

Manual de Organización y Procedimientos de Taquería

### Índice de Contenido

#### 1. **Introducción**

* Objetivo del Manual
* Alcance y Aplicación
* Visión y Misión de la Taquería
* Valores y Principios

#### 2. **Estructura Organizativa**

* Organigrama
* Descripción de Puestos
  + Gerente
  + Cocinero
  + Ayudante de Cocina
  + Mesero
  + Cajero
  + Personal de Limpieza

#### 3. **Procedimientos de Operación**

* Apertura del Establecimiento
* Preparación de Ingredientes
* Preparación de Alimentos
  + Procedimientos para cada tipo de taco
  + Salsas y complementos
* Atención al Cliente
* Manejo de Caja Registradora
* Cierre del Establecimiento

#### 4. **Control de Calidad**

* Estándares de Calidad de los Alimentos
* Procedimientos de Limpieza y Sanitización
* Manejo de Productos Perecederos
* Auditorías Internas

#### 5. **Seguridad e Higiene**

* Normas de Higiene Personal
* Seguridad en la Cocina
* Manejo de Desechos
* Procedimientos en Caso de Emergencias

#### 6. **Gestión de Inventarios**

* Registro y Control de Inventarios
* Procedimiento de Reabastecimiento
* Manejo de Proveedores

#### 7. **Servicio al Cliente**

* Protocolos de Atención y Servicio
* Manejo de Quejas y Sugerencias
* Técnicas de Venta

#### 8. **Capacitación y Desarrollo**

* Programas de Capacitación Inicial
* Entrenamiento Continuo
* Evaluaciones de Desempeño

#### 9. **Marketing y Promoción**

* Estrategias de Marketing
* Promociones y Ofertas Especiales
* Gestión de Redes Sociales

#### 10. **Aspectos Legales y Normativos**

* Cumplimiento de Regulaciones Sanitarias
* Licencias y Permisos
* Normas Laborales

### 1. Introducción

#### Objetivo del Manual

El objetivo de este Manual de Organización y Procedimientos es proporcionar una guía completa y detallada para la gestión y operación eficiente de nuestra taquería. Este documento tiene como finalidad establecer un conjunto de normas, políticas y procedimientos que aseguren la consistencia en la calidad de nuestros productos y servicios, así como en la experiencia del cliente.

#### Específicamente, este manual pretende:

1. **Establecer una estructura organizativa clara**: Definir roles y responsabilidades de cada miembro del equipo, promoviendo un ambiente de trabajo ordenado y eficiente.
2. **Estandarizar los procesos operativos**: Documentar los procedimientos necesarios para la preparación de alimentos, atención al cliente, manejo de caja y cierre del establecimiento, garantizando la uniformidad y calidad en todas las áreas de la taquería.
3. **Garantizar la seguridad e higiene**: Implementar prácticas de higiene y seguridad que cumplan con las normativas vigentes, asegurando un entorno seguro tanto para los empleados como para los clientes.
4. **Optimizar la gestión de recursos**: Describir métodos efectivos para la gestión de inventarios, reabastecimiento y manejo de proveedores, contribuyendo a la sostenibilidad económica del negocio.
5. **Promover un excelente servicio al cliente**: Proveer directrices para la atención y satisfacción del cliente, desarrollando habilidades de servicio y manejo de quejas que fortalezcan nuestra reputación.
6. **Facilitar la capacitación continua**: Establecer un marco para la formación y desarrollo del personal, asegurando que todos los empleados cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones con eficacia.
7. **Cumplir con las regulaciones legales**: Asegurar que todas las operaciones de la taquería estén en conformidad con las leyes y normativas locales, incluyendo regulaciones sanitarias, licencias y permisos necesarios.

Este manual será una herramienta en continua mejora, sujeta a revisiones y actualizaciones periódicas para adaptarse a las nuevas necesidades del negocio y a los cambios en el entorno regulatorio y competitivo. Todos los empleados deberán familiarizarse con el contenido de este manual y seguir los procedimientos aquí establecidos para asegurar el éxito continuo de nuestra taquería.

### Alcance y Aplicación

#### Alcance

Este Manual de Organización y Procedimientos es aplicable a todas las operaciones y actividades de nuestra taquería. Cubre todos los aspectos relacionados con la administración, preparación de alimentos, atención al cliente, gestión de inventarios, limpieza y mantenimiento, seguridad e higiene, y cumplimiento legal. Está diseñado para ser una referencia completa y exhaustiva para todos los empleados, independientemente de su nivel o función dentro de la taquería.

#### Aplicación

1. **Administración y Gestión**: Describe las políticas y procedimientos administrativos, incluyendo la planificación de horarios, manejo de personal, y supervisión de actividades diarias.
2. **Preparación de Alimentos**: Establece las recetas estándar, métodos de preparación, tiempos de cocción y presentación de los platos, asegurando la consistencia y calidad de los productos ofrecidos.
3. **Atención al Cliente**: Proporciona directrices sobre el trato al cliente, toma de pedidos, manejo de quejas y sugerencias, y técnicas de venta para mejorar la experiencia del cliente.
4. **Gestión de Inventarios**: Incluye procedimientos para el control de inventarios, reabastecimiento, almacenamiento adecuado de ingredientes y manejo de proveedores.
5. **Limpieza y Mantenimiento**: Detalla las tareas de limpieza diarias, semanales y mensuales, así como el mantenimiento de equipos y instalaciones para asegurar un ambiente higiénico y seguro.
6. **Seguridad e Higiene**: Define las normas de seguridad alimentaria, higiene personal, manejo de residuos y protocolos de emergencia, cumpliendo con las normativas vigentes.
7. **Cumplimiento Legal**: Asegura el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo licencias, permisos, regulaciones sanitarias y normas laborales.
8. **Capacitación y Desarrollo**: Incluye programas de capacitación para nuevos empleados, entrenamiento continuo y evaluaciones de desempeño para asegurar que todos los miembros del equipo estén preparados y competentes en sus roles.

