subordinado, independientemente de la designación que se les otorgue.

Para los efectos de este impuesto, se considerarán erogaciones destinadas a remunerar el trabajo personal subordinado, las siguientes:

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

19

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

- I. Sueldos y salarios;
- II. Tiempo extraordinario de trabajo;
- III. Premios, primas, bonos, estímulos e incentivos;
- IV. Compensaciones;
- V. Gratificaciones y aguinaldos;
- VI. Participación patronal al fondo de ahorros;
- VII. Primas de antigüedad;
- VIII. Indemnización por despido o terminación de la relación laboral;
- IX. Comisiones, y
- X. Pagos realizados a administradores, comisarios o miembros de los consejos directivos de vigilancia o administración de sociedades y asociaciones.

Artículo 178 A.

No se causará el impuesto sobre nóminas, por las erogaciones que se realicen por concepto de:

- I. Instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo;
- II. Aportaciones al Sistema de Ahorro para el Retiro;
- III. Gastos funerarios;
- IV. Jubilaciones, pensiones, haberes de retiro, así como las pensiones vitalicias u otras formas de retiro;
- V. Aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y al Fondo de Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado destinadas al crédito para la vivienda de sus trabajadores;
- VI. Cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social y al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado;
- VII. Las aportaciones adicionales que el patrón convenga otorgar a favor de sus trabajadores por concepto de cuotas del seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, del sistema obligatorio y las que fueren aportadas para constituir fondos de algún plan de pensiones, establecido por el patrón o derivado de contratación colectiva que voluntariamente establezca el patrón. Los planes de pensiones serán sólo los que reúnan los requisitos que establezca la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;
- VIII. Gastos de representación y viáticos;
- IX. Alimentación, habitación y despensas onerosas;
- X. Intereses subsidiados en créditos al personal;
- XI. Primas por seguros obligatorios por disposición de Ley, en cuya vigencia de la póliza no se otorguen préstamos a los trabajadores por parte de la aseguradora;
- XII. Prestaciones de previsión social regulares y permanentes que se concedan de manera general, de acuerdo con las leyes o contratos de trabajo;
- XIII. Las participaciones en las utilidades de la empresa, y
- XIV. Personas contratadas con discapacidad.

Elaboró

Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó

Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó

González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

20

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

- **Código de Comercio.**

Artículo 33.

El comerciante está obligado a llevar y mantener un sistema de contabilidad adecuado. Este sistema podrá llevarse mediante los instrumentos, recursos y sistemas de registro y procesamiento que mejor se acomoden a las características particulares del negocio, pero en todo caso deberá satisfacer los siguientes requisitos mínimos:

A) Permitirá identificar las operaciones individuales y sus características, así como conectar dichas operaciones individuales con los documentos comprobatorios originales de las mismas.

B) Permitirá seguir la huella desde las operaciones individuales a las acumulaciones que den como resultado las cifras finales de las cuentas y viceversa;

C) Permitirá la preparación de los estados que se incluyan en la información financiera del negocio;

D) Permitirá conectar y seguir la huella entre las cifras de dichos estados, las acumulaciones de las cuentas y las operaciones individuales;

E) Incluirá los sistemas de control y verificación internos necesarios para impedir la omisión del registro de operaciones, para asegurar la corrección del registro contable y para asegurar la corrección de las cifras resultantes.

Artículo 34.- Cualquiera que sea el sistema de registro que se emplee, se deberán llevar debidamente encuadernados, empastados y foliados el libro mayor y, en el caso de las personas morales, el libro o los libros de actas. La encuadernación de estos libros podrá hacerse a posteriori, dentro de los tres meses siguientes al cierre del ejercicio; sin perjuicio de los requisitos especiales que establezcan las leyes y reglamentos fiscales para los registros y documentos que tengan relación con las obligaciones fiscales del comerciante.

Artículo 35.

En el libro mayor se deberán anotar, como mínimo y por lo menos una vez al mes, los nombres o designaciones de las cuentas de la contabilidad, su saldo al final del período de registro inmediato anterior, el total de movimientos de cargo o crédito a cada cuenta en el período y su saldo final.

Podrán llevarse mayores particulares por oficinas, segmentos de actividad o cualquier clasificación, pero en todos los casos deberá existir un mayor general en que se concentren todas las operaciones de la entidad.

Artículo 36.

En el libro o los libros de actas se harán constar todos los acuerdos relativos a la marcha del negocio que tomen las asambleas o juntas de socios, y en su caso, los consejos de administración.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

21

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ATRIBUCIONES

- **Código Fiscal de la Federación.**

Artículo 1o.

Las personas físicas y las morales, están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas. Las disposiciones de este Código se aplicarán en su defecto y sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales de los que México sea parte. Sólo mediante ley podrá destinarse una contribución a un gasto público específico.

Artículo 10.

Se considera domicilio fiscal:

I. Tratándose de personas físicas:

- a) Cuando realizan actividades empresariales, el local en que se encuentre el principal asiento de sus negocios.
- b) Cuando no realicen las actividades señaladas en el inciso anterior y presten servicios personales independientes, el local que utilicen para el desempeño de sus actividades.
- c) En los demás casos, el lugar donde tengan el asiento principal de sus actividades.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

22

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.0 Gerente General

1.0.1 Jefe de unidad administrativa

1.0.1.1 Cajero(s)

1.0.1.2 Auxiliar de compras

1.0.2 Jefe de cocina

1.0.2.1 Cocinero(s)

1.0.2.1.1 Auxiliar de cocina

1.0.2.1.2 Mozo lavatrastos

1.0.3 Capitán de meseros

1.0.3.1 Anfitrión

1.0.3.1.1 Meseros

1.0.3.1.2 Personal de limpieza

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

23

De

40

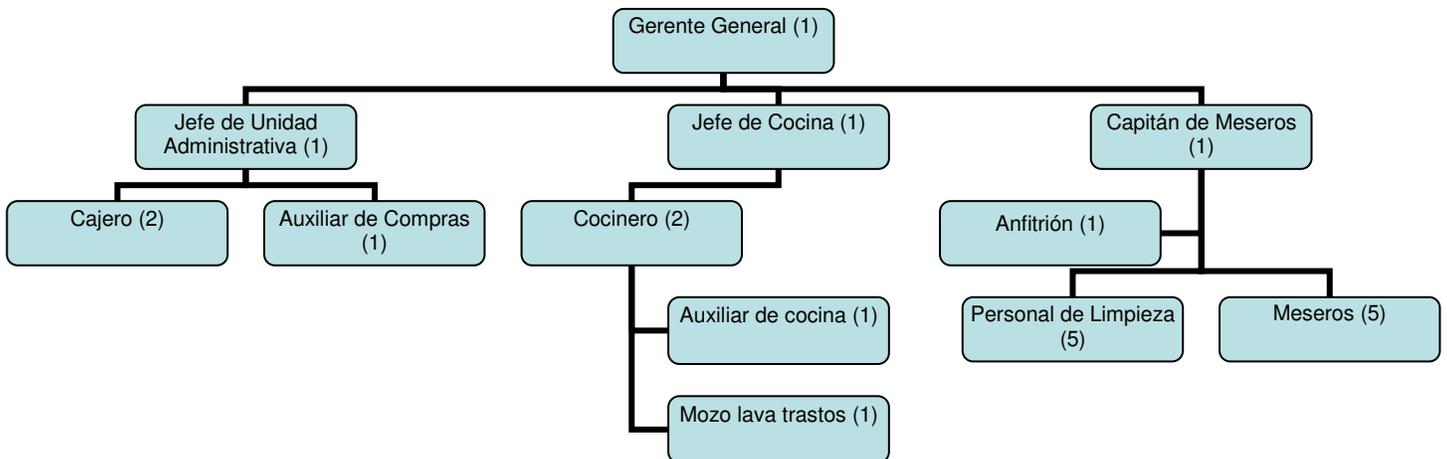
Sustituye a

Página

De

De fecha

ORGANIGRAMA



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

24

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Preparar un pozole de sabor tradicional que nos diferencie de la competencia y que satisfaga las necesidades de alimentación de nuestros clientes, usando para ello ingredientes de primera calidad 100 % nacionales, reflejados en un distinguido platillo a nivel de la típica cocina mexicana.

VISIÓN

Ser un restaurante líder en el mercado de comida tradicional mexicana, reconocido por el sabor de sus platillos, la calidad y la atención personalizada al cliente, logrando distinguirnos en la mente del consumidor.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

25

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

FUNCIONES

Gerente general

- Administrar las operaciones del restaurante.
- Establecer la política de trabajo del restaurante.
- Revisar las operaciones realizadas y evaluar los resultados obtenidos de las mismas.
- Controlar y vigilar las operaciones del lugar.
- Fijar los objetivos de la organización y darlos a conocer a su equipo de trabajo.

Jefe de Unidad Administrativa

- Suministrar a la organización de los recursos materiales y humanos necesarios para que se lleven a cabo las actividades que demanda la misma.
- Coordinar y supervisar la administración de recursos humanos, financieros y materiales, para diseñar planes de acción que beneficien a la empresa.
- Manejar la relación de personal, realizando funciones de nomina, reclutamiento, selección, inducción y contratación a la empresa.
- Operar sobre las Finanzas de la empresa, para presentar los informes necesarios respecto a ello, al Gerente General.

Jefe de Cocina

- Vigilar que el proceso de producción de cada uno de los platillos se realice de forma correcta y con la calidad necesaria.
- Controlar el orden y limpieza del lugar de trabajo.
- Colaborar con los cocineros para la preparación de los ingredientes de cada platillo.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

26

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

FUNCIONES

Capitán de Meseros

- Coordinar las actividades, de los meseros y el anfitrión en el servicio del restaurante.
- Atender las quejas y necesidades específicas de los clientes de forma personalizada.
- Supervisar el desempeño de los colaboradores en servicio.

Cajero

- Efectuar cobro de cuentas.
- Realizar arqueo de cajas (diario).
- Atender las necesidades de los invitados.

Auxiliar de Compras

- Controlar el seguimiento de la mercancía, facturas e inventario.
- Negociar con los proveedores.
- Verificar que los insumos adquiridos para el restaurante sean de primera calidad.

Cocinero

- Elaborar los platillos que ofrece el restaurante.
- Disminuir al máximo el desperdicio generado por la preparación, cocción y entrega del pozole y demás platillos servidos en el restaurante.
- Supervisar la limpieza, higiene y sanidad de la materia prima con la que se prepararán los diferentes alimentos.
- Coordinar los esfuerzos de los puestos sobre los que se apoya.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

27

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

FUNCIONES

Auxiliar de Cocina

- Apoyar en las diferentes fases de la preparación de pozole
- Colaborar en el manejo y control adecuado de los alimentos en cuanto a su conservación y buen almacenaje.
- Preparar las guarniciones en las charolas correspondientes para las órdenes de los invitados.
- Conocer los procedimientos para la preparación y combinación de los alimentos.
- Supervisar que se cuente con todo el material necesario de cocina.
- Aplicar los estándares de higiene y calidad.

Anfitrión

- Llevar el control de la disponibilidad de lugares en el restaurante.
- Asignar mesa a los invitados, y acompañarlos a la misma.
- Recibir quejas o sugerencias de los invitados cuando estos las ofrezcan.
- Pasar las quejas y sugerencias al Capitán de Meseros.

Mesero

- Tomar las órdenes de alimentos que los invitados del restaurante deseen.
- Ofrecer alternativas o referencias de los alimentos que brinda el restaurante.
- Dar servicio a las mesas de los invitados
- Atender a las necesidades de los invitados.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

28

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

FUNCIONES

Mozo lavatrastos

- Mantener la limpieza del área de cocina (pisos, estufas y parillas).
- Quitar la basura y sacarla de la cocina.
- Lavar utensilios de cocina.
- Limpiar y esterilizar correctamente el equipo y la superficie en la cocina.

Personal de Limpieza

- Limpiar las áreas de comida, incluyendo mesas, sillas, y mantelería.
- Limpiar sanitarios (escusados, lavamanos y pisos del lugar).
- Reportar cualquier falta de material, para la limpieza del restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

29

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del Puesto:	Gerente general	<i>Clave:</i>	1.0
<i>Jefe Directo:</i>	Ninguno	<i>Departamento:</i>	Gerencia
<i>Experiencia:</i>	Mínima de 4 años	<i>Tipo de contrato:</i>	Indefinido
<i>Subordinados directos:</i>	Jefe de unidad Administrativa, Jefe de cocina y Capitán de meseros.		

Descripción general del puesto

Planear, dirigir y controlar el funcionamiento general de la empresa, con el apoyo de las principales unidades administrativas (jefe de unidad administrativa, jefe de cocina y capitán de meseros).

Descripción específica del puesto

- Determinar indicadores de productividad en el servicio.
- Representar al restaurante con terceros.

Factores específicos del puesto

<i>Responsabilidades</i>	Planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento adecuado del restaurante, estableciendo un adecuado equipo de trabajo, que persigan los objetivos establecidos en la empresa.
<i>Conocimientos</i>	Administración y manejo de restaurantes.
<i>Habilidades</i>	Manejo de personal en un restaurante, toma de decisiones, liderazgo, orientación a las ventas, trabajo bajo presión.
<i>Actitudes</i>	Proactivo, con iniciativa, responsable y adaptación al cambio.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

30

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del Puesto:	Jefe de Unidad Administrativa	<i>Clave:</i>	1.0.1
<i>Jefe Directo:</i>	Gerente General	<i>Departamento:</i>	Administración
<i>Experiencia:</i>	Mínima de 3 años	<i>Tipo de contrato:</i>	Indefinido
<i>Subordinados :</i>	Cajeros y Auxiliar de Compras		

Descripción general del puesto

Administración específica de los recursos con los que cuenta la empresa, para alcanzar los objetivos establecidos.

Descripción específica del puesto

- Elaborar reportes de las diferentes áreas, para el control específico de las mismas y detección de necesidades.
- Redactar el informe general de las operaciones realizadas en el restaurante, mediante un análisis técnico, para dar a conocer los resultados al Gerente General.
- Cubrir las necesidades de publicidad y promoción de ventas, que le permitan a la empresa atraer más invitados.

Factores específicos del puesto

<i>Responsabilidades</i>	Coordinar las diferentes áreas de la empresa, dotándolas de los recursos necesarios para su adecuado funcionamiento.
<i>Conocimientos</i>	Administración, Mercadotecnia, Recursos Humanos, Finanzas y Adquisición y Abastecimientos
<i>Habilidades</i>	Liderazgo, negociación, capacidad de trabajar en equipo y comunicación.
<i>Actitudes</i>	Dinámico, proactivo, seguro de sí mismo y analista.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

31

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del Puesto:	Jefe de Cocina	<i>Clave:</i>	1.0.2
<i>Jefe Directo:</i>	Gerente General	<i>Departamento:</i>	Producción
<i>Experiencia:</i>	Mínima de 3 años	<i>Tipo de contrato:</i>	Indefinido
<i>Subordinados:</i>	Cocinero (s), Auxiliar de Cocina y Mozo lavatrastos.		

Descripción general del puesto

Organizar al personal de cocina y supervisar que cumplan adecuadamente con sus actividades.

Descripción específica del puesto

- Revisar que los insumos (alimentos) hayan llegado en buen estado y que cubran con la política de calidad establecida.
- Elaborar el menú que ofrece el restaurante, con la opción de nuevas sugerencias.
- Colaborar con los cocineros para la preparación de los ingredientes de cada platillo.

Factores específicos del puesto

<i>Responsabilidades</i>	Supervisar el procesamiento de alimentos, así como el cumplimiento de los estándares de calidad e higiene establecidos.
<i>Conocimientos</i>	De gastronomía, procesamiento de alimentos y control de calidad.
<i>Habilidades</i>	Capacidad de organización, liderazgo y trabajo en equipo.
<i>Actitudes</i>	Responsable, creativo, cooperación y compromiso

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

32

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del Puesto:	Capitán de Meseros	<i>Clave:</i>	1.0.3
<i>Jefe Directo:</i>	Gerente General	<i>Departamento:</i>	Servicios
<i>Experiencia:</i>	Mínima de 2 años	<i>Tipo de contrato:</i>	Indefinido
<i>Subordinados:</i>	Anfitrión, Meseros y Personal de Limpieza		

Descripción general del puesto

Asignar tareas a los meseros y al anfitrión, así como vigilar que estos cuenten con las herramientas necesarias para realizar de forma adecuada su trabajo.

Descripción específica del puesto

- Supervisa la presentación física e higiene de los colaboradores.
- Solucionar las quejas y proponer soluciones a los comentarios de los invitados.
- Hace un “check list” todos los días, antes de iniciar la operación, de los insumos y herramientas con los que cuenta la cocina para realizarlas.

Factores específicos del puesto

<i>Responsabilidades</i>	Lograr la calidad y atención en el servicio del restaurante, que cubra las necesidades y expectativas del cliente.
<i>Conocimientos</i>	En servicio y atención al cliente.
<i>Habilidades</i>	Manejo de personal, saber trabajar bajo presión y en equipo.
<i>Actitudes</i>	De servicio, empatía, sociable y seguro de sí mismo.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

33

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del Puesto	Cajero	No. De Puestos:	2
<i>Jefe Directo:</i>	Jefe de unidad administrativa	<i>Clave No.:</i>	1.0.1.1
<i>Subordinados:</i>	Ninguno	<i>Departamento:</i>	Administrativo
<i>Experiencia requerida</i>	1 año	<i>Puesto de apoyo:</i>	Meseros y anfitrión

Descripción general del puesto

Cobrar el dinero requerido a los invitados por los alimentos y servicios recibidos dentro del restaurante.

Descripción específica del puesto

- Emisión de facturas al invitado cuando este así lo solicite.
- Emitir reportes diarios de caja.
- Revisar los billetes, y su autenticidad.

Factores específicos del puesto

<i>Habilidad</i>	Capacidad de juicio, atención, rapidez de decisión, habilidad expresiva, agilidad mental en la realización de cuentas.
<i>Esfuerzo</i>	Coordinación tacto-visual.
<i>Responsabilidad</i>	Sobre el dinero de la caja, reportes de ingresos, elaboración de facturas.
<i>Condiciones de Trabajo</i>	Contacto directo con los invitados, espacio abierto con buena ventilación y en relación el medio externo del restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

34

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del Puesto	Auxiliar de Compras	<i>No. De Puestos:</i>	1
<i>Jefe Directo:</i>	Jefe de unidad administrativa	<i>Clave No.:</i>	1.0.1.2
<i>Subordinados:</i>	Ninguno	<i>Departamento:</i>	Administrativo
<i>Experiencia: Requerida</i>	1 año con experiencia previa en otros restaurantes.	<i>Puesto de apoyo:</i>	Cajero y personal de limpieza

Descripción general del puesto

Realizar compras de materia prima, equipo de cocina y demás aditamentos necesarios para el buen desempeño de las actividades del restaurante.

Descripción específica del puesto

- Negociar con los proveedores
- Elaborar reportes de entradas y salidas de material al restaurante.
- Revisar y controlar los insumos.

Factores específicos del puesto

<i>Habilidad</i>	Habilidad de negociación, conocimiento de partes y materiales manejados de un restaurante (<i>limpieza, cocina y administrativos</i>), buena memoria.
<i>Esfuerzo</i>	Capacidad de mantenerse en pie por largos periodos de tiempo.
<i>Responsabilidad</i>	El manejo del efectivo destinado a las compras del restaurante. Sobre la mercancía una vez adquirida.
<i>Condiciones de Trabajo</i>	Oficina pequeña, sin contacto con los invitados. Constante trato con proveedores y movimiento fuera del restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

35

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Título del Puesto	Cocinero	No. De Puestos:	2
Jefe Directo:	Jefe de Cocina	Clave No.:	1.0.2.1
Subordinados:	Auxiliar de Cocina, Mozo lavatrastos	Departamento:	Cocina
Experiencia requerida:	2 años	Puesto de apoyo:	Jefe de Cocina, Auxiliar de Cocina y Mozo lavatrastos

Descripción general del puesto

Preparar los platillos que ofrece el restaurante en forma higiénica y con excelente sabor y calidad.

Descripción específica del puesto

- Controlar las porciones y supervisar que los platillos se preparen, presenten y sirvan de acuerdo a los estándares de calidad y cantidad establecidos.
- Conocer los procedimientos para congelar y descongelar los alimentos que lo requieran.
- Conocer los sistemas de almacenamiento y orden de la materia prima dentro de los diferentes lugares de la cocina.

Factores específicos del puesto

Habilidad	Capacidad de seguir y poder dar órdenes, manejo de personas ajenas a la empresa. Facilidad de palabra.
Esfuerzo	Requiere fuerza física, se recomienda que el trabajador este entre los 22 a 28 años y sin problemas de salud. Capacidad de trabajar bajo estrés.
Responsabilidad	Estará a cargo de la preparación de los alimentos, y del buen sabor y calidad de los mismos.
Condiciones de Trabajo	Lugar pequeño y cerrado, con ambiente generalmente caluroso.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

36

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Titulo del Puesto	Auxiliar de Cocina	<i>No. De Puestos:</i>	1
<i>Jefe Directo:</i>	Cocinero	<i>Clave No.:</i>	1.0.2.1.1
<i>Subordinados:</i>	Ninguno	<i>Departamento:</i>	Cocina
<i>Experiencia requerida</i>	1 año	<i>Puesto de apoyo:</i>	Mozo lava platos

Descripción general del puesto

Dar soporte al cocinero en la elaboración de pozole y antojitos mexicanos para los invitados del restaurante.

Descripción específica del puesto

- Preparar las verduras y legumbres para el complemento del platillo.
- Verificar la existencia de materias primas y reportar al cocinero de la falta o escasez de las mismas.
- Recibir las órdenes de pedido de los invitados, una vez tomadas por los meseros.
- Apoyar al mozo lava platos en las actividades de cierre y cuando así lo requieran las actividades del restaurante.
- Llevar un registro diario del número de invitados que se atendieron en el horario de servicio.

Factores específicos del puesto

<i>Habilidad</i>	Capacidad de seguir ordenes, conocimiento de las herramientas básicas de una cocina.
<i>Esfuerzo</i>	Requiere fuerza física, se recomienda que el trabajador este entre los 22 a 28 años y sin problemas de salud.
<i>Responsabilidad</i>	Limpieza de los alimentos, y parte de la preparación de los ingredientes para la preparación del pozole, antojitos y guarniciones que se servirán al comensal.
<i>Condiciones de Trabajo</i>	Lugar pequeño y cerrado, con ambiente generalmente caluroso.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

37

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Titulo del Puesto	Anfitrión	No. De Puestos:	2
<i>Jefe Directo</i>	Capitán de Meseros	Clave No.:	1.0.3.1
<i>Subordinados</i>	Personal de Limpieza Meseros	Departamento	Servicio
<i>Experiencia requerida</i>	1 año	Puesto de Apoyo	Cajero y meseros

Descripción general del puesto

Dar la bienvenida, asignar lugar y atender al invitado del restaurante en su entrada al mismo.

Descripción específica del puesto

- Recibir y dar la bienvenida a los invitados del restaurante
- Ofrecerle a los invitados el menú con el que cuenta el restaurante
- Despedir en forma amable y gentil a los invitados que hayan terminado su consumo en nuestro restaurante.

Factores específicos del puesto

<i>Habilidad</i>	Manejo amplio de vocabulario y facilidad de palabra. Buena memoria. Facilidad de manejo de personas.
<i>Esfuerzo</i>	Capacidad de mantenerse en pie por largos periodos de tiempo.
<i>Responsabilidad</i>	Sobre la asignación de mesas a los invitados y la supervisión de entradas y salidas de los mismos, asegurando que sean invitados del lugar y que se vayan sin pagar.
<i>Condiciones de Trabajo</i>	Contacto directo con los invitados, espacio abierto con buena ventilación y en relación el medio externo del restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

38

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Titulo del Puesto	Mesero	<i>No. De Puestos:</i>	5
<i>Jefe Directo:</i>	Capitán de Meseros	<i>Clave No.:</i>	1.0.3.1.1
<i>Subordinados:</i>	Ninguno	<i>Departamento:</i>	Servicio
<i>Experiencia requerida:</i>	6 meses	<i>Puesto de apoyo:</i>	Personal de Limpieza

Descripción general del puesto

Atender las necesidades de alimentación y de servicio de los invitados del restaurante.

Descripción específica del puesto

- Dar atención y servicio al invitado.
- Tomar la nota de todo lo que el invitado consuma y entregar la cuenta al invitado cuando este así lo pida.
- Mantener la limpieza continua de las mesas del restaurante.

Factores específicos del puesto

<i>Habilidad</i>	Destreza con las manos y buena memoria. Conocimiento del lugar del trabajo y de las herramientas con las cuales desarrolla su trabajo.
<i>Esfuerzo</i>	Rapidez de respuesta. Atención continúa al invitado y sus necesidades. Proactividad y anticipación a los requerimientos del invitado. Capacidad de mantenerse en pie por largos periodos de tiempo.
<i>Responsabilidad</i>	Calidad en la atención dada a los invitados. Buena presentación. Llevar un correcto chequeo de lo que el invitado lleva consumido y lo que se le va a cobrar. Siempre controlar el consumo de alcohol de los invitados.
<i>Condiciones de Trabajo</i>	Contacto directo con el invitado. Intermediario entre el mismo y el servicio de restaurante. Lugar cerrado, bien iluminado.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

39

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Titulo del Puesto	Mozo lavatrstos	No. De Puestos:	1
Jefe Directo:	Cocinero	Clave No.:	1.0.2.1.2
Subordinados:	Ninguno	Departamento:	Cocina
Experiencia requerida:	6 meses	Puesto de apoyo:	Auxiliar de Cocina

Descripción general del puesto

Limpieza de loza, cristalería, cubiertos, ollas y demás utensilios ocupados normalmente en la preparación de nuestros productos.

Descripción específica del puesto

- Limpiar la cocina
- Transferir los materiales de producción a la cocina.

Factores específicos del puesto

Habilidad	Destreza manual, capacidad de concentración y rapidez en las labores manuales de la cocina.
Esfuerzo	Físico y capacidad de soportar presión y tensión nerviosa. Atención continua.
Responsabilidad	Calidad en la limpieza del lugar y el mantenimiento de los utensilios de cocina, limpios y en buen estado, conforme estos de vayan ocupando.
Condiciones de Trabajo	Lugar pequeño y cerrado, con ambiente generalmente caluroso.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Organización

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

40

De

40

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Titulo del Puesto	Personal de Limpieza	No. De Puestos:	2
<i>Jefe Directo:</i>	Capitán de Meseros	<i>Clave No.:</i>	1.0.3.1.2
<i>Subordinados:</i>	Ninguno	<i>Departamento:</i>	Servicio
<i>Experiencia requerida:</i>	No necesaria	<i>Puesto de apoyo:</i>	Meseros

Descripción general del puesto

Mantener la limpieza en las diferentes áreas internas y externas del restaurante, manteniendo así una imagen favorable para las actividades, personal que trabaja y los invitados del lugar.

Descripción específica del puesto

- Limpiar las áreas de comida, incluyendo mesas, sillas, y mantelería.
- Revisar la existencia de jabón en los envases, papel de baño y toallas para secarse las manos dentro de los sanitarios.
- Limpiar cualquier accidente de derrame de alimentos o bebidas que suceda en las áreas del restaurante.

Factores específicos del puesto

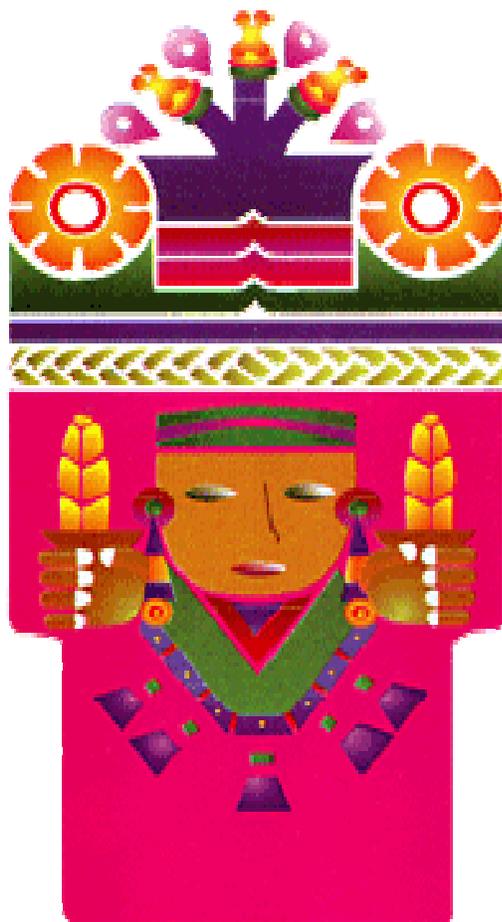
<i>Habilidad</i>	Se requiere de agilidad con las manos, y rapidez en actividades. Así mismo, se necesitan conocimientos básicos de las herramientas de limpieza.
<i>Esfuerzo</i>	Se requiere de una atención continua para el manejo de incidentes con comida. El esfuerzo físico se considera mínimo, pero se requiere de una buena salud para desarrollar su puesto en el mejor desempeño.
<i>Responsabilidad</i>	Siempre mantener las instalaciones en óptima limpieza para su uso diario.
<i>Condiciones de Trabajo</i>	Contacto indirecto con los invitados.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



RESTAURANTE POZOLONGO



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

1

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

CONTENIDO

1. PRÓLOGO
2. OBJETIVO DEL MANUAL
3. SIMBOLOGÍA
4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS POR ÁREA
 - ÁREA ADMINISTRATIVA
 - ÁREA DE COCINA
 - ÁREA DE SERVICIOS
 - 4.1. OBJETIVOS GENERALES DEL ÁREA
 - 4.2. ALCANCE
 - 4.3. RESPONSABLES
 - 4.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO POR PROCEDIMIENTO
 - 4.3.2. PROCEDIMIENTOS (DESCRIPCIÓN)
 - 4.3.3. POLÍTICAS
 - 4.3.4. DIAGRAMAS DE FLUJO
5. FORMAS
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

2

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

PRÓLOGO

Hoy en día, el uso de los manuales en las empresas son más comunes, y en este capítulo se presenta un Manual de procedimientos para la empresa Pozolongo, el cual nos permitirá:

- Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Analizar o revisar los procedimientos de tres diferentes áreas, que juntas conforman un sistema.
- Empezar tareas de simplificación de trabajo como: análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Establecer un sistema de información.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas y/o errores.
- Facilitar las labores de auditoría y evaluación del control interno.
- Aumentar la eficiencia de los colaboradores, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

3

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo mostrar el desarrollo de las actividades dentro del restaurante Pozolongo, mediante una descripción gráfica de cada uno de los procesos realizados en las tres diferentes áreas (Administración, Cocina y Servicios) y la diagramación de los mismos a fin de facilitar el entendimiento de las actividades a desarrollar, su ejecución y desempeño.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

4

De

150

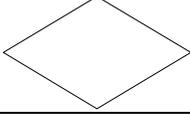
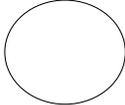
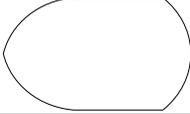
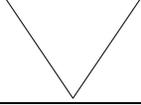
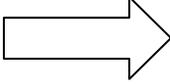
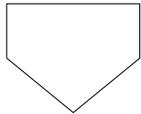
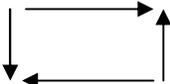
Sustituye a

Página

De

De fecha

SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o terminación de un flujo, puede ser acción o lugar.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere, o salga del procedimiento.
	Referencia en página. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo, con otra parte lejana del mismo.
	Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina. Se usa para sacar o guardar, depende la necesidad.
	Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

5

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

ÁREA ADMINISTRATIVA

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

6

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

ÁREA: ADMINISTRACIÓN

✓ OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA:

Obtener una adecuada administración del restaurante, que le permita optimizar sus recursos al máximo y obtener los mejores resultados de crecimiento y desarrollo en el ámbito empresarial.

✓ ALCANCE:

Área Administrativa del restaurante Pozolongo.

✓ RESPONSABLES:

Gerente General

Jefe de Unidad Administrativa

Auxiliar de Compras

Cajeros

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

7

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer los planes y programas que dirigirán a las actividades de la empresa para su óptimo funcionamiento.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
1.1	Diseño de objetivos	Identificar los objetivos de la empresa (restaurante).	Jefe de unidad administrativa
		Realizar propuestas de objetivos	Jefe de unidad administrativa
		Plasmar en un documento	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documento al gerente general	Jefe de unidad administrativa
		Recibir documento de propuesta de objetivos	Gerente General
		Revisar propuestas del documento	Gerente General
		<i>En caso de no aceptarse la propuesta el Gerente General reportara al jefe de unidad administrativa para su corrección (regresar a propuesta de objetivos)</i>	
		<i>En caso de ser aceptada seguir el procedimiento</i>	
		Autorización de documento	Gerente General
		Enviar documento al Jefe de Unidad Administrativa (J.U.A.)	Gerente General
1.2	Investigación de mercados y diseño de planes y programas	Recibir documento autorizado	Jefe de unidad administrativa
		Fijar numero de ventas requeridas	Jefe de unidad administrativa
		Realizar investigación de mercados	Jefe de unidad administrativa
		Detectar oportunidades de desarrollo	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar planes de programa	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar presupuesto	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar políticas de operación	Jefe de unidad administrativa
		Reunir documentos elaborados	Jefe de unidad administrativa
		Revisar documentos elaborados	Jefe de unidad administrativa
		Corregir Documentos	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documentos al J.U.A.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar si los documentos son correctos	Gerente general
		<i>Si los documentos no son correctos el Gerente General lo reporta al J.U.A. (Regresar a la actividad de detectar oportunidades de desarrollo en el mercado)</i>	
		<i>En caso de ser correctos los documentos el Gerente General los autoriza y sigue el procedimiento</i>	
Enviar documento al J.U.A.	Gerente general		
1.3	Diseños de planes contingentes	Recibir documentos autorizados	Jefe de unidad administrativa
		Desarrollar diferentes escenarios de acción	Jefe de unidad administrativa
		Diseñar alternativas de solución	Jefe de unidad administrativa
		Plasmar información en un documento	Jefe de unidad administrativa
		Revisar documento	Jefe de unidad administrativa

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

8

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Corregir errores en documentos	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documento al gerente general	Jefe de unidad administrativa
		Recibir documento	Gerente general
		Revisar documentos	Gerente general
		<i>En caso de no ser correctos los documentos o de no ofrecer alternativas viables reportar al J.U.A. (Regresar a la actividad de desarrollo de escenarios de acción)</i>	
		<i>En caso de ser correctos los documentos seguir con el procedimiento</i>	
		Autorizar documentos	Gerente general
		Enviar documentos al J.U.A.	Gerente general
		Recibir documentos autorizados	Jefe de unidad administrativa
1.4	Publicación e implantación	Publicar planes y programas	Jefe de unidad administrativa
		Organizar sesión de dudas	Jefe de unidad administrativa
		Aplicar planes y programas	Jefe de unidad administrativa

✓ POLÍTICAS

Los planes y programas deberán ser firmados por el Gerente General y éste evaluará el alcance de los mismos previo a su autorización.

Los planes y programas serán aplicados conforme a su programación dentro del restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

9

De

150

Sustituye a

Página

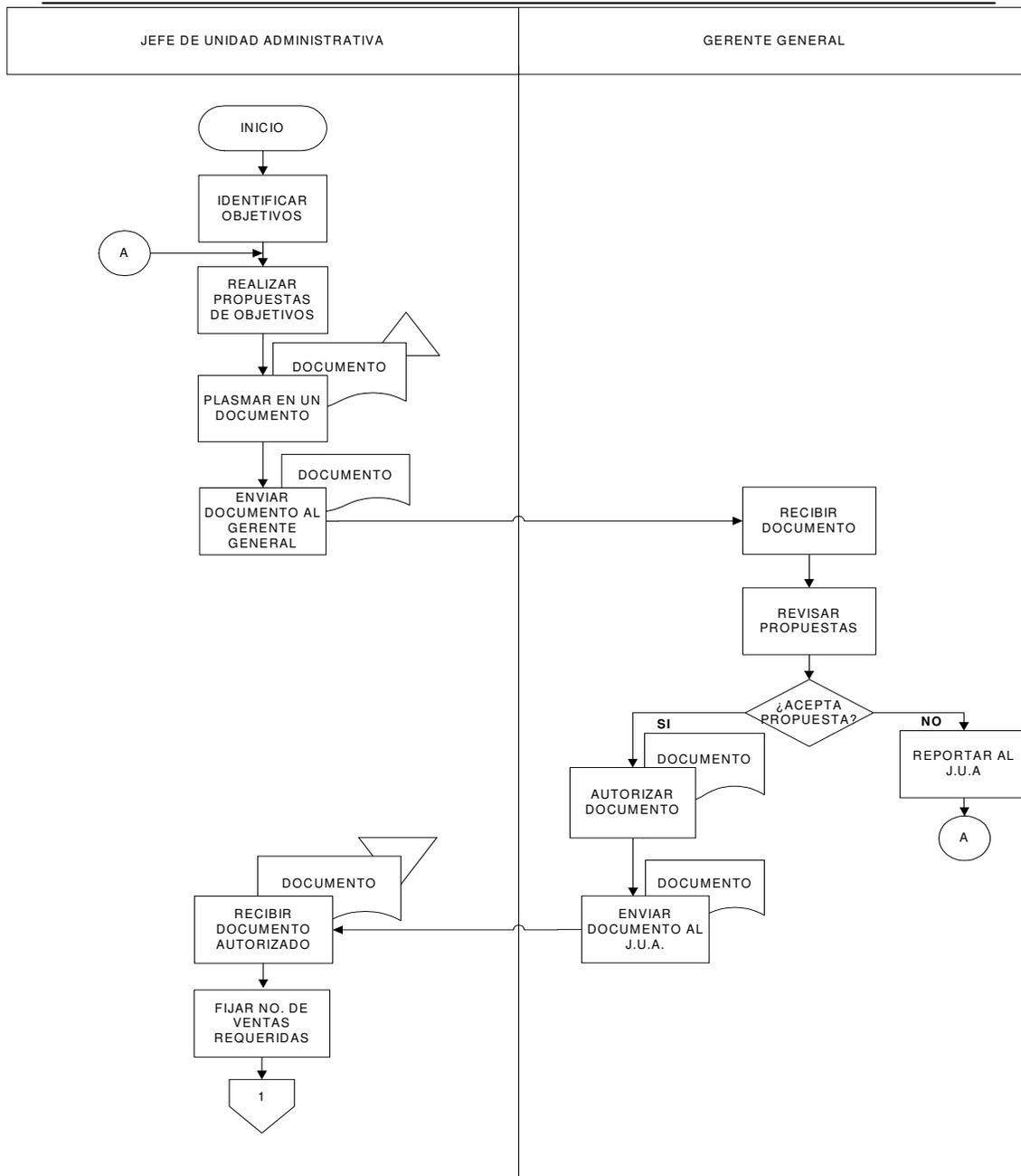
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

10

De

150

Sustituye a

Página

De

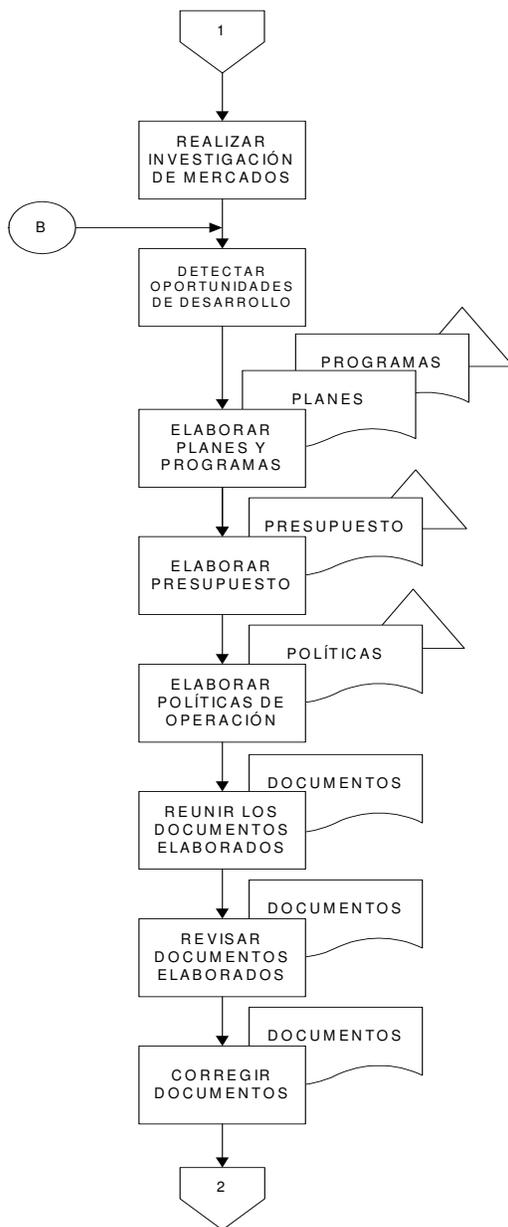
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

11

De

150

Sustituye a

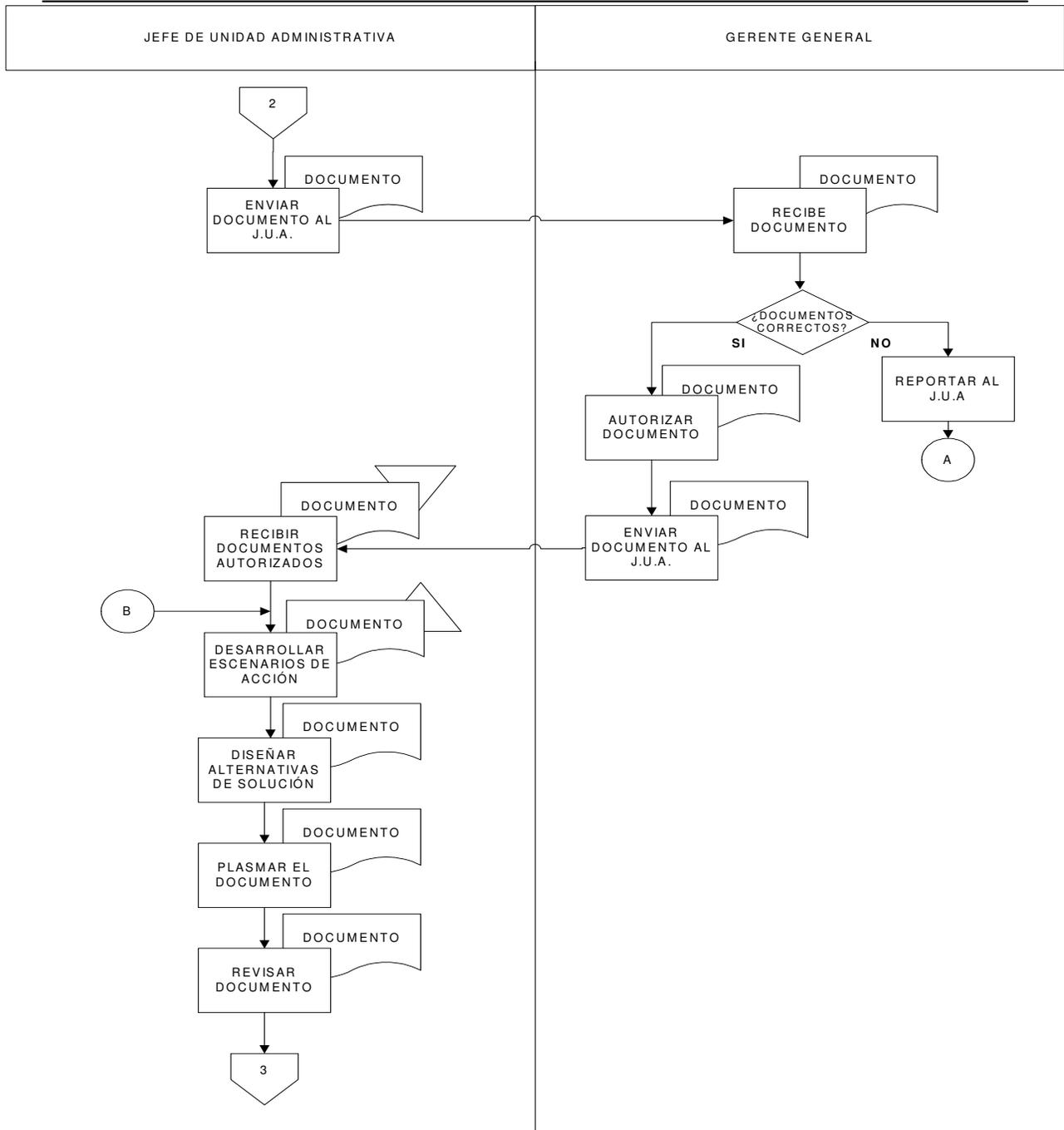
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

12

De

150

Sustituye a

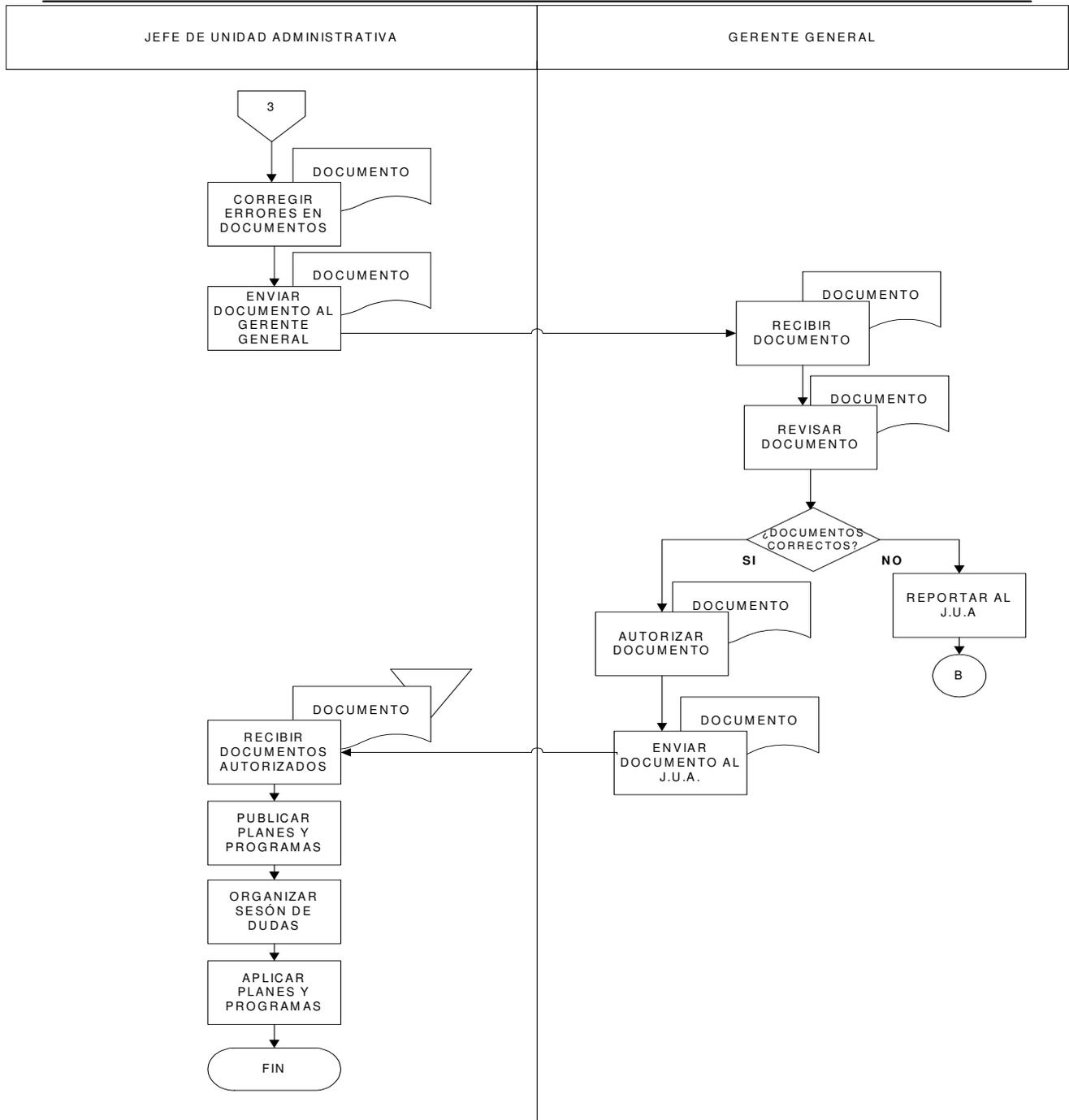
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

13

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

2. PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Definir la estructura organizacional necesaria del restaurante, para el correcto cumplimiento de funciones y actividades, que permitan la adecuada operación del mismo.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapa	Actividades	Responsable
2.1	Identificar funciones de la empresa	Analizar funciones y actividades de la empresa	Jefe de unidad administrativa
		Determinar el numero de áreas necesarias para la empresa	Jefe de unidad administrativa
		Calcular numero de colaboradores	Jefe de unidad administrativa
		Delimitar las funciones y actividades	Jefe de unidad administrativa
		Plasmar información en documento	Jefe de unidad administrativa
		Revisar documento	Jefe de unidad administrativa
		Corregir documento	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documento al Gerente General	Jefe de unidad administrativa
		Recibir el documento de funciones y actividades de la empresa	Gerente General
2.2	División del trabajo	Revisar la delimitación de funciones y actividades	Gerente General
		<i>Si el documento no es correcto se reporta al J.U.A. (Regresar a la actividad de analizar funciones y actividades de la empresa)</i>	
		<i>Si el documento es correcto sigue el procedimiento</i>	
		Autorizar documento	Gerente General
		Enviar al J.U.A.	Gerente General
		Recibir documento autorizado	Jefe de unidad administrativa
		Realizar estudio de tiempos y movimientos	Jefe de unidad administrativa
		Eliminar actividades innecesarias	Jefe de unidad administrativa
		Establecer secuencias ordenadas de actividades	Jefe de unidad administrativa
		Determinar el numero de colaboradores	Jefe de unidad administrativa
		Asignar funciones y actividades	Jefe de unidad administrativa
		Plasmar información en un documento	Jefe de unidad administrativa
		Revisar documento	Jefe de unidad administrativa
		Corregir documento	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documento al Gerente General	Jefe de unidad administrativa
		Recibir documento	Gerente General
Revisar documento	Gerente General		
		<i>Si el documento no es correcto reportar al J.U.A.(Regresar a la actividad de realizar estudio</i>	

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

14

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		<i>de tiempos y movimientos)</i>	
		<i>Si el documento es correcto sigue procedimiento</i>	
		Autorizar documento	Gerente General
		Enviar documento al J.U.A.	Gerente General
		Recibir documento autorizado	Jefe de unidad administrativa
2.3	Establecimiento reglas de operación	Determinar jerarquías de autoridad	Jefe de unidad administrativa
		Establecer tipo de comunicación	Jefe de unidad administrativa
		Establecer interacciones entre departamentos	Jefe de unidad administrativa
		Plasmar información en documento	Jefe de unidad administrativa
2.4	Elaboración de manuales	Elaborar manuales	Jefe de unidad administrativa
		Revisar documentos	Jefe de unidad administrativa
		Corregir documentos	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documentos al Gerente General	Jefe de unidad administrativa
		Recibir documentos de manual	Gerente General
2.5	Implantación de la organización	Revisar documentos	Gerente General
		<i>Si los documentos de manual presentados no son correctos se reporta al J.U.A. (Se regresa a la actividad de determinar jerarquías de autoridad)</i>	
		<i>Si los documentos son correctos sigue el procedimiento</i>	
		Autorizar documento	Gerente General
		Enviar documento al J.U.A.	Gerente General
		Recibir documentos autorizados	Jefe de unidad administrativa
		Publicar los documentos a los colaboradores de la empresa	Jefe de unidad administrativa
		Implantar el procedimiento de organización	Jefe de unidad administrativa

✓ **POLÍTICAS:**

Los jefes de área serán los encargados de reportar al Jefe de unidad administrativa, cualquier duplicidad de función entre sus colaboradores.