#### Usuarios del Manual

* **Gerente**: Responsable de la implementación y supervisión de todas las políticas y procedimientos descritos en el manual.
* **Cocinero y Ayudante de Cocina**: Siguen las recetas y procedimientos de preparación de alimentos para asegurar la calidad y consistencia.
* **Mesero y Cajero**: Aplican las directrices de atención al cliente, manejo de caja y servicio para mejorar la experiencia del cliente.
* **Personal de Limpieza**: Realizan las tareas de limpieza y mantenimiento según los procedimientos establecidos para mantener un entorno seguro y limpio.
* **Todos los empleados**: Deben estar familiarizados con el contenido del manual y seguir las políticas y procedimientos para contribuir al éxito de la taquería.

Este manual es una herramienta esencial para la operación diaria de nuestra taquería y debe ser consultado y seguido por todos los empleados para asegurar una operación eficiente y de alta calidad.

### Visión y Misión de la Taquería

#### Visión

Nuestra visión es convertirnos en la taquería de referencia en nuestra comunidad, reconocida por la calidad excepcional de nuestros productos, la autenticidad de nuestros sabores y la excelencia en el servicio al cliente. Aspiramos a ser un lugar donde los clientes no solo disfruten de deliciosos tacos, sino que también experimenten un ambiente acogedor y familiar que los invite a regresar una y otra vez.

#### Misión

Nuestra misión es ofrecer a nuestros clientes una experiencia gastronómica única, basada en la autenticidad de la cocina mexicana y la frescura de nuestros ingredientes. Nos comprometemos a:

1. **Calidad y Autenticidad**: Preparar tacos auténticos utilizando ingredientes frescos y recetas tradicionales que reflejen la riqueza y diversidad de la cocina mexicana.
2. **Servicio al Cliente**: Brindar un servicio cálido, amigable y eficiente que haga sentir a cada cliente valorado y satisfecho.
3. **Higiene y Seguridad**: Mantener los más altos estándares de higiene y seguridad alimentaria, asegurando un ambiente limpio y seguro para nuestros clientes y empleados.
4. **Innovación y Mejora Continua**: Buscar constantemente nuevas formas de mejorar nuestros productos y servicios, innovando en nuestros menús y procedimientos para satisfacer las cambiantes preferencias de nuestros clientes.
5. **Responsabilidad Social**: Contribuir positivamente a nuestra comunidad, apoyando iniciativas locales y prácticas sostenibles que beneficien tanto al medio ambiente como a la sociedad.

Al adherirnos a estos principios, buscamos no solo satisfacer a nuestros clientes, sino también establecer relaciones duraderas con ellos y con nuestra comunidad, cimentando nuestra reputación como la mejor taquería de la región.

### Valores y Principios

#### Valores

1. **Calidad**: Nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad utilizando ingredientes frescos y técnicas de preparación auténticas que realcen los sabores tradicionales de la cocina mexicana.
2. **Integridad**: Operamos con honestidad y transparencia en todas nuestras actividades, manteniendo la confianza de nuestros clientes, empleados y proveedores.
3. **Servicio al Cliente**: Ponemos a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos, asegurándonos de que cada interacción sea positiva y memorable.
4. **Trabajo en Equipo**: Fomentamos un ambiente de colaboración y apoyo mutuo entre nuestros empleados, reconociendo que el éxito de la taquería depende del esfuerzo conjunto.
5. **Innovación**: Nos esforzamos por mejorar continuamente, explorando nuevas ideas y métodos para ofrecer una experiencia gastronómica excepcional y adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes.
6. **Responsabilidad Social**: Promovemos prácticas sostenibles y responsables que beneficien a nuestra comunidad y al medio ambiente, y apoyamos iniciativas locales que reflejen nuestros valores.
7. **Pasión**: Nos apasiona la cocina mexicana y nos dedicamos a compartir esa pasión con nuestros clientes a través de cada plato que servimos.

#### Principios

1. **Compromiso con la Calidad**: Desde la selección de ingredientes hasta la presentación de los platos, cada detalle importa. Nos aseguramos de que nuestros estándares de calidad se mantengan altos en todas las etapas de nuestra operación.
2. **Atención al Detalle**: Cada taco que preparamos y cada interacción con el cliente debe reflejar nuestro compromiso con la excelencia y la precisión.
3. **Consistencia**: Ofrecemos una experiencia uniforme a nuestros clientes, asegurando que cada visita sea tan buena como la anterior, con productos y servicios consistentes en calidad.
4. **Ética en el Trabajo**: Actuamos con ética en todas nuestras operaciones, respetando a nuestros empleados, proveedores y clientes, y cumpliendo con todas las normativas legales y sanitarias.
5. **Orientación al Cliente**: Escuchamos y valoramos las opiniones de nuestros clientes, utilizando su feedback para mejorar y adaptarnos a sus preferencias.
6. **Capacitación Continua**: Invertimos en la formación y desarrollo de nuestros empleados, proporcionándoles las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar sus roles de manera efectiva y profesional.
7. **Sostenibilidad**: Implementamos prácticas sostenibles que minimicen nuestro impacto ambiental, como el uso de ingredientes locales y la gestión responsable de residuos.

Adherirnos a estos valores y principios no solo guía nuestras operaciones diarias, sino que también establece la base para construir una reputación sólida y duradera en nuestra comunidad.

### 2. Estructura Organizativa

#### Organigrama

El organigrama de nuestra taquería está diseñado para reflejar una estructura clara y eficiente, que facilite la coordinación y el flujo de información entre todos los miembros del equipo. A continuación se presenta el organigrama de la taquería, seguido de una breve descripción de los roles y responsabilidades de cada puesto.

Gerente General

|

-------------------------

| |

Gerente de Cocina Gerente de Sala

| |

------------------ ------------------

| | | |

Cocinero Principal Ayudante de Cocina Meseros/Cajeros

| |

Personal de Limpieza

#### Descripción de Puestos

1. **Gerente General**
   * Responsable de la gestión global de la taquería, incluyendo la administración, finanzas, marketing y recursos humanos.
   * Supervisa a todos los gerentes y asegura que se cumplan los objetivos estratégicos del negocio.
   * Toma decisiones clave y resuelve problemas operativos importantes.
2. **Gerente de Cocina**
   * Supervisa las operaciones de la cocina, asegurando que todos los alimentos se preparen y cocinen de acuerdo con los estándares de calidad.
   * Coordina con los proveedores para la compra de ingredientes y materiales necesarios.
   * Gestiona al personal de cocina, incluyendo al cocinero principal, ayudantes de cocina y personal de limpieza.
3. **Gerente de Sala**
   * Encargado de la operación del área de servicio al cliente, incluyendo la supervisión de meseros y cajeros.
   * Asegura que los clientes reciban un servicio de alta calidad y que todas sus necesidades sean atendidas de manera oportuna.
   * Maneja la caja registradora y la contabilidad diaria del dinero en efectivo.
4. **Cocinero Principal**
   * Prepara y cocina los alimentos siguiendo las recetas y procedimientos establecidos.
   * Supervisa a los ayudantes de cocina y asegura la calidad y presentación de los platos.
   * Mantiene un entorno de trabajo limpio y organizado en la cocina.
5. **Ayudante de Cocina**
   * Asiste al cocinero principal en la preparación de ingredientes y la cocción de alimentos.
   * Realiza tareas de limpieza y mantenimiento en la cocina.
   * Asegura el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad alimentaria.
6. **Meseros/Cajeros**
   * Atienden a los clientes, toman pedidos y los entregan a la cocina.
   * Manejan la caja registradora y realizan transacciones de pago.
   * Proveen un servicio amable y eficiente, asegurando la satisfacción del cliente.
7. **Personal de Limpieza**
   * Responsable de la limpieza y mantenimiento general del establecimiento.
   * Asegura que todas las áreas, incluyendo la cocina y el área de servicio, estén limpias y ordenadas.
   * Sigue los procedimientos de sanitización y eliminación de residuos.

Esta estructura organizativa está diseñada para asegurar que cada miembro del equipo tenga un rol claro y específico, facilitando la coordinación y el funcionamiento eficiente de la taquería.

### Descripción de Puestos

#### Gerente

**Título del Puesto:** Gerente

**Reporta a:** Propietario o Director General

**Supervisa a:** Gerente de Cocina, Gerente de Sala, Cocinero Principal, Meseros/Cajeros, Personal de Limpieza

**Resumen del Puesto:** El Gerente es responsable de la administración global de la taquería, asegurando que todas las operaciones se realicen de manera eficiente y efectiva. Este rol incluye la supervisión del personal, la gestión financiera, la atención al cliente, y el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene. El Gerente también es el principal enlace entre el propietario y el personal, y es responsable de la implementación de las políticas y procedimientos establecidos en el manual.

**Responsabilidades y Tareas Principales:**

1. **Gestión Administrativa:**
   * Desarrollar y supervisar los planes operativos diarios y a largo plazo.
   * Administrar los recursos financieros, incluyendo la elaboración de presupuestos y la gestión de los costos operativos.
   * Mantener registros precisos de todas las transacciones financieras y preparar informes mensuales de rendimiento.
2. **Supervisión del Personal:**
   * Reclutar, seleccionar y capacitar al personal, asegurando que todos los empleados comprendan y sigan las políticas y procedimientos de la taquería.
   * Asignar tareas y responsabilidades a los empleados, supervisando su desempeño y proporcionando retroalimentación constructiva.
   * Fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, resolviendo conflictos y promoviendo la motivación y el desarrollo del equipo.
3. **Atención al Cliente:**
   * Asegurar que todos los clientes reciban un servicio de alta calidad y resolver cualquier queja o problema que pueda surgir.
   * Implementar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad a largo plazo.
4. **Control de Calidad:**
   * Supervisar la preparación de alimentos y la presentación de los platos para asegurar que cumplan con los estándares de calidad establecidos.
   * Realizar auditorías regulares de higiene y seguridad para garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.
5. **Gestión de Inventarios:**
   * Monitorear y controlar los niveles de inventario, asegurando que siempre haya suficiente stock de ingredientes y suministros.
   * Negociar con proveedores y gestionar las órdenes de compra de manera eficiente.
6. **Marketing y Promoción:**
   * Desarrollar e implementar estrategias de marketing para atraer nuevos clientes y mantener a los clientes actuales.
   * Coordinar promociones especiales, eventos y actividades que puedan aumentar las ventas y la visibilidad de la taquería.
7. **Cumplimiento Legal y Normativo:**
   * Asegurar que todas las operaciones de la taquería cumplan con las leyes y regulaciones locales, incluyendo licencias, permisos y normativas sanitarias.
   * Mantenerse actualizado con los cambios en las leyes y regulaciones que puedan afectar la operación de la taquería.