Los manuales serán publicados a los colaboradores de la empresa y estarán disponibles para su consulta en todo momento.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

15

De

150

Sustituye a

Página

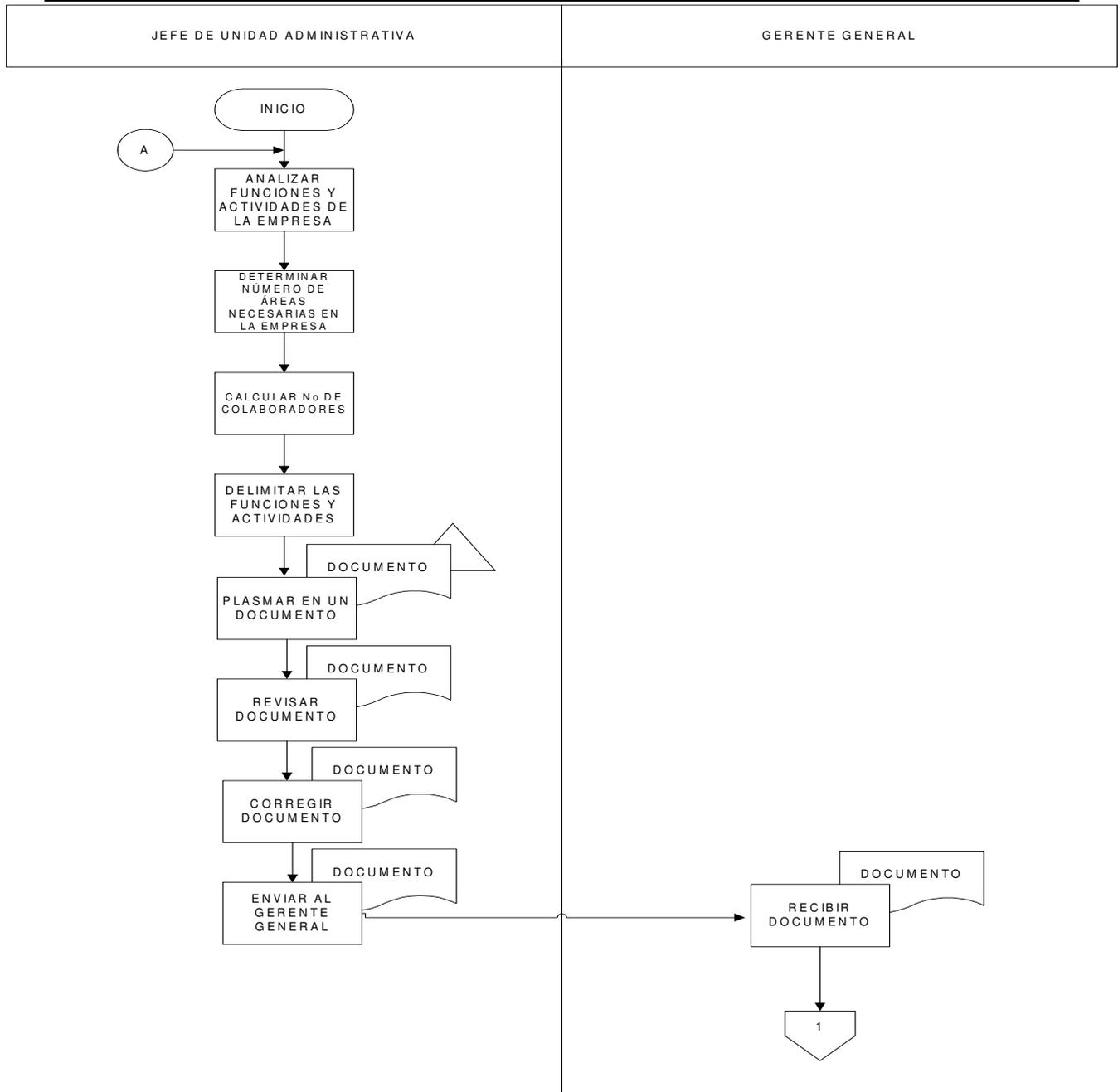
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

16

De

150

Sustituye a

Página

De

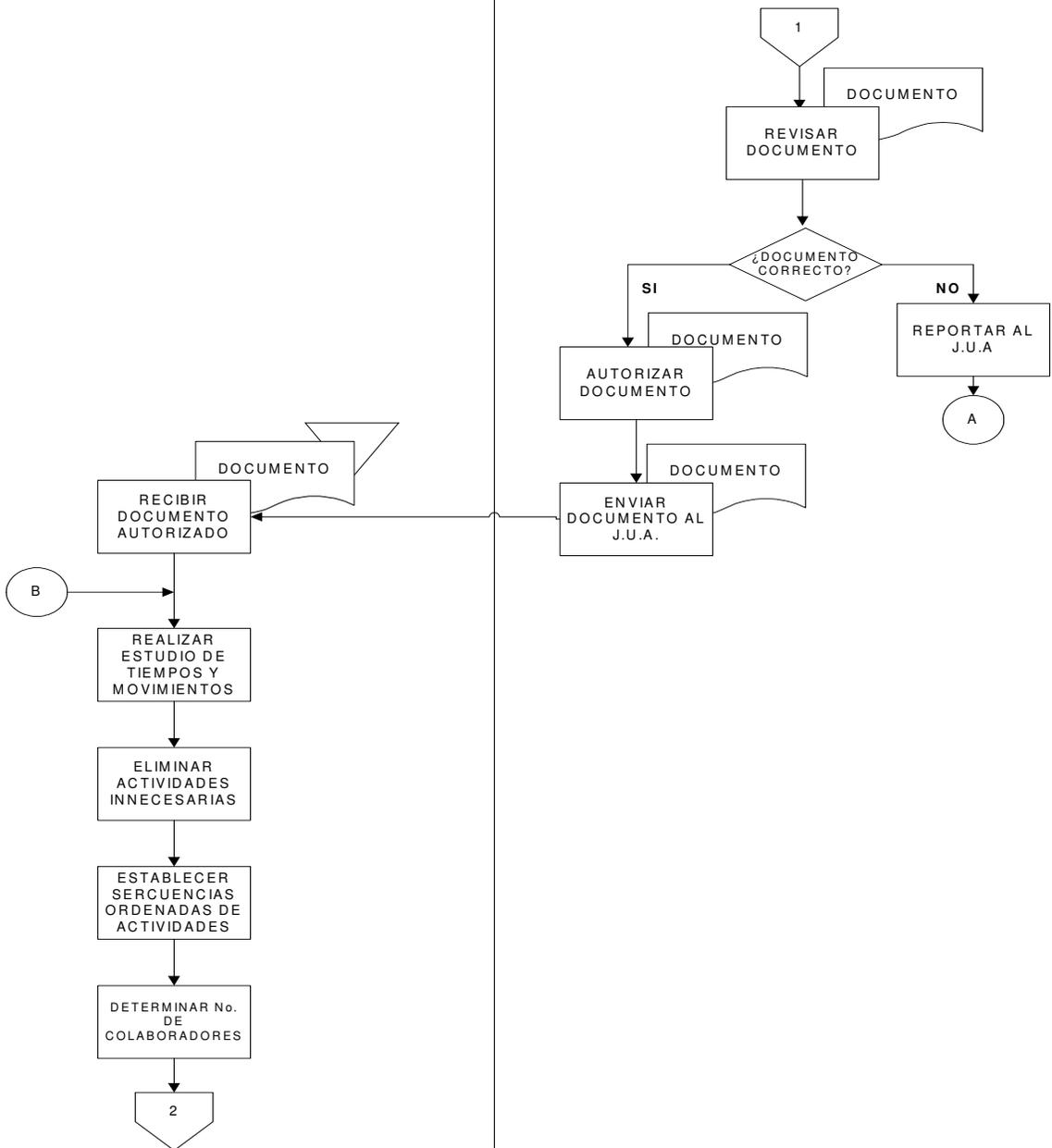
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

17

De

150

Sustituye a

Página

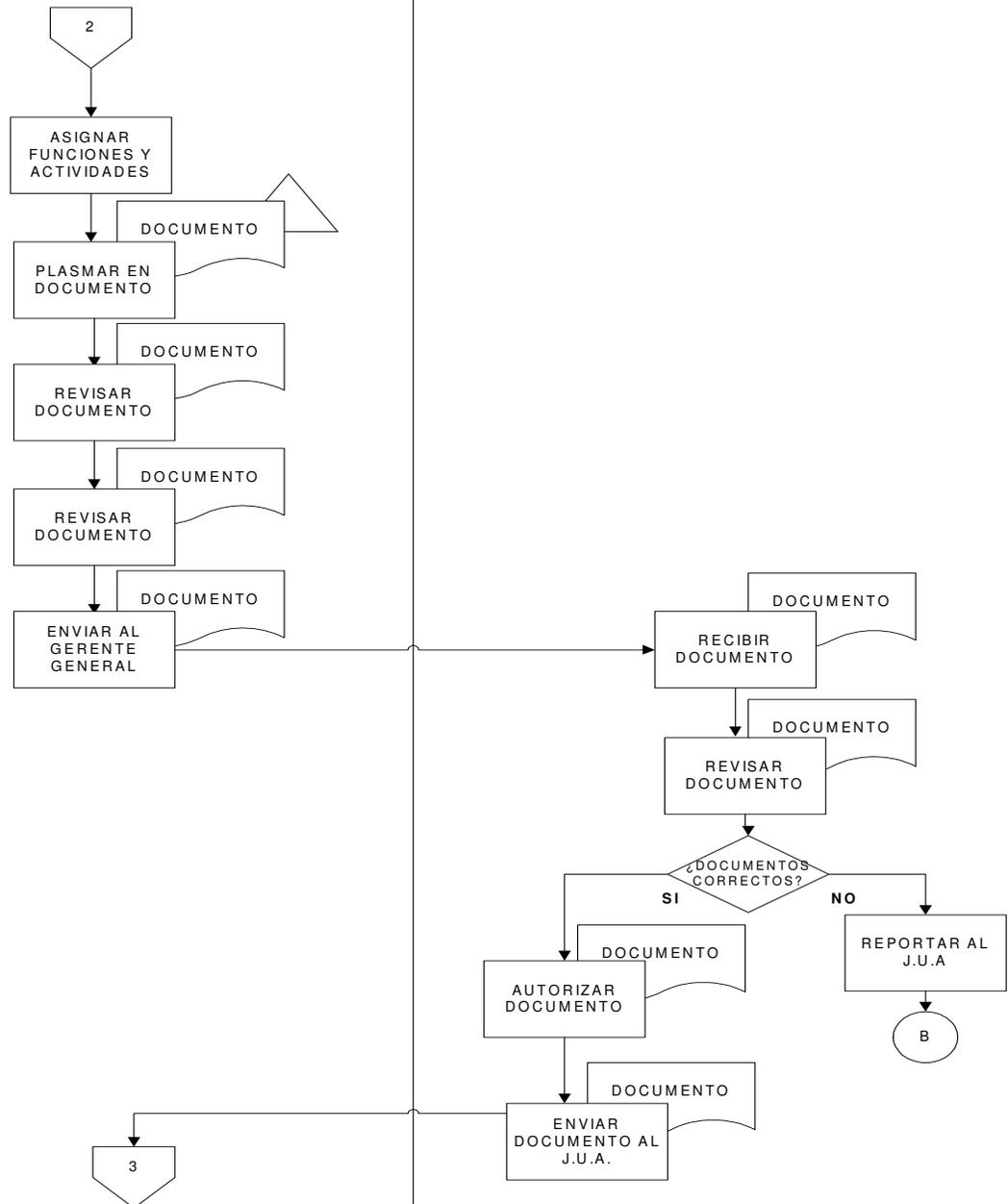
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

18

De

150

Sustituye a

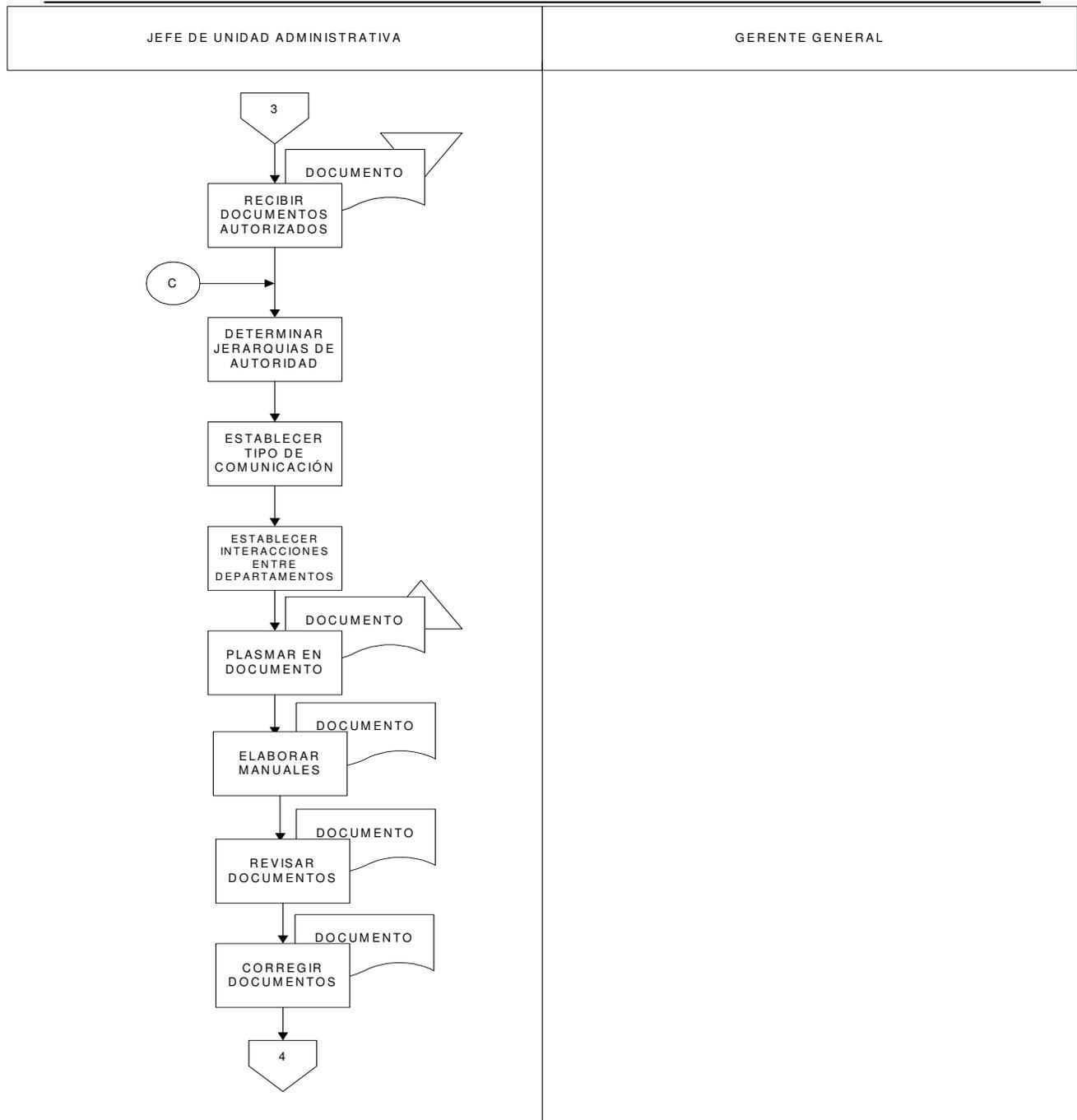
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

19

De

150

Sustituye a

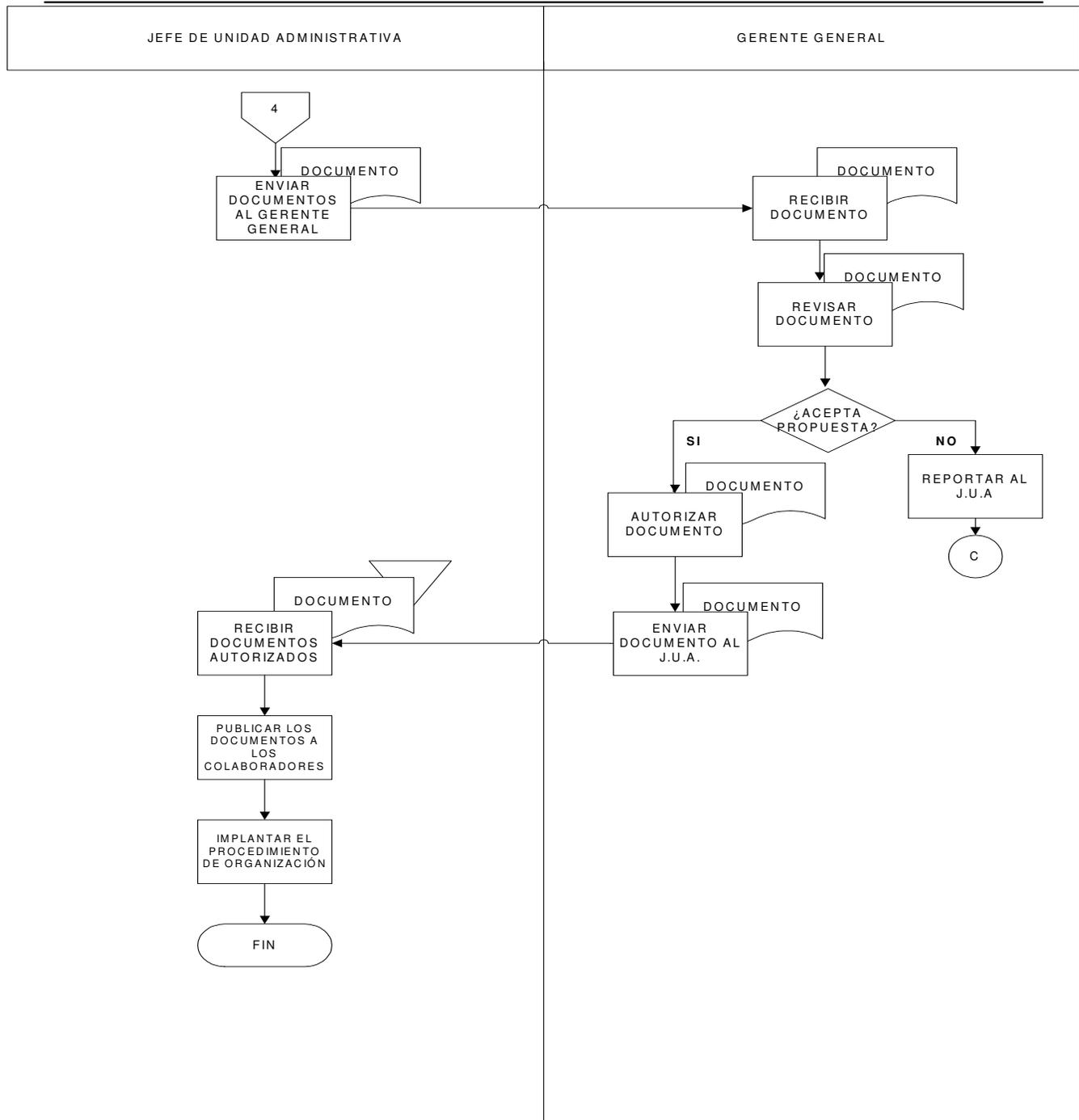
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

20

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

3. PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Dotar de la fuerza laboral necesaria al restaurante para la ejecución adecuada de su funcionamiento.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapa	Actividades	Responsable
3.1	Requisición de personal	Recibir la requisición de personal de las diferentes áreas de la empresa	Jefe de unidad administrativa
		Revisar la requisición	Jefe de unidad administrativa
		Identificar el número de vacantes	Jefe de unidad administrativa
		Identificar el perfil del puesto, basado en los manuales	Jefe de unidad administrativa
3.2	Promoción de personal	Consultar con el jefe de área el tiempo requerido para cubrir la vacante	Jefe de unidad administrativa
		Contestar al J.U.A. el tiempo requerido para cubrir la vacante	Jefes de Área
		Verificar posibilidad de promoción	Jefes de Área
		<i>Si no existe posibilidad de promoción el jefe de área envía respuesta al J.U.A. (Ir a la actividad donde se diseña el programa de capacitación)</i>	
		<i>Si existe la posibilidad de promoción se sigue el procedimiento</i>	
		Realizar la propuesta de promoción al J.U.A.	Jefes de Área
		Informar al colaborador elegido	Jefes de Área
		Enviar al colaborador con el J.U.A.	Jefes de Área
		Recibir al colaborador promovido	Jefe de unidad administrativa
		Realizar entrevista	Jefe de unidad administrativa
		Aplicar pruebas técnicas	Jefe de unidad administrativa
		Analizar resultados	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar reporte de resultados	Jefe de unidad administrativa
		Enviar resultados al Gerente General	Jefe de unidad administrativa
		Recibir resultados de evaluación	Gerente General
		<i>Si se aprueba la contratación el Gerente General informa al J.U.A.</i>	
Autorizar contratación y continuar con el procedimiento a partir de la actividad de recibir orden de contratación			
<i>Si no se autoriza la contratación reportar al J.U.A. las causas</i>	Gerente General		
Recibir reporte	Jefe de unidad administrativa		
Diseñar programa de reclutamiento	Jefe de unidad administrativa		

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

21

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Determinar medios de publicación	Jefe de unidad administrativa		
		<i>Publicar vacante</i>	Jefe de unidad administrativa		
3.3	Reclutamiento de personal	Recibir solicitudes	Jefe de unidad administrativa		
		Analizar solicitudes	Jefe de unidad administrativa		
		Elegir solicitudes	Jefe de unidad administrativa		
		Citar a entrevista a los candidatos	Jefe de unidad administrativa		
		Recibir al candidato	Jefe de unidad administrativa		
		Entrevistar al candidato	Jefe de unidad administrativa		
		Evaluar a los candidatos	Jefe de unidad administrativa		
		Analizar evaluaciones	Jefe de unidad administrativa		
		Definir resultados	Jefe de unidad administrativa		
		Elaborar reportes	Jefe de unidad administrativa		
		Enviar reportes al Gerente General	Jefe de unidad administrativa		
		Recibir reporte	Gerente General		
		Revisar reporte	Gerente General		
				<i>Si el reporte de contratación no es correcto se reporta al J.U.A. y se regresa a la actividad de analizar solicitudes</i>	
				<i>Si el reporte de contratación es correcto se sigue con el procedimiento</i>	
		Enviar orden de contratación al J.U.A.	Gerente General		
		Recibir orden de contratación	Jefe de unidad administrativa		
3.4	Inducción a la empresa	Informar al interesado de los resultados	Jefe de unidad administrativa		
		Proporcionar inducción a la empresa	Jefe de unidad administrativa		
		Proporcionar información de las funciones de las que son responsables de cumplir	Jefe de unidad administrativa		
		Mostrar el restaurante físicamente al nuevo colaborador	Jefe de unidad administrativa		
		Presentar al nuevo colaborador antes sus compañeros de trabajo	Jefe de unidad administrativa		

✓ **POLÍTICAS:**

Los jefes de cada área serán los responsables de reportar al área de administración la existencia de vacantes de manera inmediata.

La evaluación que aplicará el Jefe de administración a los candidatos postulados para una vacante será exclusivamente de conocimientos generales de acuerdo al puesto, al igual que la prueba técnica.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

22

De

150

Sustituye a

Página

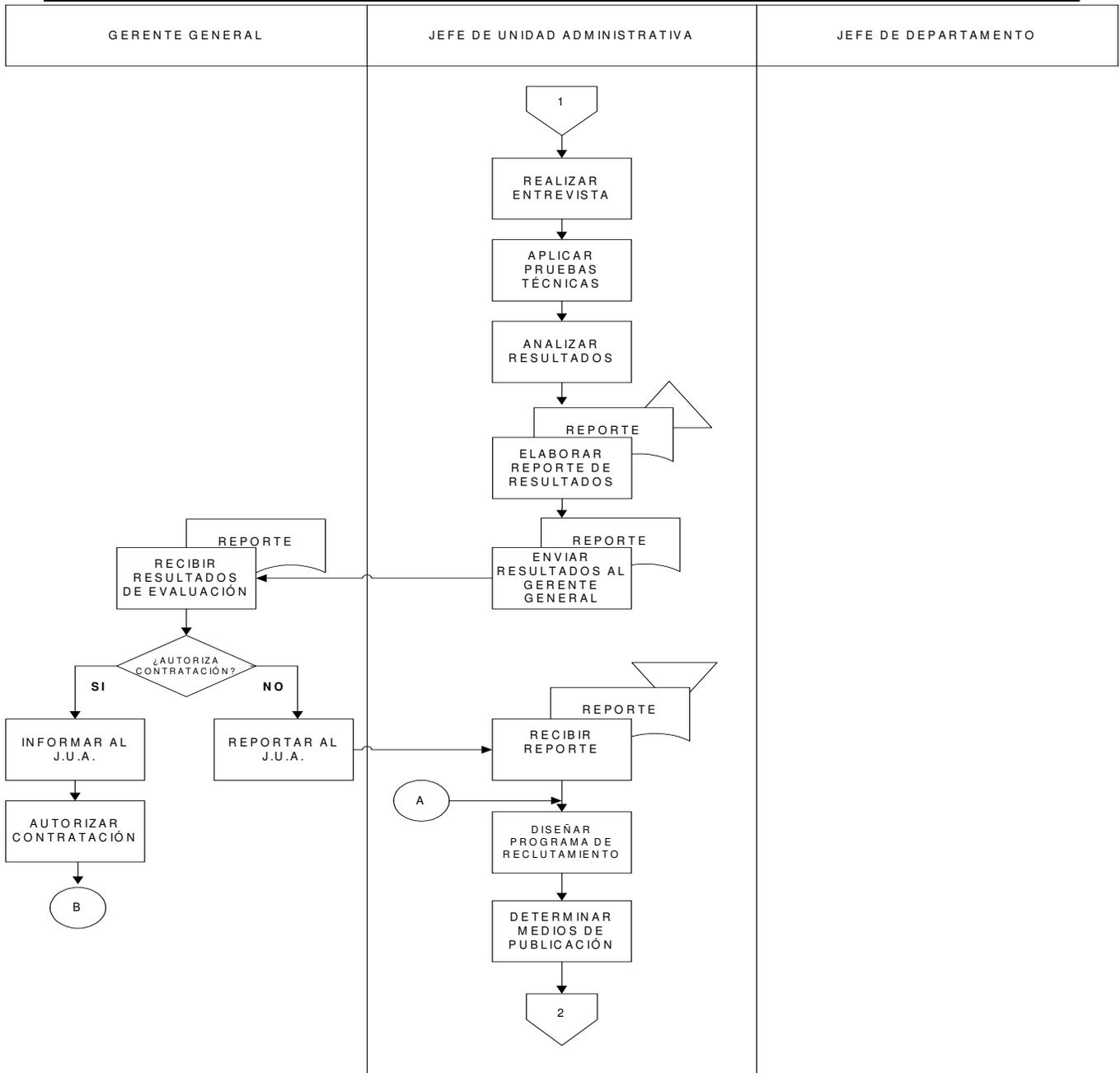
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

23

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

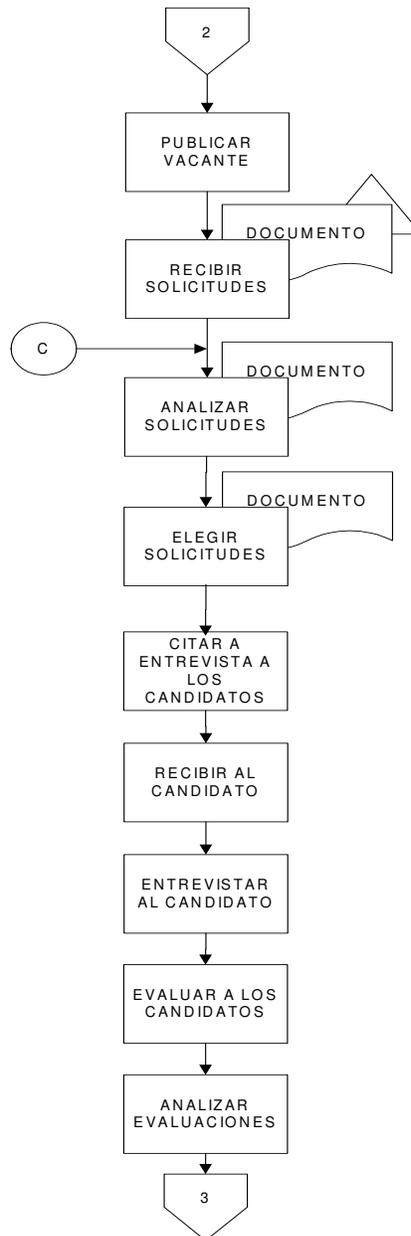
DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

GERENTE GENERAL

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

JEFE DE DEPARTAMENTO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

24

De

150

Sustituye a

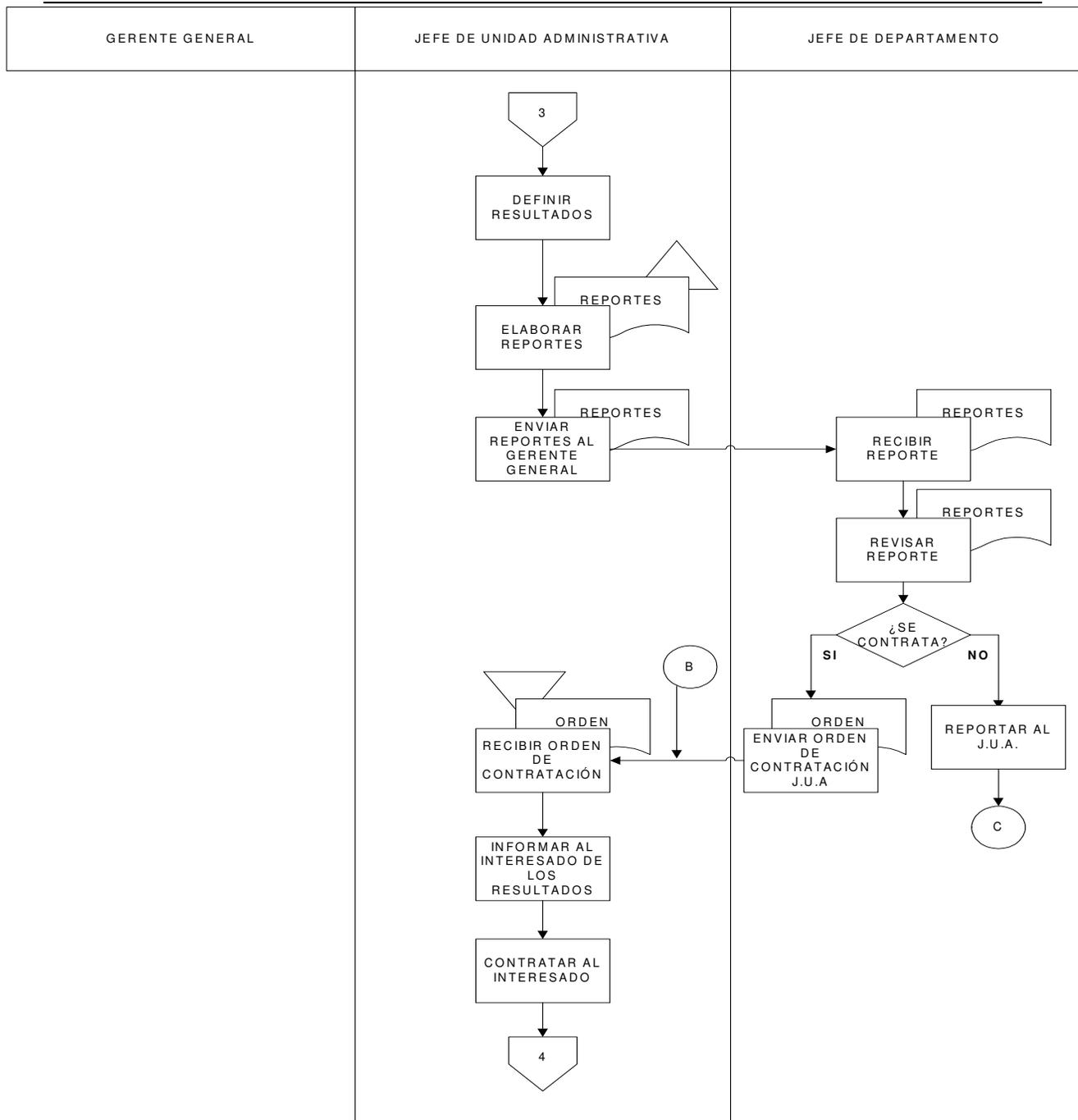
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

25

De

150

Sustituye a

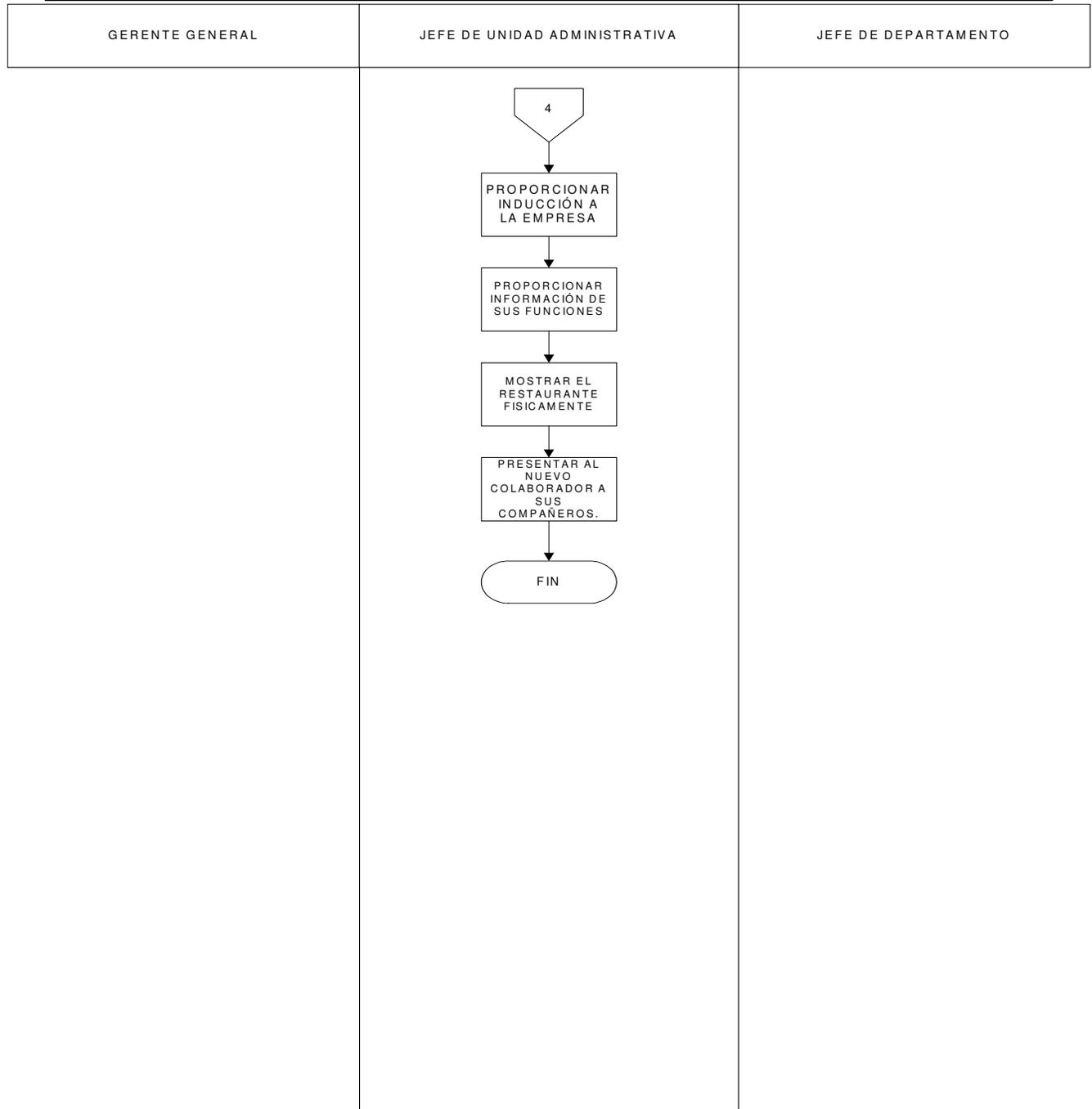
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

26

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

4. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener un equipo de trabajo capacitado para la ejecución adecuada de sus respectivas funciones y actividades.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
4.1	Establecer el objetivo que se desee alcanzar	Identificar las actividades que se realizan por puesto.	Jefe de unidad administrativa
		Diseñar cuestionario de detección de necesidades.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar cuestionario al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa
4.2	Diseño del cuestionario de detección de necesidades	Recibir cuestionario.	Gerente General
		Revisar cuestionario.	Gerente General
		<i>Si el cuestionario no es correcto se reporta al J.U.A.</i>	Gerente General
		<i>Si el cuestionario es correcto se sigue el procedimiento.</i>	Gerente General
		Autorizar cuestionario.	Gerente General
		Enviar cuestionario al J.U.A.	Gerente General
		Recibir cuestionario autorizado.	Jefe de unidad administrativa
		Publicar circular entre los trabajadores de aplicación del cuestionario.	Jefe de unidad administrativa
4.3	Aplicación del cuestionario de detección de necesidades	Aplicar cuestionarios a los trabajadores.	Jefe de unidad administrativa
		Recopilar información.	Jefe de unidad administrativa
		Organizar información a través de agrupación de datos.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar los datos Obtenidos.	Jefe de unidad administrativa
		Obtener resultados.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar reporte de resultados.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar reporte al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir reporte.	Gerente General
		Analizar reporte.	Gerente General
		<i>Si los datos del reporte no son correctos se reporta al J.U.A. (Regresar a la actividad donde se diseña el cuestionario de detecciones de necesidades).</i>	Gerente General
<i>Si los datos del reporte son correctos se sigue el procedimiento.</i>	Gerente General		
		Recibir Reporte.	Jefe de unidad administrativa
	Diseño del programa de	Diseñar programa de capacitación.	Jefe de unidad administrativa

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

27

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

4.4	capacitación	Fijar fecha y hora del curso de capacitación.	Jefe de unidad administrativa
		Exponer el programa del curso de capacitación.	Jefe de unidad administrativa
		Desarrollar los temas programados.	Jefe de unidad administrativa
4.5	Evaluación del plan promocional	Aplicar cuestionario de evaluación.	Jefe de unidad administrativa
		Recopilar información.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar información.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar reporte de resultados.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar al Gerente General el reporte de resultados.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir reporte.	Gerente General
		Analizar el reporte.	Gerente General
		<i>Si el reporte no es correcto reportar al J.U.A. (Regresar a la actividad de análisis de datos obtenidos).</i>	Gerente General
		<i>Si el reporte es correcto se autoriza y se sigue el procedimiento.</i>	Gerente General
		Enviar reporte al J.U.A.	Gerente General
Recibir reporte autorizado.	Jefe de unidad administrativa		
Elaborar retroalimentación.	Jefe de unidad administrativa		

✓ **POLÍTICAS:**

Los cursos de capacitación se impartirán en horarios matutinos en el comedor del restaurante y la asistencia será obligatoria.

La aplicación de cuestionarios de evaluación al final de los cursos de capacitación se realizará solo en caso de ser aprobados previamente por el Gerente General.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

28

De

150

Sustituye a

Página

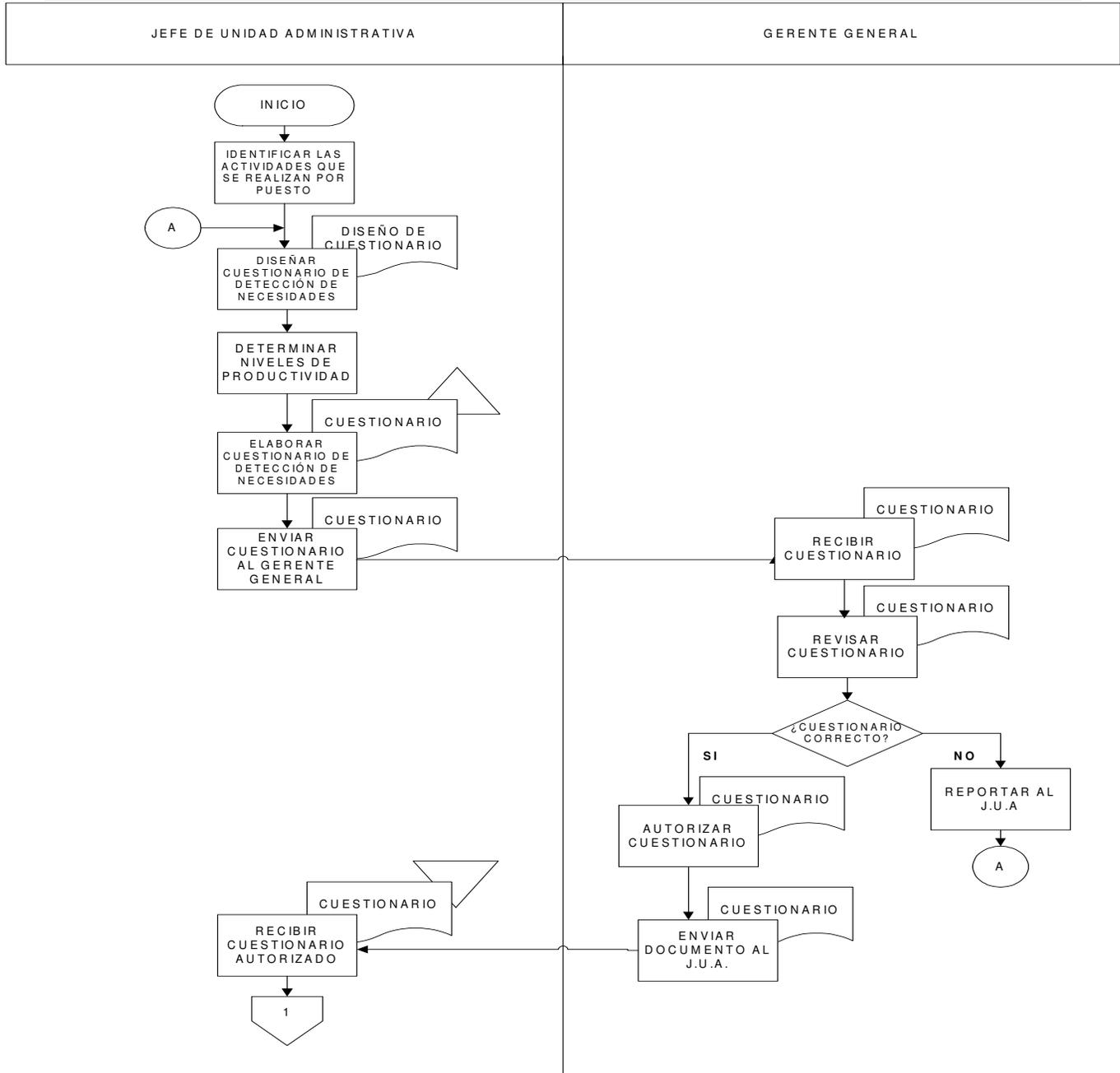
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

29

De

150

Sustituye a

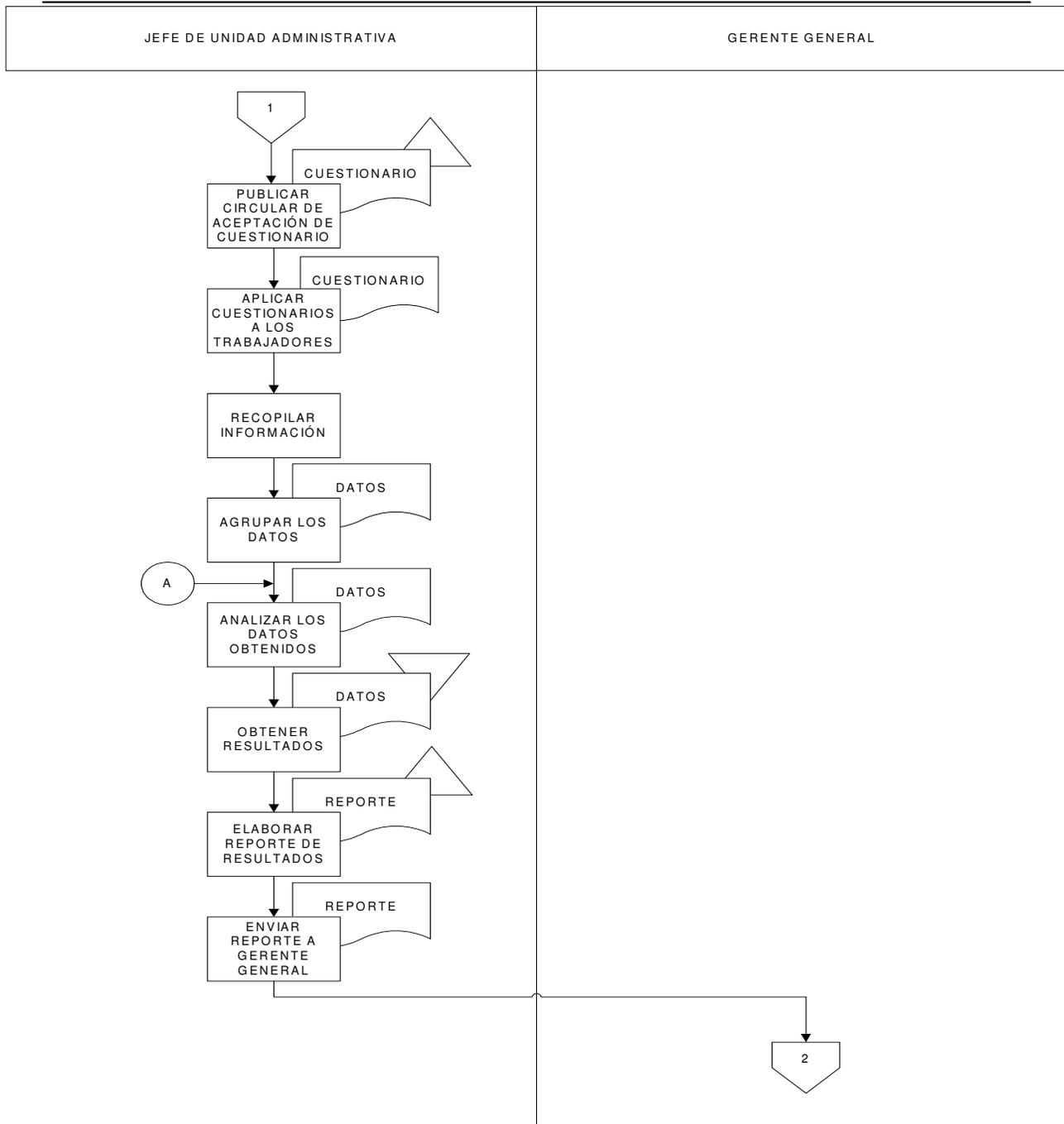
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

30

De

150

Sustituye a

Página

De

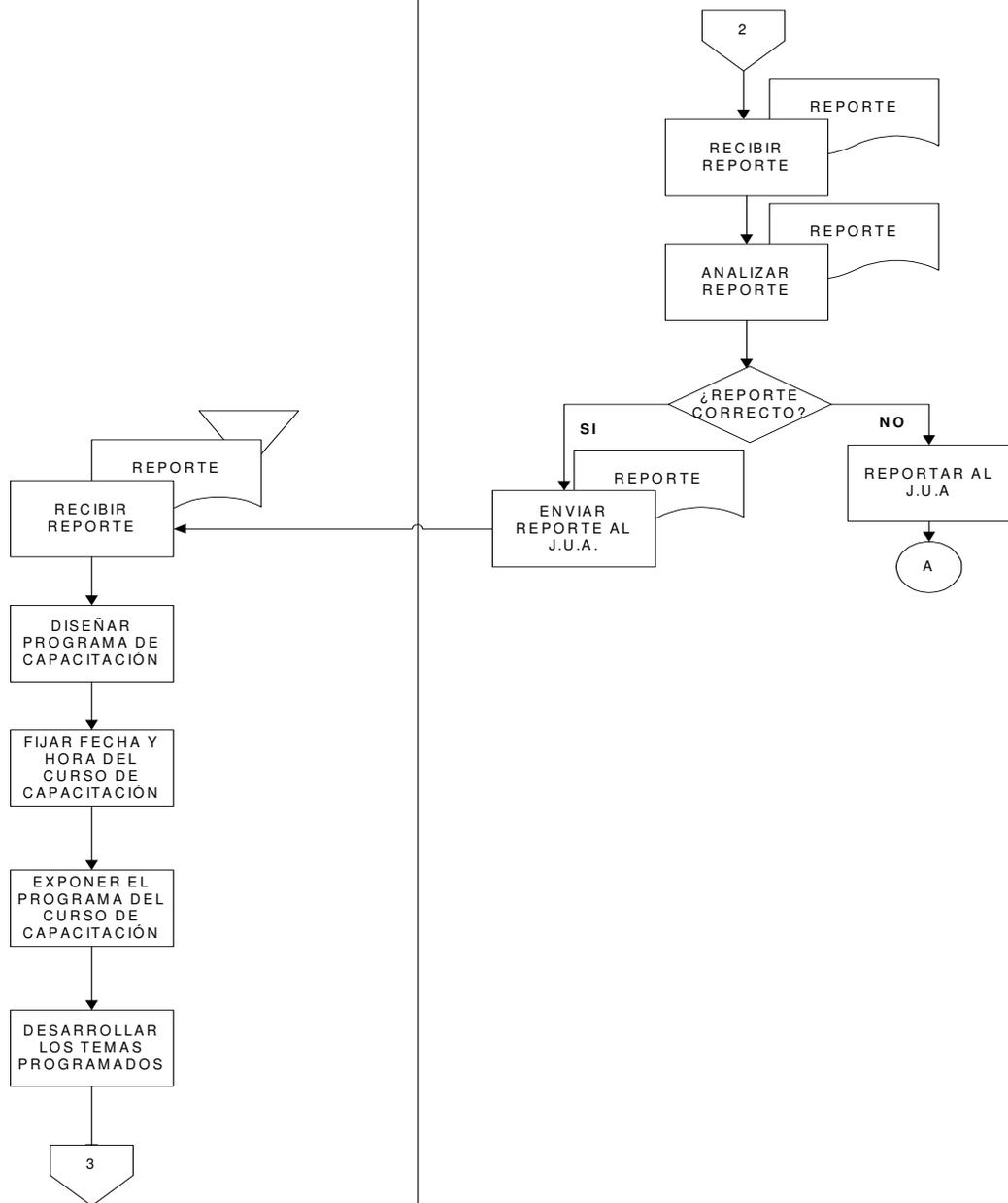
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

31

De

150

Sustituye a

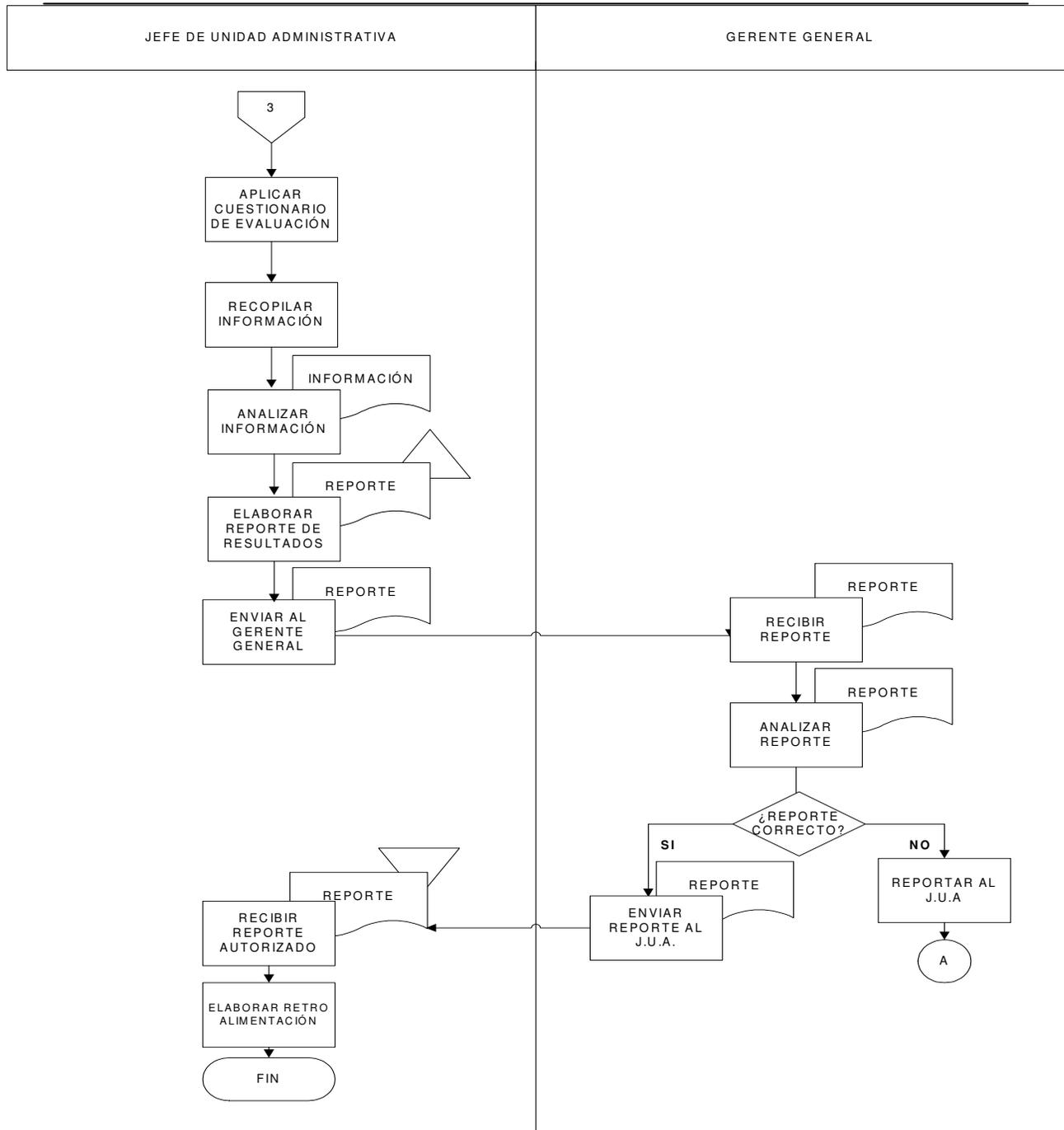
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

32

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

5. PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN DE VENTAS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Incrementar el nivel de ventas del restaurante y la afluencia de los invitados.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
5.1	Investigación de mercado	Revisar objetivos de venta que requiere el restaurante para su óptimo funcionamiento.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar objetivos de venta.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar el comportamiento y desarrollo del mercado.	Jefe de unidad administrativa
		Identificar oportunidades de desarrollo.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar el presupuesto anual de la empresa.	Jefe de unidad administrativa
		Asignar un presupuesto para la promoción de ventas, de acuerdo a los ingresos del restaurante.	Jefe de unidad administrativa
5.2	Promoción del producto	Diseñar una campaña de promoción temporal para llamar la atención del público.	Jefe de unidad administrativa
		Determinar los horarios y los días en que se aplicará la promoción del producto.	Jefe de unidad administrativa
		Diseñar actividades de pos-venta, para que el cliente regrese y nos recomiende.	Jefe de unidad administrativa
		Diseñar técnicas de servicio al cliente.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar estándares para la medición de resultados.	Jefe de unidad administrativa
		Juntar información.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar plan promocional.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar plan promocional al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir plan promocional.	Gerente General
		<i>Si el plan no es correcto se reporta al J.U..A. (Se regresa a la actividad de analizar comportamiento del mercado).</i>	Gerente General
		<i>Si el plan es correcto seguir con el procedimiento.</i>	Gerente General
		Autorizar el plan promocional.	Gerente General

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

33

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Enviar plan al J.U.A.	Gerente General
5.3	Implantación del plan promocional	Recibir plan promocional autorizado aplicar el plan promocional.	Jefe de unidad administrativa
		Publicar el plan promocional hacia los colaboradores de la empresa Jefe de unidad administrativa.	Jefe de unidad administrativa
5.4	Evaluación del plan promocional	Implementar el plan promocional.	Jefe de unidad administrativa
		Evaluar el plan promocional.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar resultados.	Jefe de unidad administrativa
		<i>Si el plan promocional no obtiene resultados es necesario detectar errores (regresar a la actividad donde se analiza el comportamiento de mercado).</i>	Jefe de unidad administrativa
		<i>Si el plan promocional obtiene resultados se sigue el procedimiento.</i>	Jefe de unidad administrativa
		Implementar nuevas estrategias.	Jefe de unidad administrativa

✓ **POLÍTICAS:**

El presupuesto para la promoción de ventas deberá ser considerado en el presupuesto anual de la empresa, ya que de lo contrario no se aplicará.