**Requisitos del Puesto:**

* Experiencia previa en gestión de restaurantes o en un puesto similar.
* Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de personal.
* Conocimientos sólidos de administración financiera y control de inventarios.
* Habilidad para resolver problemas y tomar decisiones de manera efectiva.
* Excelentes habilidades de comunicación y atención al cliente.
* Conocimiento de las normativas de higiene y seguridad alimentaria.

El Gerente es una pieza clave en el éxito de la taquería, y su capacidad para gestionar eficientemente todas las áreas del negocio determinará la calidad de la operación y la satisfacción del cliente.

### Descripción de Puestos

#### Cocinero

**Título del Puesto:** Cocinero

**Reporta a:** Gerente de Cocina

**Supervisa a:** Ayudante de Cocina (si aplica)

**Resumen del Puesto:** El Cocinero es responsable de la preparación y cocción de los alimentos de acuerdo con las recetas y estándares de la taquería. Asegura que todos los platos se preparen con los más altos estándares de calidad y presentación, y que se sigan las normativas de higiene y seguridad alimentaria. El Cocinero trabaja en estrecha colaboración con el Gerente de Cocina y otros miembros del equipo para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para los clientes.

**Responsabilidades y Tareas Principales:**

1. **Preparación de Alimentos:**
   * Seguir las recetas y procedimientos establecidos para la preparación de tacos, salsas, guarniciones y otros platos del menú.
   * Asegurar que todos los ingredientes se utilicen de manera eficiente y sin desperdicio.
   * Realizar la preparación previa de ingredientes, como cortar, picar y marinar, para garantizar que todo esté listo para la cocción.
2. **Cocción y Presentación:**
   * Cocinar los alimentos a la temperatura adecuada y según los tiempos de cocción especificados.
   * Asegurar que la presentación de los platos sea atractiva y cumpla con los estándares de la taquería.
   * Verificar que todos los platos se preparen de manera consistente y cumplan con los requisitos de calidad.
3. **Control de Calidad:**
   * Inspeccionar los ingredientes y productos alimenticios para garantizar su frescura y calidad.
   * Implementar y mantener los estándares de calidad en todas las etapas de la preparación de alimentos.
   * Participar en pruebas de degustación y ajustes de recetas según sea necesario.
4. **Higiene y Seguridad:**
   * Mantener una estación de trabajo limpia y organizada durante todo el turno.
   * Seguir las normativas de higiene y seguridad alimentaria, incluyendo el uso de equipo de protección personal y la limpieza adecuada de utensilios y superficies.
   * Reportar cualquier problema de seguridad o higiene al Gerente de Cocina.
5. **Colaboración en la Cocina:**
   * Trabajar en equipo con el personal de cocina para asegurar un flujo de trabajo eficiente.
   * Coordinar con el Ayudante de Cocina y otros miembros del equipo para garantizar que todas las órdenes se preparen y se sirvan a tiempo.
   * Comunicar cualquier necesidad o problema al Gerente de Cocina de manera oportuna.
6. **Gestión de Inventarios:**
   * Ayudar en el control de inventarios de ingredientes y suministros.
   * Informar al Gerente de Cocina sobre las necesidades de reabastecimiento y cualquier discrepancia en el inventario.
   * Asegurar que todos los ingredientes se almacenen adecuadamente y se roten según el principio de "primero en entrar, primero en salir" (PEPS).

**Requisitos del Puesto:**

* Experiencia previa como cocinero en un entorno de restaurante, preferiblemente en cocina mexicana.
* Conocimiento de técnicas culinarias y procedimientos de cocina.
* Habilidad para seguir recetas y procedimientos detallados.
* Capacidad para trabajar bajo presión en un entorno de ritmo rápido.
* Conocimiento de normativas de higiene y seguridad alimentaria.
* Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para trabajar en equipo.
* Flexibilidad para trabajar en horarios variables, incluidos fines de semana y días festivos.

El Cocinero juega un papel crucial en la taquería, asegurando que cada plato se prepare con cuidado y precisión para proporcionar una experiencia culinaria excepcional a nuestros clientes. Su dedicación a la calidad y la consistencia es fundamental para el éxito de la taquería.

### Descripción de Puestos

#### Ayudante de Cocina

**Título del Puesto:** Ayudante de Cocina

**Reporta a:** Cocinero Principal y Gerente de Cocina

**Supervisa a:** N/A

**Resumen del Puesto:** El Ayudante de Cocina apoya al Cocinero Principal en la preparación y cocción de los alimentos. Es responsable de la preparación previa de ingredientes, el mantenimiento de la limpieza en la cocina y la ejecución de tareas básicas de cocina. Este rol es esencial para garantizar que la cocina funcione de manera eficiente y que los platos se preparen y se sirvan a tiempo, manteniendo los estándares de calidad e higiene de la taquería.

**Responsabilidades y Tareas Principales:**

1. **Preparación de Ingredientes:**
   * Lavar, pelar, cortar y picar verduras, frutas y otros ingredientes según las necesidades del menú.
   * Medir y preparar ingredientes según las recetas y las instrucciones del Cocinero Principal.
   * Marinar carnes y preparar salsas y aderezos bajo la supervisión del Cocinero Principal.
2. **Asistencia en la Cocina:**
   * Apoyar al Cocinero Principal en la cocción y preparación de los platos.
   * Seguir las indicaciones del Cocinero Principal para asegurar la correcta ejecución de los platos.
   * Ayudar en la presentación de los platos antes de ser servidos.
3. **Mantenimiento de la Limpieza:**
   * Mantener limpia y ordenada la estación de trabajo durante todo el turno.
   * Lavar utensilios, ollas, sartenes y otros equipos de cocina.
   * Realizar tareas de limpieza general en la cocina, incluyendo barrer, trapear y limpiar superficies de trabajo.
4. **Cumplimiento de Normativas de Higiene y Seguridad:**
   * Seguir estrictamente las normas de higiene y seguridad alimentaria, incluyendo el uso adecuado de equipo de protección personal.
   * Asegurar que todos los alimentos se almacenen adecuadamente y que se respeten las fechas de caducidad.
   * Informar al Cocinero Principal o al Gerente de Cocina sobre cualquier problema de higiene o seguridad.
5. **Gestión de Residuos:**
   * Manejar y desechar adecuadamente los residuos y desechos de la cocina.
   * Seguir los procedimientos de reciclaje y eliminación de basura establecidos por la taquería.
6. **Soporte en la Gestión de Inventarios:**
   * Ayudar en la recepción y almacenamiento de entregas de proveedores.
   * Informar al Cocinero Principal sobre la falta de ingredientes o suministros.
   * Asegurar que todos los productos se roten correctamente siguiendo el principio de "primero en entrar, primero en salir" (PEPS).

**Requisitos del Puesto:**

* Experiencia previa en una cocina o en un entorno de preparación de alimentos es preferible.
* Conocimiento básico de técnicas culinarias y procedimientos de cocina.
* Habilidad para trabajar bajo supervisión y seguir instrucciones detalladas.
* Capacidad para mantener la limpieza y el orden en un entorno de trabajo de ritmo rápido.
* Conocimiento de las normativas de higiene y seguridad alimentaria.
* Buena capacidad de comunicación y habilidades interpersonales.
* Flexibilidad para trabajar en horarios variables, incluidos fines de semana y días festivos.

El Ayudante de Cocina es una parte fundamental del equipo de cocina, proporcionando el soporte necesario para que los cocineros principales puedan realizar su trabajo de manera eficiente. Su contribución ayuda a mantener la calidad y la consistencia de los platos servidos, así como la limpieza y seguridad de la cocina.

### Descripción de Puestos

#### Mesero

**Título del Puesto:** Mesero

**Reporta a:** Gerente de Sala

**Supervisa a:** N/A

**Resumen del Puesto:** El Mesero es responsable de proporcionar un servicio al cliente de alta calidad, asegurando que los clientes tengan una experiencia positiva y satisfactoria en la taquería. Esto incluye tomar pedidos, servir alimentos y bebidas, gestionar pagos y mantener un ambiente limpio y acogedor en el área de servicio.

**Responsabilidades y Tareas Principales:**

1. **Atención al Cliente:**
   * Dar la bienvenida a los clientes y acompañarlos a sus mesas.
   * Presentar el menú y responder preguntas sobre los platos y bebidas disponibles.
   * Ofrecer recomendaciones basadas en las preferencias del cliente.
2. **Toma de Pedidos:**
   * Tomar pedidos de alimentos y bebidas de manera precisa y eficiente.
   * Introducir los pedidos en el sistema de punto de venta (POS) para que la cocina los reciba de manera oportuna.
   * Asegurarse de que los pedidos especiales o restricciones dietéticas se comuniquen claramente a la cocina.
3. **Servicio de Alimentos y Bebidas:**
   * Servir alimentos y bebidas a los clientes de manera profesional y cortés.
   * Verificar que los platos servidos sean correctos y cumplan con los estándares de presentación de la taquería.
   * Atender cualquier necesidad adicional de los clientes durante su comida.
4. **Gestión de Pagos:**
   * Preparar la cuenta de los clientes y procesar los pagos de manera precisa.
   * Manejar efectivo, tarjetas de crédito y otras formas de pago siguiendo los procedimientos establecidos.
   * Asegurarse de que la caja registradora tenga el cambio necesario y realizar cierres de caja al final del turno.
5. **Mantenimiento del Área de Servicio:**
   * Mantener las mesas y el área de servicio limpias y ordenadas.
   * Preparar las mesas para nuevos clientes, incluyendo la reposición de servilletas, cubiertos y condimentos.
   * Colaborar en tareas de limpieza general al final del turno o según sea necesario.
6. **Manejo de Quejas y Sugerencias:**
   * Escuchar y resolver quejas de los clientes de manera profesional y cortés.
   * Comunicar cualquier problema serio al Gerente de Sala para una resolución adecuada.
   * Recoger sugerencias de los clientes y transmitirlas al Gerente de Sala.
7. **Colaboración con el Equipo:**
   * Trabajar en estrecha colaboración con otros meseros, cocineros y personal de limpieza para asegurar un servicio fluido y eficiente.
   * Ayudar a otros miembros del equipo según sea necesario, incluyendo el apoyo en tareas de la cocina y la limpieza.

**Requisitos del Puesto:**

* Experiencia previa como mesero o en un puesto similar en la industria de la restauración.
* Excelentes habilidades de comunicación y atención al cliente.
* Capacidad para trabajar en un entorno de ritmo rápido y manejar múltiples tareas al mismo tiempo.
* Actitud positiva y profesional, con habilidades para resolver problemas.
* Conocimiento básico de los sistemas de punto de venta (POS) y procedimientos de manejo de efectivo.
* Flexibilidad para trabajar en horarios variables, incluidos fines de semana y días festivos.

El Mesero es una pieza clave en la experiencia del cliente en la taquería. Su habilidad para proporcionar un servicio amable y eficiente, junto con su atención a los detalles, asegura que los clientes disfruten de su visita y estén dispuestos a regresar.