El plan promocional se enfocará a la aplicación de estrategias innovadoras en el mercado.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

34

De

150

Sustituye a

Página

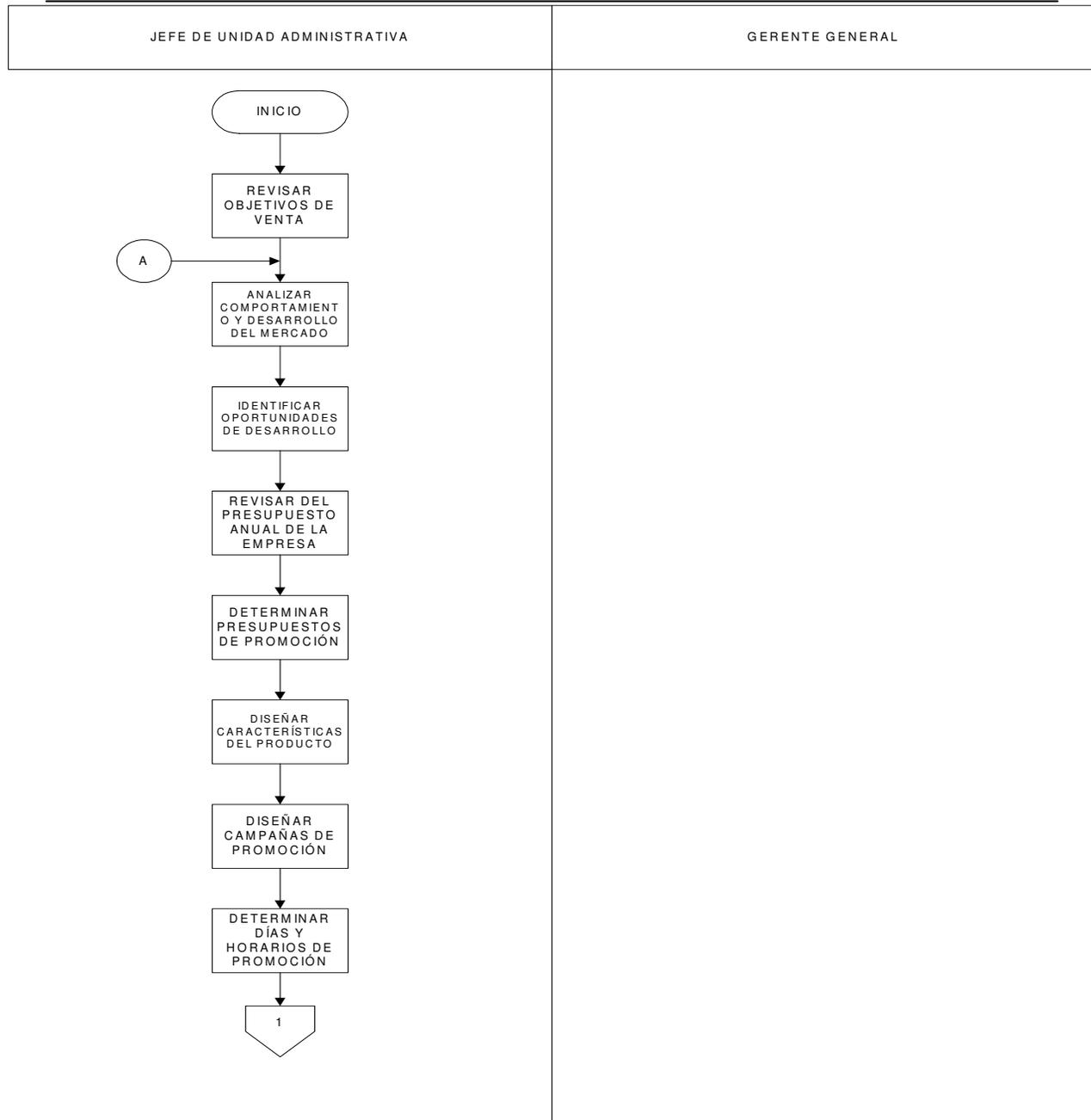
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMAS DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN DE VENTAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

35

De

150

Sustituye a

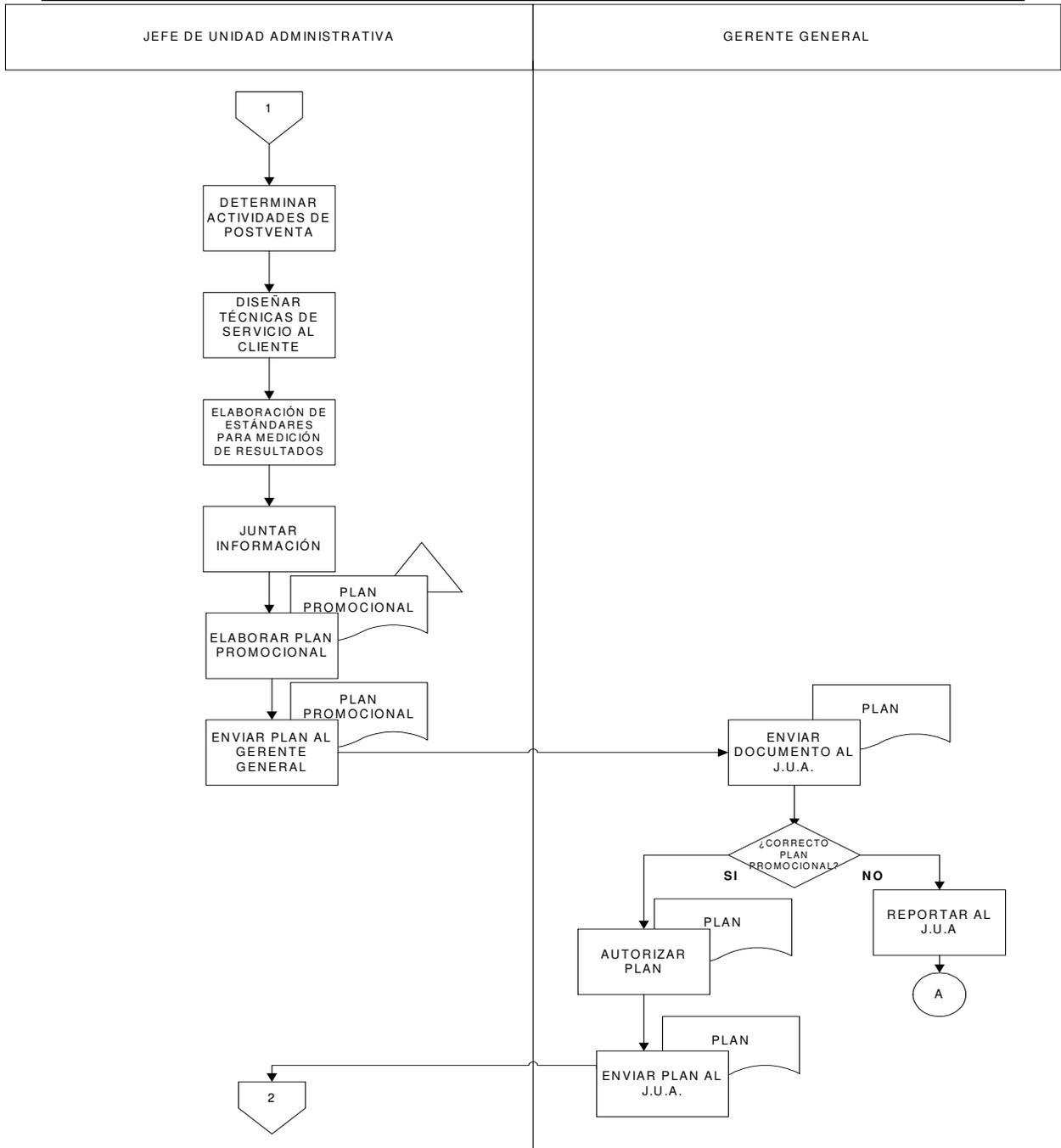
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN DE VENTAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

36

De

150

Sustituye a

Página

De

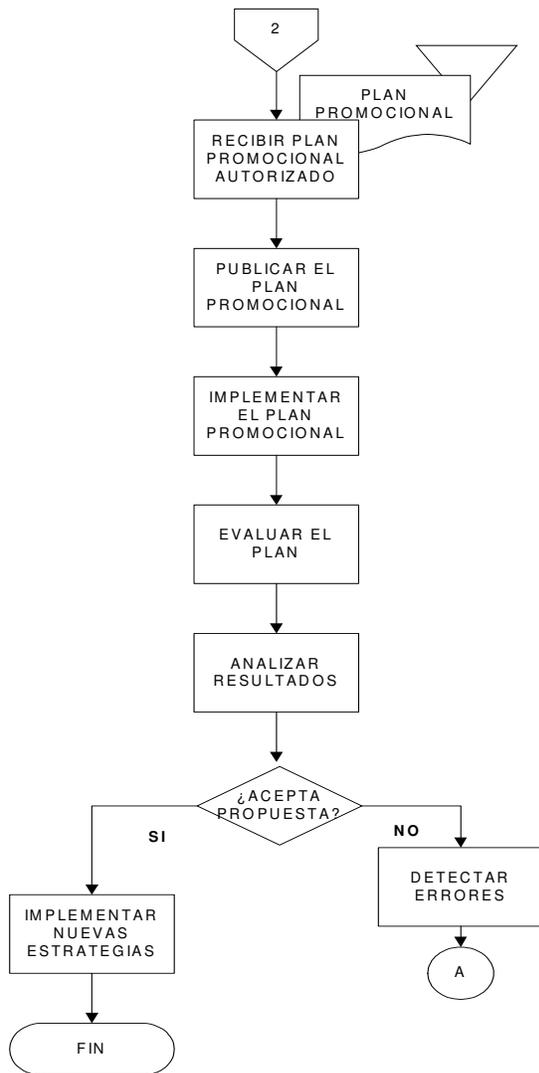
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN DE VENTAS

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

37

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

6. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar a los invitados un servicio de calidad y vanguardia en el mercado.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
6.1	Establecimiento de estándares	Revisar los objetivos de la planeación de la empresa.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar los procedimientos de elaboración de alimentos y atención en el servicio.	Jefe de unidad administrativa
		Identificar las actividades que requieren un control de calidad.	Jefe de unidad administrativa
		Detectar las características de higiene y calidad de las mismas.	Jefe de unidad administrativa
		Fijar estándares de producción y servicio para cada uno.	Jefe de unidad administrativa
		Establecer políticas de calidad en la elaboración de alimentos y atención en el servicio.	Jefe de unidad administrativa
		Plasmear la información establecida en un reporte.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar reportes al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir reportes.	Gerente General
		Revisar reportes.	Gerente General
		<i>Si el reporte no es correcto se le informa al J.U.A.(Se regresa a la actividad de revisar procedimientos).</i>	Gerente General
		<i>Si el reporte es correcto se sigue el procedimiento.</i>	Gerente General
		Autorizar reporte.	Gerente General
		Enviar reporte al J.U.A.	Gerente General
6.2	Implantación de estrategias y medición de resultados	Recibir reporte autorizado.	Jefe de unidad administrativa
		Publicar estándares de calidad.	Jefe de unidad administrativa
		Implantar los estándares en las actividades.	Jefe de unidad administrativa
		Supervisar la realización de los mismos.	Jefe de unidad administrativa
		Evaluar la aplicación de estándares de calidad.	Jefe de unidad administrativa
6.3	Corrección	Comparar resultados obtenidos con los planeados.	Jefe de unidad administrativa
		Detectar las posibles desviaciones.	Jefe de unidad administrativa
		Establecer las correcciones correspondientes.	Jefe de unidad administrativa
		Plasmear la información en documentos.	Jefe de unidad administrativa
6.4		Revisar que no se dupliquen las actividades.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documento al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

38

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

Retroalimentación	Recibir documentos.	Gerente General
	Revisar documento.	Gerente General
	Verificar resultados.	Gerente General
	<i>Si los resultados obtenidos no son correctos se reporta al J.U.A. (Se regresa a la actividad de implantar estándares).</i>	Gerente General
	<i>Si los resultados son correctos se sigue con el procedimiento.</i>	Gerente General
	Autorizar documento.	Gerente General
	Enviar documento al J.U.A.	Gerente General
	Recibir documento autorizado.	Jefe de unidad administrativa
	Elaborar nuevos estándares de calidad.	Jefe de unidad administrativa
	Revisar repeticiones con otros estándares.	Jefe de unidad administrativa

✓ **POLÍTICAS:**

La producción de alimentos en el restaurante se realizará de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

Los Jefes de área serán los encargados de supervisar la aplicación de estándares de calidad tanto en la producción, como en el servicio que brinde el restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

39

De

150

Sustituye a

Página

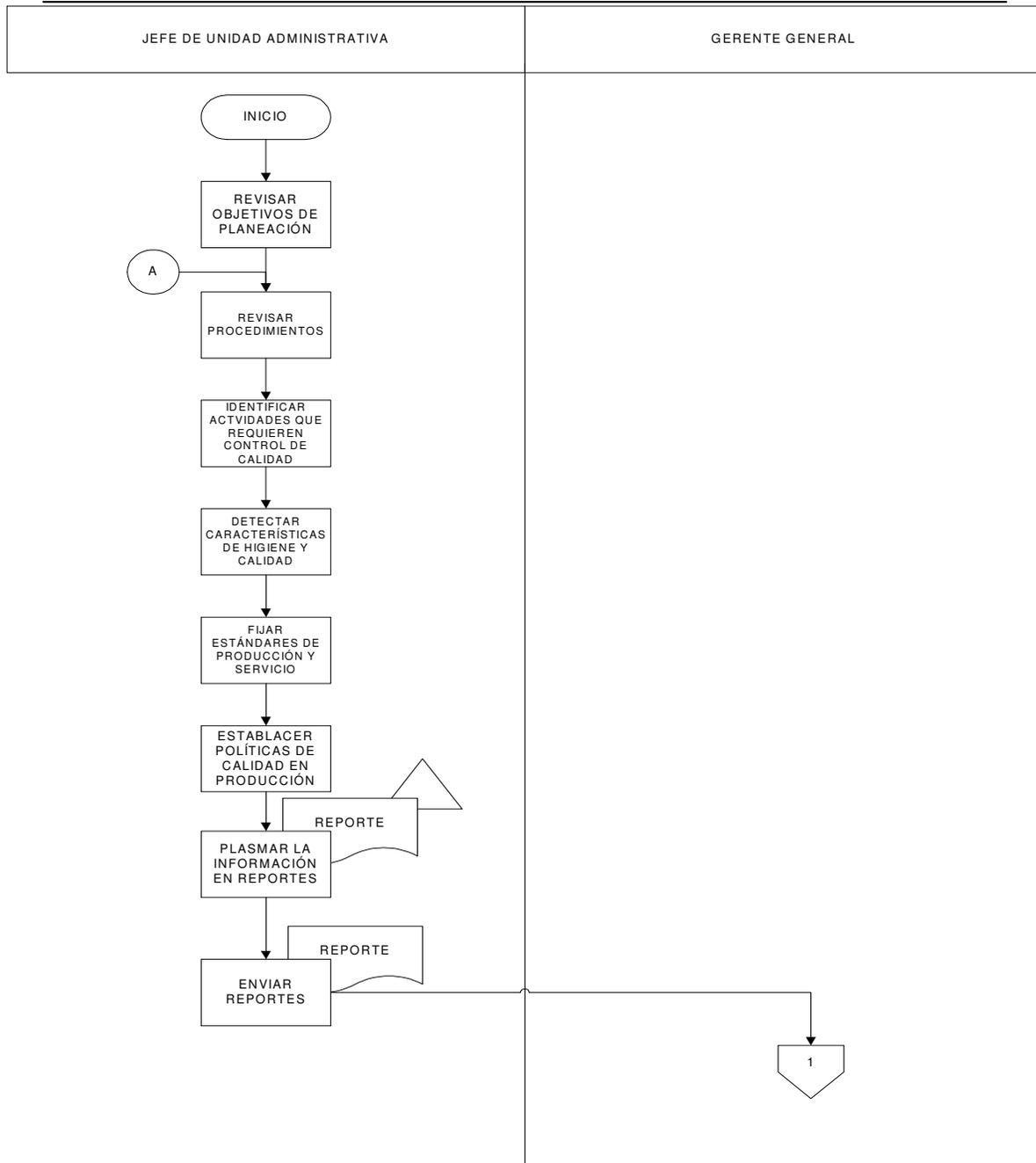
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

40

De

150

Sustituye a

Página

De

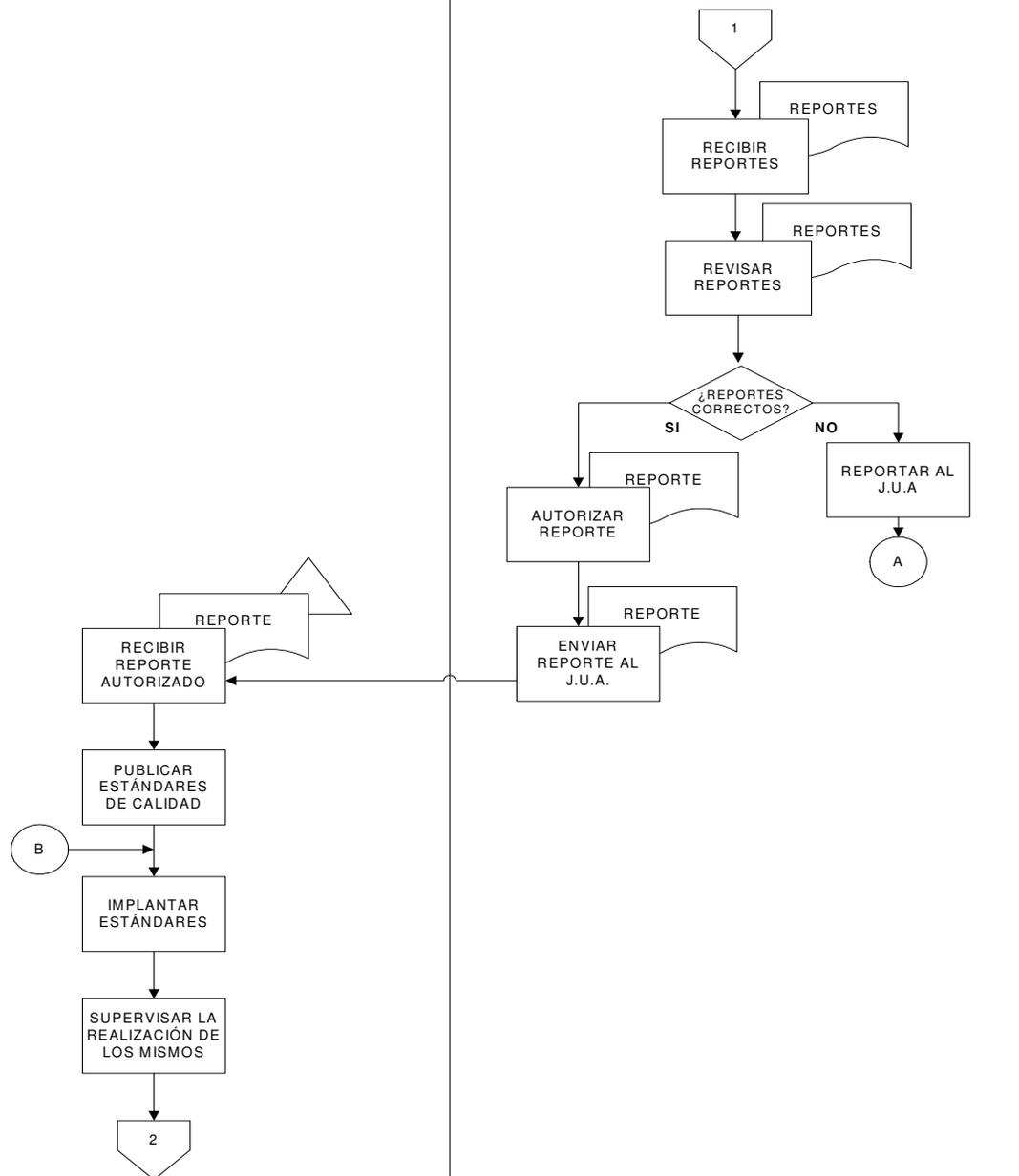
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

41

De

150

Sustituye a

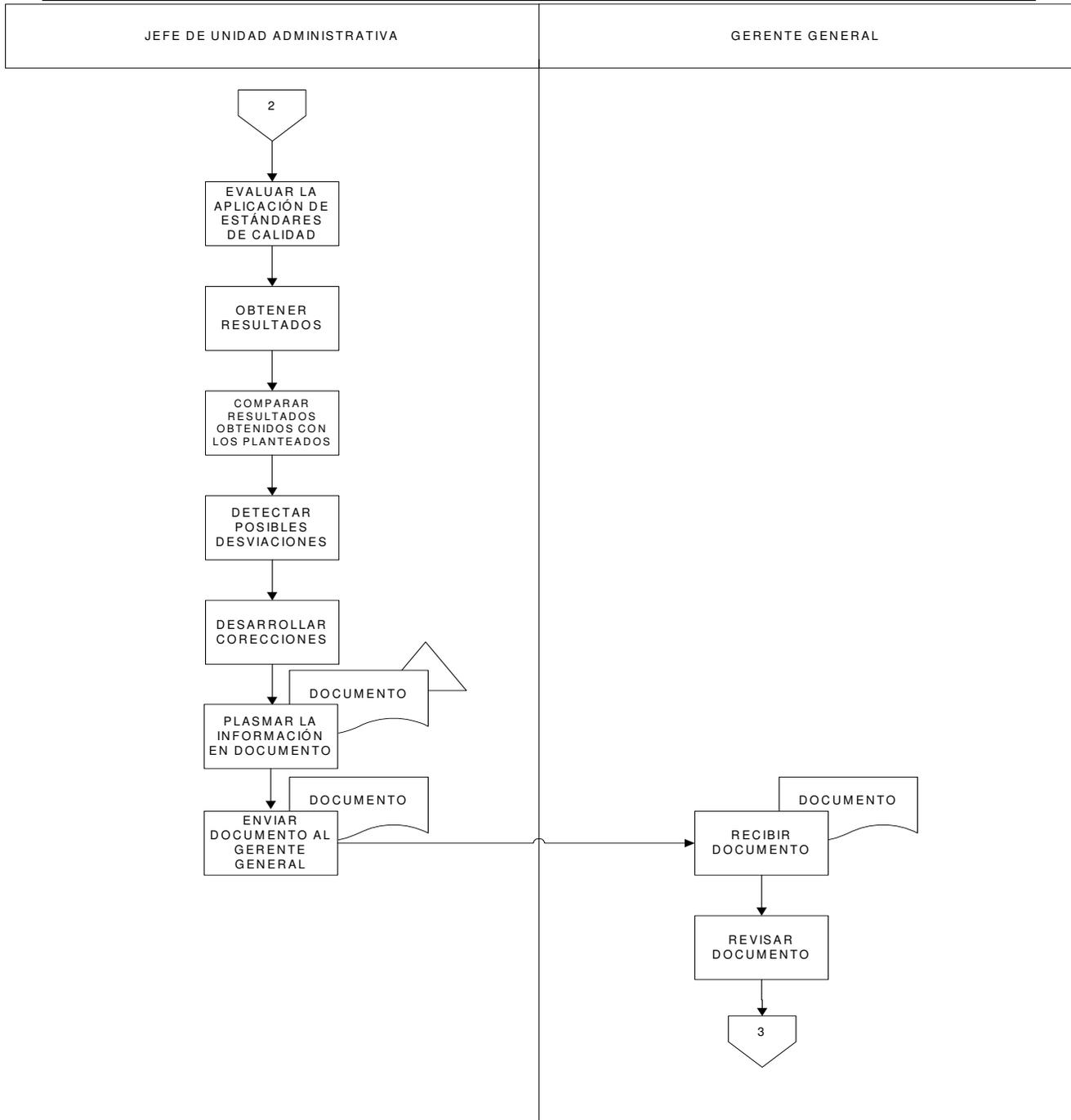
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

42

De

150

Sustituye a

Página

De

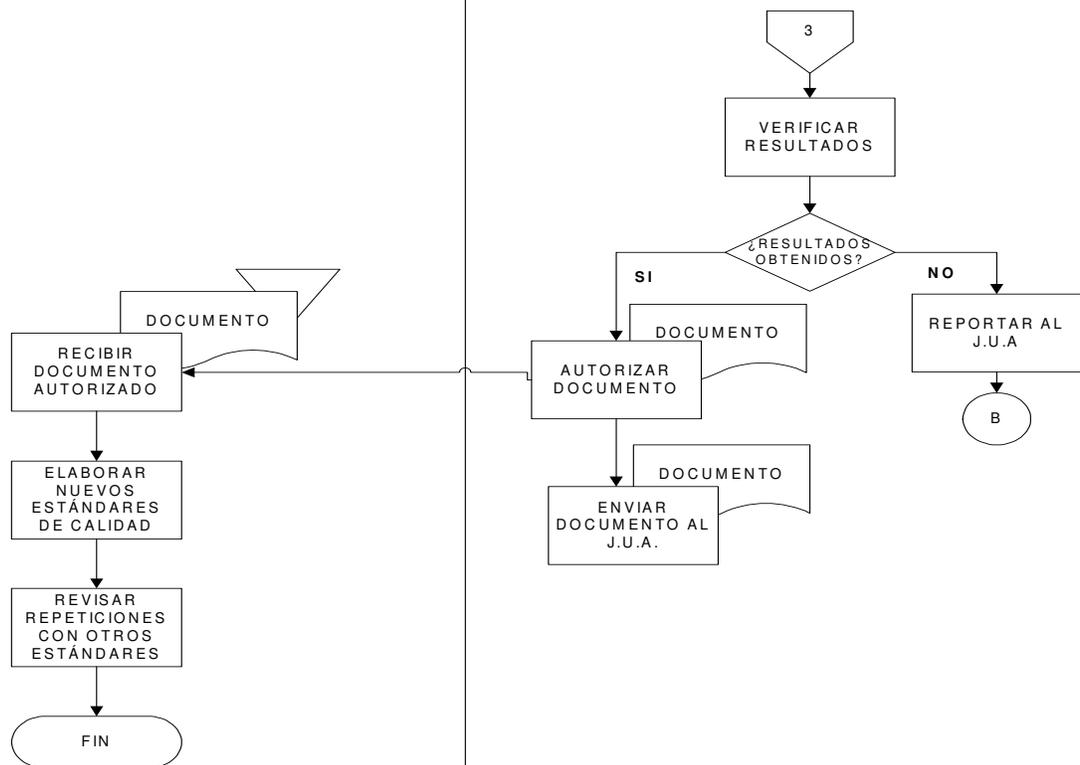
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

43

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

7. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE VENTAS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer un orden y control de las ventas generadas en el restaurante, para una mejor planeación de actividades.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
7.1	Diseño de estándares de desempeño	Revisar los objetivos de venta establecidos en la etapa de planeación.	Jefe de unidad administrativa
		Diseñar políticas de venta para el restaurante.	Jefe de unidad administrativa
		Establecer una serie de estrategias que permitan el logro de objetivos.	Jefe de unidad administrativa
		Desarrollar estándares de desempeño para la medición de ventas.	Jefe de unidad administrativa
		Reunir información.	Jefe de unidad administrativa
		Plasmear la información en un documento.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar la información.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar documento al gerente General.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir documentos de información.	Gerente General
		Revisar información.	Gerente General
		<i>Si la información no es correcta se le reporta al J.U.A (Se regresa a la actividad de diseñar políticas de venta).</i>	Gerente General
		<i>Si la información es correcta se sigue con el procedimiento.</i>	Gerente General
		Autorizar reporte.	Gerente General
		Enviar reporte el J.U.A.	Gerente General
7.2	Publicación de estándares	Recibir reporte autorizado	Jefe de unidad administrativa
		Publicar reporte a los colaboradores.	Jefe de unidad administrativa
		Convocar a junta.	Jefe de unidad administrativa
		Exponer el plan de control de ventas.	Jefe de unidad administrativa Jefe de unidad administrativa
7.3	Aplicación de control de ventas	Asignar actividades de acuerdo al plan.	Jefe de unidad administrativa
		Poner en práctica el plan de control de ventas.	Jefe de unidad administrativa
		Solicitar a los cajeros y meseros elaborar reportes de control de ventas diarios.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar bitácoras de reporte de ventas.	Cajeros y Meseros
		Enviar reportes al termino del día.	Cajeros y Meseros
		Recibir reportes de control de ventas.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar reportes.	Jefe de unidad administrativa
Capturar información en un sistema computacional.	Jefe de unidad administrativa		

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

44

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

	Aplicar estándares de medición obtener resultados.	Jefe de unidad administrativa
	Analizar resultados.	Jefe de unidad administrativa
	Identificar desviaciones.	Jefe de unidad administrativa
	Si existen desviaciones reportarlo al J.U.A. (Regresar a la actividad de analizar reportes).	Jefe de unidad administrativa
	Si no existen desviaciones seguir con el procedimiento.	Jefe de unidad administrativa
	Elaborar reporte.	Jefe de unidad administrativa
	Enviar reporte al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa
	Recibir reporte.	Gerente General
	Revisar reporte.	Gerente General
	<i>Si no existe un adecuado control de calidad reporta al J.U.A. (Se regresa a la actividad de diseñar políticas de venta).</i>	Gerente General
	<i>Si existe un adecuado control de calidad se sigue con el procedimiento.</i>	Gerente General
	Autorizar reporte.	Gerente General
	Enviar reporte al J.U.A.	Gerente General
	Recibir reporte autorizado.	Jefe de unidad administrativa
	Comunicar resultados al área de servicios.	Jefe de unidad administrativa

✓ **POLÍTICAS:**

El plan de control de ventas se aplicará conforme a lo establecido en el mismo, evitando todo tipo de desviaciones.

Los cajeros del restaurante serán los responsables de reportar al Jefe de unidad administrativa un control de ventas diario.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

45

De

150

Sustituye a

Página

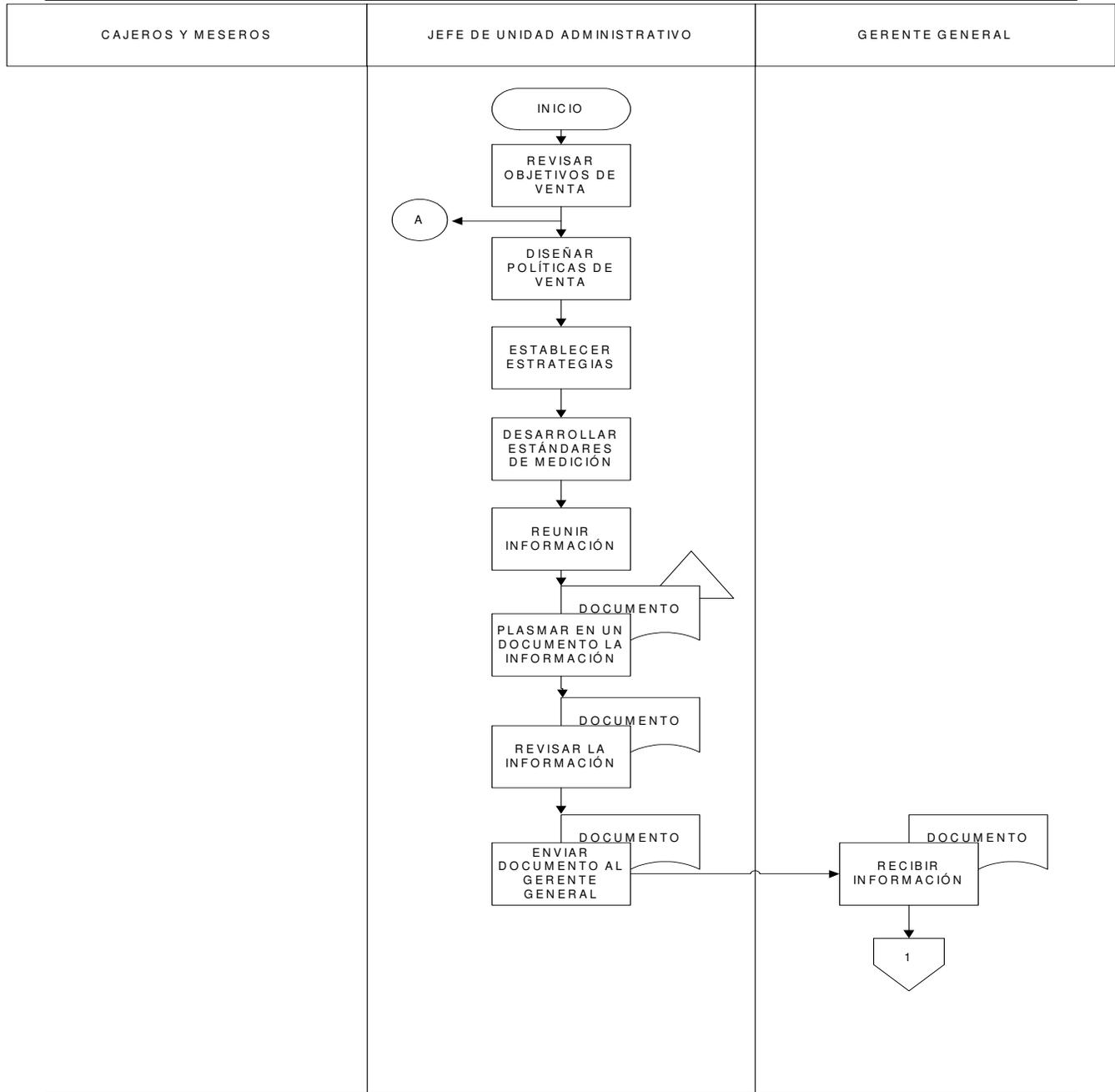
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE VENTAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

46

De

150

Sustituye a

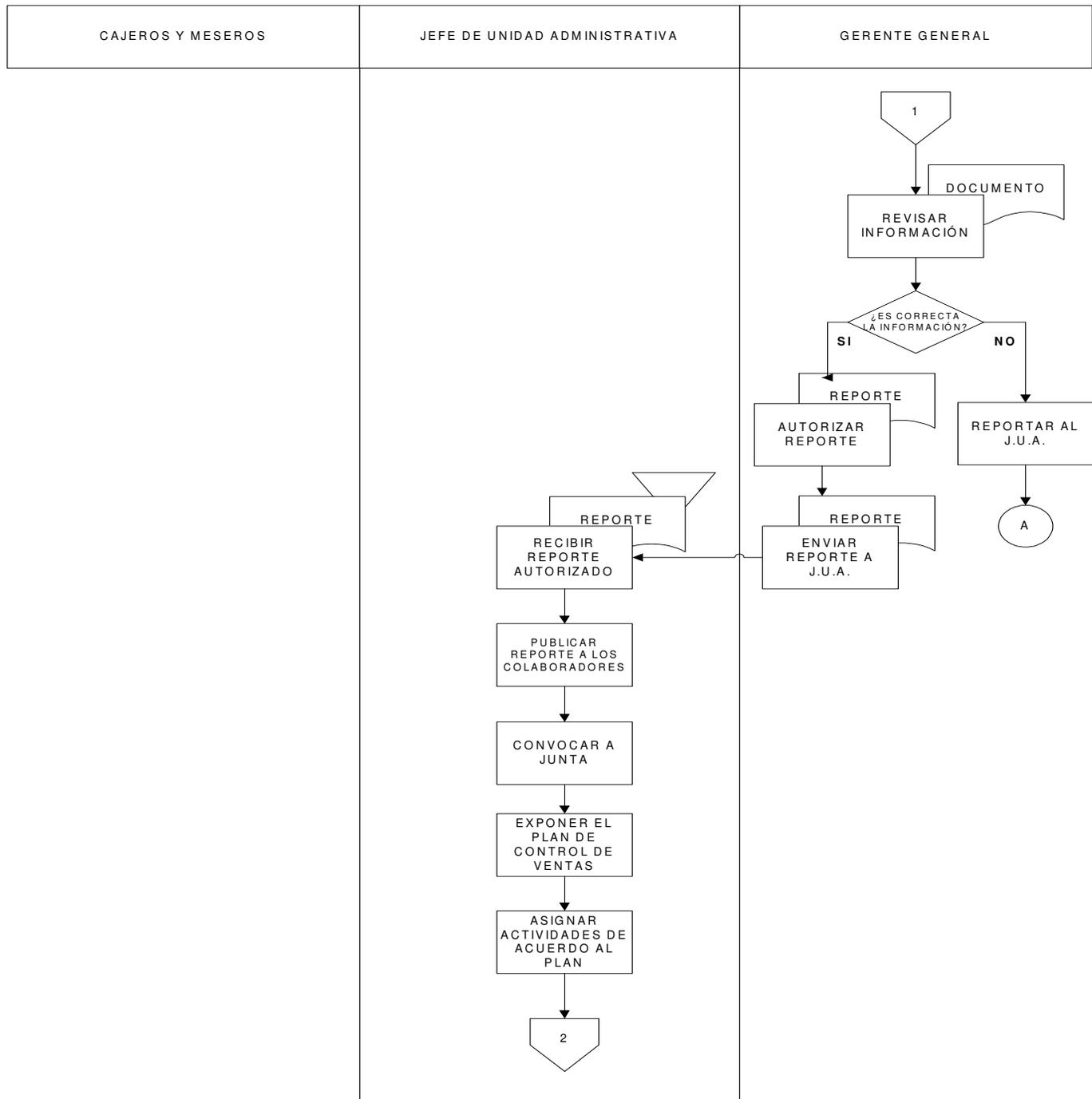
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE VENTAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

47

De

150

Sustituye a

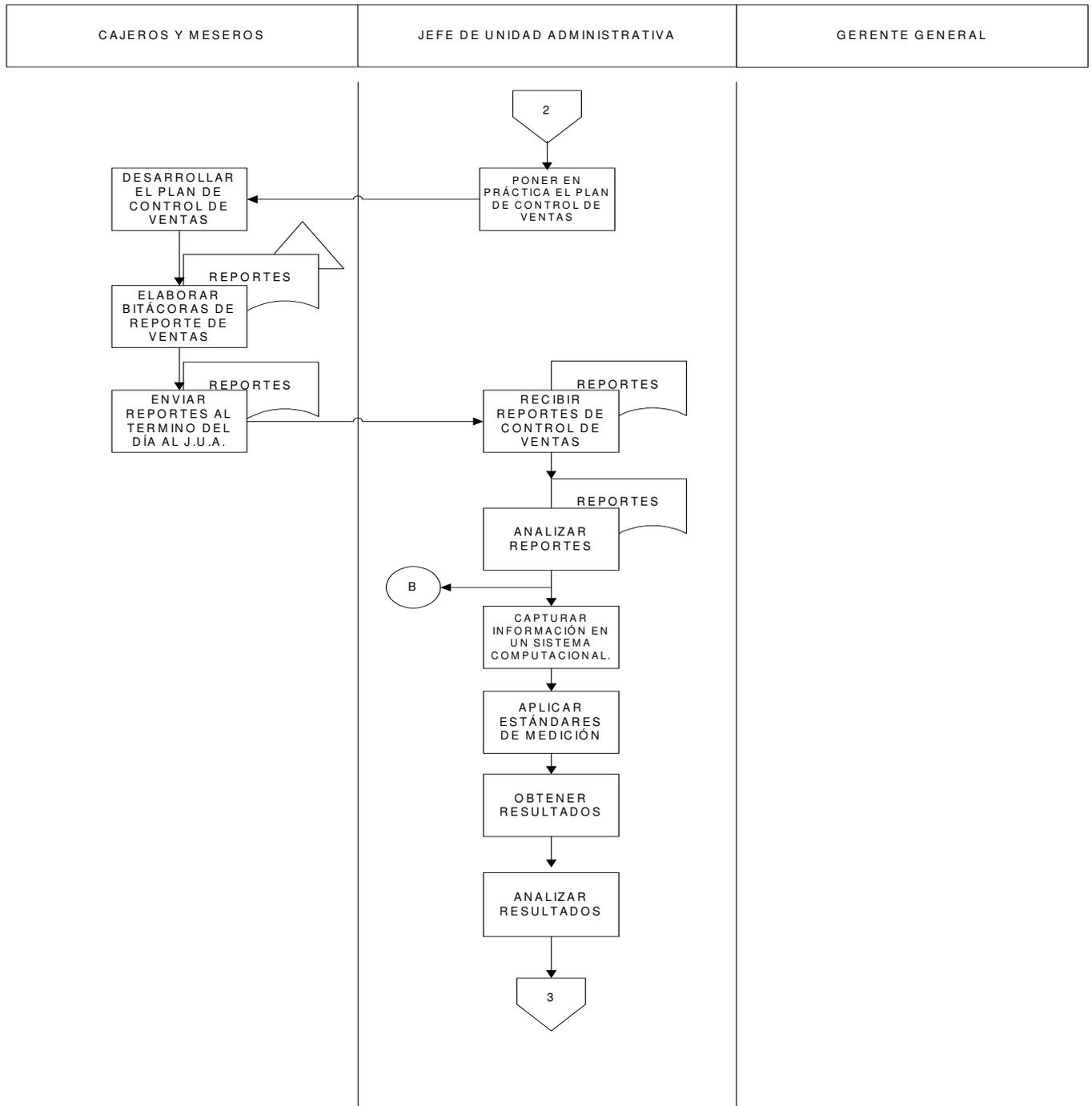
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE VENTAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

48

De

150

Sustituye a

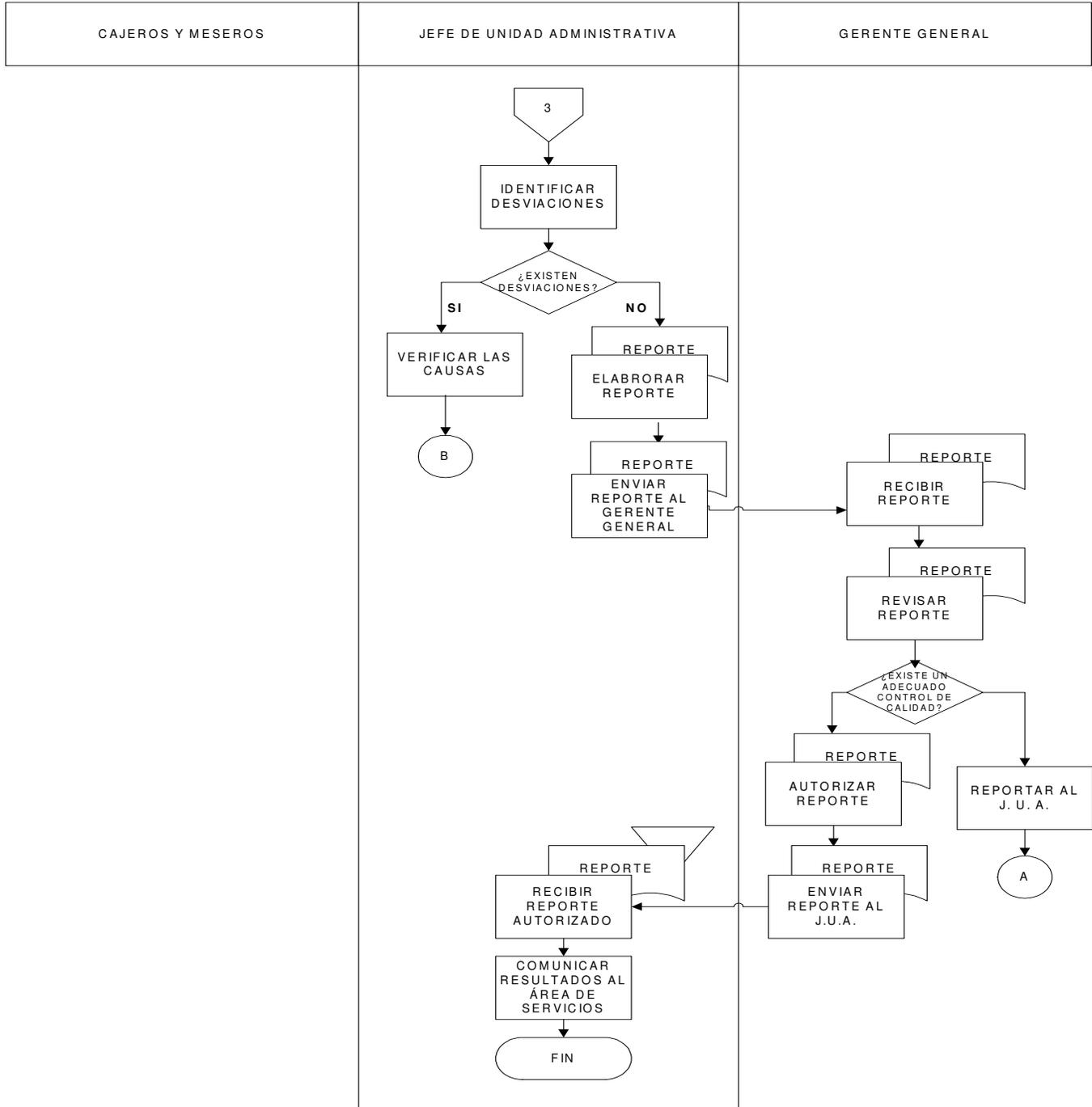
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE VENTAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

49

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

8. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE COBROS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar al restaurante información oportuna para el adecuado manejo financiero de sus operaciones.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
8.1	Fijación de políticas de cobro	Definir objetivos de control de cobros.	Jefe de unidad administrativa
		Diseñar políticas de cobro.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar escrito de políticas planteadas.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar escrito al gerente general.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir información del escrito de políticas.	Gerente general
		Revisar las políticas propuestas.	Gerente general
		<i>Si el gerente general no está de acuerdo con las políticas planteadas, se lo reporta al J.U.A. (Regresar a actividad de diseñar políticas de cobro).</i>	Gerente general
		<i>Si las políticas son aceptadas y consideradas adecuadas se sigue con el procedimiento.</i>	Gerente general
		Autorizar políticas planteadas.	Gerente general
		Enviar documento de políticas autorizado, para el J.U.A.	Gerente general
		Recibir documento autorizado de políticas.	Jefe de unidad administrativa
8.2	Implantación de políticas de cobro	Determinar formas de pago.	Jefe de unidad administrativa
		Publicar información a los colaboradores.	Jefe de unidad administrativa
		Solicitar a los cajeros bitácora de control de cobros diario.	Jefe de unidad administrativa
		Desarrollar políticas de cobros.	Cajeros
		Elaborar orden de pedido.	Meseros
		Llevar orden de pedido al cajero.	Meseros
		Recibir orden de pedido.	Cajeros
		Elaborar nota de compra.	Cajeros
		Determinar cantidad neta a pagar.	Cajeros
Entregar al mesero.	Cajeros		
Recibir nota y orden de compra.	Meseros		

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

50

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Entregar nota y orden de compra al invitado.	Meseros
		Continuar con servicio a invitados.	Meseros
		Llevar forma de pago a caja.	Meseros
		Recibir forma de pago.	Cajeros
		<i>Si la forma de pago es en efectivo el procedimiento será de la siguiente forma.</i>	Cajeros
		Realizar el cobro correspondiente.	Cajeros
		Anotar en bitácora la cantidad de cobro.	Cajeros
		Anotar observaciones.	Cajeros
		<i>Se existe cambio en la transacción entonces:</i>	
		Entregar cambio al mesero	Cajeros
		Entregar nota al mesero.	Cajeros
		En caso de no existir cambió entonces:	
		Entregar nota al mesero.	Cajeros
		<i>En caso de que el invitado solicite factura, el cajero la entrega al mesero.</i>	Cajeros
		<i>En el caso de pagar con tarjeta el procedimiento será el siguiente:</i>	Cajeros
Aplicación de arqueos de caja		Realizar arqueos de caja.	Cajero
		Elaborar reporte de arqueo de caja.	Cajero
		Enviar reporte al J.U.A.	Cajero
Análisis de resultados		Recibir reportes.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar bitácoras de cobros.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar arqueos de caja.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar notas de remisión y facturas.	Jefe de unidad administrativa
		Detectar posibles errores.	Jefe de unidad administrativa
		Consultar con el cajero.	Jefe de unidad administrativa
		Dar propuestas de solución de errores.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar reportes.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar al gerente general.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir reporte.	Gerente general
		Firmar reporte.	Gerente general
		Enviar reporte a J.U.A.	Gerente general

✓ **POLÍTICAS:**

Las políticas de cobros serán aprobadas por el gerente general y serán renovadas en el momento que lo considere pertinente.