### Descripción de Puestos

#### Cajero

**Título del Puesto:** Cajero

**Reporta a:** Gerente de Sala

**Supervisa a:** N/A

**Resumen del Puesto:** El Cajero es responsable de gestionar todas las transacciones de pago de los clientes de manera precisa y eficiente. Este rol implica recibir pagos en efectivo, con tarjetas de crédito y otras formas de pago, así como proporcionar un servicio al cliente excepcional. El Cajero también se encarga de la apertura y cierre de caja, y de mantener el área de la caja limpia y organizada.

**Responsabilidades y Tareas Principales:**

1. **Gestión de Pagos:**
   * Procesar pagos de los clientes de manera rápida y precisa utilizando el sistema de punto de venta (POS).
   * Aceptar pagos en efectivo, tarjetas de crédito/débito y otras formas de pago.
   * Emitir recibos y proporcionar el cambio adecuado a los clientes.
2. **Atención al Cliente:**
   * Dar la bienvenida a los clientes de manera amable y profesional.
   * Resolver preguntas o problemas relacionados con las transacciones de pago.
   * Asegurarse de que los clientes tengan una experiencia positiva desde el momento en que llegan hasta que se van.
3. **Apertura y Cierre de Caja:**
   * Realizar el conteo de efectivo al inicio y al final del turno para asegurar la precisión del flujo de caja.
   * Preparar informes de ventas diarios y mantener registros precisos de todas las transacciones.
   * Asegurar que la caja registradora tenga el cambio necesario para el día.
4. **Mantenimiento del Área de Caja:**
   * Mantener el área de la caja limpia y organizada.
   * Asegurar que todos los equipos, como la caja registradora y el sistema POS, funcionen correctamente.
   * Reponer suministros como papel para recibos y bolígrafos.
5. **Colaboración con el Equipo:**
   * Trabajar en estrecha colaboración con los meseros y el personal de cocina para asegurar un servicio eficiente.
   * Ayudar en otras tareas según sea necesario, como empaquetar pedidos para llevar o realizar tareas básicas de limpieza.
6. **Cumplimiento de Normas y Procedimientos:**
   * Seguir todas las políticas y procedimientos de manejo de efectivo establecidos por la taquería.
   * Cumplir con las normativas de seguridad para prevenir robos y pérdidas.
   * Informar al Gerente de Sala sobre cualquier discrepancia en el flujo de caja o problema con las transacciones.

**Requisitos del Puesto:**

* Experiencia previa como cajero o en un puesto similar es preferible.
* Excelentes habilidades de comunicación y servicio al cliente.
* Conocimiento básico de los sistemas de punto de venta (POS) y procedimientos de manejo de efectivo.
* Capacidad para trabajar con precisión y eficiencia en un entorno de ritmo rápido.
* Actitud positiva y habilidades para resolver problemas.
* Flexibilidad para trabajar en horarios variables, incluidos fines de semana y días festivos.

El Cajero es un punto crucial de contacto con el cliente en la taquería, y su capacidad para manejar transacciones de manera eficiente y proporcionar un excelente servicio al cliente contribuye significativamente a la experiencia general del cliente y al éxito del negocio.

### Descripción de Puestos

#### Personal de Limpieza

**Título del Puesto:** Personal de Limpieza

**Reporta a:** Gerente de Cocina y Gerente de Sala

**Supervisa a:** N/A

**Resumen del Puesto:** El Personal de Limpieza es responsable de mantener la taquería en un estado impecable de limpieza e higiene. Este rol implica la limpieza de todas las áreas del establecimiento, incluidas la cocina, el comedor, los baños y las áreas comunes. El Personal de Limpieza asegura que se cumplan los estándares de limpieza y desinfección establecidos, proporcionando un ambiente seguro y agradable tanto para los clientes como para los empleados.

**Responsabilidades y Tareas Principales:**

1. **Limpieza de la Cocina:**
   * Limpiar y desinfectar todas las superficies de trabajo, incluyendo encimeras, estufas, hornos y campanas extractoras.
   * Lavar utensilios, ollas, sartenes y otros equipos de cocina.
   * Barrer y trapear los pisos de la cocina para mantenerlos limpios y libres de residuos.
2. **Limpieza del Comedor:**
   * Limpiar y desinfectar mesas, sillas y otras superficies en el área de comedor.
   * Barrer y trapear los pisos del comedor para mantener un ambiente limpio y acogedor para los clientes.
   * Reponer suministros como servilletas, condimentos y otros artículos necesarios en las mesas.
3. **Limpieza de Baños:**
   * Limpiar y desinfectar inodoros, lavabos, espejos y otras superficies en los baños.
   * Reponer suministros de baño como papel higiénico, jabón y toallas de papel.
   * Asegurar que los baños estén siempre limpios y presentables para los clientes.
4. **Limpieza de Áreas Comunes:**
   * Limpiar y desinfectar áreas comunes como la entrada, pasillos y áreas de descanso para empleados.
   * Asegurar que todas las áreas comunes estén libres de basura y residuos.
5. **Gestión de Residuos:**
   * Recoger y desechar adecuadamente la basura y los residuos generados durante el turno.
   * Seguir los procedimientos de reciclaje y eliminación de basura establecidos por la taquería.
   * Asegurar que los contenedores de basura se limpien y desinfecten regularmente.
6. **Mantenimiento de Equipos de Limpieza:**
   * Mantener en buen estado los equipos y suministros de limpieza.
   * Informar al Gerente de Cocina o al Gerente de Sala sobre la necesidad de reponer suministros o reparar equipos.
7. **Cumplimiento de Normas de Higiene y Seguridad:**
   * Seguir estrictamente las normativas de higiene y seguridad establecidas por la taquería.
   * Utilizar adecuadamente el equipo de protección personal para prevenir accidentes y garantizar la seguridad.
8. **Apoyo en Otras Tareas:**
   * Colaborar con otros miembros del equipo en tareas adicionales según sea necesario.
   * Apoyar en la preparación y organización del establecimiento para eventos especiales o promociones.