Los cajeros realizarán dos arqueos de caja diarios. Uno se realizará al medio día y el otro al finalizar el mismo.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

51

De

150

Sustituye a

Página

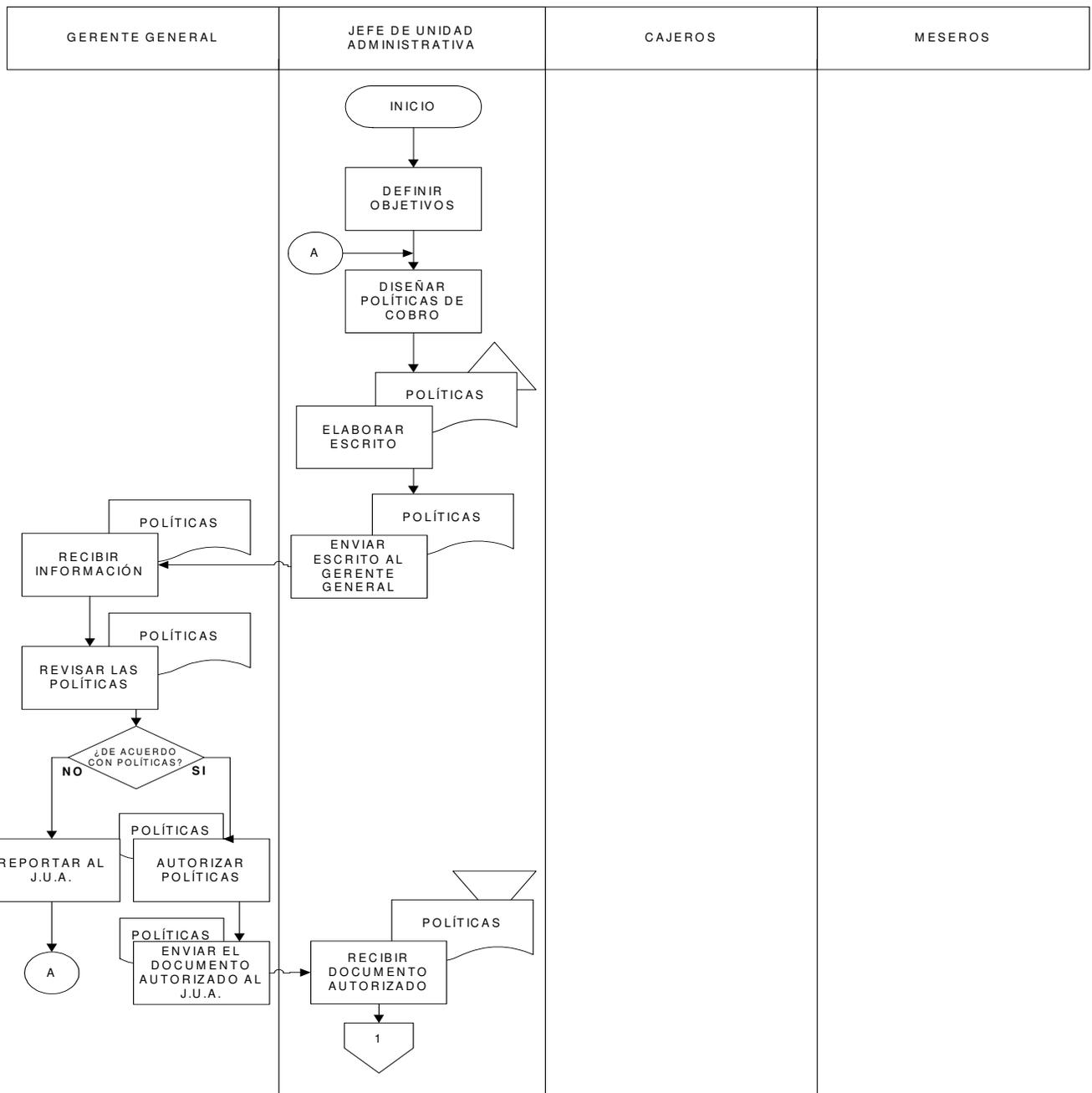
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE COBROS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

52

De

150

Sustituye a

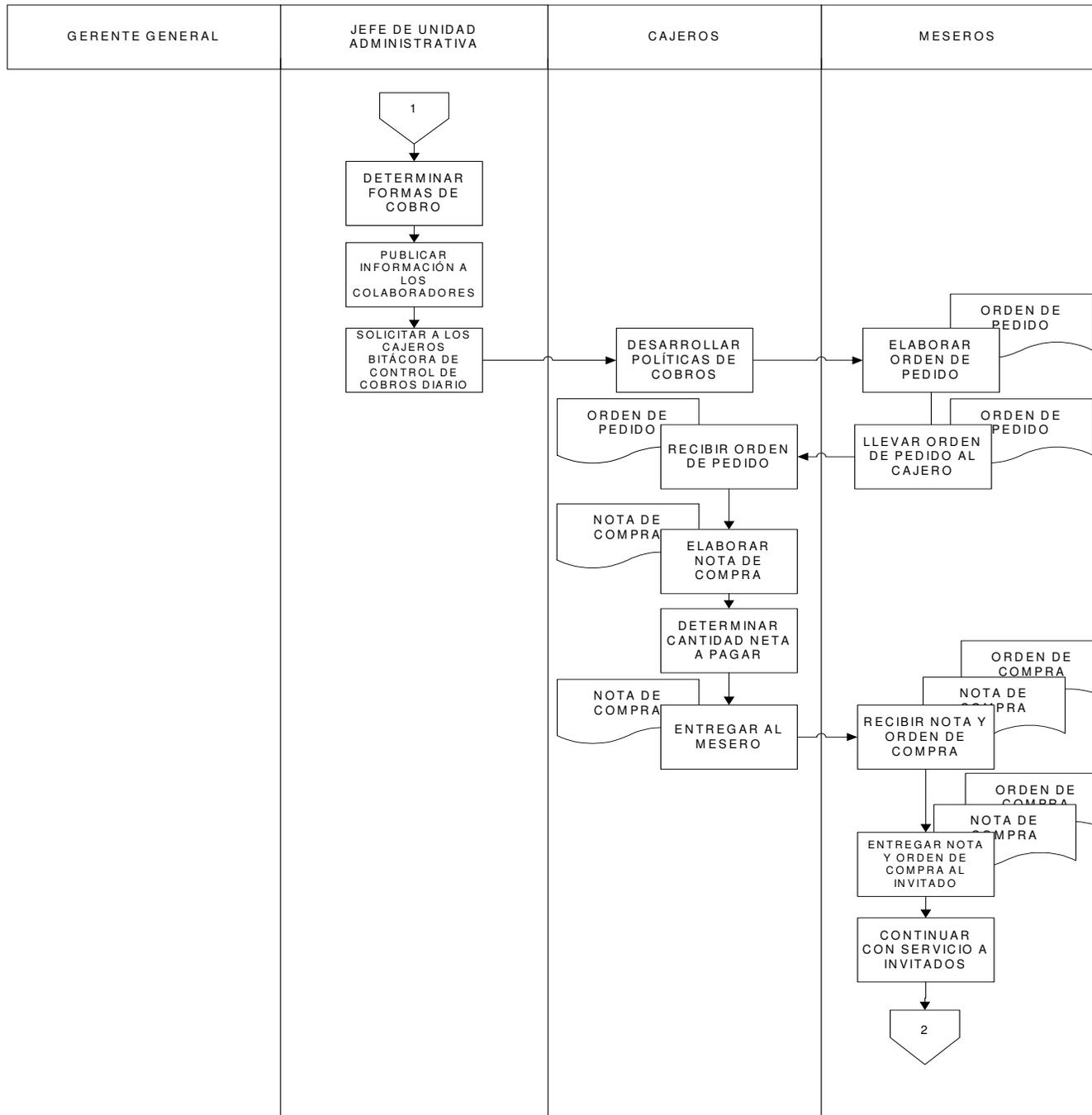
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE COBROS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

53

De

150

Sustituye a

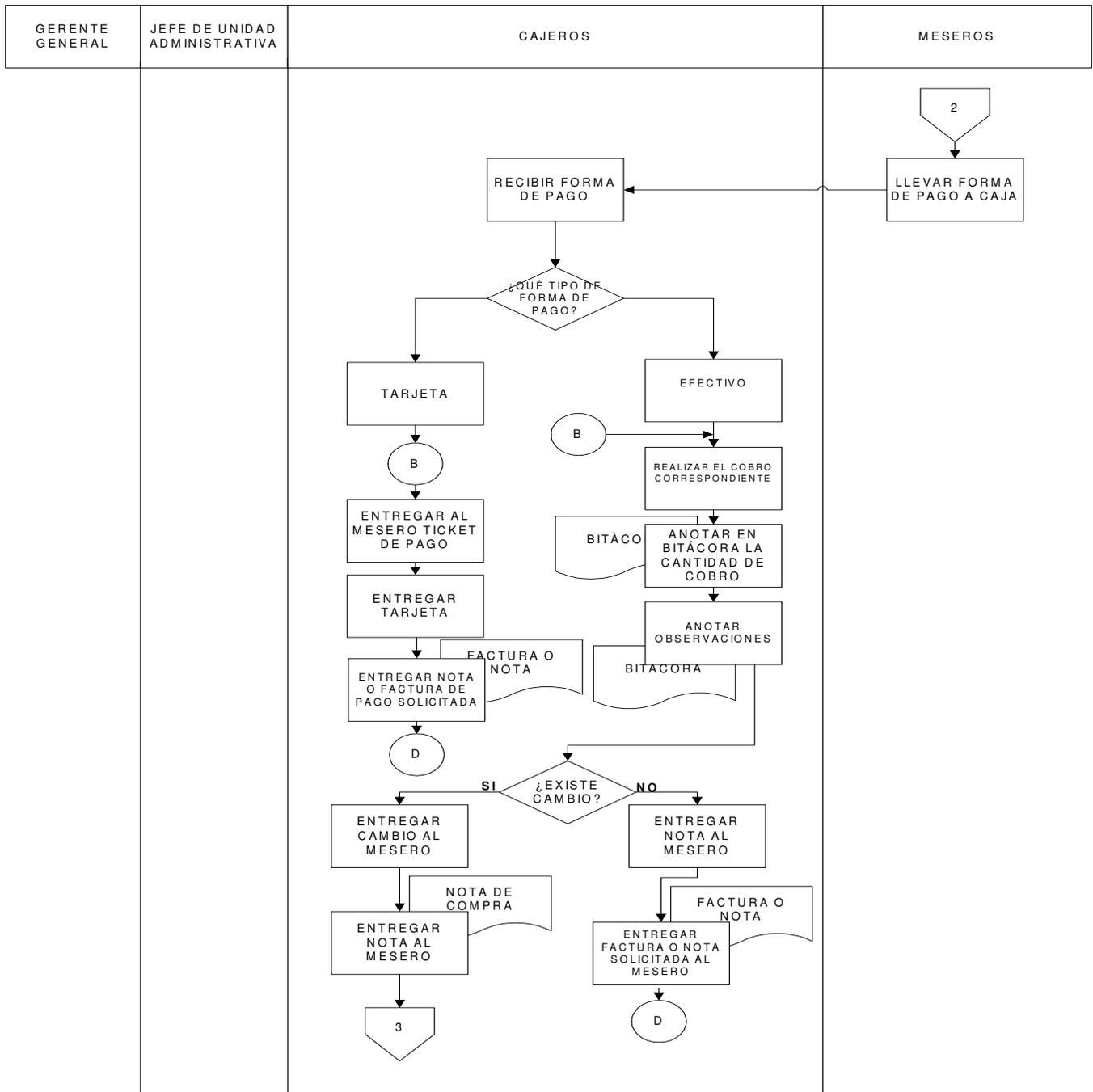
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE COBROS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

54

De

150

Sustituye a

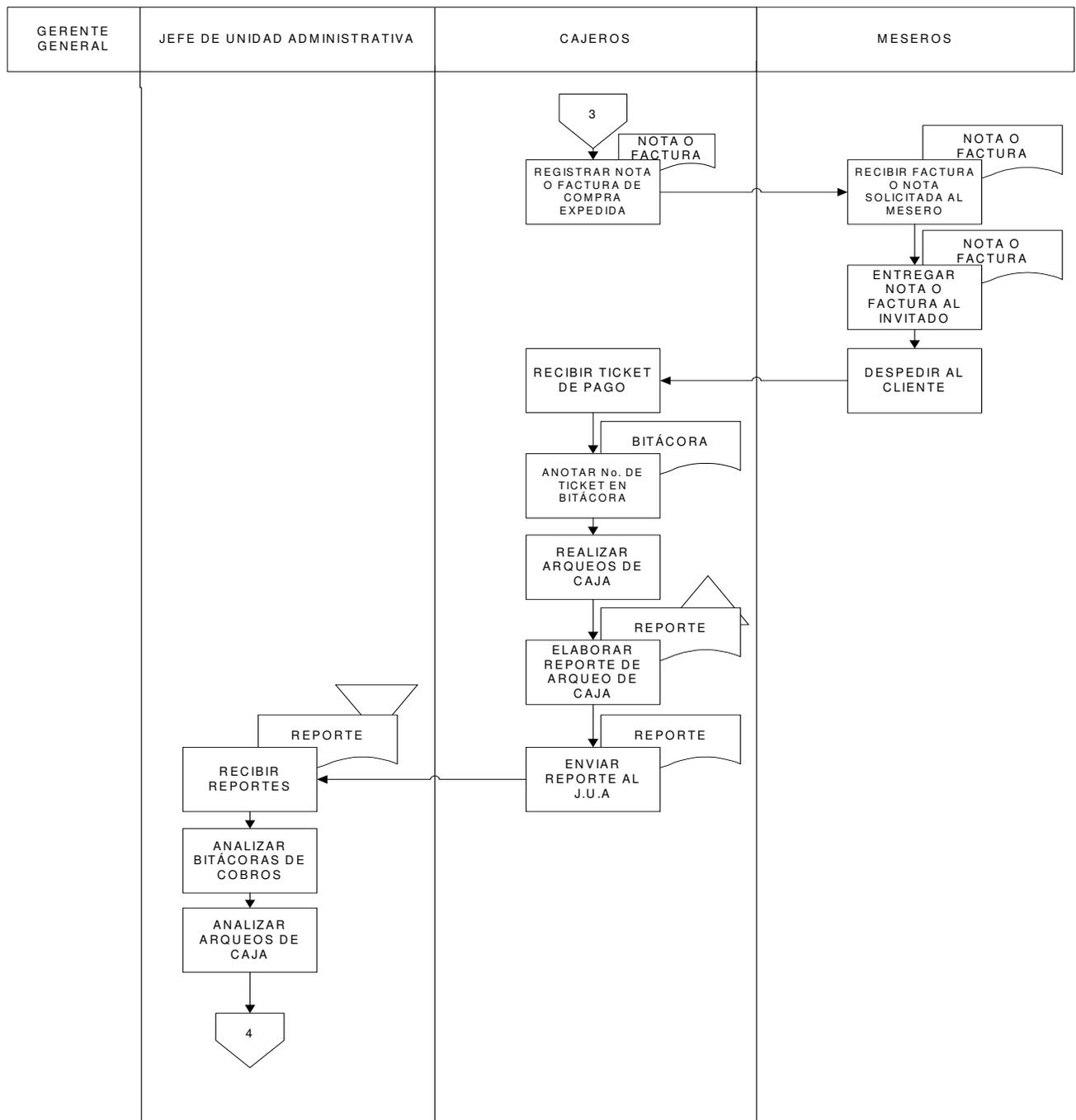
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE COBROS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

55

De

150

Sustituye a

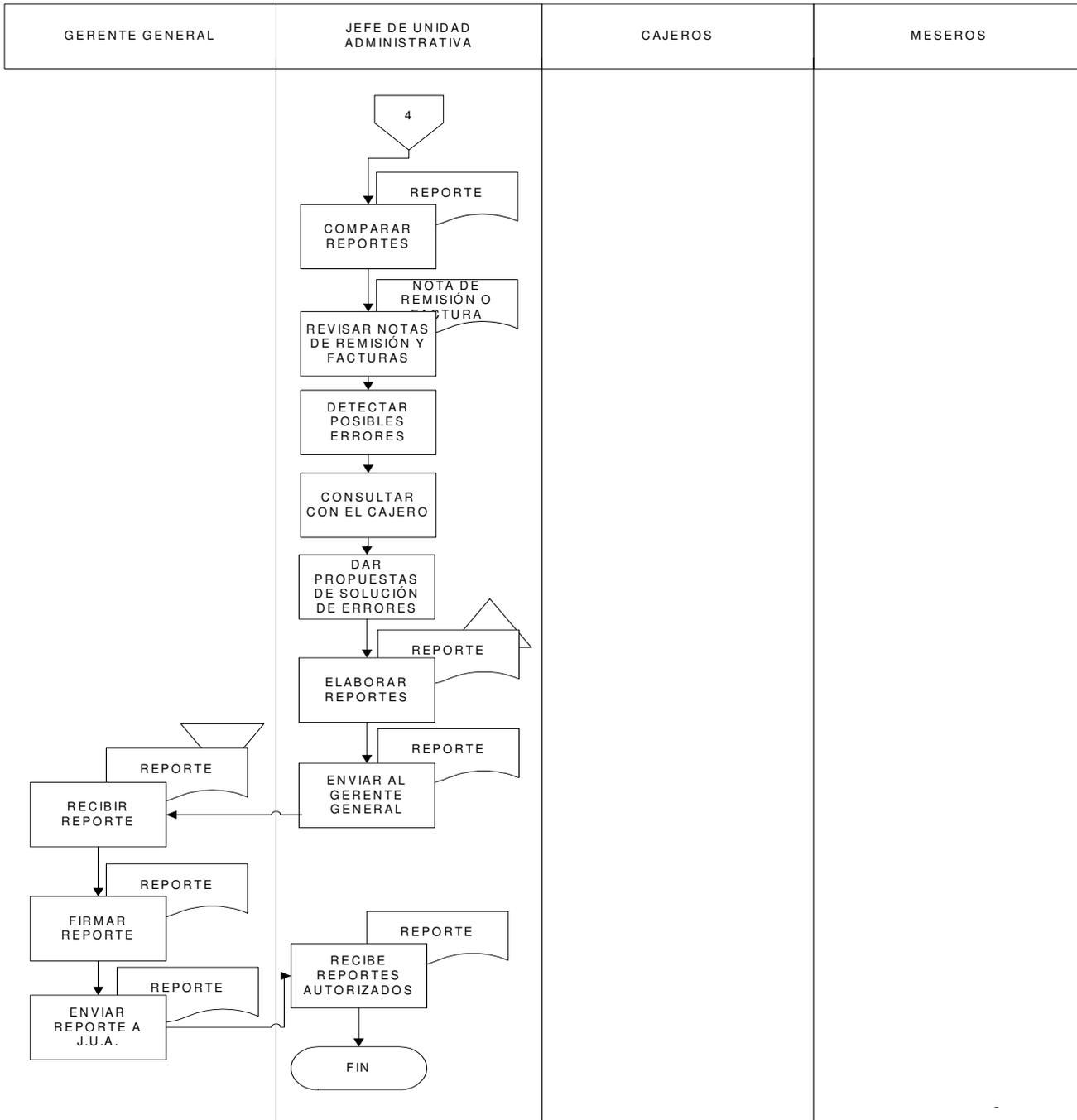
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE COBROS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

56

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

9. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Informar de manera oportuna sobre la situación económica de la empresa, a través de sus diferentes operaciones.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
9.1	Elaboración de los estados financieros	Solicitar información financiera.	Jefe de unidad administrativa
		Recopilar información financiera.	Jefe de unidad administrativa
		Determinar periodo del estado financiero.	Jefe de unidad administrativa
		Registrar información de mayor.	Jefe de unidad administrativa
		Realizar las operaciones necesarias.	Jefe de unidad administrativa
		Obtener resultados de acuerdo al tipo de esta financiero aplicado.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar reporte financiero.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar reporte financiero.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar reporte financiero.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir reporte.	Gerente General
		Revisar reporte.	Gerente General
		<i>Si el reporte no es correcto se le informa a J.U.A. (Regresar a la actividad de registro de información en libros de mayor).</i>	Gerente General
		<i>Si el reporte es correcto se sigue el procedimiento.</i>	Gerente General
		Autorizar estado financieros.	Gerente General
9.4	Aplicación de técnicas de el valuación	Enviar estado financieros al J.U.A.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir estado financieros autorizados.	Jefe de unidad administrativa
		Recopilar información de estados financieros.	Jefe de unidad administrativa
		Identificar información relevante.	Jefe de unidad administrativa
		Aplicar técnicas o métodos de análisis financiero.	Jefe de unidad administrativa
		Realizar operaciones correspondientes.	Jefe de unidad administrativa
		Obtener resultados.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar resultados.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar informe de análisis financiero.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar análisis para determinar la situación actual de la empresa.	Jefe de unidad administrativa
		Identificar posibles problemas financieros.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar reporte de mejoras.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar reportes de mejoras.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar reporte al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

57

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

	Recibir reportes de mejoras.	Gerente General
	Revisar reportes.	Gerente General
	<i>Si el reporte no es correcto reportar al J.U.A.(Regresar a la actividad de elaborar reporte de mejoras).</i>	Gerente General
	<i>Si el reporte es correcto se sigue con el procedimiento.</i>	Gerente General
	Enviar reporte al J.U.A.	Gerente General
	Recibir reporte de mejora.	Jefe de unidad administrativa
	Aplicar reporte.	Jefe de unidad administrativa

✓ **POLÍTICAS:**

El Jefe de unidad administrativa es el responsable de reportar al Gerente general de manera mensual la situación financiera de la empresa.

Los Estados Financieros serán aprobados y firmados por el Gerente general.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

58

De

150

Sustituye a

Página

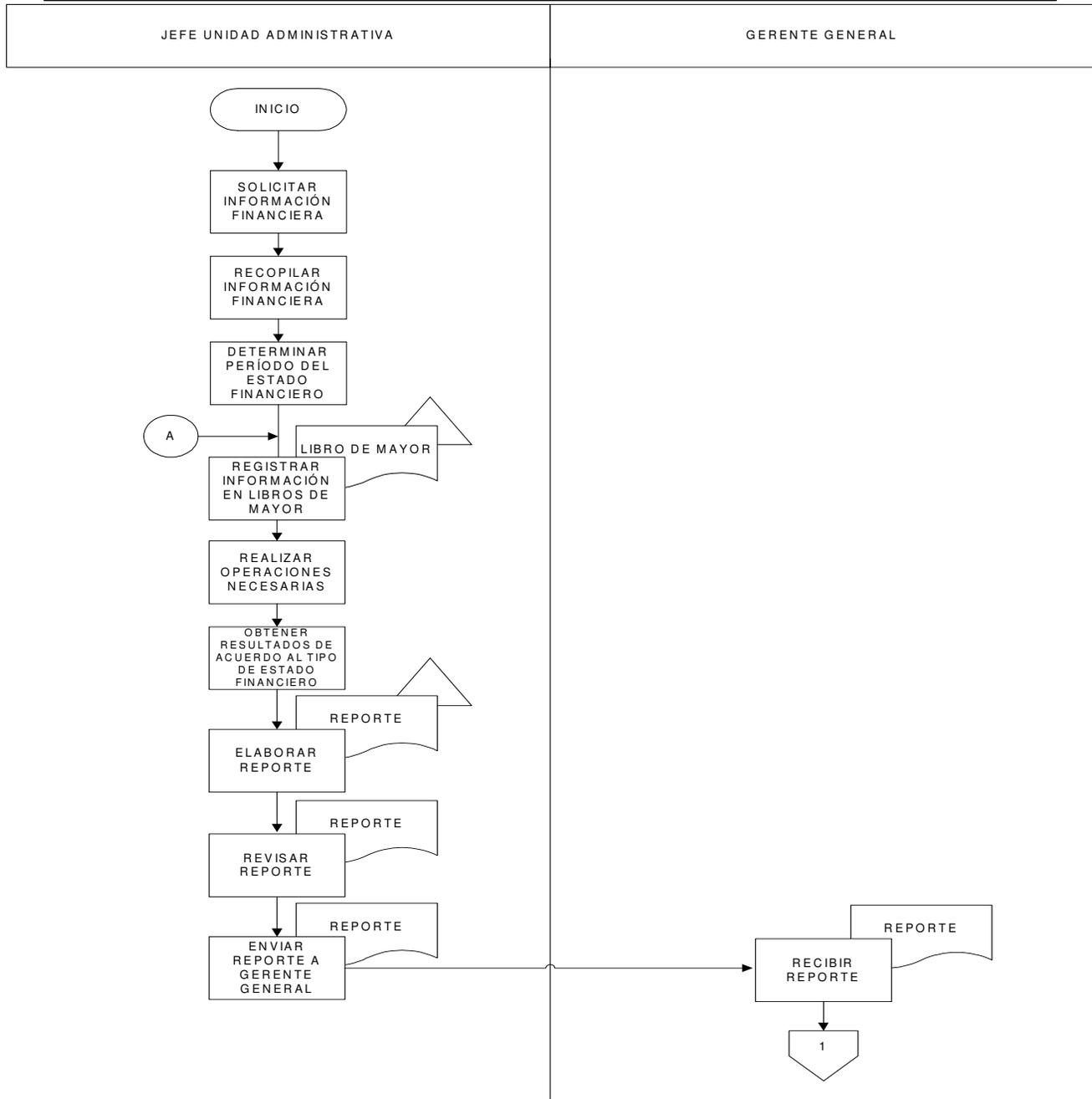
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

59

De

150

Sustituye a

Página

De

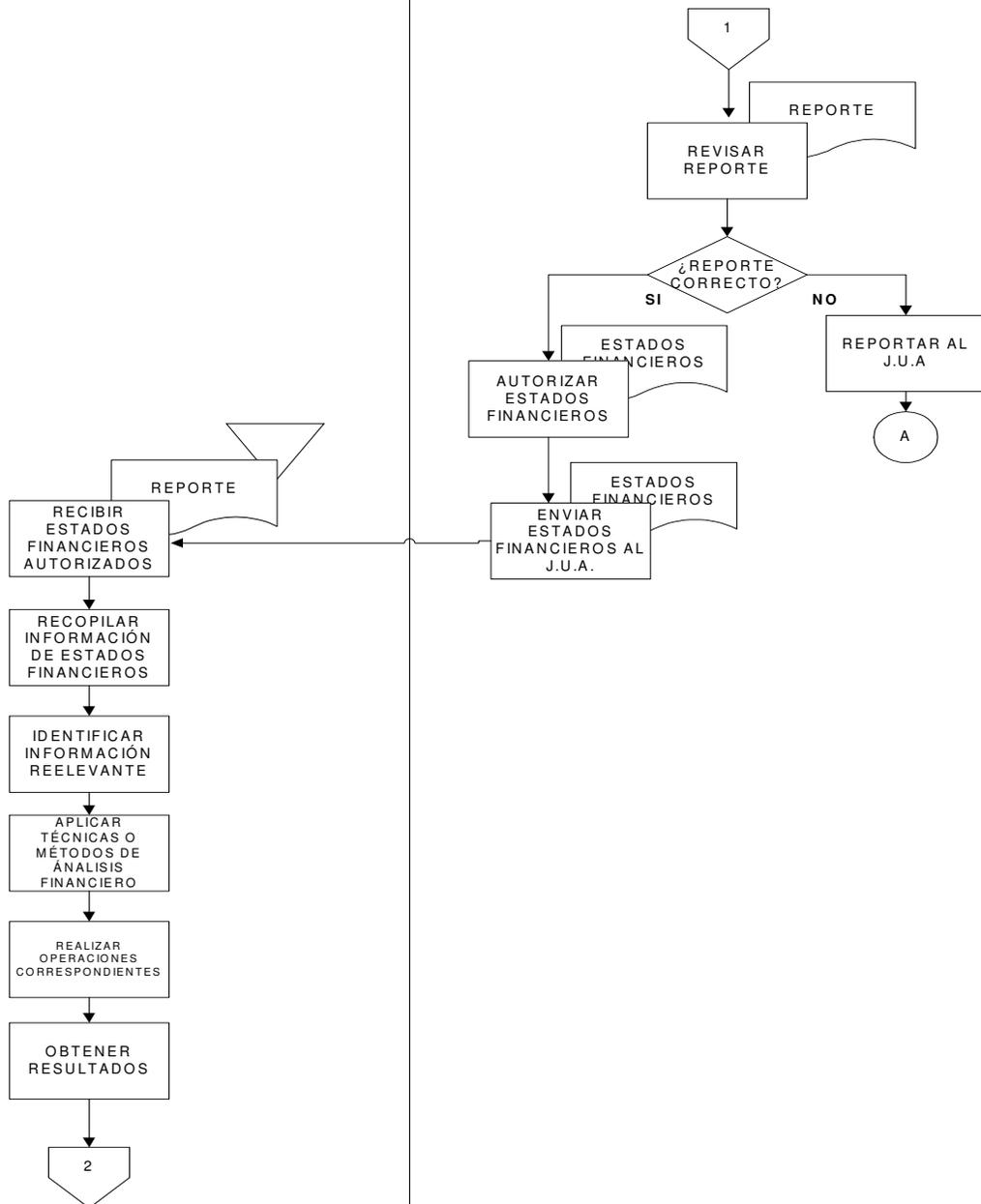
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO

JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

60

De

150

Sustituye a

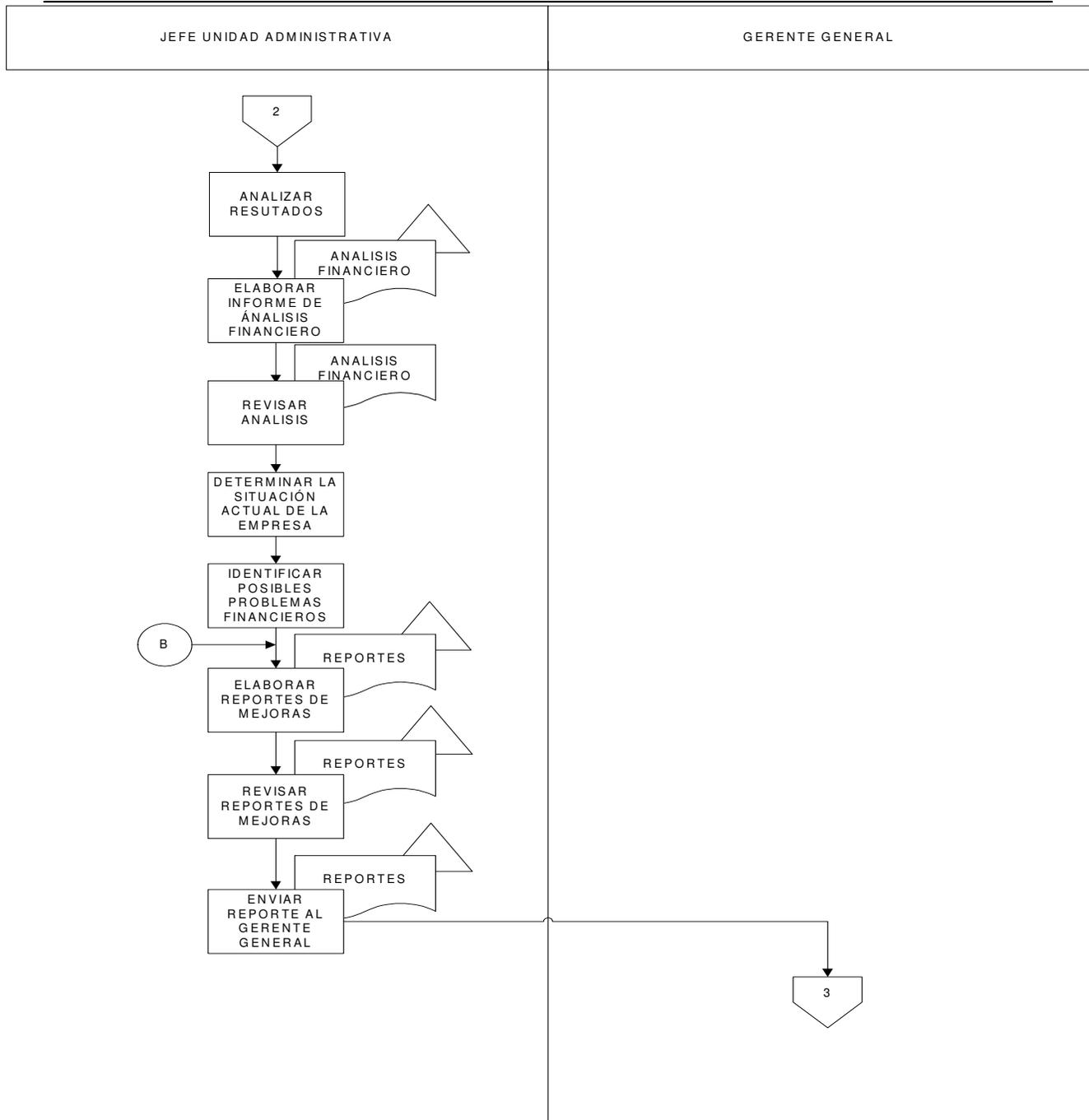
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

61

De

150

Sustituye a

Página

De

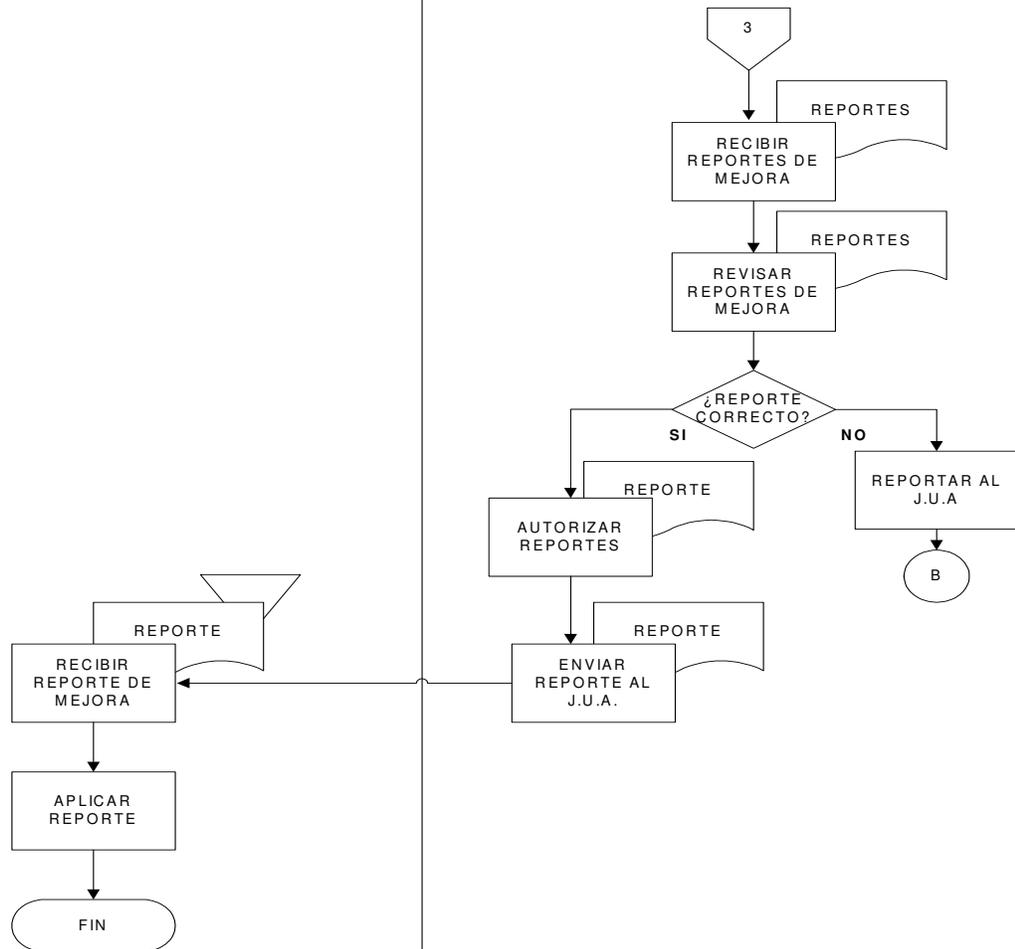
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS FINANCIERO

JEFE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

62

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

10. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTES

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar información específica a la empresa de las actividades que se llevan a cabo dentro de la misma y sus diferentes resultados.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
10.1	Establecimiento de objetivos.	Determinar los objetivos que se desean alcanzar con la elaboración de reportes.	Jefe de unidad administrativa
		Solicitar a las diferentes áreas del restaurante su reporte mensual de actividades.	Jefe de unidad administrativa
		Recibo de reportes por área.	Jefe de unidad administrativa
		Recopilar información.	Jefe de unidad administrativa
		Revisión de la información obtenida.	Jefe de unidad administrativa
		Analizar la información.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar una redacción de la información relevante obtenida.	Jefe de unidad administrativa
10.2	Determinar el contenido del reporte.	Establecer el asunto que se va a desarrollar en el reporte.	Jefe de unidad administrativa
		Determinar el objetivo del reporte.	Jefe de unidad administrativa
		Determinar la persona a la que se va a dirigir el reporte.	Jefe de unidad administrativa
		Asignar el título correspondiente al reporte.	Jefe de unidad administrativa
10.3	Desarrollar el contenido del reporte	Plasmear en un documento la información.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar la información.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar reporte al Gerente General.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir reportes.	Gerente General
		Analizar y realizar reportes.	Gerente General
		<i>Si no son correctos los reportes reportar al J.U.A. (Regresar a la actividad de revisar información).</i>	Gerente General
		<i>Si el reporte es correcto se sigue con el procedimiento.</i>	Gerente General
Autorizar reporte.	Gerente General		
10.4	Presentación del reporte.	Enviar a reporte a J.U.A.	Gerente General
		Recibir reporte autorizado.	Jefe de unidad administrativa

✓ POLÍTICAS:

- ✓ Todos los reportes deberán llevar el período de tiempo en que se reportan las actividades.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

63

De

150

Sustituye a

Página

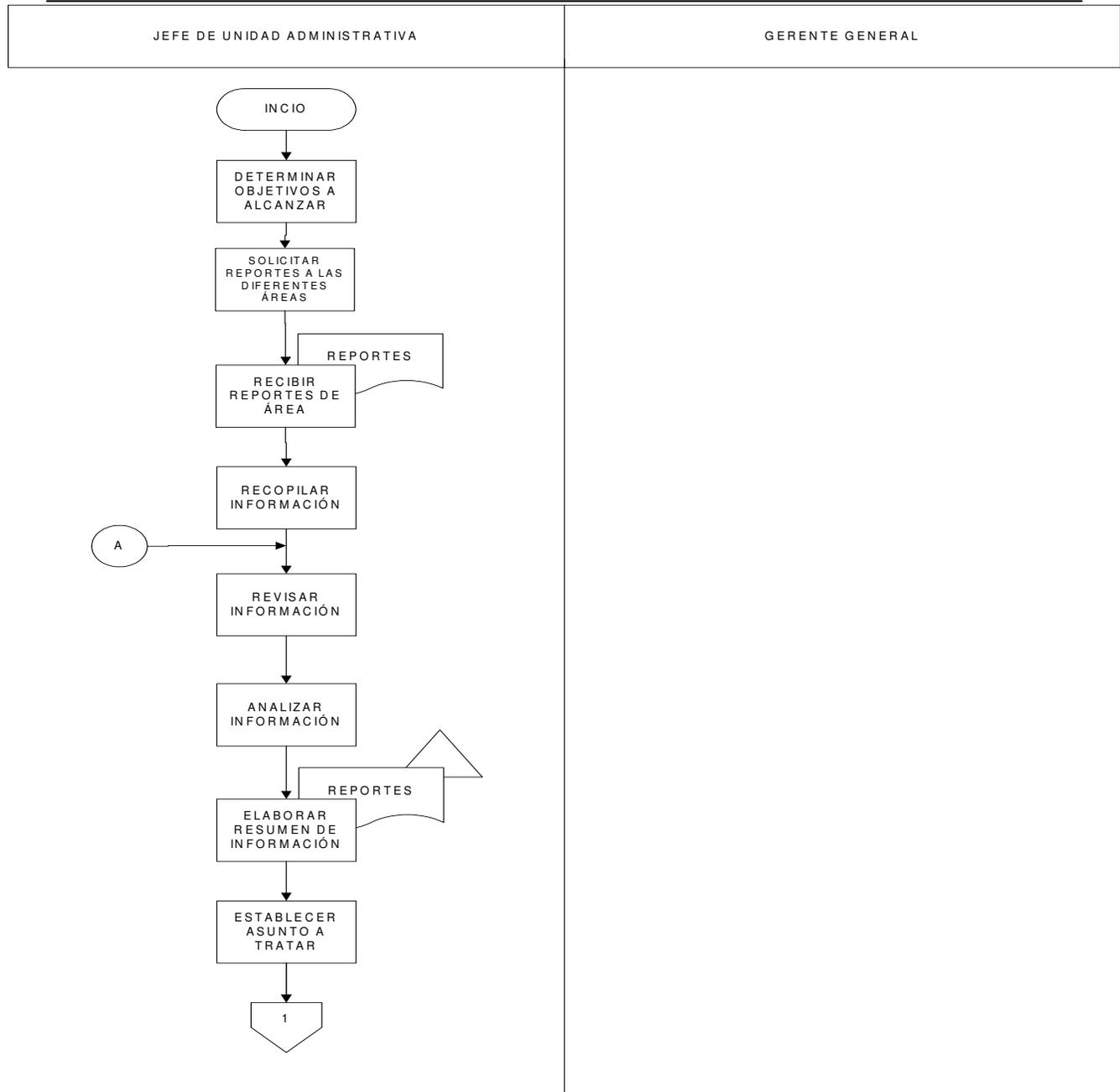
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTES



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

64

De

150

Sustituye a

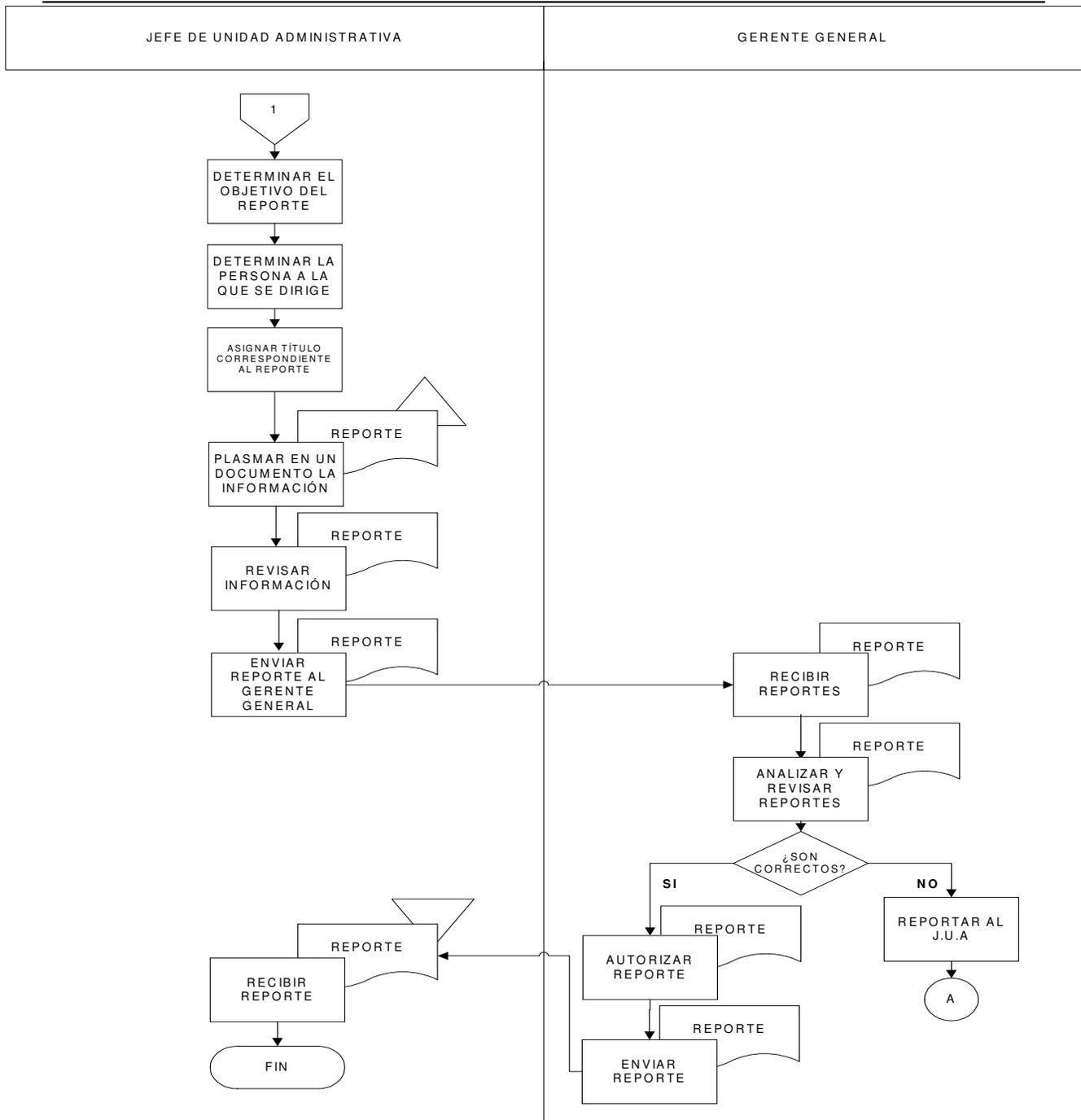
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE REPORTES



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

65

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

11. PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Controlar y medir los resultados cuantitativos que maneje el restaurante en términos monetarios para fijar una serie de planes y programas.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
11.1	Establecer objetivos	Establecer objetivos de la asignación de presupuesto.	Jefe de unidad administrativa
		Identificar las estrategias y la tendencia de ventas que maneja el restaurante.	Jefe de unidad administrativa
		Diseñar proyección de ventas a un año.	Jefe de unidad administrativa
11.2	Desarrollar el presupuesto.	Elaborar documentos de proyección de ventas.	Jefe de unidad administrativa
		Solicitar a cada área, una lista de recursos necesarios.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar lista de recursos.	Jefes de área
		Enviar documento al J.U.A	Jefes de área
		Recibir listas.	Jefe de unidad administrativa
		Juntar información.	Jefe de unidad administrativa
11.3	Análisis de resultados	Elaborar lista de egresos.	Jefe de unidad administrativa
		Elaborar lista de ingresos.	Jefe de unidad administrativa
		Determinar lista de gastos directos.	Jefe de unidad administrativa
		Determinar lista de gastos indirectos.	Jefe de unidad administrativa
11.4	Presentación del presupuesto.	Elaborar lista de otros gastos.	Jefe de unidad administrativa
		Realizar cálculos necesarios.	Jefe de unidad administrativa
		Determinar ganancia o pérdida que generen los cálculos.	Jefe de unidad administrativa
		Identificar existencias de gastos innecesarios.	Jefe de unidad administrativa
11.5	Asignación del presupuesto	Elaborar plan economizador de gastos.	Jefe de unidad administrativa
		Asignar presupuesto a cada área.	Jefe de unidad administrativa
		Plasmear información en documento.	Jefe de unidad administrativa
		Revisar información.	Jefe de unidad administrativa
		Enviar información.	Jefe de unidad administrativa
		Recibir información.	Gerente general
Revisar información.	Gerente General		

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

66

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

	<i>Si el presupuesto se calculó incorrectamente, reportarlo al J.U.A. (regresar a la actividad de elaborar lista general de egresos).</i>	Gerente General
	<i>Si el presupuesto es correcto seguir procedimiento.</i>	Gerente General
	Autorizar presupuesto.	Gerente General
	Enviar presupuesto al J.U.A.	Gerente general
	Recibir presupuesto autorizado.	Jefe de unidad administrativa
	Informar a cada área el presupuesto autorizado.	Jefe de unidad administrativa
	Entregar copia del presupuesto a cada área.	Jefe de unidad administrativa
	Aplicar el presupuesto.	Jefe de unidad administrativa

✓ **POLÍTICAS:**

Fijar el presupuesto de manera oportuna al finalizar el año, presentándolo al Gerente general del restaurante.

Al finalizar el año el Jefe de unidad administrativa deberá reportar a la empresa, los gastos presupuestados y los resultados que se obtuvieron con la aplicación del mismo.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

67

De

150

Sustituye a

Página

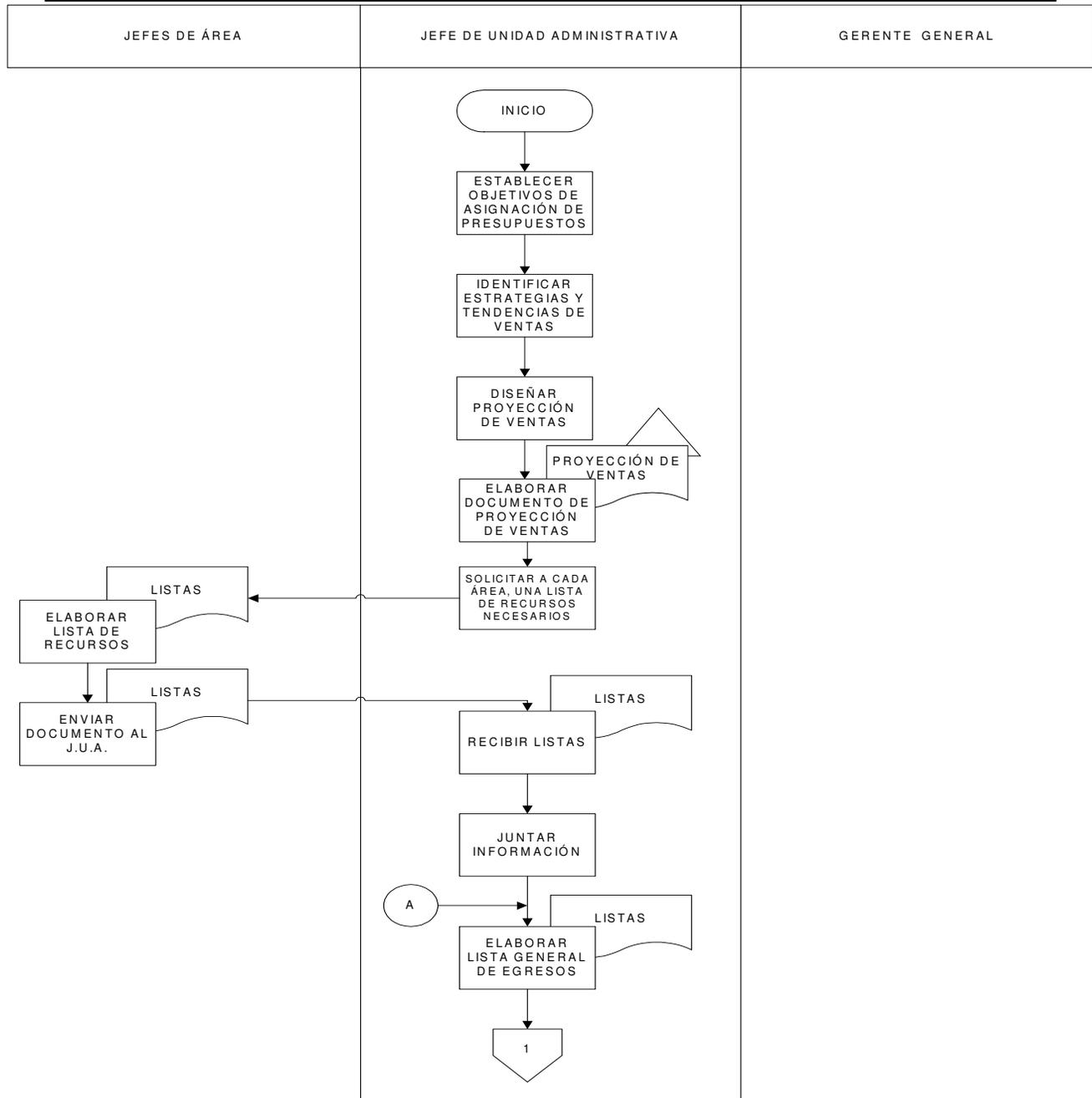
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

68

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO

JEFES DE ÁREA

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

69

De

150

Sustituye a

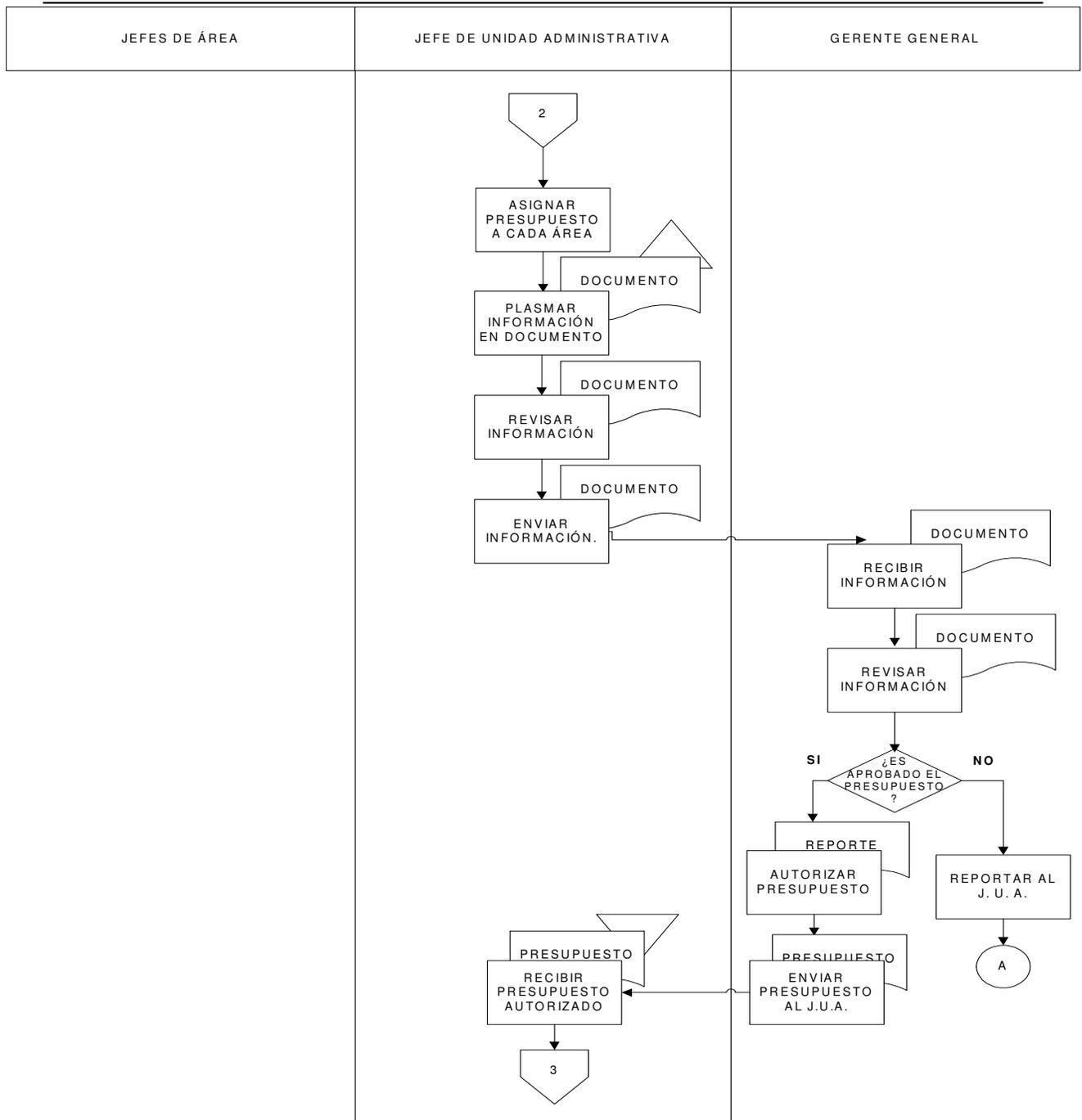
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

70

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

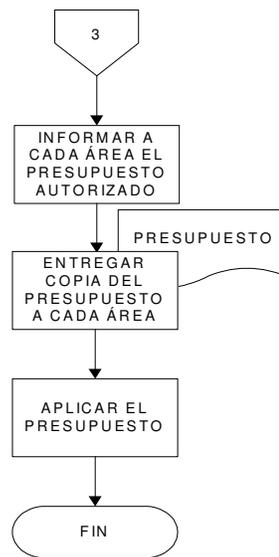
DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO

JEFES DE ÁREA

JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENTE GENERAL



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

71

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

12. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Proveer al restaurante de los materiales e insumos necesarios para su óptimo funcionamiento.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
12.1	Cálculo de compra de Materias Primas e Insumos para el Restaurante	Recibir orden de requisición de las diferentes áreas.	Auxiliar de compras
		Revisar la disponibilidad en el inventario de las materias primas solicitadas.	Auxiliar de compras
		<i>Si existen materias primas en el inventario se surte la orden de requisición.</i>	
		<i>Si no existen materias primas o insumos en el inventario seguir procedimiento.</i>	
		Calcular las cantidades a comprar de carnes, verduras, frutas, abarrotes y demás suministros para el Restaurante.	Auxiliar de compras
12.2	Solicitud de cotizaciones	Solicitar cotizaciones de precios a los proveedores.	Auxiliar de compras
		Recibir las cotizaciones requeridas.	Proveedor
		Enviar cotizaciones.	Proveedor
		Recibir cotizaciones.	Auxiliar de compras
12.3	Elección de proveedores	Elaborar cuadro de comparaciones para las cotizaciones.	Auxiliar de compras
		Consultar con los jefes de área las cotizaciones y el tipo de materias primas que ofrecen los proveedores.	Auxiliar de compras
		Recibir respuestas.	Auxiliar de compras
		Elegir a los proveedores adecuados.	Auxiliar de compras
		Llenar solicitud de pedido.	Auxiliar de compras
12.4	Aprobación de de pedidos	Enviar solicitud al proveedor.	Auxiliar de compras
		Recibir solicitud.	Proveedor
		Surtir y enviar pedido.	Proveedor
12.5	Solicitud y recepción de pedidos	Recibir pedido.	Auxiliar de compras
		Revisar que el pedido este completo.	Auxiliar de compras
		<i>Si el pedido no está completo se reporta al proveedor (regresar a la actividad de llenar solicitud de pedido).</i>	Auxiliar de compras
		<i>Si el pedido esta completo y en excelentes condiciones sigue el procedimiento.</i>	Auxiliar de compras
12.6	Acomodo del pedido.	Solicitar facturas.	Auxiliar de compras
			Proveedor

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

72

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

	Enviar facturas.	Proveedor
	Recibir facturas.	Auxiliar de compras
	Si las facturas son incorrectas aclarar con el proveedor (regresar a la actividad de solicitar facturas).	Auxiliar de compras
	Si las facturas son correctas continuar con el procedimiento.	Auxiliar de compras
	Enviar al Jefe de unidad administrativa	Auxiliar de compras
	Organizar las materia primas y los artículos	Auxiliar de compras
	Colocar las materias primas y artículos en su lugar.	Auxiliar de compras
	Elaborar nuevo reporte de materia prima y de artículos de papelería en existencia.	Auxiliar de compras

✓ **POLÍTICAS:**

Utilizar el total del presupuesto designado para la compra de materiales.

Verificar la calidad de la materia prima con los proveedores, antes de pagar el pedido.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

73

De

150

Sustituye a

Página

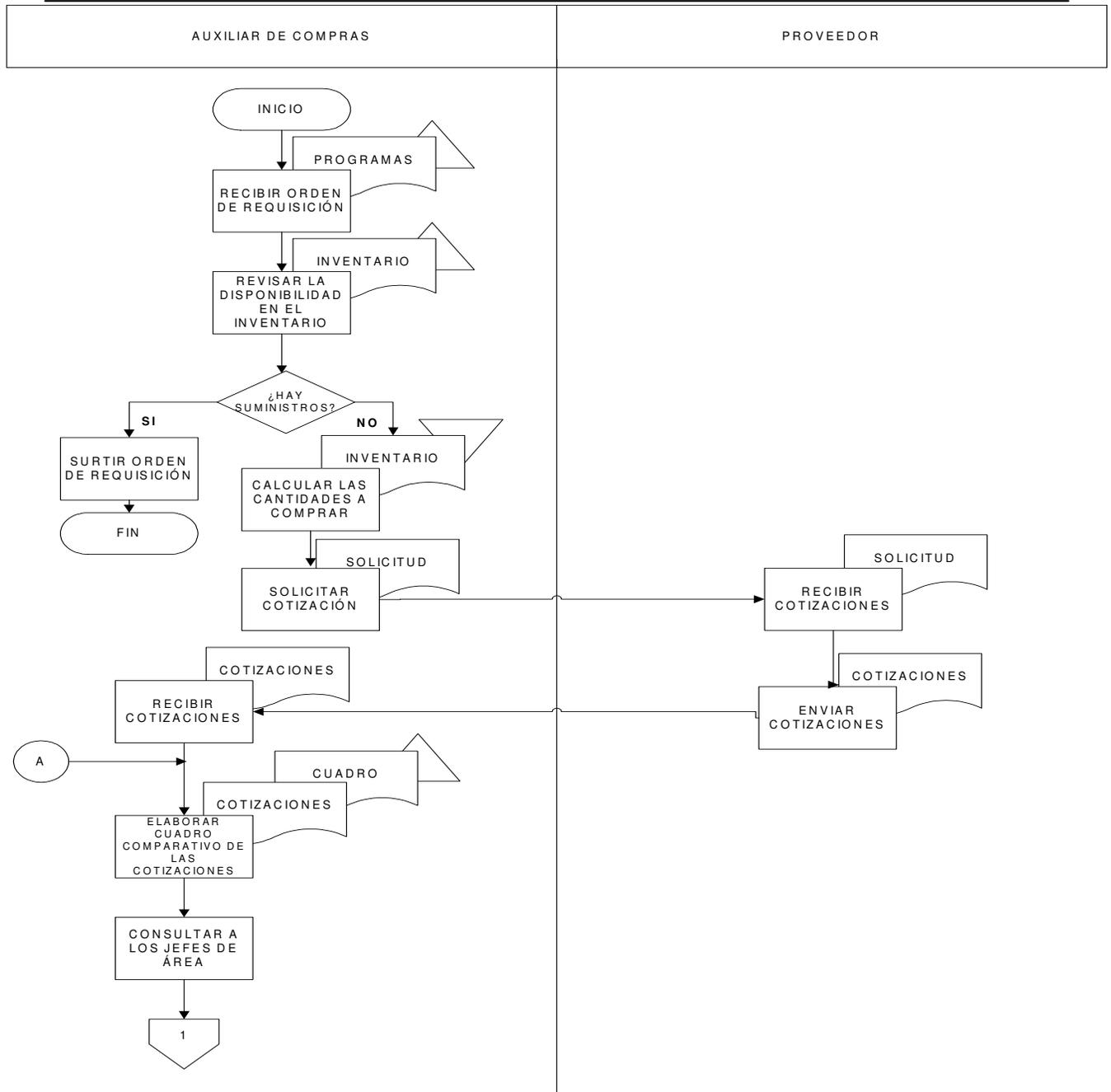
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

74

De

150

Sustituye a

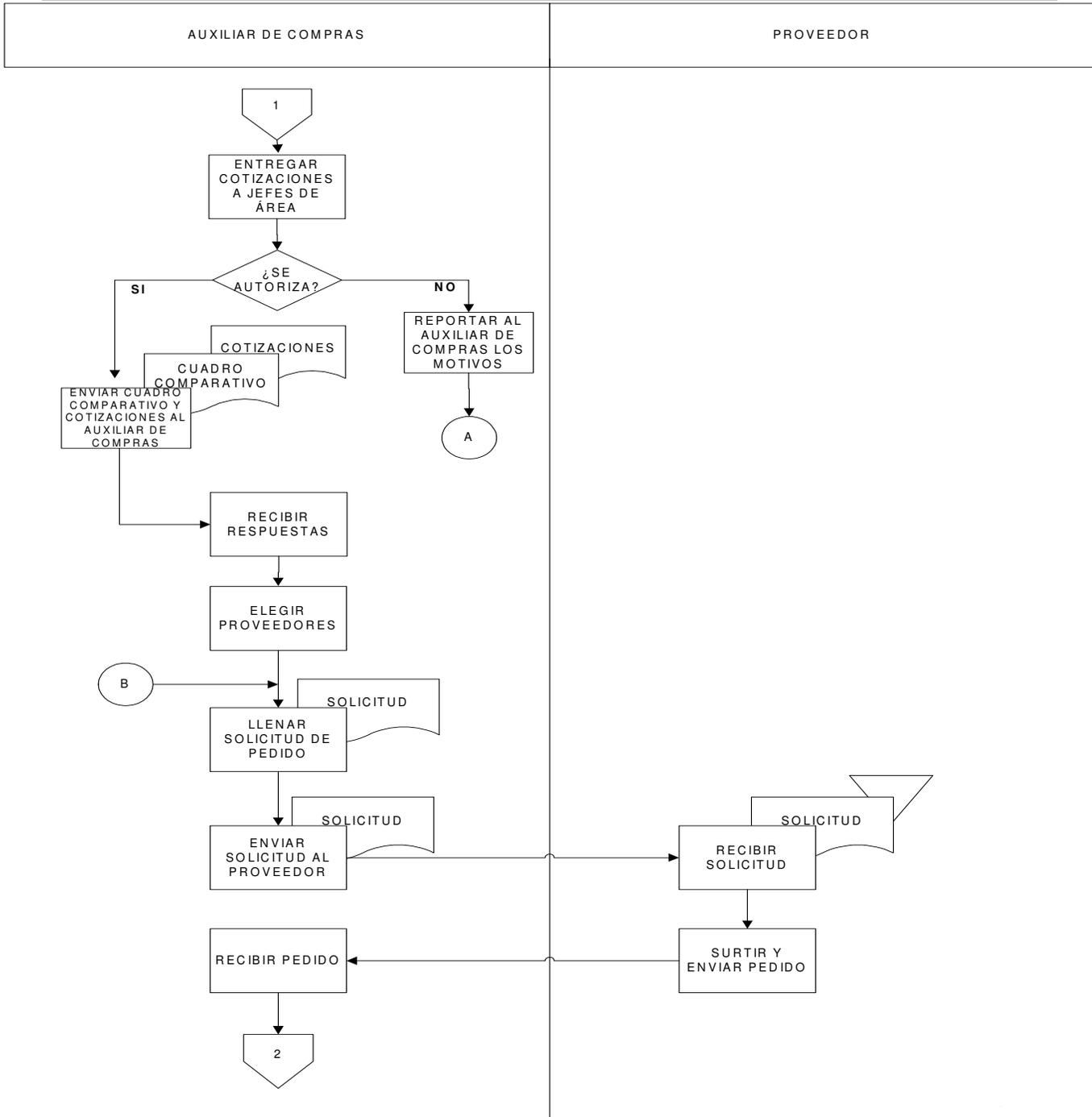
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

75

De

150

Sustituye a

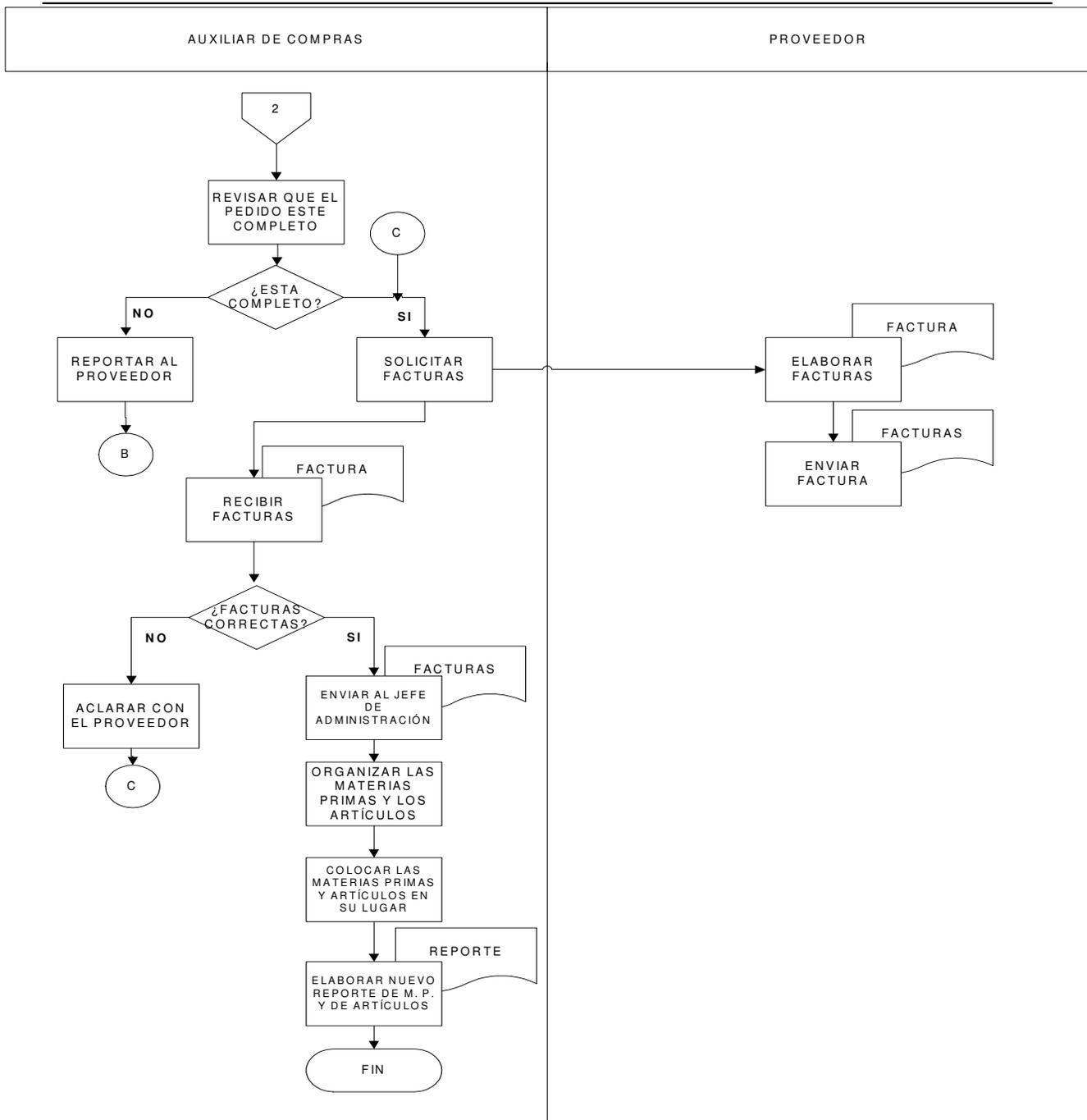
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

76

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

ÁREA DE COCINA

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

77

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

ÁREA: COCINA

✓ OBJETIVO GENERAL DEL ÁREA:

Elaborar de forma tradicional un platillo mexicano con materiales directos de primera calidad y contar con los complementos necesarios, para así abastecer los requerimientos del restaurante y cumplir con las exigencias de los invitados.

✓ ALCANCE:

El área de cocina; ya que es la encargada de brindar un producto tradicional de primera calidad que satisfaga la necesidad de los paladares más exigentes y que contribuirá al éxito del restaurante.

✓ RESPONSABLES:

Jefe de Cocina

Cocinero

Auxiliar de Cocina 1

Auxiliar de Cocina 2

Mozo lavatrastos

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

78

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

1.- PLANEACIÓN DE REQUERIMIENTO DE MATERIALES DIRECTOS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Determinar la cantidad de materiales directos con los que cuenta el área de cocina para sus funciones diarias y saber qué insumos necesita para elaborar la requisición.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapa	Actividades	Responsable
1	Determinación de materiales directos, para elaboración de pozole.	Llegar a la pozolería de forma previa, un día antes de las actividades de venta de pozole.	Jefe de Cocina
		Caminar hacia la cocina y abrir la puerta.	Jefe de Cocina
		Encender las luces, y revisar los aprovisionamientos, en la cocina.	Jefe de Cocina
		Inspeccionar los materiales directos, en el área de cocina.	Jefe de Cocina
		<i>En caso de que si existan faltantes de materiales. *</i>	Jefe de Cocina
		Llenar requisición.	Jefe de Cocina
		Enviar requisición al auxiliar de compras.	Jefe de Cocina
		Recibir requisición.	Auxiliar de Compras
		Analizar requisición.	Auxiliar de Compras
		Solicitar pedido a proveedores.	Auxiliar de Compras
		<i>En caso de que no existan faltantes de materiales directos. *</i>	Auxiliar de Compras
Preparar materiales directos para elaborar pozole.	Auxiliar de Compras		

✓ POLÍTICAS:

Revisar aprovisionamientos de materiales directos a diario.

Realizar siempre pedidos de materiales directos de forma escrita, con una requisición.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

79

De

150

Sustituye a

Página

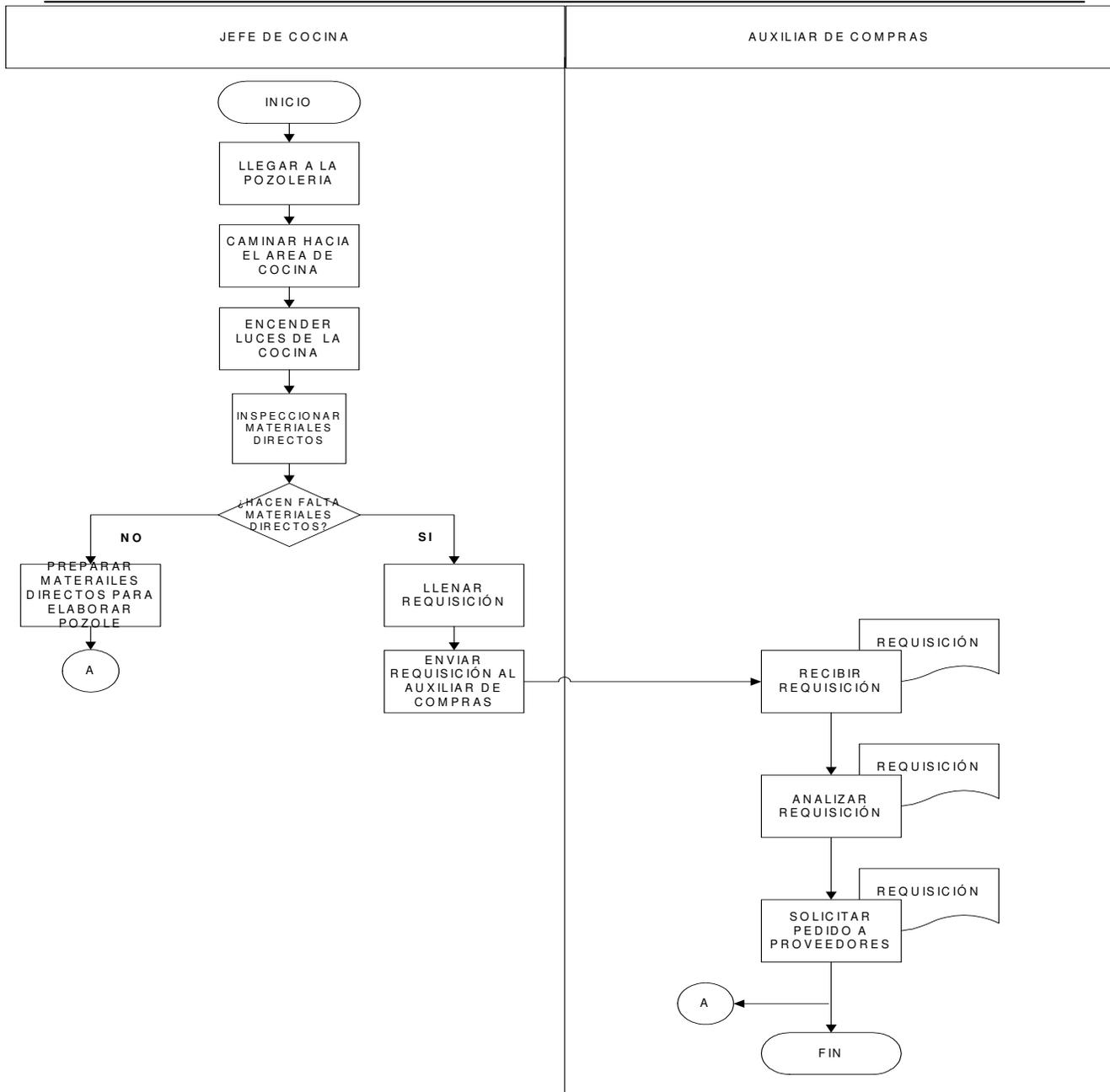
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

PLANEACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MATERIALES DIRECTOS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

80

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

2.- RECEPCIÓN DE GRANOS DE MAÍZ

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con granos de maíz de primera calidad para poder ofrecer un producto inigualable.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
2.1	Acomodo, preparación y supervisión del maíz.	Llegar a la pozolería.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Caminar a la cocina.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Contactar a proveedor y realizar pedido. B	Auxiliar de compras
		Lavar con agua y jabón los contenedores de maíz, que se encuentran en el área de cocina.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Verificar llegada del maíz.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Depositar los granos de maíz en los contenedores.	Proveedor
		Pesar los contenedores de granos de maíz.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Registrar pesos de los contenedores de maíz.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Verificar el registro de peso con la requisición.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Verificar calidad del maíz.	Jefe de Cocina y Cocinero
		<i>De cumplir con la calidad, se lavan los botes de plástico. A*</i>	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Vaciar granos de maíz en botes.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Agregar agua en cantidades suficientes.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Dejar reposar.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		<i>De no cumplir con la calidad, realizar informe de calidad y cantidades de maíz de pozole. *</i>	Jefe de Cocina y Cocinero
		Pasar informe al auxiliar de compras.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Recibir el informe del maíz.	Auxiliar de Compras
		Negociar cambio con el proveedor.	Auxiliar de Compras
		Cambiar el maíz.	Proveedor
		Completar faltantes existentes.	Proveedor
		<i>Si se rectificaron calidad y cantidades de maíz. **</i>	Auxiliar de Compras
Pasar a actividad A*	Auxiliar de Compras		
<i>Si no se rectifica la calidad y cantidades de maíz</i>	Auxiliar de Compras		
Cambiar proveedor. Regresar a actividad. B	Auxiliar de Compras		

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

81

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

C) DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ POLÍTICAS:

Verificar siempre calidad del maíz.

Comprobar siempre con la requisición que los pesos sean los mismos que en la requisición.

Colocar al momento de llegada los granos de maíz en los aprovisionamientos.

Realizar el informe semanal al auxiliar de compras sobre calidad del maíz que les despachan.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

82

De

150

Sustituye a

Página

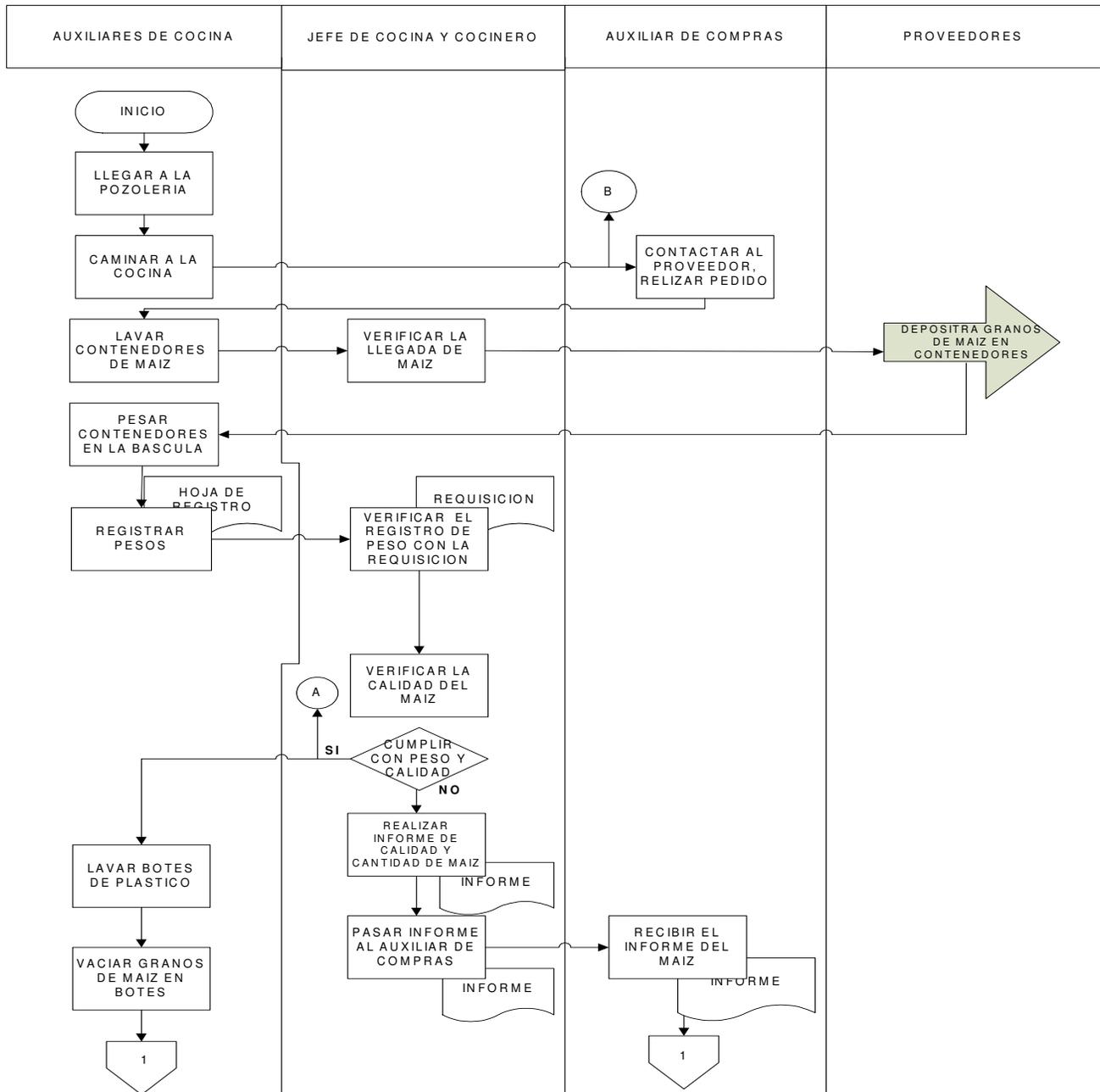
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

RECEPCIÓN DE GRANOS DE MAÍZ



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

83

De

150

Sustituye a

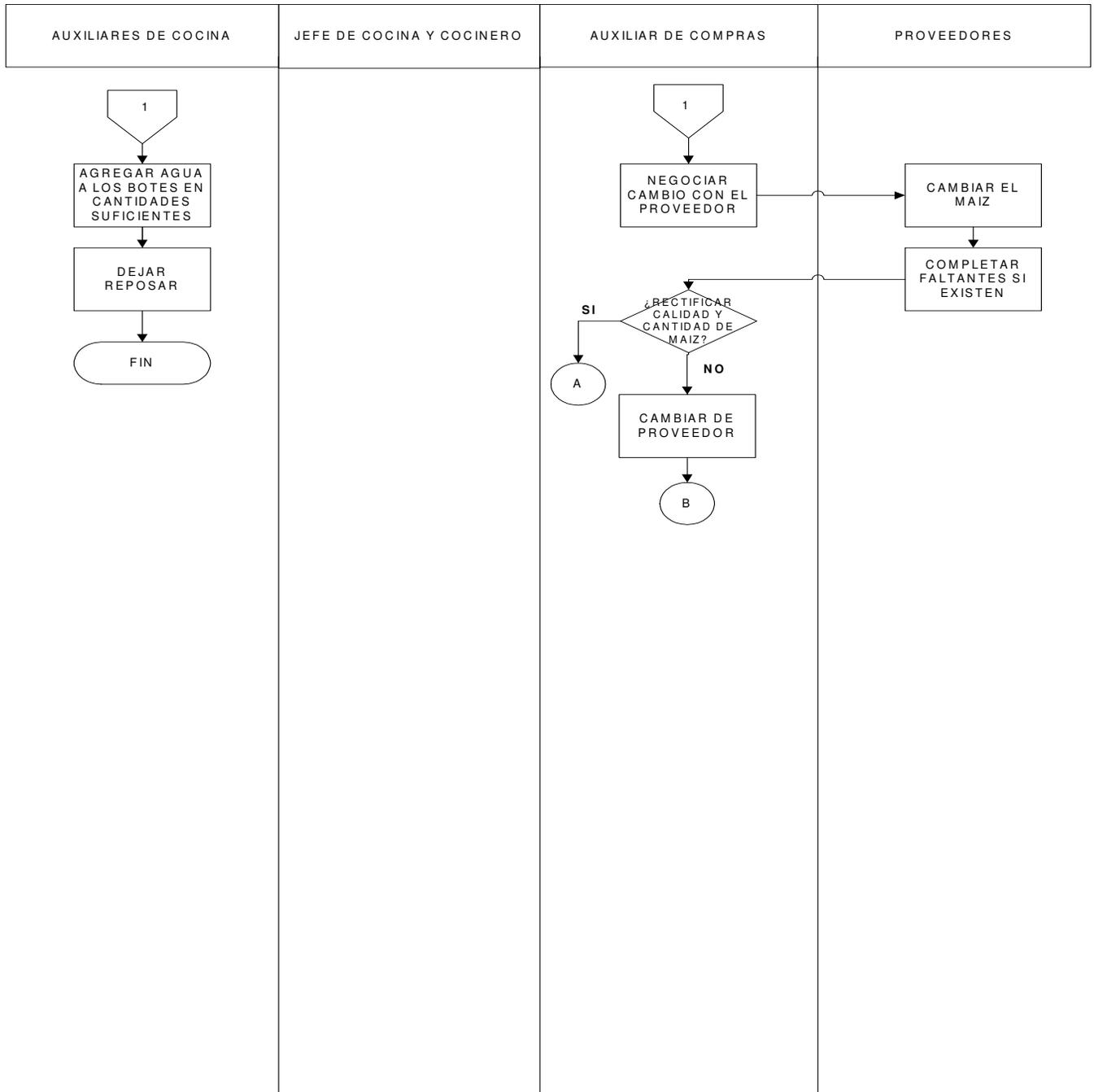
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

RECEPCIÓN DE GRANOS DE MAÍZ



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

84

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

3.- RECEPCIÓN DE CARNE

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Verificar fresca y calidad para poder contar con un aprovisionamiento de carne excelente.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
3.1	Acomodo, preparación y supervisión de la carne	Dejar libre la mesa de trabajo.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Verificar la llegada de la carne, en donde el proveedor la coloca la carne en la mesa de trabajo.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Contactar al proveedor y realizar pedido.	Auxiliar de Compras
		Dejar la carne en la mesa de trabajo.	Proveedores
		Preparar bascula.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Pesar la carne en la báscula.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Registrar peso de carne en la hoja de recepción.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Verificar peso y calidad de la carne con la requisición.	Jefe de Cocina y Cocinero
		<i>Si cumple con la calidad y peso establecidos. *</i>	Jefe de Cocina y Cocinero
		Colocar carne en el refrigerador.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		<i>No cumple con calidad y peso establecidos. *</i>	Jefe de Cocina y Cocinero
		Realizar informe sobre calidad y peso de la carne.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Pasar informe al auxiliar de Compras.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Recibir el informe sobre la carne.	Auxiliar de Compras
		Analizar informe.	Auxiliar de Compras
		Elaborar reporte al proveedor.	Auxiliar de Compras
		Pasar el reporte al proveedor.	Auxiliar de Compras
		Recibir reporte.	Proveedores
		Realizar cambio o reposición de faltante.	Proveedores
		<i>Si se mejoro la calidad de la carne. **</i>	Auxiliar de Compras
		Pasar a actividad A.	
Colocar la carne en el refrigerador.	Auxiliar de Cocina (1,2)		
<i>No se mejoro la calidad de la carne. **</i>	Auxiliar de Compras		
Cambiar de proveedor.	Auxiliar de Compras		
Pasar a actividad B.			
Contactar al proveedor y realizar pedido, se inicia actividad.	Auxiliar de Compras		

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

85

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ POLÍTICAS:

Verificar la calidad de la carne.

Pesar la carne al momento de su llegada y anotar datos en hoja de recepción.

Comprobar con la requisición que los pesos y contenidos de carne sean correctos.

Acomodar la carne en el refrigerador.

El Jefe de cocina y cocinero realizan un Informe semanal del estado en que llega la carne y se lo entregan al auxiliar de compras.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

86

De

150

Sustituye a

Página

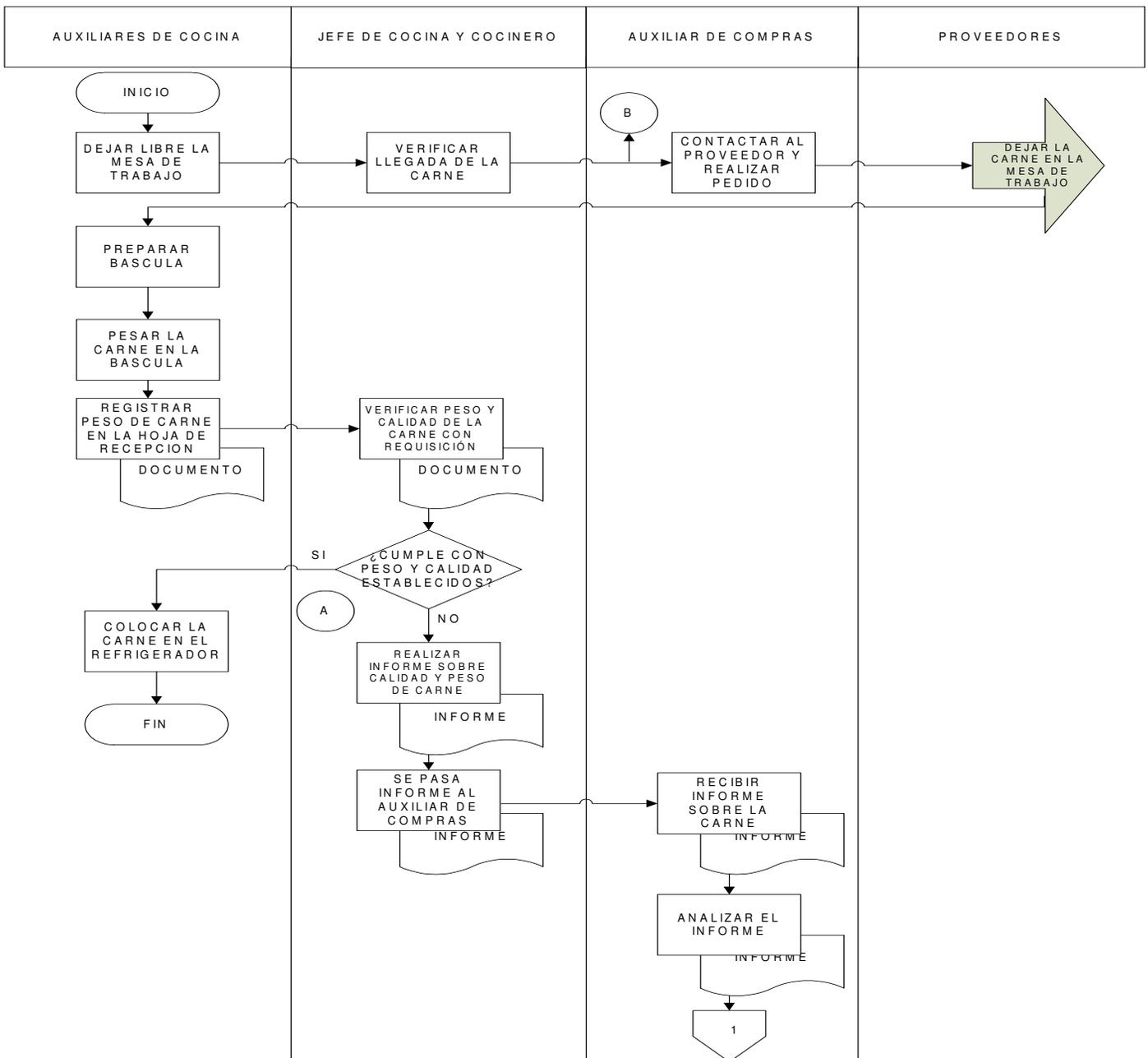
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO:

RECEPCIÓN DE CARNE



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

87

De

150

Sustituye a

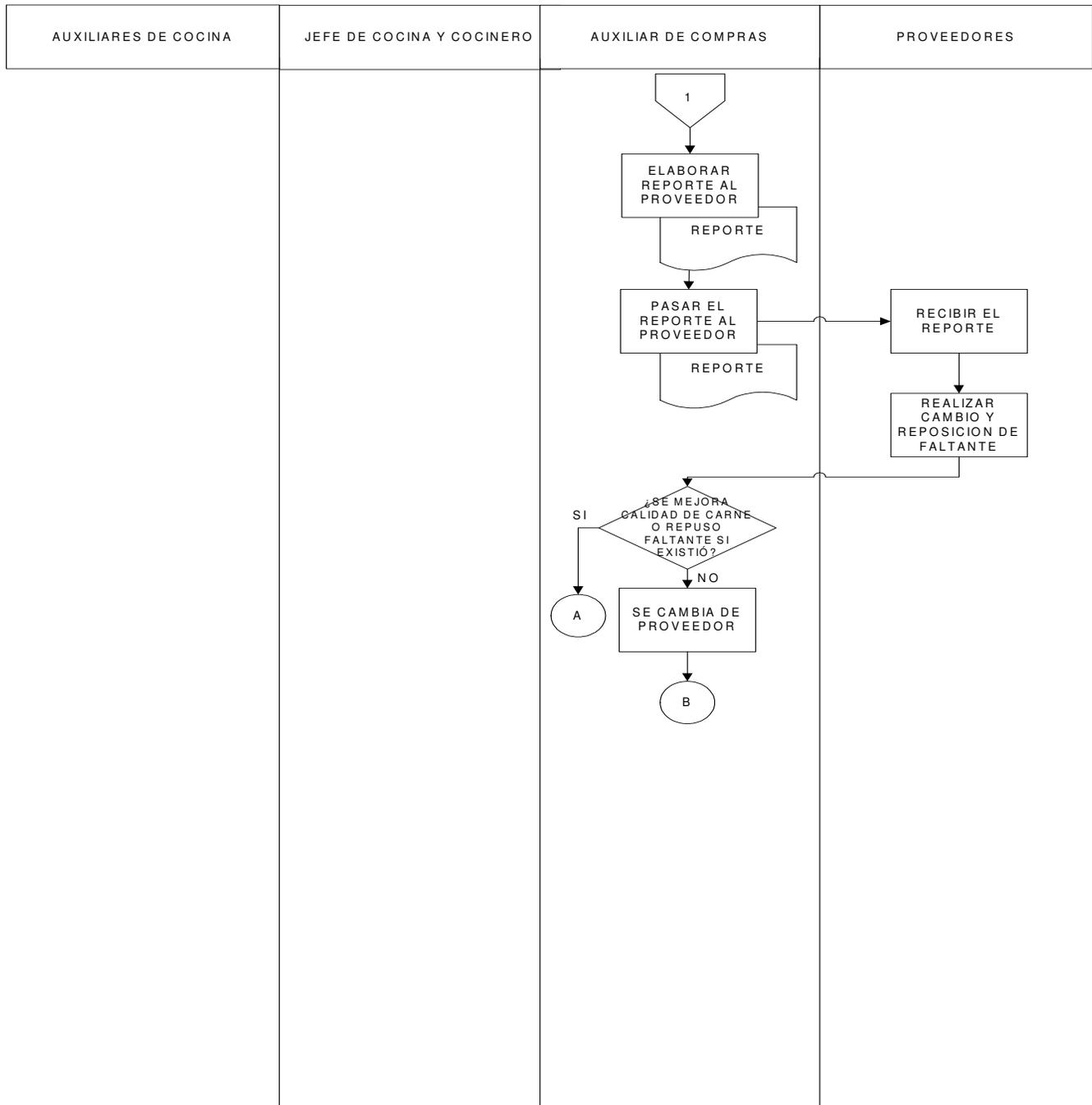
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

RECEPCIÓN DE CARNE



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

88

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

4.- RECEPCIÓN DE LEGUMBRES Y ESPECIES

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Verificar frescura y calidad para poder contar con un aprovisionamiento de legumbres y especias.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
4.1	Acomodo preparación y supervisión de legumbres y especias	Dejar libre la mesa de trabajo.	Cocinero
		Verificar la llegada de las legumbres y especias.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Contactar al proveedor y realizar pedido.	Auxiliar de Compras
		Colocar legumbre y especias en la mesa de trabajo.	Proveedores
		Separar en la mesa de trabajo legumbres y especias.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Verificar frescura y cantidades con la requisición.	Jefe de Cocina y Cocinero
		<i>Si se cumplió con frescura y cantidades específicas. *</i>	Jefe de Cocina y Cocinero
		Separar todas y cada una de las legumbres. A	Auxiliar de cocina (1,2)
		Colocar legumbres en el refrigerador.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Separar las especias.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Colocar las especias en contenedores de plástico.	Auxiliar de cocina (1,2)
		<i>No cumple con la frescura y cantidades establecidas. *</i>	Jefe de Cocina y Cocinero
		Realizar informe de frescura y cantidades de legumbres.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Pasar informe al auxiliar de compras.	Jefe de Cocina y Cocinero
		Recibir informe.	Auxiliar de Compras
		Analizar informe.	Auxiliar de Compras
		Elaborar reporte al proveedor.	Auxiliar de Compras
		Pasar reporte al proveedor.	Auxiliar de Compras
		Recibir reporte.	Proveedores
		Realizar cambio y reponer faltantes.	Proveedores
<i>Si se cumplió con frescura y cantidades específicas. **</i>	Auxiliar de Compras		
Pasar a actividad A.	Auxiliar de Compras		
<i>No se cumplió con frescura y cantidades específicas. **</i>	Auxiliar de Compras		
Cambiar de proveedor.	Auxiliar de Compras		

✓ POLÍTICAS:

Verificar en la recepción de legumbres calidad y cantidades con requisición.