**Requisitos del Puesto:**

* Experiencia previa en limpieza o mantenimiento en un entorno similar es preferible.
* Conocimiento de productos y técnicas de limpieza.
* Capacidad para trabajar de manera independiente y seguir un horario de limpieza establecido.
* Atención a los detalles y compromiso con mantener altos estándares de limpieza e higiene.
* Actitud positiva y habilidades para resolver problemas.
* Flexibilidad para trabajar en horarios variables, incluidos fines de semana y días festivos.

El Personal de Limpieza es fundamental para asegurar que la taquería mantenga un ambiente limpio, seguro y acogedor para los clientes y empleados. Su trabajo diligente y atento contribuye significativamente a la experiencia positiva de los clientes y al éxito general del negocio.

### 3. Procedimientos de Operación

#### Apertura del Establecimiento

La apertura del establecimiento es un proceso crucial que garantiza que la taquería esté lista para recibir a los clientes y operar de manera eficiente desde el inicio del día. A continuación, se detallan los pasos que el personal debe seguir para abrir la taquería correctamente.

##### Pasos para la Apertura del Establecimiento:

1. **Llegada y Preparación del Personal:**
   * Asegurarse de llegar al establecimiento con tiempo suficiente antes de la hora de apertura.
   * Cambiarse a la vestimenta de trabajo adecuada, incluyendo el uso de equipo de protección personal (EPP) según las normas de higiene y seguridad.
   * Registrar la asistencia en el sistema de control de tiempo (si aplica).
2. **Revisión de Seguridad:**
   * Verificar que todas las entradas y salidas del establecimiento estén seguras y no presenten signos de intento de entrada forzada.
   * Asegurar que los sistemas de alarma y seguridad estén desactivados y funcionando correctamente.
3. **Preparación de la Cocina:**
   * Encender todos los equipos de cocina necesarios, incluyendo estufas, hornos, freidoras y campanas extractoras.
   * Verificar que todos los equipos estén en buen estado de funcionamiento.
   * Asegurarse de que los ingredientes necesarios para el día estén disponibles y correctamente almacenados.
   * Comenzar con la preparación previa de ingredientes según las recetas y procedimientos establecidos (lavado, corte, marinado, etc.).
4. **Preparación del Comedor:**
   * Asegurarse de que todas las mesas y sillas estén limpias y en su lugar adecuado.
   * Colocar manteles, servilletas, cubiertos y condimentos en las mesas.
   * Verificar que el área de servicio al cliente esté limpia y organizada.
5. **Configuración del Sistema de Punto de Venta (POS):**
   * Encender las cajas registradoras y sistemas POS.
   * Verificar que el sistema POS esté funcionando correctamente y que todos los productos y precios estén actualizados.
   * Asegurar que haya suficiente cambio en la caja registradora.
6. **Limpieza y Organización General:**
   * Realizar una limpieza rápida de todas las áreas, incluyendo la cocina, comedor y baños.
   * Asegurarse de que todos los productos de limpieza y suministros estén disponibles y en su lugar.
7. **Revisión de Inventarios:**
   * Realizar una revisión rápida de los inventarios de ingredientes y suministros para asegurarse de que no falte nada crítico.
   * Informar al Gerente de Cocina o al Gerente de Sala sobre cualquier necesidad de reabastecimiento.
8. **Revisión de la Agenda del Día:**
   * Revisar la agenda de reservas (si aplica) y planificar en consecuencia.
   * Verificar cualquier evento especial o promoción que esté programado para el día.
9. **Reunión de Apertura:**
   * Realizar una breve reunión con todo el personal para repasar las tareas del día, asignar responsabilidades y motivar al equipo.
   * Informar sobre cualquier cambio en los procedimientos, menú o políticas que deba ser conocido por todo el personal.
10. **Apertura de Puertas:**

* Asegurarse de que todo esté listo y en su lugar.
* Abrir las puertas del establecimiento a la hora programada y dar la bienvenida a los primeros clientes con una actitud positiva y profesional.

Estos pasos aseguran que la taquería esté completamente preparada para recibir a los clientes, ofreciendo un ambiente limpio, seguro y acogedor, y garantizando que todas las operaciones se realicen de manera eficiente desde el comienzo del día.

### 3. Procedimientos de Operación

#### Preparación de Ingredientes

La preparación de ingredientes es una etapa fundamental para asegurar que todos los platos se preparen de manera eficiente y con la calidad esperada. A continuación, se describen los pasos que deben seguirse para la correcta preparación de ingredientes en la taquería.