El Jefe de cocina o Cocinero realizan semanalmente un informe al auxiliar de compras sobre el estado en que llegan las legumbres y especias.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

89

De

150

Sustituye a

Página

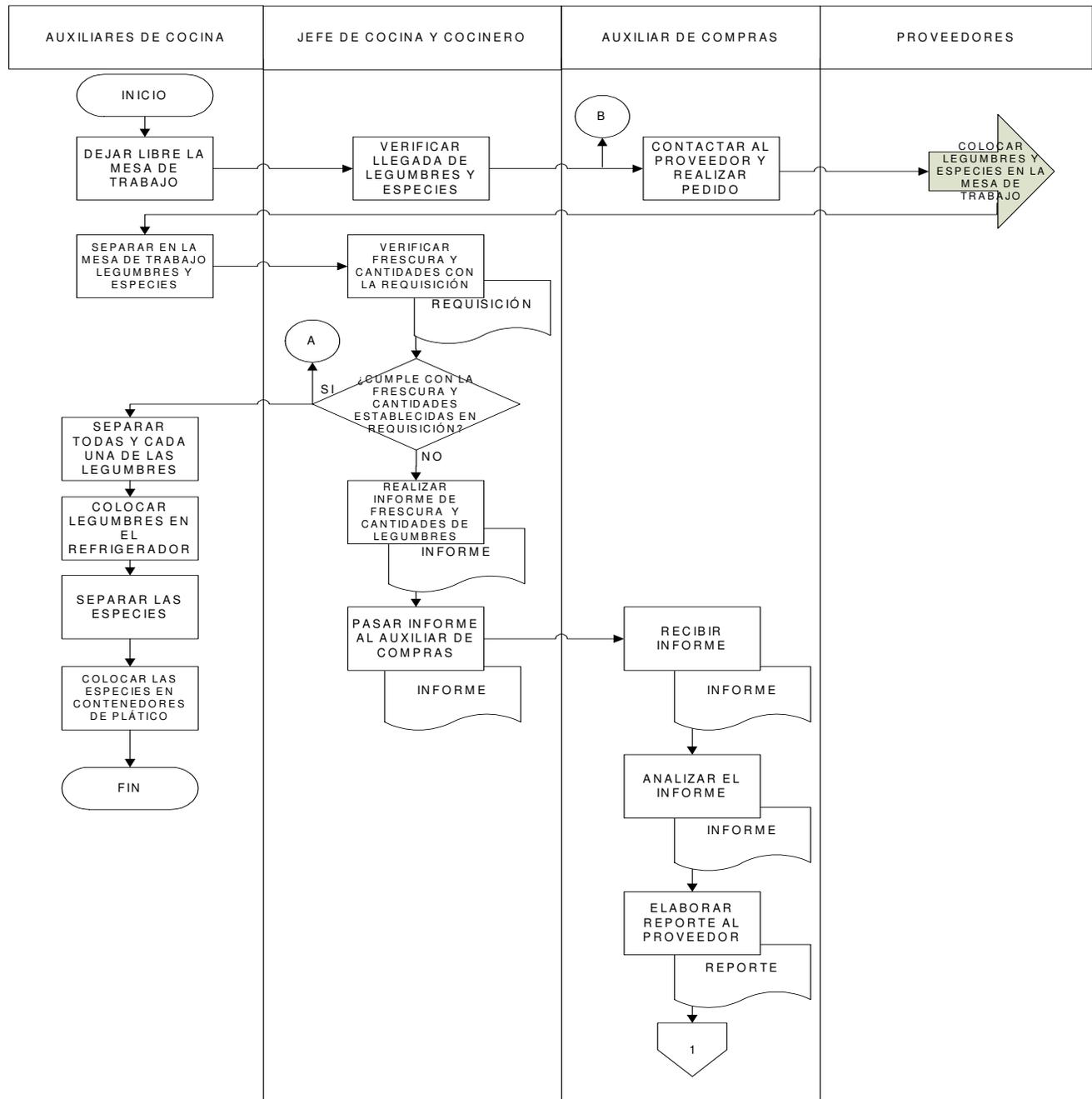
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO:

RECEPCIÓN DE LEGUMBRES Y ESPECIES



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

90

De

150

Sustituye a

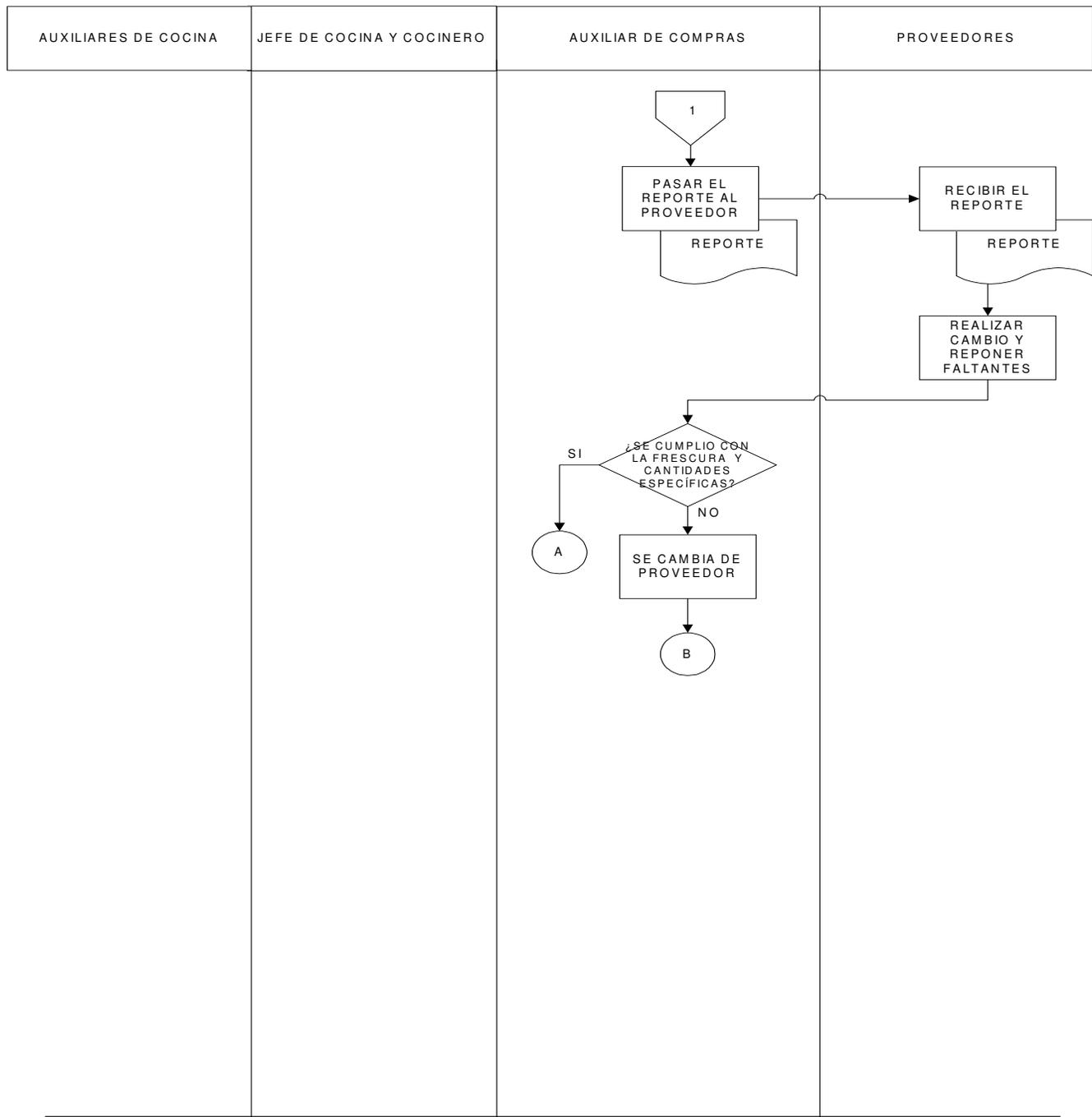
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

RECEPCION DE LEGUMBRES Y ESPECIES



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

91

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

5.- LIMPIEZA TOTAL DE GRANOS DE MAÍZ

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Preparar los granos de maíz para tenerlos limpios y listos e iniciar la preparación del pozole.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapa	Actividades	Responsable
5.1	Lavado, pelado de granos de maíz	Drenar los botes de maíz que contienen agua.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Vaciar los granos de maíz en una olla industrial.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Agregar cal y agua en cantidades necesarias a la olla industrial.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Esperar a que hierva por media hora.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Apagar el fuego de la olla industrial.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Llevar la olla industrial al lavabo.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Vaciar granos de maíz en el lavabo.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Enjuagar granos de maíz en forma abundante.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Colocar granos de maíz en bolsas de ixtle “A”.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Agitar granos de maíz con fuerza.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Lavar granos de maíz con abundante agua.	Auxiliar de cocina (1,2)
		El maíz no está limpio de cascarilla se regresa a actividad “A”.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Si el maíz está limpio de cascarilla.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Vaciar los granos de maíz en botes.	Auxiliar de cocina (1,2)

✓ POLÍTICAS:

Contar en todo momento con cantidades de maíz suficientes para las operaciones del día, siempre limpio para su utilización.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

92

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

LIMPIEZA TOTAL DE GRANOS MAÍZ

AUXILIARES DE COCINA



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

93

De

150

Sustituye a

Página

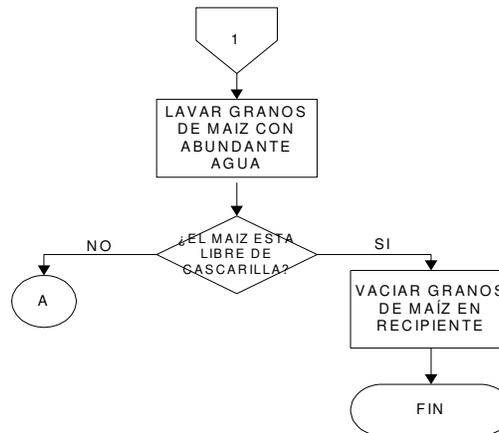
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

LIMPIEZA TOTAL DE GRANOS DE MAIZ

AUXILIARES DE COCINA



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

94

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

6.- PREPARACIÓN TOTAL DE POZOLE

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Cocinar, preparar y alistar cada uno de los ingredientes que lleva el pozole y dejar todo preparado para servir.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
6.1	Cocimiento de maíz	Vaciar los maíces limpios en una olla industrial.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Agregar agua, en porciones de 6 litros de agua, por kilo de maíz.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Poner la olla industrial al fuego por una 1 hora.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Agregar sal en cantidades necesarias.	Cocinero
		Revisar el cocimiento del maíz de forma visual.	Cocinero
6.2	Limpieza de carne	Sacar del refrigerador la carne de maciza y cabeza de cerdo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Llevar la carne al fregadero; de maciza y cabeza de cerdo	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Lavar con abundante agua la maciza de cerdo y cabeza de cerdo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Colocar la carne limpia en charolas de plástico.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Tomar y rasurar cabezas de cerdo para eliminar cualquier residuo que contenga.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Lavar con abundante agua cabezas de cerdo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Colocar en charolas las cabezas de cerdo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
6.3	Alistamiento de lechuga y rábanos	Colocar charolas de carne y cabezas en mesa de trabajo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Tomar lechugas y rábanos del refrigerador.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Tomar especias de la despensa.	Cocinero
		Tomar tablas y cuchillos del mueble de utensilios.	Cocinero
		Llevar utensilios a mesa de trabajo.	Cocinero
		Llevar lechugas, rábanos, cebollas y especias a la mesa de trabajo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Partir lechuga a la mitad y picar finamente.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Cortar rábanos en rodajas finas.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Separar lechuga y rábanos en recipientes de plástico.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Llevar recipientes de lechuga y rábanos al fregadero.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Lavar con agua la lechuga y los rábanos.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Llenar con agua recipientes de lechuga y rábanos	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Agregar gotas desinfectantes.	Auxiliar de Cocina (1,2)
Esperar 30 minutos	Auxiliar de Cocina (1,2)		
Escurrir lechuga y rábanos.	Auxiliar de Cocina (1,2)		
6.4	Alistamiento de cebolla	Llevar rábanos y lechuga a la mesa de ingredientes limpios.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Tomar cebolla de mesa de trabajo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Picar de forma fina cebolla.	Auxiliar de Cocina (1,2)

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

95

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Vaciar cebolla picada en envase y tapparla.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Llevar el envase a la mesa de ingredientes listos.	Auxiliar de Cocina (1,2)
6.5	Alistamiento de orégano	Tomar orégano de la alacena, escogerlo y limpiarlo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Triturar orégano en un mortero.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Vaciar orégano en un recipiente de plástico y tapparla.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Llevar orégano a mesa de ingredientes listos.	Auxiliar de Cocina (1,2)
6.6	Agregado de carne	Tomar de la mesa de trabajo carne de cerdo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Agregar a olla industrial la maciza de cerdo (esperar 3 hrs. de cocimiento aproximado).	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Agregar las cabezas de cerdo a la olla industrial.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Esperar el cocimiento de la carne.	Auxiliar de Cocina (1,2)
6.7	Verificación de cocimiento de carne	Revisar el cocimiento de la carne.	Cocinero
		Sacar la maciza y las cabezas de cerdo de la olla.	Cocinero
		Colocar en charolas de plástico la carne.	Cocinero
		Revisar, tentar la carne y cabezas de cerdo.	Cocinero
		<i>No está cocida la carne *</i>	Cocinero
		Agregar carne a la olla y esperar cocimiento.	Cocinero
6.8	Verificación de sazón	Realizar prueba organoléptica para checar sazón	Cocinero
		<i>No hay buen sazón **</i>	Cocinero
		Agregar la sal y lo necesario de especias	Cocinero
		<i>Si tiene buen sazón **</i>	Cocinero
		Apagar la olla del pozole.	Cocinero
6.9	Preparación final de Carne	Sacar la carne de la olla.	Cocinero
		Colocar la carne de maciza y cabeza de cerdo en charolas de plástico.	Cocinero
		Dejar charolas de carne en mesa de trabajo	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Dejar enfriar la carne por corto tiempo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Deshebrar la carne de maciza de cerdo	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Picar finamente la cabeza de cerdo.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Colocar la carne de maciza y cabeza picada en envases de plástico separados.	Auxiliar de Cocina (1,2)
		Llevar los envases a la mesa de ingredientes listos.	Auxiliar de Cocina (1,2)
Tapar con trapos de cocina, la carne maciza y cabeza de cerdo.	Auxiliar de Cocina (1,2)		

✓ **POLÍTICAS:**

Utilizar materiales directos de primera calidad para la elaboración de los platillos, cuidando que no hayan estado más de tres días almacenados.

Elaborar los platillos con filipinas puestas, y cofias para el cabello.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

96

De

150

Sustituye a

Página

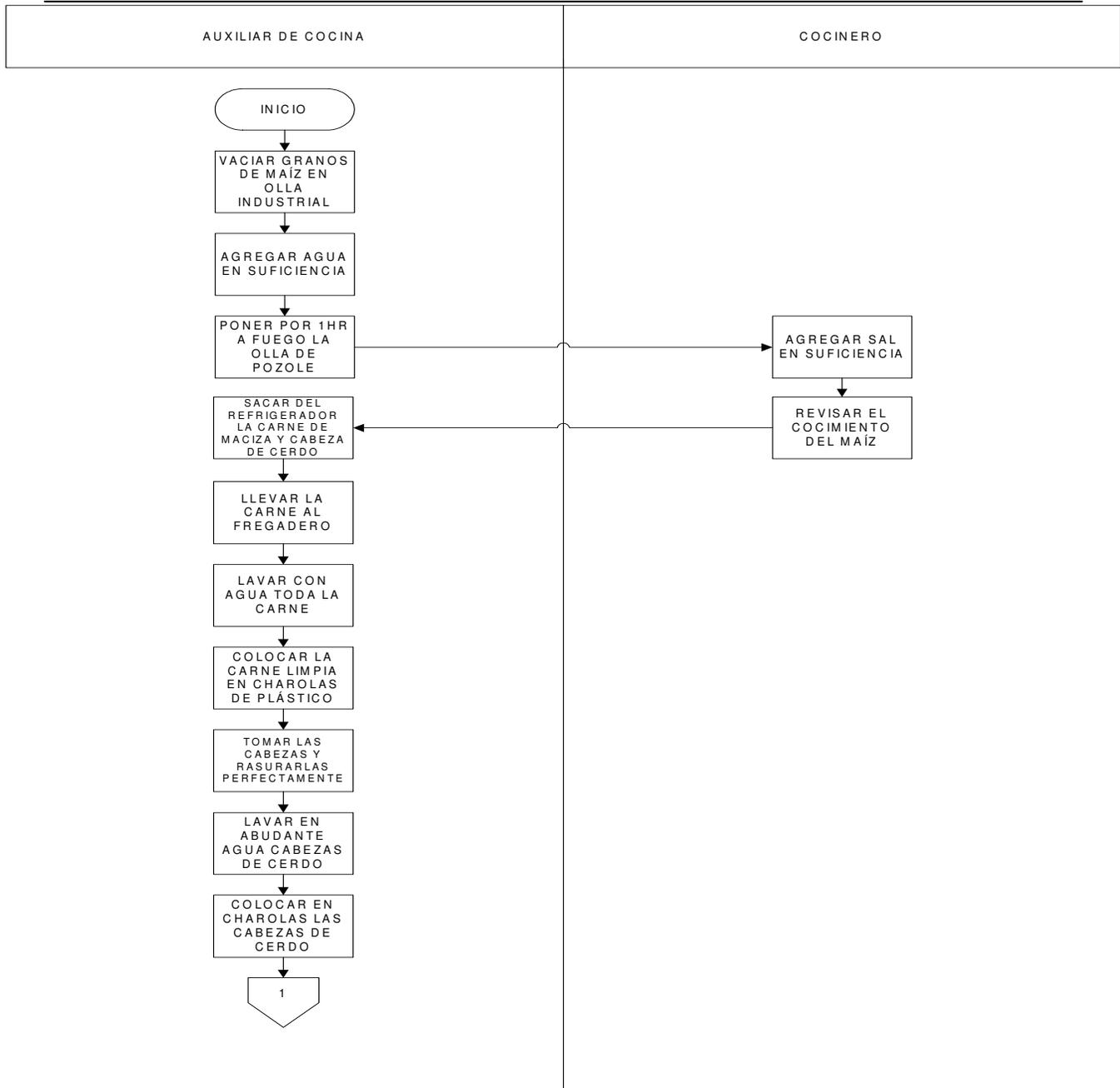
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ DIAGRAMA DE FLUJO:

PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN TOTAL DEL POZOLE



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

97

De

150

Sustituye a

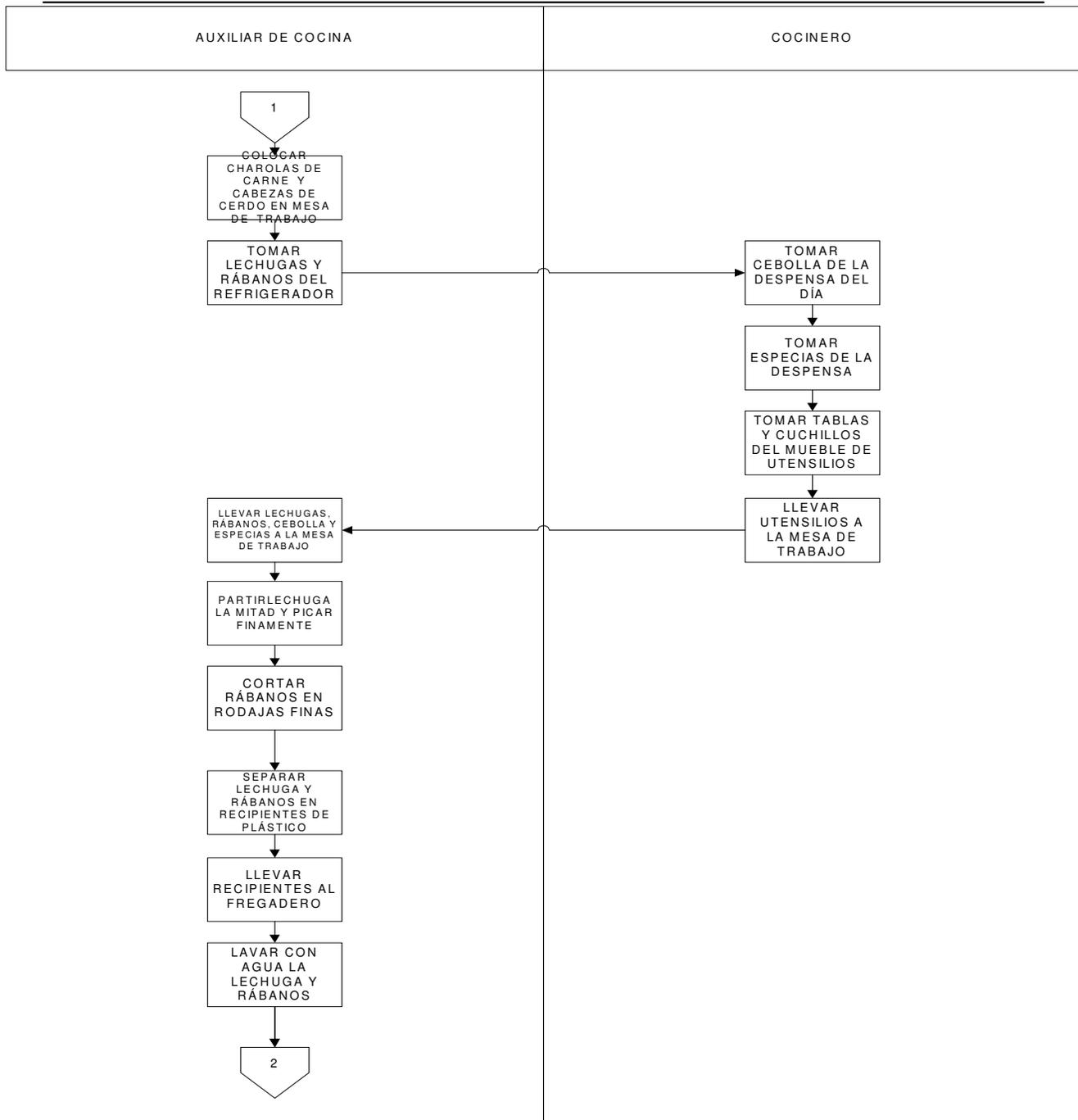
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN TOTAL DEL POZOLE



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

98

De

150

Sustituye a

Página

De

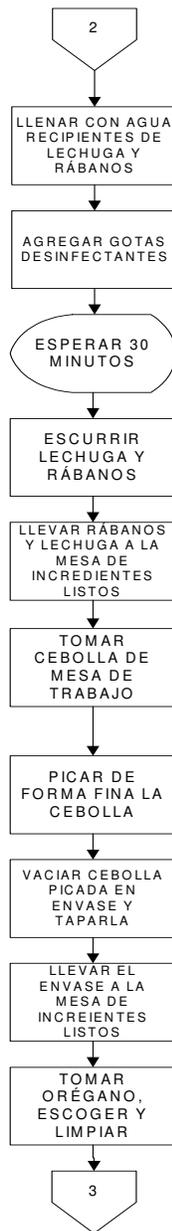
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN TOTAL DEL POZOLE

AUXILIAR DE COCINA

COCINERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

99

De

150

Sustituye a

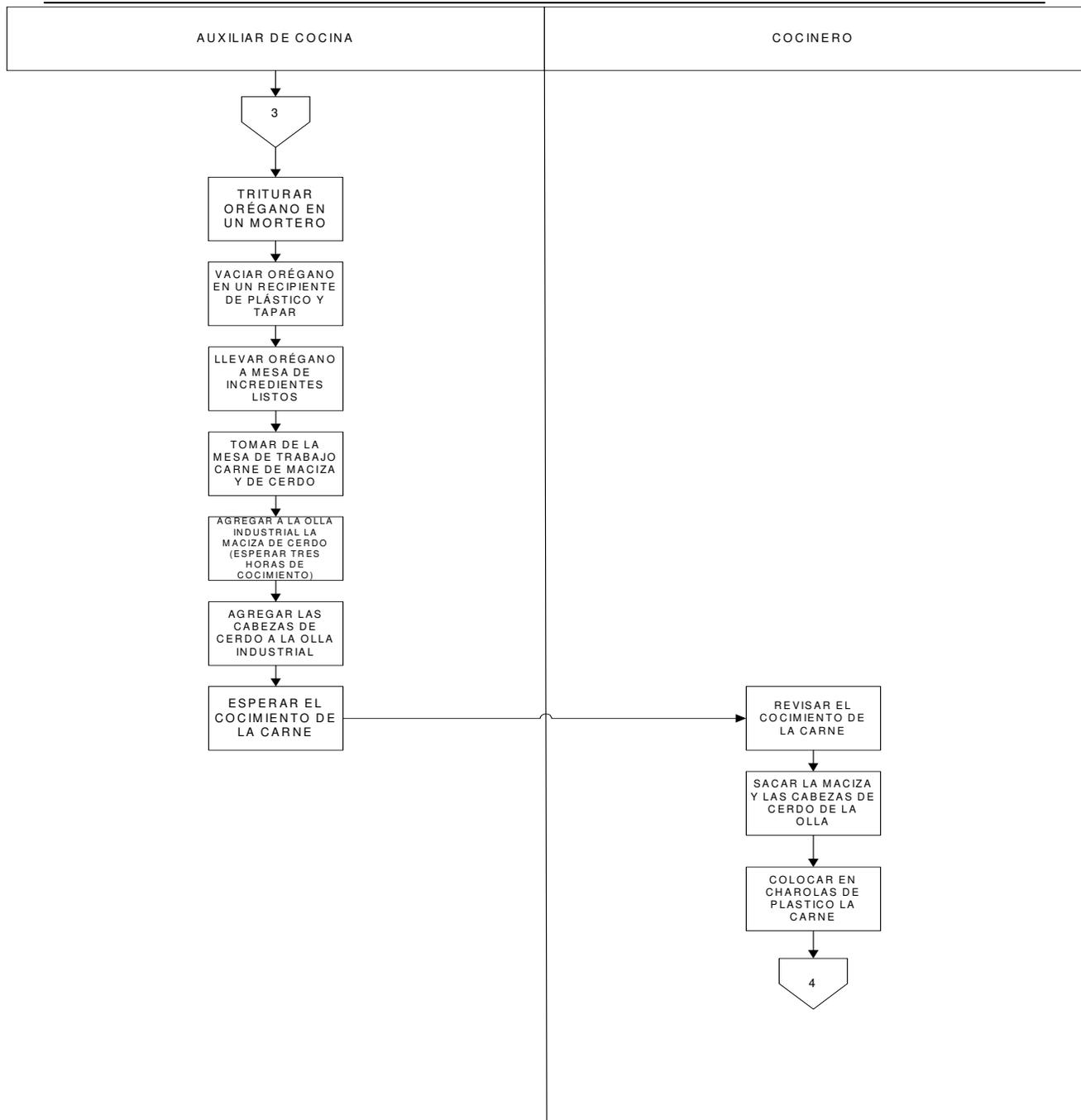
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN TOTAL DEL POZOLE



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

100

De

150

Sustituye a

Página

De

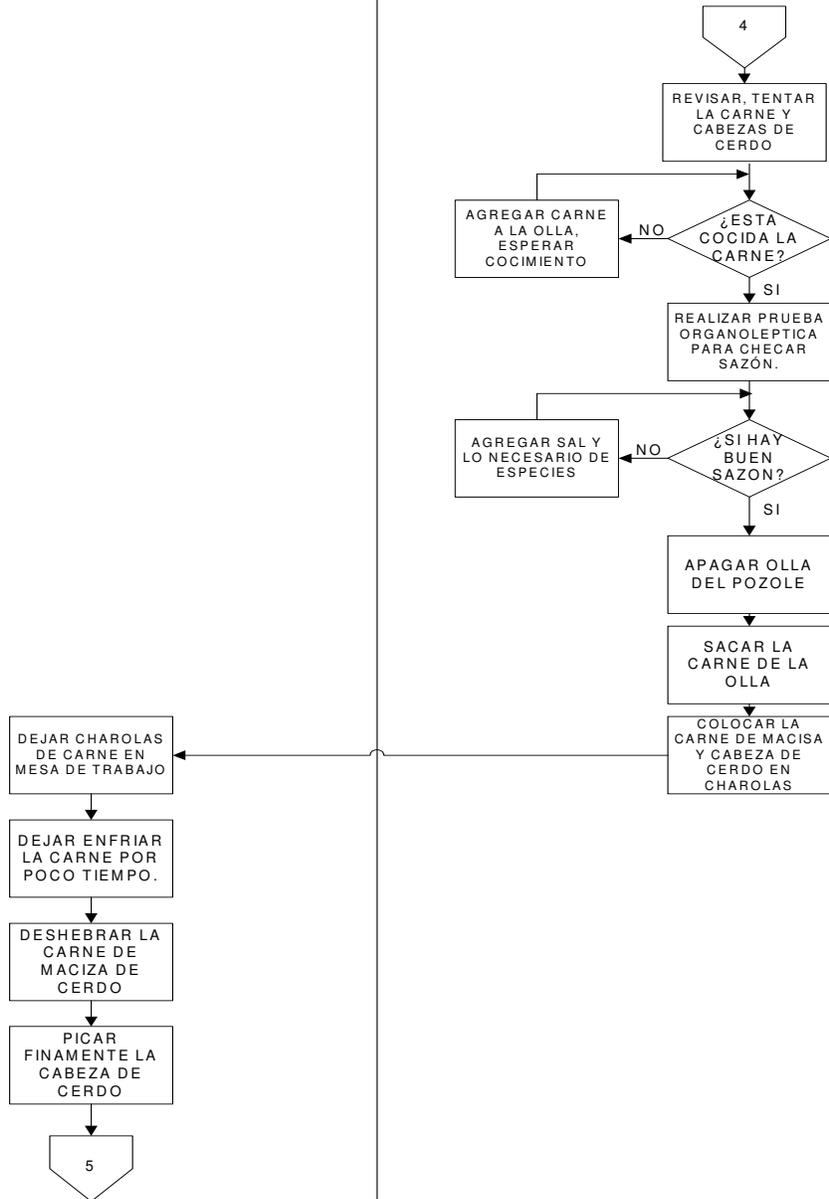
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN TOTAL DEL POZOLE

AUXILIAR DE COCINA

COCINERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

101

De

150

Sustituye a

Página

De

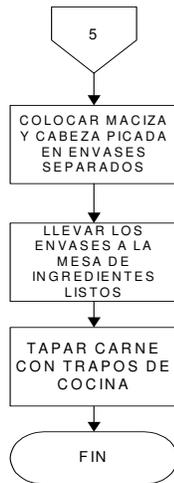
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN TOTAL DEL POZOLE

AUXILIAR DE COCINA

COCINERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

102

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

7.- PREPARACIÓN DE COMPLEMENTOS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Verificar frescura y caducidad para poder contar con los complementos adecuados para las operaciones diarias.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
7.1	Preparación de complementos	Dejar libre mesa de trabajo.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Verificar llegada de complementos	Jefe de Cocina
		Contactar al proveedor y realizar pedido. (B)	Auxiliar de Compras
		Colocar chicharrón, crema y tostadas en la mesa de trabajo.	Proveedores
		Separar en la mesa de trabajo complementos.	Auxiliar de Cocina
		Verificar cantidades y caducidades de complementos.	Jefe de Cocina
		<i>Si se cumple cantidad y caducidad *</i>	Jefe de Cocina
		Colocar crema en el refrigerador. (A)	Auxiliar de Cocina
		Poner tostadas en mesa de ingredientes listos	Auxiliar de Cocina
		Dejar chicharrón en mesa de ingredientes listos	Auxiliar de Cocina
		<i>No se cumple cantidad y caducidad *</i>	Jefe de Cocina
		Realizar un informe	Jefe de Cocina
		Pasar un informe al auxiliar de Compras	Jefe de Cocina
		Recibir informe	Auxiliar de Compras
		Analizar informe	Auxiliar de Compras
		Elaborar reporte al proveedor	Auxiliar de Compras
		Pasar reporte al proveedor	Auxiliar de Compras
		Recibir reporte	Proveedor
		Realizar cambios y completar faltantes	Proveedor
		<i>Si se realizan cambios, ni a completan faltantes **</i>	Auxiliar de Compras
Regresar a la actividad (A)	Auxiliar de Compras		
<i>No se realizan cambios, ni a completan faltantes **</i>	Auxiliar de Compras		
Cambiar de proveedor	Auxiliar de Compras		
Regresar a actividad (B)	Auxiliar de Compras		

✓ POLÍTICAS:

Verificar en la recepción de complementos calidad y cantidades con requisición.

El Jefe de cocina o Cocinero realizan semanalmente un informe al auxiliar de compras sobre el estado en que llegan los complementos.

Colocar siempre los complementos en su lugar de aprovisionamiento al momento de recepción.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

103

De

150

Sustituye a

Página

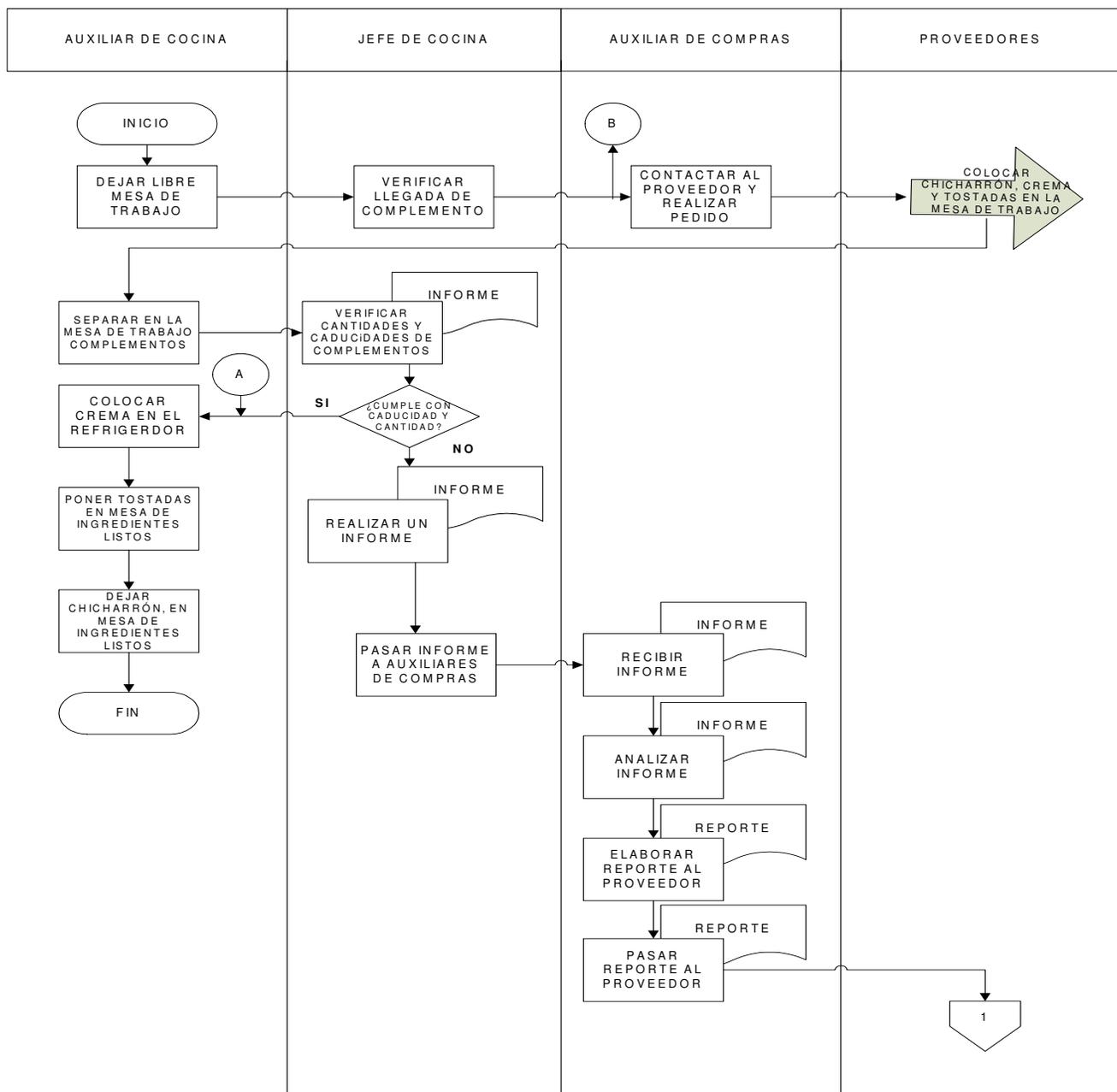
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO:

PROCEDIMIENTO DE COMPLEMENTOS PARA EL POZOLE



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

104

De

150

Sustituye a

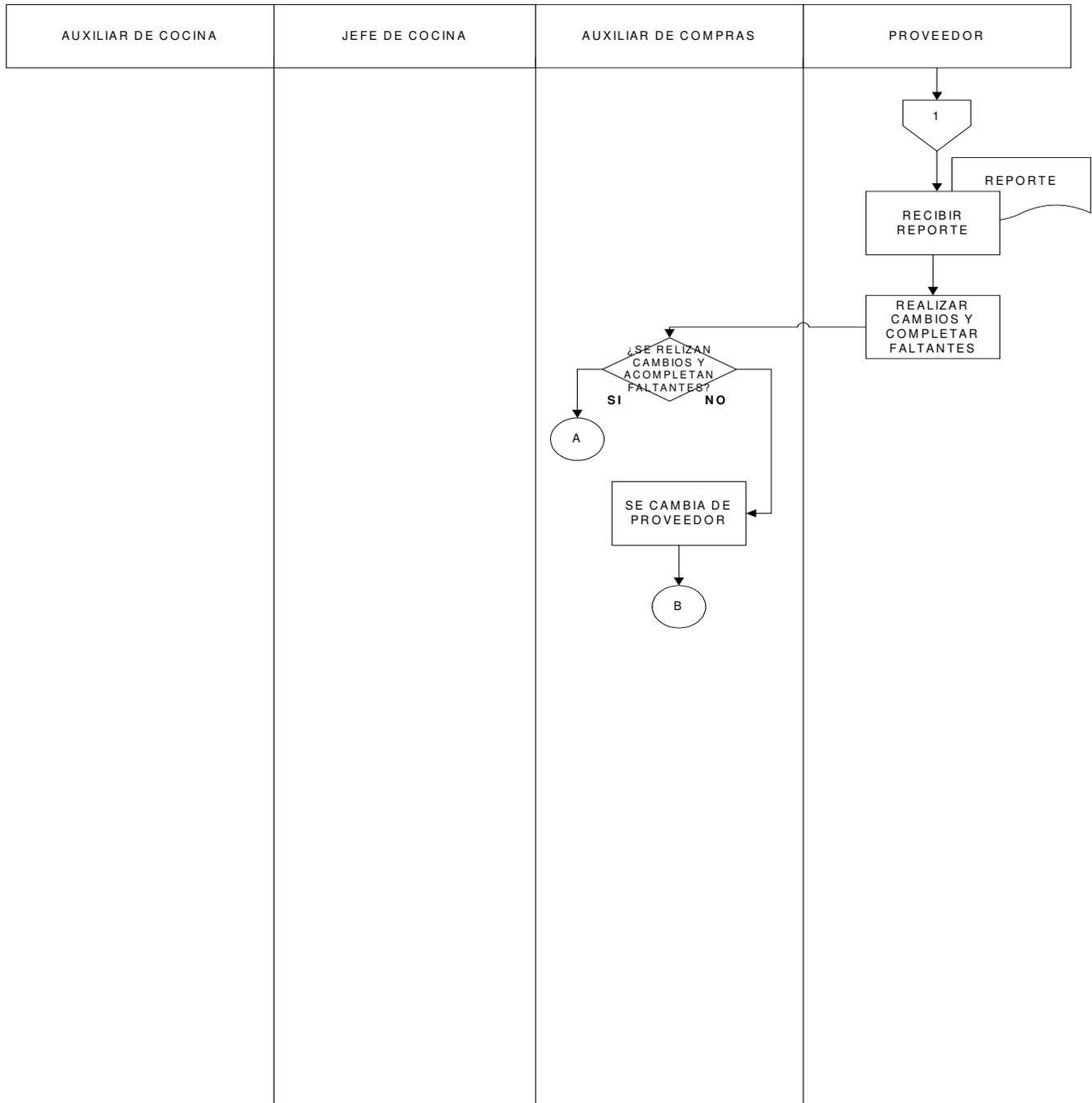
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE COMPLEMENTOS PARA EL POZOLE



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

105

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

8. LIMPIEZA DE COCINA

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Preservar la higiene de la cocina, así como abastecer de lozas limpias y mantener utensilios en buen estado.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
8.1	Limpieza de accesorios, demás y área de cocina.	Llegar a la cocina	Mozo lavatrastos
		Revisar de forma detallada la cocina, mesa de trabajo y lavabo.	Mozo lavatrastos
		Llevar los cuchillos, tablas, cucharas, escurridores, cucharas, tazones, recipientes de plástico y otros al lavabo.	Mozo lavatrastos
		Preparar jabón y fibras, para lavado de utensilios.	Mozo lavatrastos
		Revisar la limpieza de fibras, de no estar limpias lavarlas.	Mozo lavatrastos
		Lavar utensilios de cocina.	Mozo lavatrastos
		Dejar secar utensilios en el escurridor.	Mozo lavatrastos
		Recorrer la cocina para llevar al fregadero cazuelas, ollas y demás utensilios.	Mozo lavatrastos
		Verificar nuevamente limpieza de fibras, de no estar limpias lavarlas.	Mozo lavatrastos
		Lavar cazuelas, ollas y demás.	Mozo lavatrastos
		Esperar a que se escurran y sequen.	Mozo lavatrastos
		Colocar cuchillos, tablas, cucharas, escurridores, tazones, recipientes de plástico y otros en el almacén.	Mozo lavatrastos
		Colocar cazuelas, ollas y demás en el almacén.	Mozo lavatrastos
		Iniciar operaciones de lava lozas. "A"	Mozo lavatrastos
		Limpia fibras y preparar jabón.	Mozo lavatrastos
		Revisar mesas de servicio y recoger cubiertos y lozas sucias.	Mozo lavatrastos
		Llevar lozas y cubiertos a lavabo	Mozo lavatrastos
		Eliminar sobrantes, en botes de desecho.	Mozo lavatrastos
		Lavar primero cubiertos y después lozas	Mozo lavatrastos
		Repetir de nuevo desde la actividad, de iniciado de operaciones de lava lozas. "A"	Mozo lavatrastos
Acabar operaciones de lava lozas	Mozo lavatrastos		
Trasladar olla industrial al lavabo, y lavarla con agua y jabón.	Auxiliar de Cocina (1,2)		
Barrer y trapear cocina, al final de la jornada de trabajo.	Mozo lavatrastos		

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

106

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ POLÍTICAS:

Al iniciar operaciones de lava lozas no tener los enseres sucios o fuera de su lugar.

Al acabar operaciones de lava lozas éstas serán colocadas en el almacén general.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

107

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO:

LIMPIEZA DE COCINA

MOZO LAVATRASTOS

AUXILIAR DE COCINA



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

108

De

150

Sustituye a

Página

De

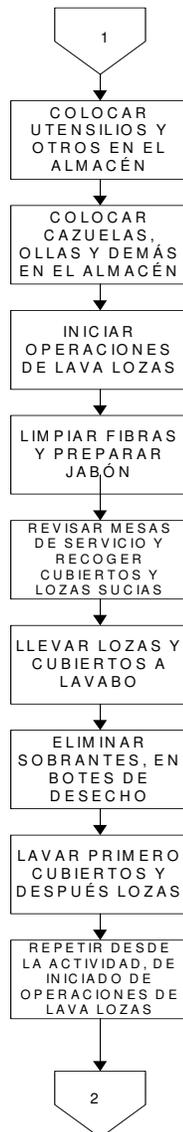
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

LIMPIEZA DE COCINA

MOZO LAVATRASTOS

AUXILIAR DE COCINA



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

109

De

150

Sustituye a

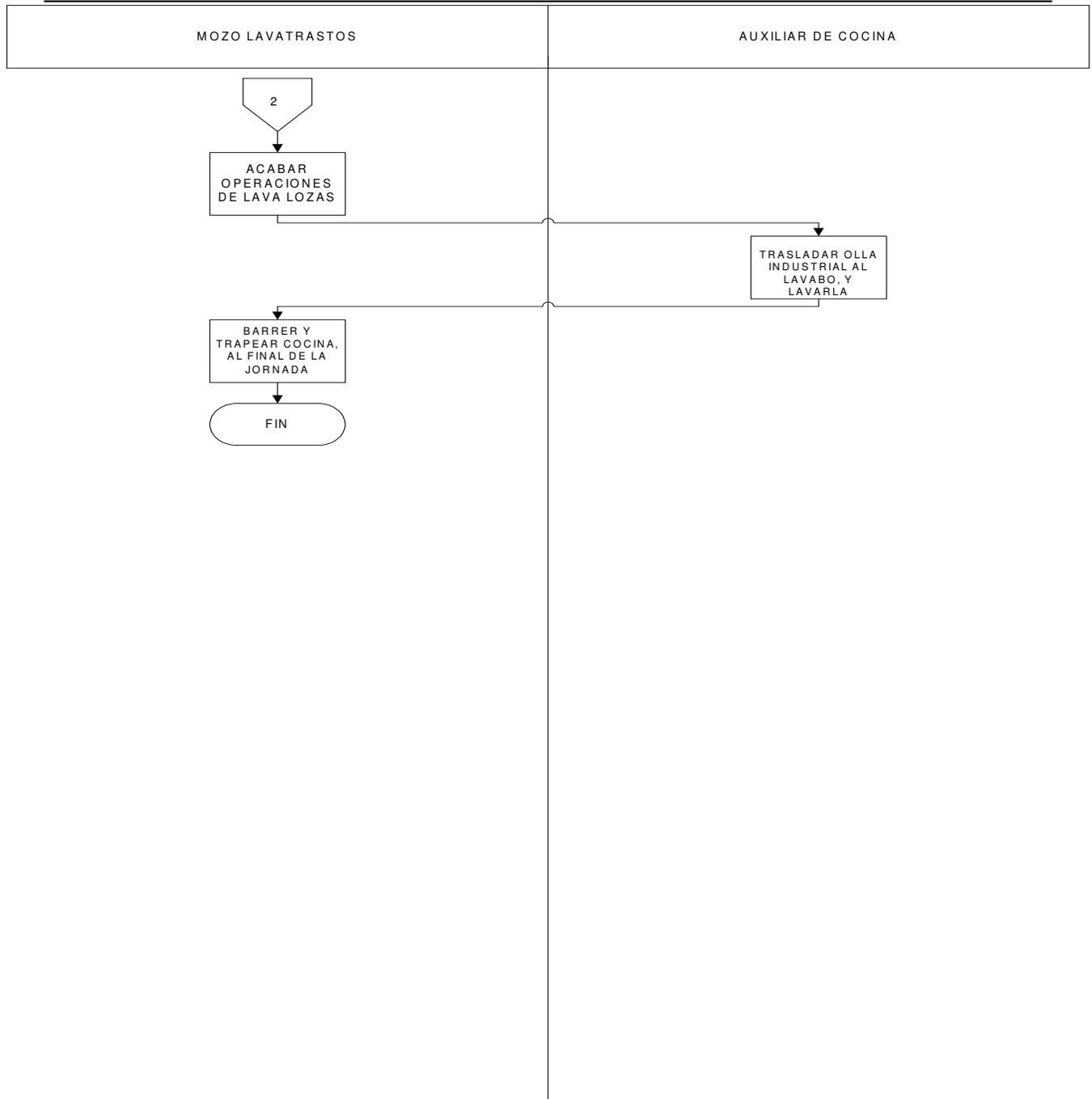
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

LIMPIEZA DE COCINA



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

110

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

9.- SERVICIO DE POZOLE DEL ÁREA DE COCINA

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar de manera rápida y exacta platillos exquisitos a los invitados, cumpliendo ampliamente sus necesidades de alimentación.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
9.1	Despacho de órdenes de pedido	Tomar platos del almacén.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Colocar platos en mesa de despacho.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Recibir orden de pedido. A	Auxiliar de cocina (1,2)
		Revisar orden de pedido.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Pedir despacho de pozole al cocinero y señalar tamaños.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Preparar guarniciones.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Dar guarniciones a los meseros.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Caminar hacia la mesa de despacho.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Tomar plato de mesa de despacho dependiendo de la medida.	Cocinero
		Medir los cucharones de granos de maíz, y vaciar en el plato y agregar caldo, es una actividad continua.	Cocinero
		Colocar platos servidos en la mesa de despacho.	Cocinero
		Tomar platos de la mesa de despacho, y llevarlos a la mesa de ingredientes listos.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Colocar la carne o cabeza de cerdo al pozole, con base en orden de pedido.	Auxiliar de cocina (1,2)
		Dar a los meseros platos de pozole y guarniciones.	Auxiliar de cocina (1,2)

✓ POLÍTICAS:

No se realiza despacho de platos de pozole sin orden de pedido.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

111

De

150

Sustituye a

Página

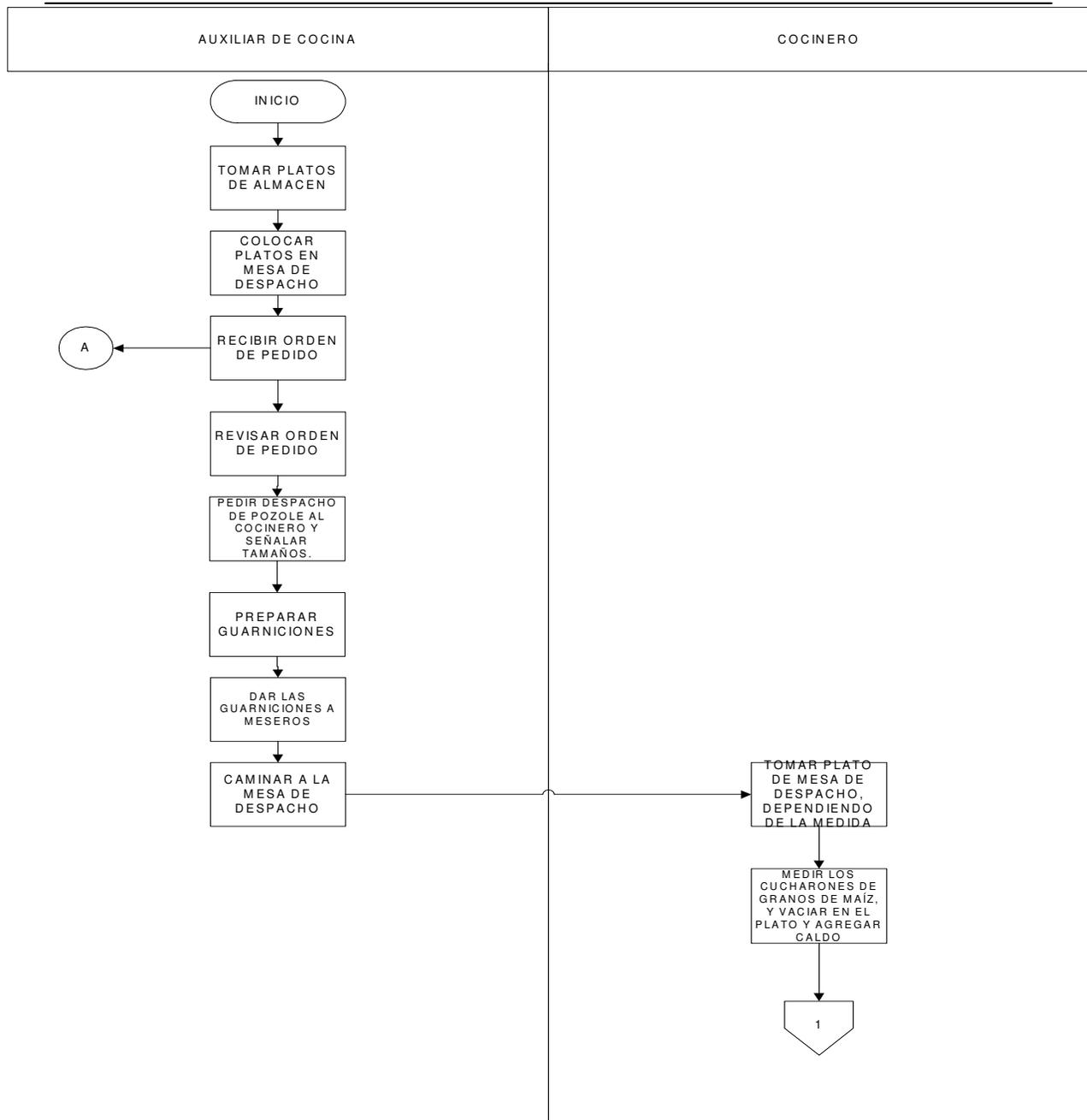
De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO:

SERVICIO DE POZOLE DEL AREA DE COCINA



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

112

De

150

Sustituye a

Página

De

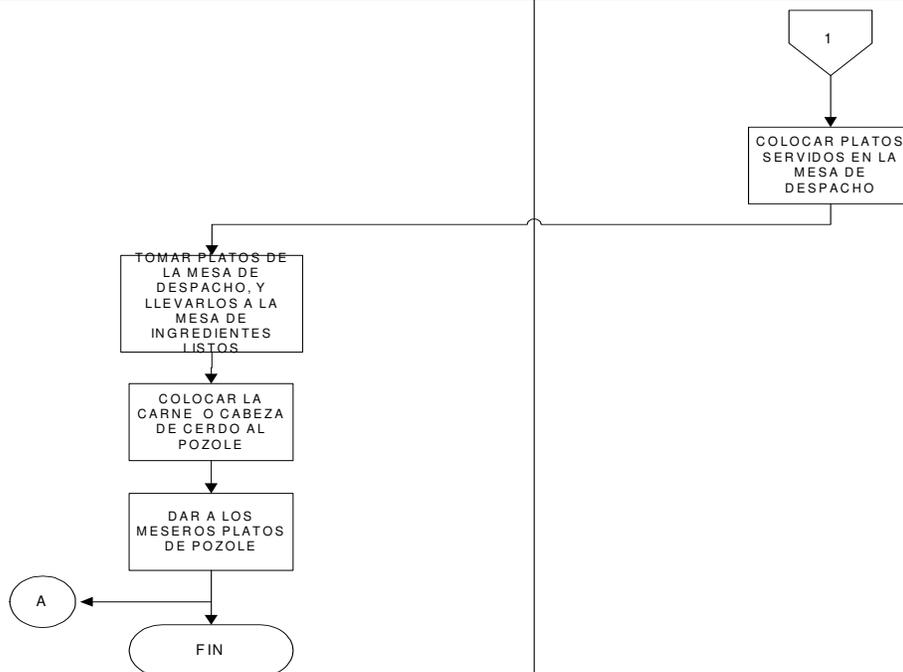
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

SERVICIO DE POZOLE DEL AREA DE COCINA

AUXILIAR DE COCINA

COCINERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

113

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha



ÁREA DE SERVICIOS

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

114

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

ÁREA: SERVICIOS

✓ OBJETIVO GENERAL DEL AREA:

Proporcionar información específica que permita al colaborador desarrollar sus actividades correctamente y poner mayor atención al desempeño de las mismas, debido a que ésta área es la que tiene más contacto con el invitado.