##### Pasos para la Preparación de Ingredientes:

1. **Revisión de la Lista de Ingredientes:**
   * Verificar la lista de ingredientes necesarios para el día, basada en el menú y las previsiones de ventas.
   * Asegurarse de que todos los ingredientes estén disponibles y en las cantidades requeridas.
2. **Verificación de Calidad y Frescura:**
   * Inspeccionar todos los ingredientes para asegurarse de que estén frescos y en buen estado.
   * Desechar cualquier ingrediente que no cumpla con los estándares de calidad de la taquería.
3. **Lavado y Desinfección:**
   * Lavar y desinfectar todas las frutas, verduras y otros ingredientes frescos, siguiendo los procedimientos de higiene alimentaria.
   * Usar soluciones de desinfección aprobadas para garantizar que los ingredientes estén libres de contaminantes.
4. **Corte y Preparación de Verduras y Frutas:**
   * Cortar, picar y rebanar las verduras y frutas según las especificaciones de las recetas.
   * Utilizar cuchillos y tablas de cortar desinfectados y designados para diferentes tipos de alimentos (por ejemplo, verduras, carnes) para evitar la contaminación cruzada.
   * Almacenar las verduras y frutas preparadas en recipientes herméticos y etiquetarlos con la fecha de preparación.
5. **Preparación de Carnes:**
   * Cortar y porcionar las carnes según las especificaciones de las recetas.
   * Marinar las carnes siguiendo las recetas y tiempos establecidos para asegurar el sabor adecuado.
   * Almacenar las carnes preparadas en refrigeración adecuada hasta su uso.
6. **Preparación de Salsas y Aderezos:**
   * Mezclar y preparar las salsas y aderezos de acuerdo con las recetas.
   * Probar las salsas y aderezos para ajustar la sazón según sea necesario.
   * Almacenar las salsas y aderezos en recipientes adecuados y etiquetarlos con la fecha de preparación.
7. **Preparación de Otros Ingredientes:**
   * Cocinar y preparar ingredientes adicionales como frijoles, arroz y guarniciones siguiendo las recetas.
   * Almacenar estos ingredientes de manera adecuada para mantener su frescura y calidad.
8. **Manejo de Residuos:**
   * Desechar adecuadamente los restos de alimentos y residuos generados durante la preparación de ingredientes.
   * Seguir los procedimientos de reciclaje y eliminación de basura establecidos por la taquería.
9. **Limpieza y Desinfección del Área de Trabajo:**
   * Limpiar y desinfectar todas las superficies de trabajo, utensilios y equipos utilizados en la preparación de ingredientes.
   * Asegurarse de que el área de preparación esté limpia y organizada para la siguiente fase de la operación.
10. **Documentación y Control de Inventarios:**
    * Registrar los ingredientes preparados y sus cantidades en el sistema de control de inventarios.
    * Informar al Gerente de Cocina sobre cualquier discrepancia en los inventarios o necesidad de reabastecimiento.

Estos pasos aseguran que todos los ingredientes se preparen de manera eficiente, segura y con la calidad necesaria para ofrecer a los clientes una experiencia gastronómica excepcional. La preparación adecuada de ingredientes también ayuda a optimizar el tiempo y recursos durante las horas de mayor actividad en la taquería.

### 3. Procedimientos de Operación

#### Preparación de Alimentos

##### Procedimientos para cada tipo de taco

La preparación de tacos en nuestra taquería sigue procedimientos específicos para asegurar que cada tipo de taco se prepare de manera consistente y con la más alta calidad. A continuación se detallan los procedimientos para algunos de los tacos más populares que ofrecemos.

##### 1. **Taco al Pastor**

**Ingredientes:**

* Carne de cerdo adobada
* Piña fresca
* Cebolla picada
* Cilantro fresco
* Tortillas de maíz
* Salsa roja y/o verde
* Limones

**Procedimiento:**

1. **Marinado y Cocción de la Carne:**
   * Marinar la carne de cerdo con adobo de achiote, chiles y especias durante al menos 24 horas.
   * Cocinar la carne en un trompo giratorio hasta que esté bien cocida y dorada.
   * Rebanar la carne directamente del trompo en tiras delgadas.
2. **Preparación de Tortillas:**
   * Calentar las tortillas de maíz en una plancha hasta que estén suaves y ligeramente doradas.
3. **Montaje del Taco:**
   * Colocar una porción de carne al pastor en cada tortilla.
   * Añadir trozos pequeños de piña fresca sobre la carne.
   * Espolvorear cebolla picada y cilantro fresco al gusto.
   * Servir con salsa roja y/o verde y una rodaja de limón al lado.

##### 2. **Taco de Carne Asada**

**Ingredientes:**

* Carne de res (bistec) marinada
* Cebolla picada
* Cilantro fresco
* Tortillas de maíz
* Salsa de aguacate
* Limones

**Procedimiento:**

1. **Marinado y Cocción de la Carne:**
   * Marinar la carne de res con jugo de limón, ajo, comino, sal y pimienta durante al menos 2 horas.
   * Asar la carne en una parrilla hasta que esté bien cocida y tenga un ligero sabor ahumado.
   * Cortar la carne en tiras finas o cubos pequeños.
2. **Preparación de Tortillas:**
   * Calentar las tortillas de maíz en una plancha hasta que estén suaves y ligeramente doradas.
3. **Montaje del Taco:**
   * Colocar una porción de carne asada en cada tortilla.
   * Espolvorear cebolla picada y cilantro fresco al gusto.
   * Servir con salsa de aguacate y una rodaja de limón al lado.

##### 3. **Taco de Pollo**

**Ingredientes:**

* Pechuga de pollo marinada y desmenuzada
* Cebolla picada
* Cilantro fresco
* Tortillas de maíz
* Salsa de chipotle
* Limones

**Procedimiento:**

1. **Marinado y Cocción del Pollo:**
   * Marinar las pechugas de pollo con jugo de naranja, ajo, comino y pimentón durante al menos 2 horas.
   * Cocinar las pechugas de pollo a la parrilla o en una sartén hasta que estén bien cocidas.
   * Desmenuzar el pollo cocido en tiras finas.
2. **Preparación de Tortillas:**
   * Calentar las tortillas de maíz en una plancha hasta que estén suaves y ligeramente doradas.
3. **Montaje del Taco:**
   * Colocar una porción de pollo desmenuzado en cada tortilla.
   * Espolvorear cebolla picada y cilantro fresco al gusto.
   * Servir con salsa de chipotle y una rodaja de limón al lado.

##### 4. **Taco de Pescado**

**Ingredientes:**

* Filetes de pescado blanco (ej. tilapia) marinados

Principio del formulario

Final del formulario