✓ ALCANCE:

Nivel: interno

A los puestos involucrados, permite lograr los objetivos del área, proporcionando un excelente servicio al invitado y desarrollar un buen desempeño a los colaboradores para el restaurante y para cubrir las expectativas del mismo.

Servicios, es un área que maneja la parte más importante del restaurante, porque trata con el invitado y con la atención adecuada al mismo, y los alimentos más exquisitos, se mantendrá la preferencia del invitado.

✓ RESPONSABLES:

Capitán de meseros

Puestos involucrados:

- Anfitrión
- Mesero
- Personal de limpieza

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

115

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO PREVIO DE INICIO DE ACTIVIDADES DIARIAS DEL LOCAL

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Dar los procedimientos adecuados para la apertura del local y abastecerlo de los materiales necesarios para iniciar operaciones diarias.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
1.1	Apertura del local	Abrir la cortinilla.	Capitán de Meseros
		Dar acceso al personal.	Capitán de Meseros
		Caminar hacia los encendedores principales del restaurante.	Capitán de Meseros
		Encender las luces del área de servicio, cocina, baños y oficinas administrativas.	Capitán de Meseros
1.2	Acomodo de sillas y mesas	Caminar al área de servicios, en específico a las mesas de servicio.	Meseros
		Retirar las sillas de encima de las mesas.	Meseros
		Acomodar las sillas cada uno de los espacios correspondientes de la mesa (4 en total).	Meseros
1.3	Colocar manteles, saleros, servilleteros y palilleros en las mesas	Caminar hacia el almacén y abrirlo.	Capitán de Meseros
		Enfocar la mirada a la parte alta del almacén.	Capitán de Meseros
		Extraer del anaquel 15 manteles, servilleteros, tapetes y palilleros.	Capitán de Meseros
		Proporcionar a los meseros del restaurante.	Capitán de Meseros
		Distribuir en sus respectivas mesas (uno de cada uno por mesa).	Meseros
1.4	Abastecimiento de complementos de comida: tostadas, crema, chicharrón, salsas y aguacate	Caminar a la cocina.	Meseros
		Tomar de la mesa de la cocina las guarniciones de salsa, tostadas, crema, chicharrón y aguacate.	Meseros
		Caminar al área de servicios, en específico a las mesas de servicio.	Meseros
		Distribuir las guarniciones en sus respectivas mesas (uno de cada uno por mesa).	Meseros
		Acomodar al centro de la mesa los materiales y guarniciones en forma circular.	Meseros

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

116

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ POLÍTICAS:

Ningún invitado puede ingresar al restaurante antes de que el mismo este abierto al público.

Habrà una tolerancia de 5 minutos, después de los mismos se considerará falta injustificada.

Los colaboradores deben de portar el uniforme del restaurante durante sus horas de servicio.

Ningún colaborador que no se encuentre en un óptimo estado físico y de salud podrá atender a los invitados del restaurante, por lo que se deberá reportar como enfermo.

El colaborador deberá guardar sus pertenencias en los anaqueles de la bodega.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

117

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PREVIO A INICIO DE ACTIVIDADES DIARIAS DEL LOCAL

CAPITÁN DE MESEROS

MESERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

118

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES PARA LA ATENCIÓN A INVITADOS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Indicar los procedimientos para recibir a los invitados y atender sus peticiones, brindando un excelente servicio.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
2.1	Recepción de invitados	Dar una cordial bienvenida a los invitados.	Anfitrión
		Verificar disponibilidad de mesas a la cantidad de invitados. <i>*De no contar con espacio suficiente para los invitados recientes se procederá con el paso 2.1 a</i>	Anfitrión
2.1 a	Espera de espacio para invitados	Realizar la recomendación al invitado de que espere unos momentos.	Anfitrión
		<i>Si este desea esperar, se le pedirá en forma sutil y amable que espere en la parte de afuera del restaurante.</i>	Anfitrión
		<i>Si no desea esperar, se le despedirá al invitado en forma amable y cortés.</i>	Anfitrión
2.2	Asignación de mesas a los invitados	Contar el número de invitados que desean consumir los alimentos del Pozolongo.	Anfitrión
		Verificar que el restaurante tenga disponibilidad de mesas y espacio suficiente para ingresar a los invitados.	Anfitrión
		Asignar mesa disponible a los invitados que cumplan con la siguiente especificación: <ul style="list-style-type: none"> Tamaño de la mesa (4 personas)* <i>*De no contar con la mesa adecuada, se seguirán los procedimientos de la actividad 2.2 a.</i>	Anfitrión
		Indicar al invitado que su mesa ha sido asignada.	Anfitrión
		Tomar las cartas de menú del restaurante, correspondiente al número de invitados que se vayan a servir.	Anfitrión
		Caminar frente del invitado hasta la mesa asignada, siempre marcando el camino.	Anfitrión
		Pedir a los invitados que tomen asiento.	Anfitrión
2.2 a	Acomodo de mesas para invitados del restaurante que sobrepasen el número de 4 invitados	Mandar llamar al mesero.	Anfitrión
		Proporcionar las especificaciones del número de mesas requeridas.	Anfitrión
		Pedir un momento al invitado, mientras se realiza el acomodo de las mesas.	Anfitrión
		Caminar a la cocina.	Mesero
		Traer los platos, vasos y cubiertos necesarios de la cocina.	Mesero
		Colocar los platos, vasos y cubiertos necesarios acorde a la cantidad	Mesero

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

119

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		de personas faltantes.	
		Dar la señal al anfitrión de que ya puede pasar con los invitados de que ya pueden tomar asiento.	Mesero
		<i>Una vez recibida la señal del mesero, se procederá a decirle al invitado que puede pasar a tomar asiento.</i>	Anfitrión
		Caminar con el invitado hasta la mesa asignada, siempre marcando la ruta a seguir.	Anfitrión
		Pedir a los invitados que tomen asiento.	Anfitrión
		Poner sus servicios a las órdenes de los invitados y retirarse a la entrada del restaurante.	Anfitrión
2.3	Ofrecer menú a los invitados	Ofrecer la carta a los invitados; el orden no importará de tratarse de un grupo de amigos, pero si se trata de una familia, se le ofrecerá la carta como prioridad a la cabeza de la familia.	Anfitrión
		Caminar a la mesa de los invitados.	Anfitrión
		Preguntar por las bebidas que deseen consumir los invitados.	Mesero
		Caminar a la cocina para pedir las bebidas de los invitados.	Mesero
		Esperar la preparación de las bebidas.	Mesero
		Recibir las bebidas de los invitados.	Mesero
		Caminar a la mesa de los invitados.	Mesero
		Entregar bebidas a los invitados.	Mesero
		Monitorear la actitud de los invitados mediante la observación.	Mesero
		Buscar señales de que los invitados ya deseen ordenar, para no incomodar antes de que así ellos lo requieran.	Mesero
		Preguntar: “¿Desea(n) que le(s) tome la orden?”	Mesero
2.4	Tomar la orden del invitado	<i>Si los invitados desean ordenar se tendrá un formato de restaurante que se ajuste a la carta y deseos de los invitados, para así tomar su orden (Ver formato de orden de restaurante).</i>	Mesero
		<i>*De no desear ordenar los invitados, se continuará con el paso 2.7 hasta que los invitados deseen ordenar.</i>	
		Empezar por tomar la orden de la mujer de mayor edad, hasta llegar con la menor.	Mesero
		Apuntar las órdenes en el formato.	Mesero
		Tomar la orden, iniciando por la persona de mayor edad.	Mesero
		<i>En caso de no tratarse de una familia, se tomarán las órdenes siguiendo la metodología antes mencionada.</i>	Mesero
2.5	Pasar la orden del invitado a cocina para su servido	Caminar a la cocina para dejar las órdenes de alimentos de los invitados.	Mesero
		Llevar la orden del(los) invitado(s), para ser atendido por la cocina.	Mesero
		Avisar al cocinero de las órdenes pedidas por los invitados.	Mesero
		Verificar que el cocinero haya tomado bien la orden, y apuntará el número de la orden que debe ser preparada para su posterior entrega.	Mesero
		Regresar al área de servicio.	Mesero
2.6	Servir la orden a los invitados	Recibir la señal del cocinero mediante el número de la orden tomada.	Mesero
		Caminar a la cocina por las órdenes de los invitados.	Mesero
		Tomar los platillos de los invitados, procurando apoyarse de charolas para facilitar sus movimientos por el restaurante.	Mesero
		<i>Las charolas estarán localizadas dentro de la cocina. Al momento de que el cocinero entregué la orden estas deberán ser entregadas sobre las charolas.</i>	Mesero
		Caminar a las mesas de los invitados con las charolas de comida.	Mesero
		Preparar los platos para servirlos, una vez cerca de la mesa.	Mesero
		Servir los platos por la derecha y de a uno por uno.	Mesero
		<i>Una vez servidas las órdenes, el mesero se retirará con la charola para poderla regresar a la cocina.</i>	Mesero

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

120

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Caminar a la cocina y dejar la charola de servicio.	Mesero
2.7	Hacer rondas por las diversas mesas con invitados atendiendo las necesidades que lleguen a surgir en el transcurso de su consumo	Procurar tener una posición fija dentro del restaurante, preferentemente en una de las cuatro esquinas.	Mesero
		Caminar por la zona de servicio.	Mesero
		Caminar a las mesas de los invitados.	Mesero
		Preguntar, por lo menos una vez al invitado, si este necesita algo.	Mesero
2.8	Recoger los platos una vez terminado el consumo de los invitados	Caminar por la zona de servicio.	Mesero
		Revisar platos de los invitados.	Mesero
		Caminar a la mesa de los invitados, cuando los platos estén vacíos.	Mesero
		Preguntar a los invitados si se les puede retirar el plato.	Mesero
		<i>Se retirarán los platillos de los invitados de acuerdo a su autorización.</i>	Mesero
		<i>*Seguir el siguiente procedimiento si los invitados no desean que se les retire la orden.</i>	
		<i>Si el invitado no desea que se le retiren las ordenes, aguardará hasta que el invitado le haga alguna señal de que puede retirar los platos.</i>	Mesero
		Continuar las rondas.	Mesero
		Caminar a la mesa de los invitados cuando estos le hagan alguna señal al mesero.	Mesero
		Colocar los platos y vasos en bandejas de servicio. (Estas bandejas no son las charolas que se mencionan en la Etapa 6).	Mesero
		Tomar la bandeja de servicio con los platos y vasos usados.	Mesero
Caminar a la cocina para ser entregados.	Mesero		
Dar aviso al mozo lava platos.	Mesero		
2.9	Pasar la cuenta a los invitados	Esperar a que el invitado pida su cuenta, para que esta sea llevada.	Mesero
		Caminar a las mesas de los invitados.	Mesero
		Llevar la lista de consumos de los invitados a caja, para generar la suma de los consumos.	Mesero
		Recibir de caja el total de consumos.	Mesero
		Caminar a la mesa de los invitados con la cuenta de lo consumido y el formato de quejas y sugerencias.	Mesero
		Dar unos minutos a los invitados para que pongan el dinero en la charola.	Mesero
		Tomar el dinero de la suma total de la cuenta, para ser llevada a Caja. *	Mesero
		De requerir factura se seguirán los siguientes pasos:	
		Pedir original o copia de RFC al invitado.	Mesero
		Caminar a la caja del restaurante.	Mesero
		Hacer la especificación a la cajera de la solicitud de factura.	Mesero
		Esperar a que en caja se regrese el cambio y en su caso la factura con el RFC, el cual proporcione el invitado.	Mesero
		Tomar de la dulcera la cantidad de dulces equivalente al número de invitados.	Mesero
		Llevar la cuenta, cambio, dulces y de haber sido requerida, la factura y el RFC.	Mesero
		Recoger el formato de Quejas y Sugerencias.	Mesero
		Caminar a la mesa de los invitados.	Mesero
		Despedir y dar las gracias al invitado.	Mesero
Despedir y dar las gracias al invitado.	Anfitrión		
Entregar el formato al Capitán de Meseros.	Mesero		
Pasar el formato a departamento administrativo en forma diaria.	Capitán de Meseros		
2.10	Reabastecimiento de guarniciones de mesas	Preparar y limpiar las mesas una vez terminado el servicio, para que otro invitado sea atendido de igual manera.	Mesero

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

121

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Caminar a la cocina con los platos de guarniciones.	Mesero
		Reabastecer cada mesa de servilletas, salsas, tostadas, crema, aguacate, orégano, limones, lechuga, rábanos y cebolla, para recibir al siguiente invitado.	Mesero

✓ **POLÍTICAS:**

Los colaboradores deberán ser accesibles a los deseos que los invitados del restaurante que llegarán a tener, e intentar satisfacer su necesidad de la mejor forma posible.

Ningún colaborador podrá consumir alimentos dentro del restaurante ni en horas de servicio.

Mantener una higiene e imagen dentro del restaurante.

El cliente siempre tendrá la razón en cualquier circunstancia.

Se buscará, en caso de existir algún conflicto menor con el invitado, solucionar el problema mediante el obsequio de una bebida o un postre para el cliente. Si existe algún problema mayor, se le hará un descuento sobre lo consumido al invitado.

En caso de presentarse un invitado agresivo, se le solicitará su retiro de las instalaciones. Este es el único caso en donde se podrá despedir al invitado.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

122

De

150

Sustituye a

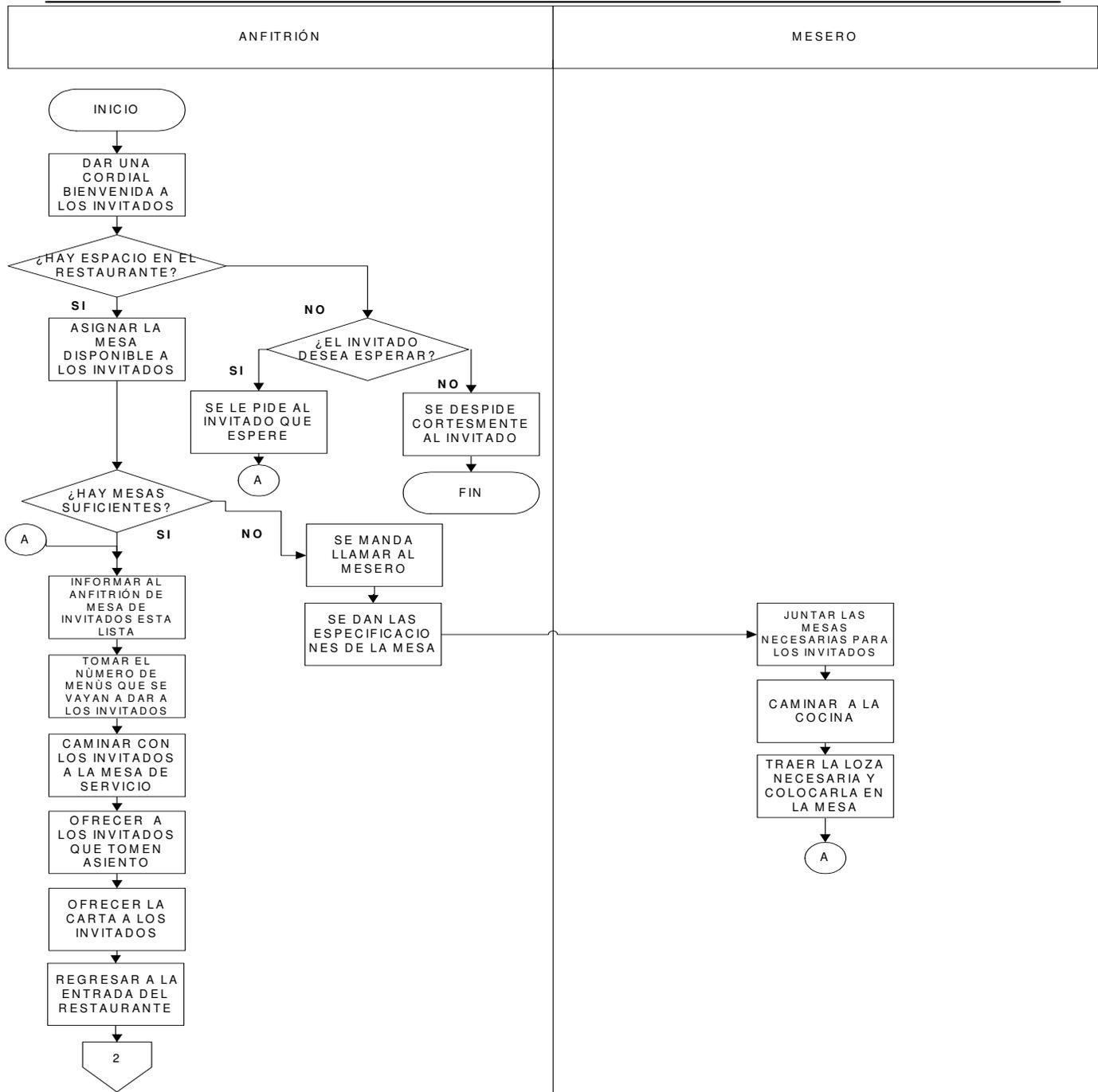
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN A INVITADOS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

123

De

150

Sustituye a

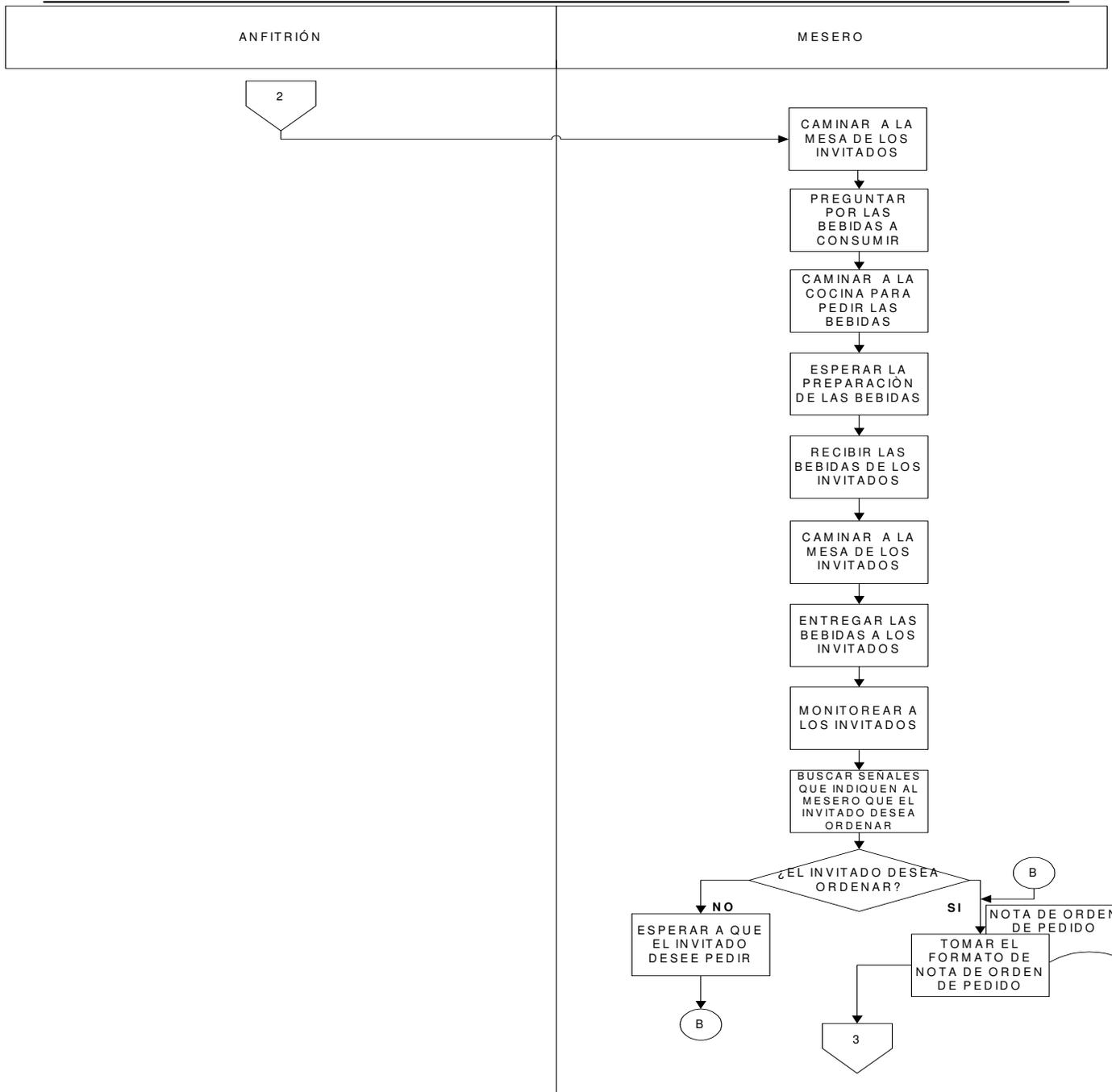
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN A INVITADOS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

124

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN A INVITADOS

ANFITRIÓN

MESERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

125

De

150

Sustituye a

Página

De

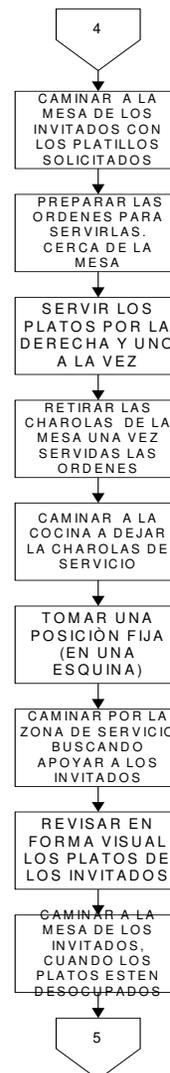
De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN A INVITADOS

ANFITRIÓN

MESERO



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

126

De

150

Sustituye a

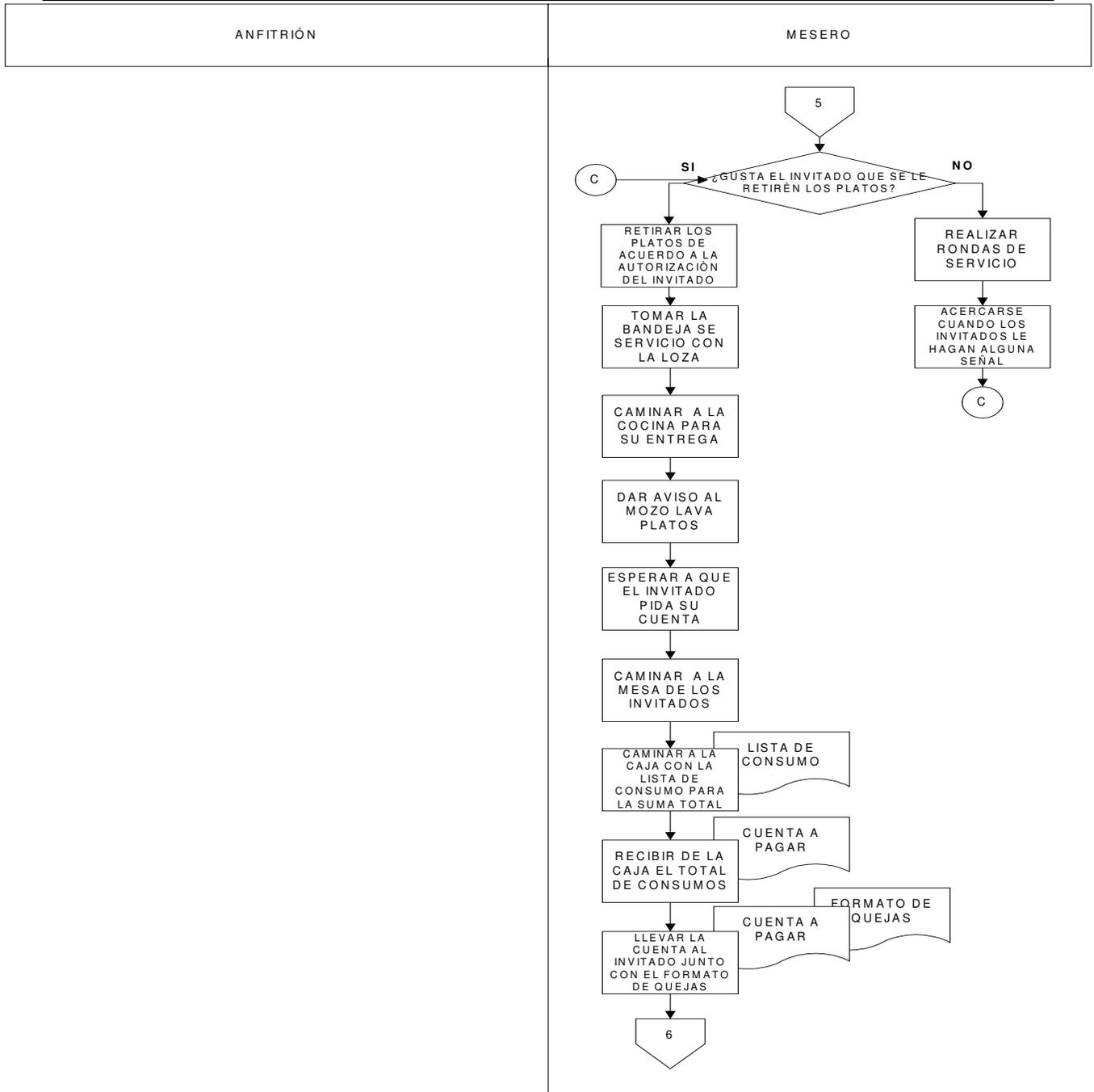
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN A INVITADOS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

127

De

150

Sustituye a

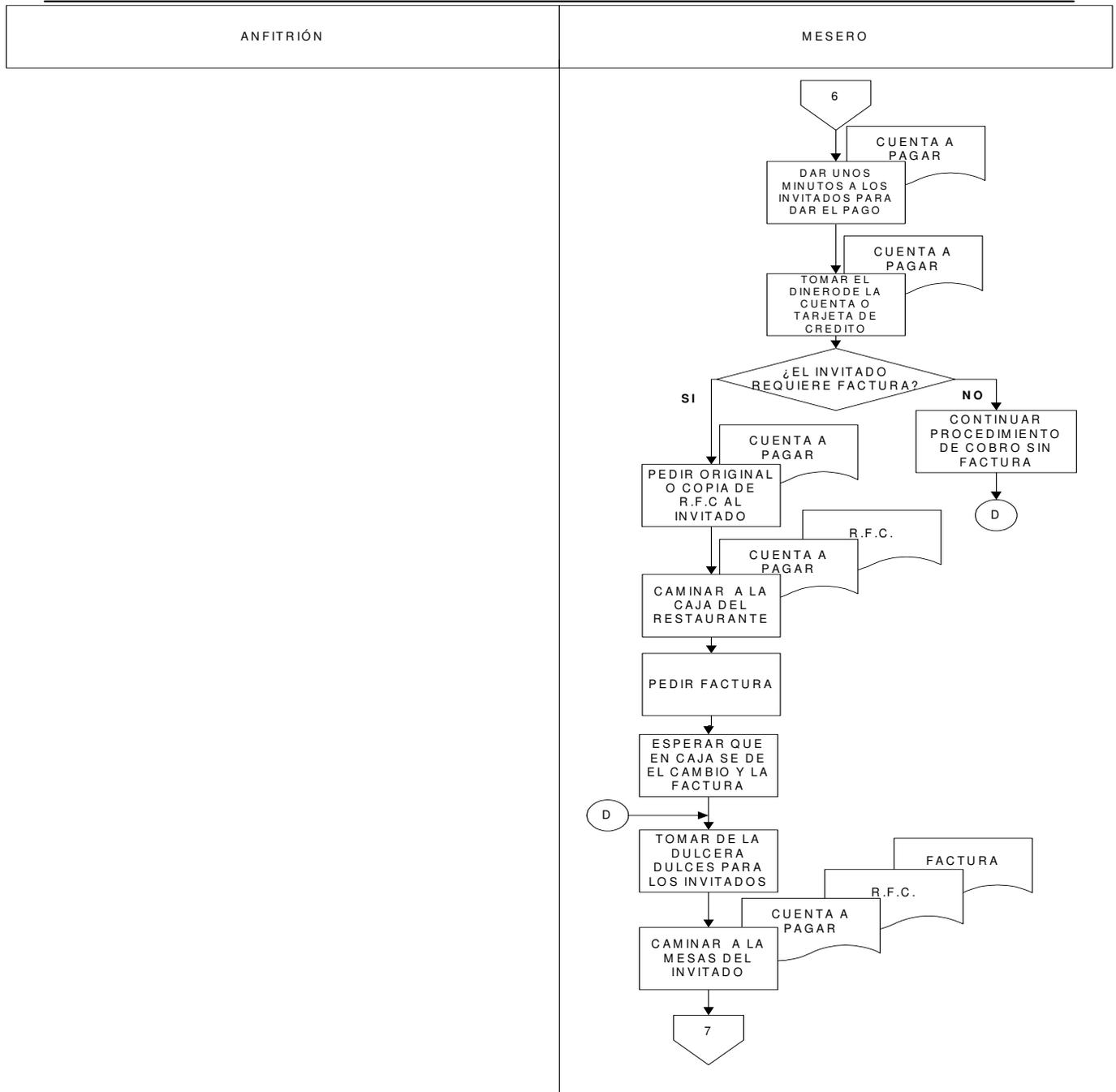
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN A INVITADOS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

128

De

150

Sustituye a

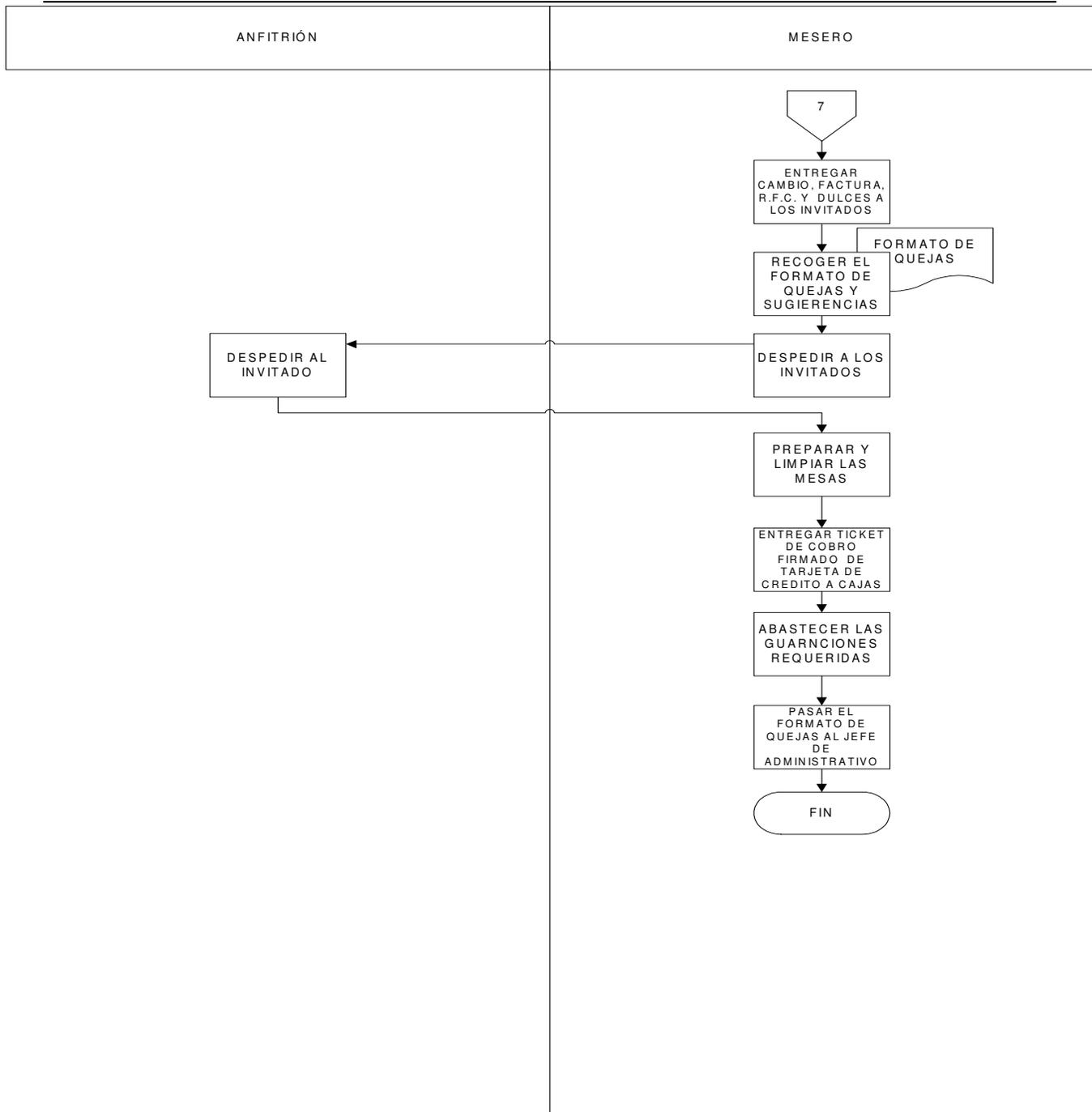
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LAS OPERACIONES DE ATENCIÓN A INVITADOS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

129

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO PARA CIERRE DE OPERACIONES DIARIAS

✓ OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROCEDIMIENTO

Lograr una descripción óptima y ajustada a la realidad de un restaurante en las operaciones finales del día para facilitar las actividades a desarrollar por los trabajadores, y darle un orden y sentido a la operación.

✓ PROCEDIMIENTO (DESCRIPCIÓN)

No.	Etapas	Actividades	Responsable
3.1	Levantar saleros, servilleteros y palilleros de las mesas	Levantar saleros, servilleteros y palilleros de las mesas.	Mesero
		Abastecer a los saleros, servilleteros y palilleros en el almacén.	Mesero
		Guardar saleros, servilleteros y palilleros en alta del almacén.	Mesero
3.2	Levantar las guarniciones dejadas en el transcurso del día	Levantar salseros, platos de tostadas, crema, aguacate, orégano, limones, lechuga, rábanos y cebolla.	Mesero
		Llevar salseros y platos de tostadas, crema, aguacate, orégano, limones, lechuga, rábanos y cebolla a cocina.	Mesero
3.3	Quitar manteles de las mesas	Quitar manteles de las mesas.	Mesero
		Llevar manteles sucios a cuarto de limpieza, a fin de ser limpiados posteriormente.*	Mesero
		<i>*El servicio de limpieza será mediante Outsourcing.</i>	
3.4	Sacudir mesas y sillas	Sacudir mesas y sillas.	Mesero
		Subir sillas en mesas, para facilitar limpieza del área.	Mesero
3.5	Revisión de disponibilidad de materiales de limpieza de baño, pisos y la misma área de trabajo	Caminar al almacén del restaurante.	Capitán de Meseros
		Buscar que los siguientes materiales estén en disponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Limpiador de pisos y baños • Blanqueador • Jabón de limpieza • Jabón de tocador para baños líquido • Papel de baño • Toallas secadoras de manos • Servilletas de mesa • Palillos • Palilleros • Salseros 	Capitán de Meseros

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

130

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

		Hacer un aproximado de materia prima*	
		<i>*De no tener materia prima o estar escasa, seguir lo siguiente:</i>	
		<i>De no tener disponibilidad o denotar que se esta agotando el material llenar formato de pedido de material.</i>	Capitán de Meseros
		Terminar la orden de pedido con nombre, firma y fecha de realizado el orden.	Capitán de Meseros
		Pasar la orden al departamento administrativo.	Capitán de Meseros
		Dar aviso a los trabajadores de limpieza y mesero del abastecimiento de los materiales del almacén.	Capitán de Meseros
3.6	Barrer y trapear los pisos del local	Caminar al almacén, para poder así llevar la escoba, trapeador, esponja, limpiador líquido y desinfectante, para realizar la limpieza.	Personal de Limpieza
		Barrer toda el área de servicio, para al otro día este ya esta parte.	Personal de Limpieza
		Trapear la totalidad del área de servicio.	Personal de Limpieza
3.7	Limpieza de baños del local	Realizar la limpieza de los baños, lavar escusados y lavamanos.	Personal de Limpieza
		Barrer el área de baños.	Personal de Limpieza
		Trapear el área de baños.	Personal de Limpieza
		Sacar basura de esta zona.	Personal de Limpieza
		Llevar de regreso el material de limpieza que se ocupo para la misma en baños y pisos: escoba, trapeador, esponja, limpiador líquido y desinfectante.	Personal de Limpieza
3.8	Abastecimiento de papel de baño, jabón, toallas secadoras.	Extraer del almacén papel de baño, jabón, y toallas secadoras de manos.	Personal de Limpieza
		Acomodar el papel de baño, abastecimiento de jabón liquido de manos para baños y toallas secadoras	Personal de Limpieza
3.9	Revisión de instalaciones	Revisar pisos del área de servicio, que este todo en perfecto estado para el siguiente día.	Capitán de Meseros
		Revisar que los baños hayan quedado en perfectas condiciones, para el otro día laboral.	Capitán de Meseros
		Revisar que las requisiciones de almacén se hayan elaborado para después ser entregadas al área de administración.	Capitán de Meseros
		Limpia almacén de requerirlo necesario. Se tomara escoba, trapeador y líquido de limpieza, para realizar la misma.	Personal de Limpieza
3.10	Cierre de instalaciones	Verificar que no haya ya nadie en el restaurante.	Capitán de Meseros
		Apagar todas las luces del restaurante.	Capitán de Meseros
		Bajar cortinilla del lugar.	Capitán de Meseros
		Poner candados a la cortinilla del lugar.	Capitán de Meseros

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

131

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

✓ **POLÍTICAS:**

Bajo ninguna circunstancia se le puede pedir al invitado que abandone las instalaciones cercanas la hora del cierre. (Salvo circunstancias extraordinarias o que el invitado sea agresivo con los colaboradores Ej. Incendio o Temblor).

Ningún colaborador podrá retirarse antes de que el Capitán de Meseros haya hecho una supervisión del área de servicios y de su aprobación de retirada.

Ningún colaborador podrá salir del restaurante con algún artículo correspondiente al restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

132

De

150

Sustituye a

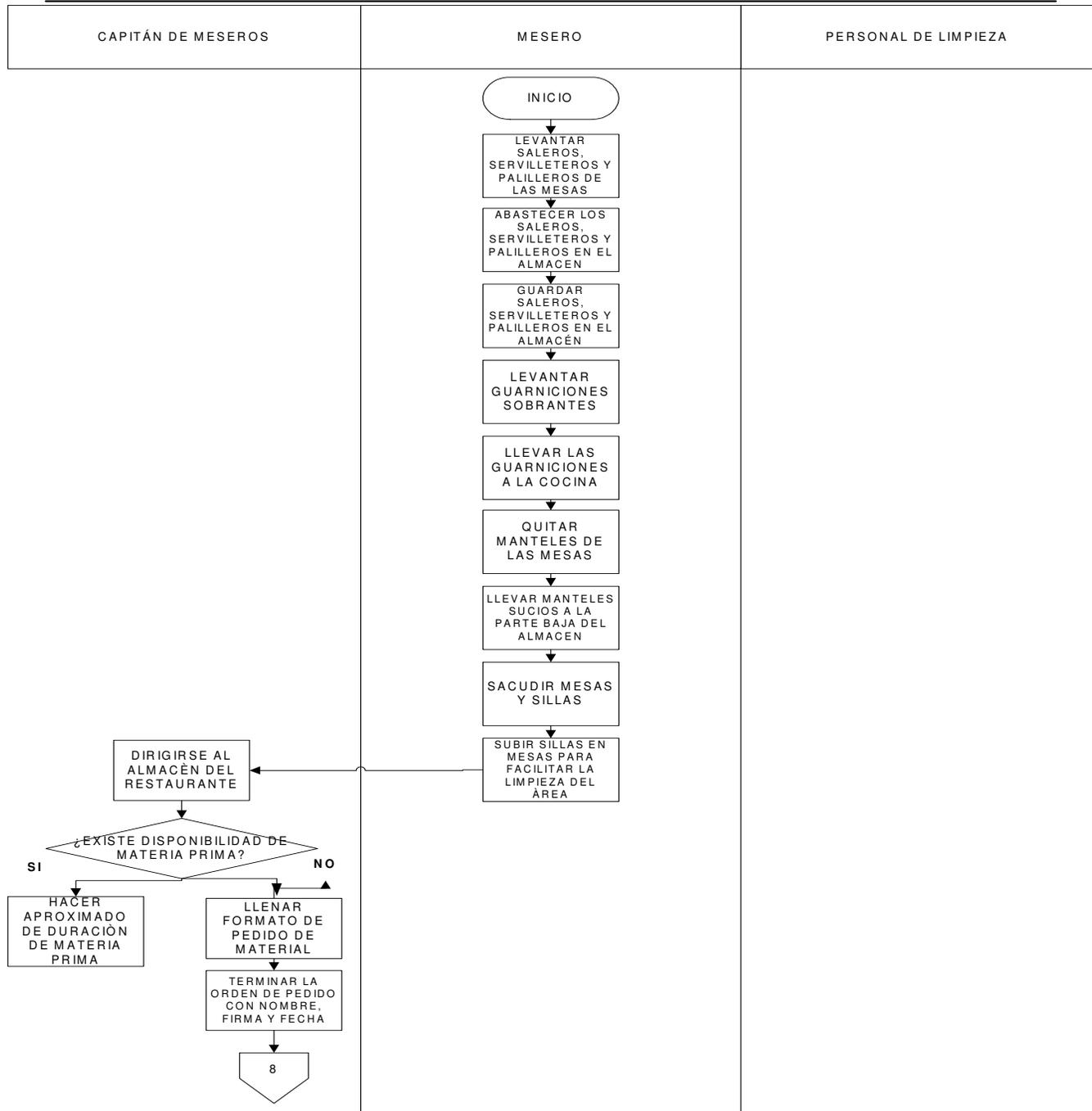
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA CIERRE DE OPERACIONES DIARIAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

133

De

150

Sustituye a

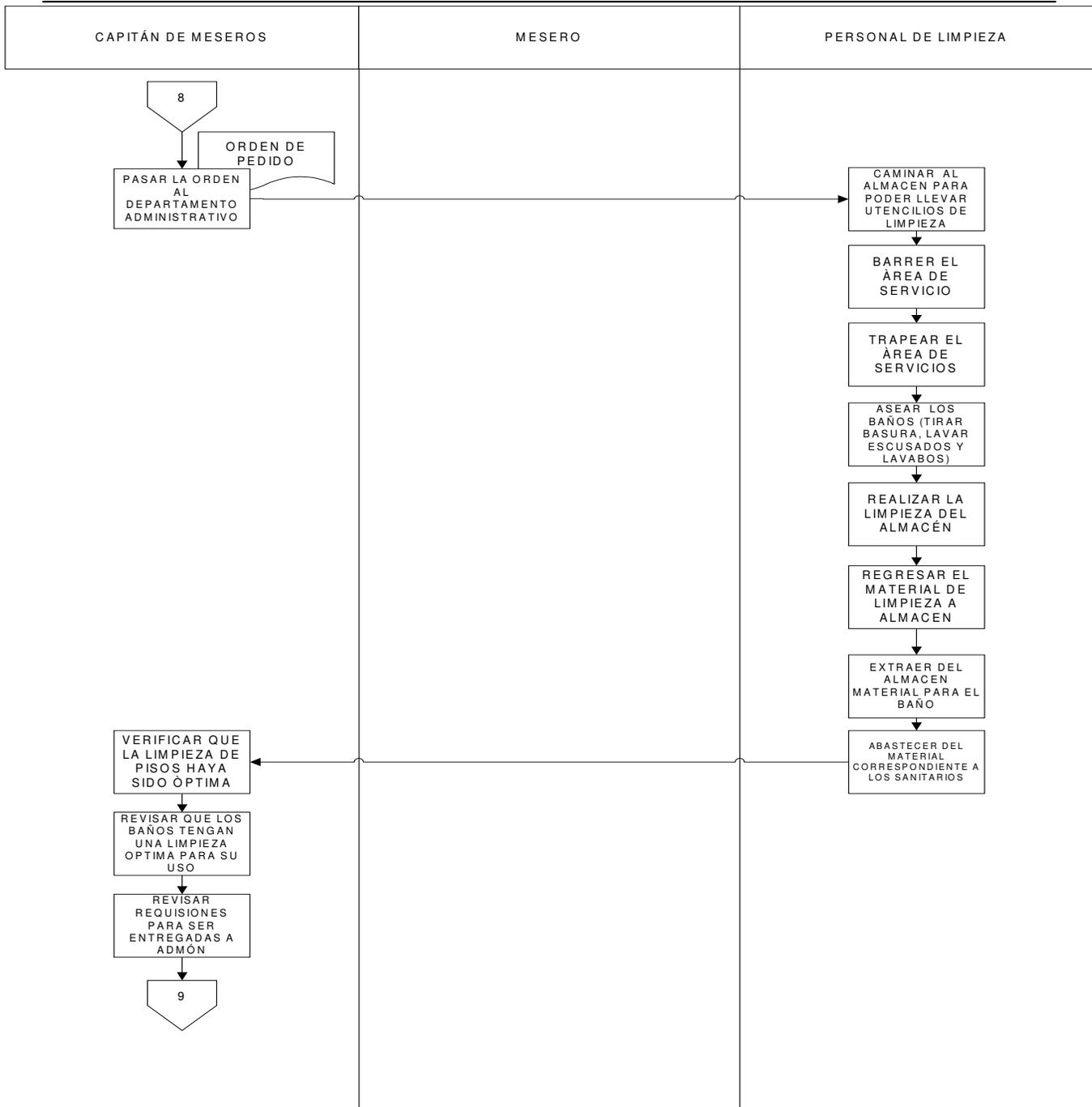
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA CIERRE DE OPERACIONES DIARIAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

134

De

150

Sustituye a

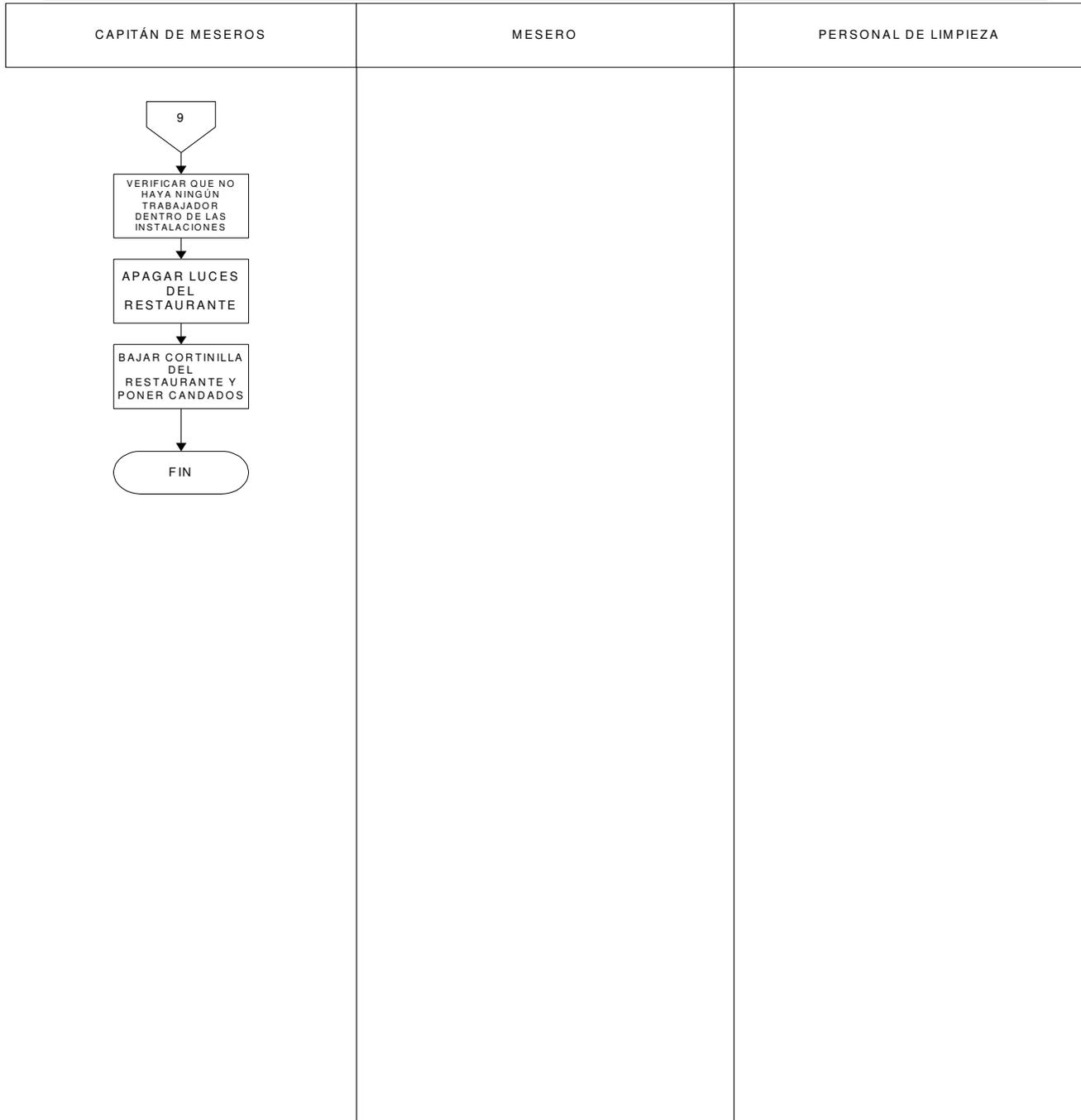
Página

De

De fecha

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO PARA CIERRE DE OPERACIONES DIARIAS



Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

135

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

FORMAS

✓ ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

RESTAURANTE POZOLONGO

SOLICITUD DE ARTÍCULOS DE PAPELERÍA

FECHA DE PEDIDO / /

ÁREA DE PEDIDO _____

Marque en las columnas la clave del material, el nombre y la cantidad requerida

Clave	Nombre	Cantidad	Clave	Nombre	Cantidad

FIRMA DEL RESPONSABLE _____

FOLIO # 000-1

ÁREA DE PEDIDO

FOLIO # 000-1

FECHA / /

*Las claves de los artículos de papelería se anexan en el Capítulo IV (pág. 204).

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

139

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

FORMAS



RESTAURANTE POZOLONGO
REPORTES

REPORTE No. _____ PERÍODO: _____

ASUNTO:

ÁREA RECEPTORA:

RESPONSABLE (S):

ÁREAS INVOLUCRADAS:

I. OBJETIVO DEL REPORTE:

II. DATOS RELEVANTES:

III. CONCLUSIONES O SUGERENCIAS:

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



"POZOLONGO"

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

142

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

FORMAS

✓

ÁREA DE COCINA

RESTAURANTE POZOLONGO

SOLICITUD DE INSUMOS

FECHA DE PEDIDO / /

ÁREA DE PEDIDO _____

Marque en las columnas la clave del material, el nombre y la cantidad requerida

Clave	Nombre	Cantidad	Clave	Nombre	Cantidad

FIRMA DEL RESPONSABLE _____

FOLIO # 000-1

ÁREA DE PEDIDO _____

FOLIO # 000-1

FECHA / /

RESTAURANTE POZOLONGO

REQUISICION DE MATERIALES DIRECTOS

FECHA DE PEDIDO / /

ÁREA DE PEDIDO _____

Marque el nombre de los materiales directos y la cantidad requerida

Nombre	Cantidad	Nombre	Cantidad

REALIZO: _____ AUTORIZO: _____ REVISO: _____

FOLIO # 000-1

ÁREA DE PEDIDO _____

FOLIO # 000-1

FECHA / /

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

145

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

FORMAS

ÁREA DE SERVICIOS



FECHA: / /

ORDEN DE PEDIDO

RESTAURANTE POZOLONGO

PLATILLOS	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
<i>Pozole Rojo</i>			
Chico			
Mediano			
Grande			
<i>Pozole blanco</i>			
Chico			
Mediano			
Grande			
<i>Guarnición</i>			
<i>Crema</i>			
<i>Chicharrón</i>			
<i>Aguacate</i>			
<i>Tostadas</i>			
BEBIDAS			
<i>Refresco</i>			
<i>Agua sabor</i>			
<i>Cervezas</i>			
POSTRES			
<i>Duraznos</i>			
<i>Fresas con crema</i>			
<i>Arroz con leche</i>			
<i>Pay de limón</i>			
<i>Pay de cajeta</i>			
TOTAL			

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

146

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

FORMAS



RESTAURANTE POZOLONGO

FORMATO DE QUEJAS O SUGERENCIAS

Agradecemos el llenado de esta encuesta

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
El servicio le parece:			
La bienvenida es:			
La atención del mesero es:			
El platillo le resulta:			
El tamaño de su platillo es:			
Su bebida le resulto:			
Su postre es:			
El estacionamiento es:			
Los sanitarios son:			
La rokola es:			
El nombre de su mesero fue:			
Comentarios:			
Nombre y teléfono o e-mail:			

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

147

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades de pos-venta: Es continuar el esfuerzo inicial de ventas mediante acciones posteriores al cierre. Hay algunas acciones que son naturales y conocidas tales como preocuparse de que la entrega sea pronta, es asegurarse que el cliente esté satisfecho por completo del servicio.

Anfitrión: Persona que se encarga de dar la bienvenida a los invitados del restaurante, y asignarles mesa, así como despedir a los mismos.

Arqueo de caja: Es el corte de caja complementado con el recuento o verificación de las existencias en efectivo y de los documentos que forman parte del saldo de la cuenta respectiva, a una fecha determinada.

Autoridad: Facultad de ejercer el mando, poder recibido para ejercer la dirección de determinada actividad.

Bitácora de control de cobros: Es el libro donde se guardan y registran la historia de los procesos de compra y venta en un tiempo determinado.

Capacitación: Proceso formativo aplicado de manera sistemática y organizada, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades, y modificar actitudes.

Check list (Lista de verificación): Es un documento en donde se pueden recoger informaciones de eventos que están sucediendo o aquellos que ya sucedieron

Control de calidad: Las técnicas usadas para estandarizar algo. La función del control de calidad existe primordialmente como una organización de servicio, para conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y proporcionar asistencia al departamento de fabricación, para que la producción alcance estas especificaciones. Como tal, la función consiste en la colección y análisis de grandes cantidades de datos que después se presentan a diferentes departamentos para iniciar una acción correctiva adecuada.

Cortinilla: Metal que funge el papel de pared-puerta que sirve para proteger el local y la entrada del restaurante.

Cotizaciones: Es un documento utilizado por el departamento de administración en el área de compras, para identificar costos que nos ayuda a tomar decisiones de compra.

Detección de necesidades: Es la metodología utilizada para definir y determinar carencias, falta de conocimientos y habilidades para poder determinar un plan a seguir.

Egresos: Representan las obligaciones que debe adquirir la compañía para sostener su operación.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

148

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Estado financiero: Es el resumen de ganancias y pérdidas de la empresa en un periodo determinado.

Estándares: Son acuerdos normas documentadas que contienen especificaciones y otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías, o definiciones de características, para asegurar que los materiales productos, procesos y servicios se ajusten a su propósito.

Factura: Documento que el restaurante entrega al invitado, si éste así lo requiere, que acredita la realización de su compra y servicio, por el importe reflejado en la misma.

Gastos directos: Son los gastos imputables en forma directa a una unidad de producción, tales como los salarios del personal empleado en la producción y materiales directos.

Gastos indirectos: Comprenden los importes de los gastos que se incurren en las actividades asociadas a la producción que no son identificables.

Guarnición: Condimentos que sirven para acompañar al producto del restaurante, el pozole, y hacer que éste adquiera un sabor más exquisito, como lo son: aguacate, chicharrón, crema, tostadas, etc.

Información financiera: Es parte esencial del restaurante que nos ayuda a tomar las mejores decisiones financieras esta información está relacionada con las ventas, compras, servicios ofrecidos.

Investigación de mercado: Es la recopilación, registro y análisis sistemático de la información relacionada con el giro y competidores potenciales, para conocer el mercado.

Invitado: Nombre que se le designa a los clientes que se presentan en el restaurante, para hacerlos sentir bien.

J.U.A: Abreviación que se le da al cargo de Jefe de unidad administrativa.

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos del restaurante.

Manual de organización: Documento que contiene información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras además de contener la misión y visión.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

149

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Manual de procedimientos: El manual de procedimientos es el documento que contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades del restaurante.

Materiales directos: Son los materiales que se utilizan de manera directa en el proceso de producción, también denominado materias primas.

Nota de compra: Es el documento que comprueba de forma específica los artículos adquiridos, por el cual el vendedor da respuesta al comprador luego de haber recibido su nota.

Objetivos: Es la situación deseada de forma general que el restaurante intenta lograr, es una imagen que el restaurante pretende para el futuro.

Objetivos de demanda: Es el número de demandantes (comensales) que se desean tener en un tiempo determinado, y que son medibles y alcanzables.

Orden: Petición de consumo que el invitado realiza al mesero del restaurante.

Orden de pedido: Es el formato que el mesero ocupa para levantar pedido y por medio de la orden el invitado solicita el servicio de alimentos, señala de forma clara los tamaños, cantidades de los platillos y bebidas del restaurante.

Outsourcing: Consiste en la subcontratación de un servicio externo a la empresa, para poder llevar a cabo un proceso de la misma, que ésta no pueda realizar.

Plan publicitario: Es la estrategia general y tácticas específicas que se utilizarán para llegar a un segmento de mercado determinado y cumplir con los objetivos de mercadotecnia.

Planes: Es la forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados del restaurante.

Políticas: Son la lista de pasos que se plantea el restaurante para cumplir con su visión, son las directrices básicas de Pozolongo para generar acciones generales.

Políticas de cobro: Son las reglas establecidas de forma puntual para llegar al cobro de los servicios ofrecidos a sus invitados.

Presupuesto: Es la planeación y previsión de gastos e ingresos para un determinado lapso que es determinada por el área de administración, por lo general un año.

Elaboró

Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó

Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó

González Jiménez Oscar



“POZOLONGO”

Manual de
Procedimientos

Fecha

8 de diciembre del 2008

Página

150

De

150

Sustituye a

Página

De

De fecha

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Programa de capacitación: Es el desarrollar planes, programas y llevar a cabo la implementación es una guía de acción para crear en los individuos conocimientos, habilidades y actitudes.

Pruebas organolépticas: Es el método de poner a prueba el sentido del gusto en un individuo mediante la comparación sistemática de productos que son percibidos por el paladar y que buscan generar en él respuestas de sabor y determinar las mejores combinaciones.

Reporte financiero: Es el documento que sirve para registrar en término cuantitativo o monetario todas las actividades financieras de el restaurante.

Responsabilidad: Propiedad de la vida moral por la cual el sujeto se siente causa u origen de su actuación moral (y de sus consecuencias) por cuanto es fruto de su libertad o libre albedrío.

Vacante: Es el cargo laboral que se encuentra disponible dentro del restaurante.

Elaboró
Ayala Muñoz Miriam Fabiola
González Rivera Gloria Lizbeth

Revisó
Torres Serralde Christian Gabriel

Autorizó
González Jiménez Oscar

CAPÍTULO IV. ANEXOS VARIOS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. LOCALIZACIÓN DEL RESTAURANTE
3. DISTRIBUCIÓN INTERNA DEL RESTAURANTE
4. CATÁLOGO DE PROVEEDORES
5. CATÁLOGO CON CLAVES DE MATERIAS PRIMAS, ARTÍCULOS Y MATERIALES.
6. TRÁMITES DE APERTURA PARA EL RESTAURANTE

INTRODUCCIÓN

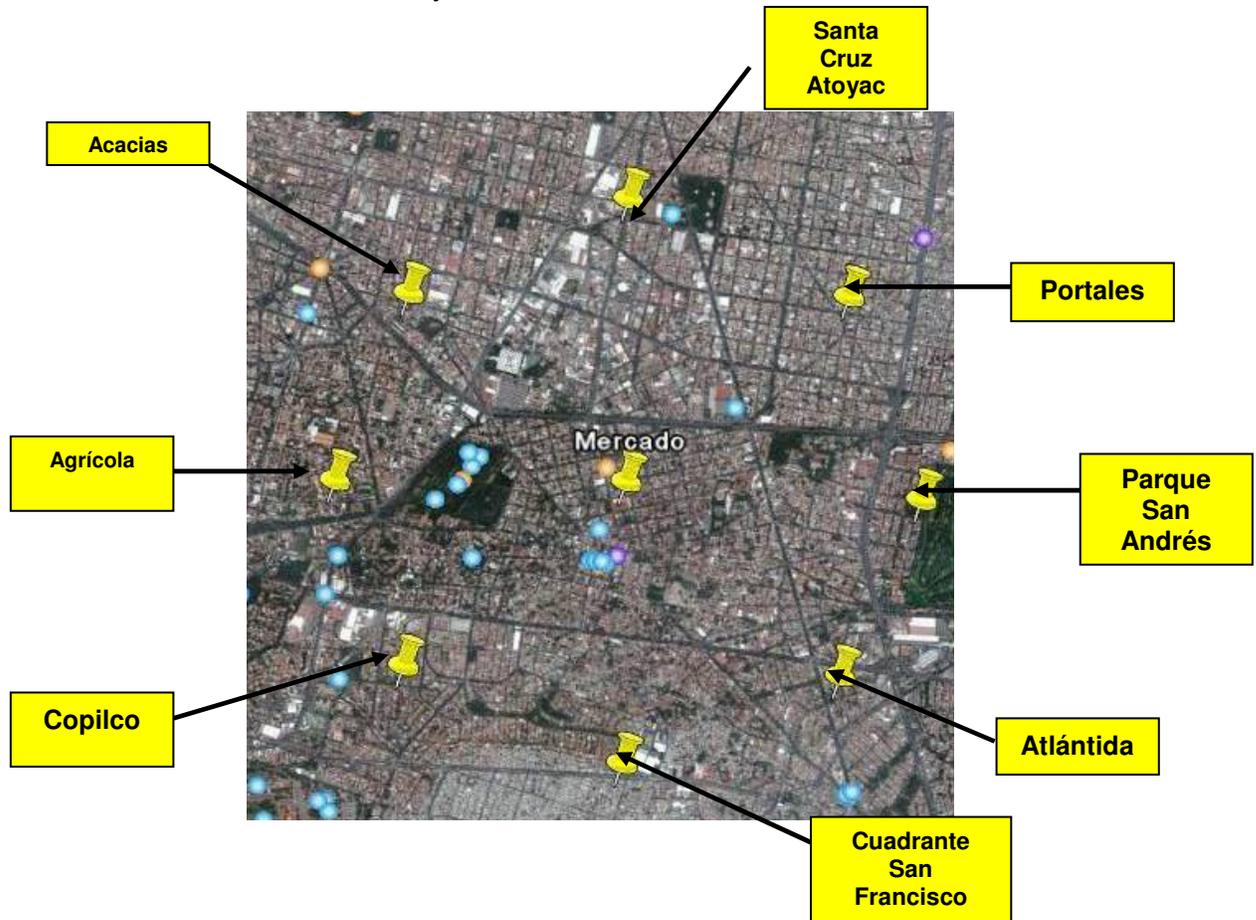
Debido a que todas las empresas cuentan con bases administrativas para su desarrollo y funcionamiento, se ha decidido integrar los siguientes anexos para el restaurante Pozolongo. Estos son algunos de los factores externos más importantes que envuelven a la organización, y que nos permitirán interpretar de una mejor forma la información que los manuales administrativos y de procedimientos contienen.

De tal forma, en este capítulo se responderán a las incógnitas más significativas que el proyecto presenta, como imágenes de ubicación externa e interna del restaurante así como los principales proveedores de las materias primas, además de información referente a los permisos de apertura que la Secretaría de Economía brinda de forma gratuita.

LOCALIZACIÓN DEL RESTAURANTE

Como primera información presentamos la ubicación geográfica del restaurante.

La imagen muestra en un principio la delegación Coyoacán vista desde el cielo. Esta imagen fue obtenida de la página Web Google Earth. Los letreros que rodean la imagen son colonias de referencia para poder ubicar al mercado de Coyoacán, siendo la calle de Allende no. 23, col del Carmen Coyoacán, C.P. 04111 la dirección del mercado.



DISTRIBUCIÓN INTERNA DEL RESTAURANTE

DESCRIPCIÓN.

De acuerdo a las necesidades de producción y comercialización, se decidió que el local tendrá las siguientes medidas:

10 m. de ancho x 12 m. de largo

En función de este espacio se le adecuará al local las instalaciones de servicio de acuerdo a los siguientes parámetros:

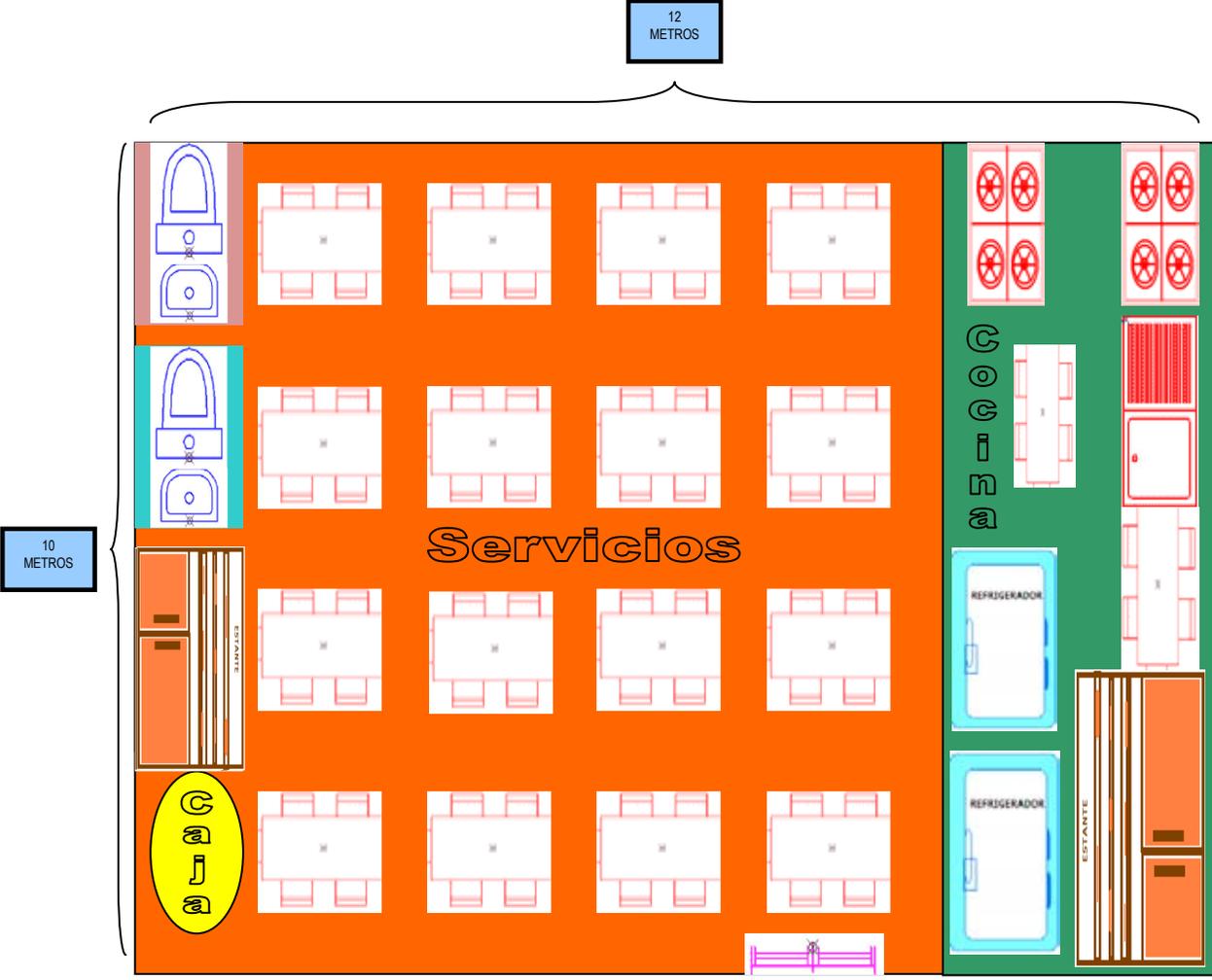
- Se instalarán para el servicio 15 mesas acompañadas de 4 sillas, cada una sumando un total de 60 sillas para los comensales.
- Dos baños, los cuales se dividirán, uno para damas y otro para caballeros, los cuales contarán cada uno con una taza, un lavabo y un espejo completo.

En la cocina del local se instalarán:

- Tres parrillas, un fregadero, un refrigerador para almacenar y conservar en condiciones óptimas la materia prima, y un segundo refrigerador para refrescos en general.
- Un estante - vitrina para guardar los utensilios de cocina, tales como ollas de barro y de peltre
- Se contarán con dos mesas de trabajo en la cocina para facilitar la preparación de los alimentos.

La descripción interna de la planta propuesta ayuda a mantener la imagen de los diversos movimientos que se llevarán en las áreas de servicio y cocina del restaurante, sin embargo para la descripción del área administrativa y vestidores se decidió no tomarse en cuenta la descripción debido al poco movimiento que existe en ese departamento.

DISTRIBUCIÓN INTERNA DEL RESTAURANTE



CATÁLOGOS DE PROVEEDORES

1. VERDURAS y VEGETALES			
NOMBRE:	"Central de Abastos de la Ciudad de México, zona de frutas y legumbres local 3 B"		
DIRECCIÓN:	México		
TELÉFONO (S)	(55) 5634 3469		
E-MAIL:	dptovta@fegam.com		
GIRO:	Servicios		
FABRICANTE		DISTRIBUIDOR	OTRO
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	Pago de inmediato		
DESCUENTO (S):	Al comprar por mayoreo es el 5%		
2. CARNE			
NOMBRE:	"Carnicería Janeth"		
DIRECCIÓN:	Av. De Las Torres, Mza. 15, Lote 10, Col Torres de Potrero, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01840, México, D.F.		
TELÉFONO (S)	(55) 1520 – 3334		
E-MAIL:	pqliliana@hotmail.com		
GIRO:	Servicios		
FABRICANTE		DISTRIBUIDOR	OTRO
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	Semanal		
DESCUENTO (S):	10% en pago por anticipado		

CATÁLOGOS DE PROVEEDORES

3. MOBILIARIO DE SERVICIO			
NOMBRE:	"Grupo Reimse"		
DIRECCIÓN:	Callejón de Colima 6 – Bis. Col. Coyoacán C.P. 04000		
TELÉFONO	Tel y Fax: 56 59 06 19 o 55 54 34 11		
E-MAIL:	reimse@delquin.com.mx		
GIRO:	Industria		
FABRICANTE		DISTRIBUIDOR	OTRO
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	28 días		
DESCUENTO (S):	20% en pago por anticipado		
4. MANTELERIA			
NOMBRE:	"Parisina S.A. de C.V."		
DIRECCIÓN:	Centro Histórico de la Ciudad de México No. 67 México		
TELÉFONO	Tel: (+55) 5581-5033, 5581-5210 Fax: (+55) 5582-6969		
E-MAIL:	ventas@dumex.com.mx		
GIRO:	Industria		
FABRICANTE		DISTRIBUIDOR	OTRO
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	Pago inmediato		
DESCUENTO (S):	Compra de mayoreo		

CATÁLOGOS DE PROVEEDORES

5. JARCEÍA			
NOMBRE:	"Distribuidora S.A. de C.V."		
DIRECCIÓN:	Calle de Roldan No. 26 Col. Centro		
TELÉFONO (S)	(55) 55 21 49 83		
E-MAIL:	ventas@distribuidora.com		
GIRO:	Industria		
FABRICANTE		DISTRIBUIDOR	OTRO
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	Pago inmediato		
DESCUENTO (S):	5 %		
6. OLLAS INDUSTRIALES			
NOMBRE:	"Grupo Cosmos"		
DIRECCIÓN:	Calle López No. 82 Col. Centro		
TELÉFONO (S)	55181562		
E-MAIL:			
GIRO:	Industria		
FABRICANTE		DISTRIBUIDOR	OTRO
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	28 días		
DESCUENTO (S):	15% en pago por anticipado		

CATÁLOGOS DE PROVEEDORES

7. PAPELERÍA (A)			
NOMBRE:	"Grupo Papelero Ramsa, S.A. de C.V."		
DIRECCIÓN:	Jesús Ma. No. 112 Lc. B Col. Centro 06090 México, D.F. México		
TELÉFONO (S)	(+55) 5542-3660, 5491-1499, 5542-2552 // Fax: (+55) 5986-5094, 5491-1499		
E-MAIL:	pedidos@gpopramsa.com.mx		
GIRO:	Comercializadora		
FABRICANTE	DISTRIBUIDOR	OTRO	
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	30 días		
DESCUENTO (S):	10% en pago por anticipado		

8. PAPELERÍA (B)			
NOMBRE:	"Distribuidora Papelera S. A de C.V."		
DIRECCIÓN:	Natal No. 612 Col. Lindavista 07300 México, D.F. México		
TELÉFONO (S)	(+55) 5752-8346 // Fax: (+55) 5586-1737		
E-MAIL:	vta@dpapelera.com		
GIRO:	Comercializadora		
FABRICANTE	DISTRIBUIDOR	OTRO	
REPUTACIÓN:	BUENA	REGULAR	MALA
CONDICIONES DE PAGO:	30 días		
DESCUENTO (S):	10% en pago por anticipado		

CATÁLOGO CON CLAVES DE MATERIAS PRIMAS, ARTÍCULOS Y MATERIALES.

Este apartado responde a la necesidad de tener un listado de claves para poder llenar la orden de pedido de material dentro de la organización.

Cada uno de los jefes de área será el encargado de llenar estos pedidos correspondientes a su área apoyándose de las claves de su área correspondiente.

Las claves de los materiales fueron creadas a partir de tres bases:

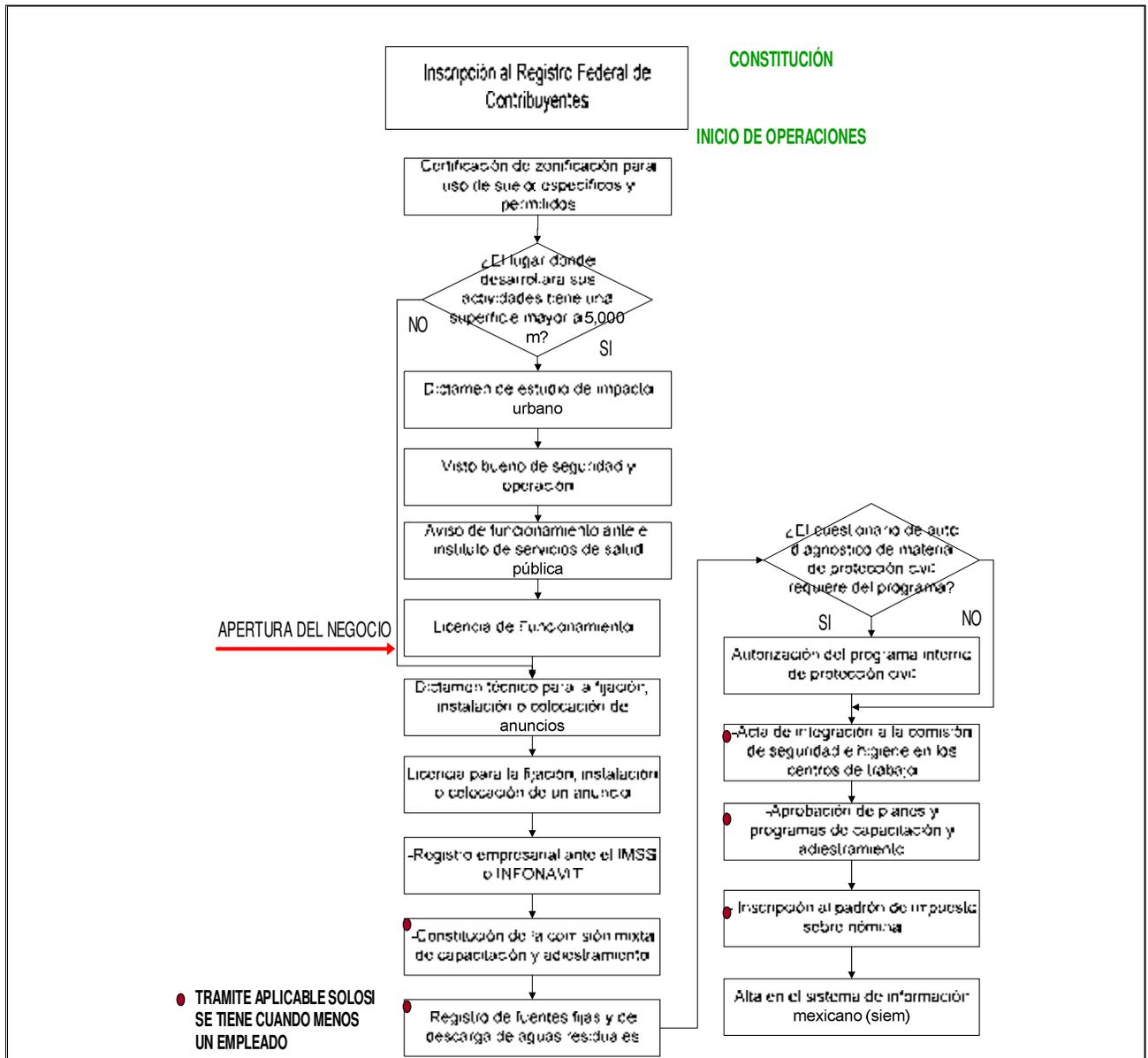
- La primera letra corresponde al área del restaurante en el que usualmente es requerido el producto en cuestión.
- El primer número está relacionado con el proveedor del material. En el catálogo de proveedores las divisiones se encuentran hechas por área, de tal forma que los proveedores de los materiales estén claramente especificados.
- El tercer par de números seguidos del renglón es para darle una numeración a las claves mencionadas.

La mayoría de los materiales mencionados son de uso común dentro del restaurante o en oficinas administrativas. Sin embargo, si algún material no requerido usualmente por el restaurante llegará a requerirse, los jefes de área podrán hacer mención del mismo simplemente con escribir el nombre del material.

CATÁLOGO CON CLAVES DE MATERIAS PRIMAS, ARTÍCULOS y MATERIALES.

Cocina		Servicios		Administrativo	
Materia Prima	Clave de Pedido	Material Limpieza	de Clave de Pedido	Material de Oficina	Clave de Pedido
Aguacate	C1-01	Mandiles	S4-01	Borrador	A7-01
Ajo	C1-02	Manteles	S4-02	Cinta Adhesiva	A7-02
Cebolla	C1-03	Aromatizante	S5-01	Cinta Canela	A7-03
Chicharrón	C1-04	Bolsa de Basura	S5-02	Clips	A7-04
Chile Guajillo	C1-05	Destapa Caños	S5-03	Corrector	A7-05
Clavo	C1-06	Cloro	S5-04	Cúter	A7-06
Crema	C1-07	Cubeta	S5-06	Engrapadora	A7-07
Hierbas de Olor	C1-08	Escoba	S5-07	Grapas	A7-08
Lechuga	C1-09	Guantes de Plástico	S5-08	Hojas Tamaño Carta	A7-09
Limón	C1-10	Jabón Liquido	S5-09	Hojas Tamaño Oficio	A7-10
Maíz Pozolero	C1-11	Jabón en Barra	S5-10	Lápiz	A7-11
Orégano	C1.12	Jalador	S5-11	Pluma	A7-12
Rábano	C1-13	Limpiador	S5-12	Plumón Fosforescente	A7-13
Tostadas	C1-14	Papel Higiénico	S5-13	Pos-Stick	A7-14
Carne de Puerco	C2-01	Toallas de Papel	S5-14	Tóner	A7-15
Carne de Pollo	C2-02	Trapeador	S5-15		
		Trapo	S5-16		
Otro Producto NO Mencionado en la Lista // Clave NM-00					

TRAMITES DE APERTURA PARA EL RESTAURANTE.



FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

El siguiente apartado presenta información referente a los procedimientos y trámites indispensables requeridos por la Secretaría de Economía para la apertura de un restaurante en la zona de Coyoacán para personas físicas.

Los siguientes son los permisos que se manejan en la Secretaría de Economía. Señalamos que los formatos no serán incluidos dentro del proyecto, pero si se tomará en cuenta la información correspondiente a cada uno de ellos.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título: INSCRIPCIÓN AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

Descripción:

Trámite mediante el cual se lleva a cabo la inscripción ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para efecto de cumplimiento de las obligaciones fiscales correspondientes.

NOTA: Las personas físicas, al momento de tramitar su inscripción en el RFC, deberán presentar su CURP

Gestión:

Administración Local de Recaudación, en los Módulos de Atención Fiscal, en los Módulos de Recepción de Trámites Fiscales y a través del Buzón Fiscal; información al contribuyente México, D.F. Lada (55) Tel. 01 80 04 63 67 28

Respuesta:

Desde la respuesta inmediata hasta 3 días hábiles.

Vigencia:

Indefinida.

Formato:

R1 / Solicitud de Cédula de Identificación Fiscal con CURP con el anexo correspondiente.

Costo:

Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

CERTIFICACIÓN DE ZONIFICACIÓN PARA USO DE SUELO: ESPECÍFICO Y PERMITIDOS

Descripción:

Trámite mediante el cual se hace constar si un uso de suelo esta permitido o prohibido para determinado inmueble, conforma a los programas de desarrollo urbano.

Gestión:

Dirección General de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI)/Dirección del Registro de los Planes y Programas de Desarrollo Urbano/ San Antonio Abad No. 32, Col. Tránsito México, D.F. Lada (55) Tel. 51 30 21 00 o en las Ventanillas Únicas Delegacionales del D.D.F. México, D.F. / Ventanilla Única de Gestión Av. San Antonio 256 Col. Ampliación Nápoles México, D.F. Tel. 55 63 34 00 (de 9:00 a 14:00 Hrs.)

Respuesta:

5 días hábiles desde la presentación de su solicitud.

Vigencia:

2 años para ejercer el derecho que confiere.

Formato:

DU03

Costo:

\$631.20 pesos.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:
DICTAMEN DE ESTUDIO DE IMPACTO URBANO

Descripción:

Trámite previo que deberán llevar a cabo los solicitantes de autorización, licencia o registro de manifestación de proyectos de uso no habitacional de más de 5,000 m² de construcción; de usos mixtos de 5,000 o más m² de construcción; de estaciones de servicios de combustibles para carburación como gasolina, diesel, gas LP y gas natural, para servicio público y/o autoconsumo, crematorios y en las que se aplique la norma de ordenación general no. 10.

Gestión:

Dirección General de Desarrollo Urbano, Dirección de Control de Desarrollo Urbano y Regulación Territorial Av. San Antonio Abad No. 32 Col. Tránsito Delegación Cuauhtémoc horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 hrs.

Respuesta:

15 días hábiles.

Vigencia:

2 años.

Formato:

AU-27

Costo:

\$3,148 pesos.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título: VISTO BUENO DE SEGURIDAD Y OPERACIÓN

Descripción:

Trámite a través del cual se hace constar que el establecimiento en cuanto a su edificación e instalaciones, reúne las condiciones necesarias de seguridad para su operación y funcionamiento.

Gestión:

Ventanillas Únicas Delegacionales del D.D.F. México, D.F. (de 9:00 a 14:00 Hrs.)
Ventanilla Única de Gestión Av. San Antonio 256 1 Piso Col. Ampliación Nápoles México, D.F. Lada (55) Tel. 56 11 31 67 y 563 34 00 (de 9:00 a 15:00 Hrs.)

Respuesta:

3 días hábiles.

Vigencia:

3 años (renovación).

Formato:

AU19

Costo:

Gratuito

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

AVISO DE FUNCIONAMIENTO ANTE EL INSTITUTO DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA

Descripción:

Documento expedido por el Instituto de Servicios de Salud Pública del Estado, por medio del cual se autoriza que un establecimiento de menor riesgo opere y funcione.

Gestión:

Dirección General de Salud Pública y en la Dirección de Regulación Sanitaria / José Antonio Torres No. 661 P.B. Col. Asturias, México, D.F. Lada (55) Tel. 57 41 48 62 Ext. 423 o 424 (de 8:30 a 13:30 Hrs.)

Respuesta:

Inmediata.

Vigencia:

Indefinida (quedando sujeto a las inspecciones correspondientes).

Formato:

Aviso de Funcionamiento.

Costo:

Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Descripción:

Documento que expide la autoridad competente para que una persona física o moral pueda desarrollar en un establecimiento mercantil, alguno de los giros cuyo funcionamiento lo requiera, debido a su impacto social

Gestión:

Ventanillas Únicas Delegacionales del D.D.F. de 9:00 a 14:00 Hrs.) Ventanilla Única de Gestión Av. San Antonio 256 Col. Ampliación Nápoles México, D.F. Lada (55) Tel. 55 36 90 40 Ext. 146 (de 9:00 a 15:00 Hrs.)

Respuesta:

Tipo A: 10 días hábiles // Tipo B: 20 días hábiles

Vigencia:

3 años.

Formato:

VU-EM-01

Costo:

Licencia tipo A \$5,5776.20; Licencia tipo B \$11,552.40.00

NOTA: Establecimientos con venta de bebidas alcohólicas se aumentará el 25% del valor catastral del área que sea ocupada para la venta. Licencia de otras actividades \$2.059.70

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

DICTAMEN TÉCNICO PARA LA FIJACIÓN, INSTALACIÓN, DISTRIBUCIÓN, UBICACIÓN, MODIFICACIÓN O COLOCACIÓN DE ANUNCIOS

Descripción:

Dictamen técnico que deberán obtener las personas físicas o morales para solicitar la licencia o permiso para la fijación, instalación, ubicación, modificación o colocación de anuncios permanentes o temporales, que se pretendan instalar en zonas de conservación patrimonial o históricas, en tápias, en vialidades primarias y/o que sean visibles de estas.

NOTA: Al obtener el dictamen técnico por parte de la Dirección General de Administración Urbana, deberá realizarse el trámite de solicitud de licencia o permiso ante la delegación correspondiente dentro de la vigencia de dicho dictamen (30 días hábiles) ya que caducado este, deberá de solicitarse un nuevo dictamen.

Gestión:

Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda Dirección General de Administración Urbana, Dirección de Equipamiento y Mobiliario Urbano Monterrey 206, Colonia Roma Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760 De lunes a viernes (de 9:00 a 15:00 horas). Teléfono 51 30 21 00 Lunes a viernes (de 9:00 a 15:00 horas).

Respuesta:

15 días hábiles.

Vigencia:

30 días hábiles.

Formato:

Escrito Libre.

Costo:

Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

LICENCIA PARA LA FIJACIÓN, INSTALACIÓN O COLOCACIÓN DE ANUNCIO

Descripción:

Trámite mediante el cual se otorga la licencia o permiso para fijar, instalar o colocar un anuncio o bien señalar, indicar, mostrar o difundir al público cualquier mensaje.

Gestión:

Ventanillas Únicas Delegacionales del D.D.F. México, D.F. (de 9:00 a 14:00 Hrs.)
Ventanilla Única de Gestión San Antonio Abad No. 32 Col. Transito México, D.F. Lada (55) Tel. 51 30 21 00 (de 9:00 a 15:00 Hrs.)

Respuesta:

10 días hábiles

Vigencia:

1 año (renovación).

Formato:

DGAU-407

Costo:

Se indica que existen diversas modalidades y cuyos costos son variables. Estipulado en el código Financiero del DF.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:
REGISTRO EMPRESARIAL ANTE EL IMSS Y EL INFONAVIT

Descripción:

El patrón deberá registrarse al igual que a sus trabajadores en el régimen obligatorio, cumpliendo con lo establecido en la Ley del Seguro Social, al hacerlo automáticamente quedarán registrados ante el INFONAVIT Y SAR.

Gestión:

Subdelegaciones/ México, D.F. Lada (55) Tel. 52 41 02 45 (de 9:00 a 14:00 Hrs.)

Respuesta:

15 días hábiles.

Vigencia:

Indefinida.

Formato:

Aviso de inscripción patronal AFIL01 Formato de inscripción de las empresas en el Seguro de Riesgo de Trabajo SSRT01003 Aviso de inscripción de cada uno de los trabajadores (mínimo uno) AFIL02; clem 01.

Costo:

Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Descripción:

Trámite mediante el cual se integra la constitución de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Nota: Este trámite tiene la naturaleza de conservación de información. Lo debe realizar toda empresa en donde rijan las relaciones de trabajo comprendidas en el Artículo 123, Apartado A de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos

Gestión:

Dirección General de Capacitación / Adolfo Ruiz Cortines No 3013 col. San Jerónimo Aculco Tel. 30 00 35 00 Ext. 3526 (de 9:30 a 14:30 Hrs.)

Respuesta:

No tiene plazo oficial de respuesta.

Vigencia:

Indefinida.

Formato:

DC1

Costo:

Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

REGISTRO DE FUENTES FIJAS Y DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES

Descripción:

Trámite que realizan los propietarios de establecimientos para que se les autorice la descarga de aguas residuales al sistema de alcantarillado urbano.

Gestión:

Dirección General de Gestión Ambiental del D.F./Dirección de Regulación y Gestión Ambiental de Aguas, Suelos y Residuos/Xalapa No. 15, Col. Roma Norte, México, D.F. Lada (55) Tel. 52 09 99 03 Ext. 6980(de 9:00 a 13:00 Hrs.) Ventanilla Única de Gestión Av. San Antonio 256 Col. Ampliación Nápoles México, D.F. Tel. 56 11 11 05 y 55 63 34 00 Ext. 379 (de 9:00 a 15:00 Hrs.)

Respuesta:

30 días hábiles.

Vigencia:

Indefinida.

Formato:

SMA-PDAR-05 e Instructivo y SMA-RFF-06 y Anexo.

Costo:

Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

APROBACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Descripción:

Trámite mediante el cual se aprueban los Planes y Programas de Capacitación de las empresas en la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS).

NOTA: El trámite se debe presentar dentro de los 15 días siguientes de haberse celebrado, revisado o prorrogado el contrato colectivo. Las empresas en las que no rija contrato colectivo, deben presentarlo dentro de los primeros sesenta días de los años impares.

Gestión:

Dirección General de Capacitación Adolfo Ruiz Cortines No. 3313 Col. San Jerónimo Aculco, México D.F. Lada (55) 30 00 35 00 Ext. 3526 (de 9:30 a 14:30 Hrs.)

Respuesta:

Inmediata.

Vigencia:

Determinada en el programa propuesto y no debe exceder de 4 años.

Formato:

DC2.

Costo:

Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:
INSCRIPCIÓN EN EL PADRÓN DE IMPUESTO SOBRE NOMINAS

Descripción:
Trámite por medio del cual se integra al padrón de contribuyentes de la localidad.

Gestión:
Sub tesorería de Administración Tributaria Dirección de Registro (Tesorería del D.F.)/
Izazaga No. 89 6° Piso, Col. Centro, México, D.F. Lada (55) Tel. 57 09 00 30 (de 8:00 a
15:00 Hrs).

Respuesta:
Inmediata.

Vigencia:
No aplica vigencia.

Formato:
ISIN00996.

Costo:
Gratuito.

FORMATOS DE PERMISO DE APERTURA

Título:

ALTA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL MEXICANO (SIEM)

Descripción:

Trámite que deberán realizar las empresas industriales, comerciales y de servicios para darse de alta en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM).

Gestión:

Cámara correspondiente de acuerdo a las actividades que realiza. Mayor Información al Tel. 01 800 410 2000

Respuesta:

Inmediata.

Vigencia:

1 año (revalidación anual).

Formato:

Escrito libre.

Costo:

Comercio Pequeño Hasta 2 empleados \$100.00, 3 empleados \$300.00, 4 o más \$640.00
Comercio al por Mayor y Servicios Hasta 3 empleados \$300.00, 4 o más \$640.00
Industrial Hasta 2 empleados \$150.00, 3 a 5 \$350.00, 6 o más \$670.00 pesos.

CAPÍTULO V. SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES.

5.1. SUGERENCIAS

Como parte de este proyecto, se hacen las siguientes sugerencias:

- Seguir de cerca el desarrollo de estos manuales, desde su implementación y hasta su retroalimentación. Cualquier desviación que sucediera, deberá de ser estudiada y tomada en cuenta de forma inmediata, para identificar las causas que llevaron al problema y de esta forma dar una solución de mejora inmediata.
- Asegurar que todos los colaboradores implicados en los procedimientos del restaurante den lectura profunda a los manuales de organización, procedimientos y sus anexos, a fin de tener una idea clara de lo que representarán los procedimientos en forma real.
- Atender las dudas de los colaboradores implicados en los manuales de procedimientos, una vez que las operaciones del restaurante hayan dado inicio.
- Mantener abierto un canal de comunicación claro entre la alta gerencia y los colaboradores del restaurante para llevar un mejor control del desarrollo y aplicación de los manuales organizacionales y de procedimientos en el restaurante.
- Tener una mentalidad creativa al momento de presentarse alguna complicación en el desarrollo de los procedimientos del manual.
- Mantenerse actualizado en las tendencias internas y externas, a fin de encontrar nuevos métodos que le permitan al restaurante y sus trabajadores mejorar su desempeño diario.
- Mantener siempre clara la visión y misión de la organización.

5.2. CONCLUSIONES

Como se planteó al principio de este proyecto, la información, procesos y estructuras mencionadas en el mismo son propuestas de mejora, a aplicar una vez que el restaurante Pozolongo pueda iniciar sus operaciones. En este caso nuestra propuesta está enfocada a la parte administrativa del restaurante.

El hecho de que una empresa cuente con manuales administrativos, es importante y necesario, porque de esa manera se asientan las bases para alcanzar sus metas y manejar una cultura organizacional sana, además de que, tener los procedimientos de manera formal, ayuda a crecer tanto a la empresa como a sus colaboradores, quienes obtienen mejores resultados.

Las herramientas administrativas que se emplearon a lo largo de este manual de procedimientos son técnicas usualmente recurridas y de éxito ampliamente confirmado.

Se debe hacer una especial mención en el hecho de que los manuales representan guías de aplicación y como tal son susceptibles de error en su aplicación en cualquier parte de los procedimientos. Esto en parte se refiere al factor humano como limitante y al factor de imprevistos como segunda causa.

BIBLIOGRAFÍA.

- FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín. "Organización de Empresas", 2da. Edición, Mc-Graw-Hill, México, F.C.A-UNAM, 2004.
- FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín. "Metodología para el desarrollo de estudios organizacionales", México, F.C.A-UNAM, 1996.
- FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín. "Manuales administrativos: guía para su elaboración", México, F.C.A-UNAM, 1997.
- FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín. "Organigramas: normas generales para su preparación", México, F.C.A-UNAM, 1996.
- HALL Richard H, "Organizaciones, estructuras, procesos y resultados", México, Prentice-hall (6ª edición), 1996.
- KAST, Fremonte y Rosenzweig, James E. "Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias". México, Mc Graw Hill 1990.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). "Introducción al estudio del trabajo". México; editorial Limusa, (9a. Reimpresión), 1995.
- RODRIGUEZ VALENCIA Joaquín "Estudio de sistemas y procedimientos administrativos", ed. Thompson, México 3ra. Edición 2002.

MESOGRAFÍA.

- <http://www.economia.gob.mx/?P=7000>
- <http://www.potzollcalli.com.mx/>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Pozole>
- [http://www.clubplaneta.com.mx/cocina/receta de cocina para preparar pozole r ojo.htm](http://www.clubplaneta.com.mx/cocina/receta_de_cocina_para_preparar_pozole_r_ojo.htm)
- <http://earth.google.es>
- <http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIETU.pdf>
- <http://www.arqhys.com/contenidos/restaurantes-historia.html>
- <http://www.cocina-mexico.com/historia/Pozole.html>