



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE
TECOLUCA
DEPARTAMENTO DE
SAN VICENTE


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACÁN

ELABORADO POR:
LICDA. ROSA EVELYN AZUCENA
NOVIEMBRE, 2015

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	2 - 30

Contenido

INTRODUCCION	3
MISIÓN DEL ENFOQUE ESTRATÉGICO	4
VISIÓN DEL ENFOQUE ESTRATÉGICO	4
ORGANIGRAMA.....	5
FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR GENERAL DEL PARQUE	6
FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR DEL RESTAURANTE	8
FUNCIONES DEL CHEF	9
FUNCIONES DEL AYUDANTE DE COCINA.....	10
FUNCIONES DEL MESERO.....	11
FUNCIONES DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO DE BAÑOS, CABAÑAS Y AUDITORIUM	12
FUNCIONES DEL ENCARGADO DE VIVEROS	13
FUNCIONES DEL ENCARGADO DE MARIPOSARIO	14
FUNCIONES DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO GENERAL	18
FUNCIONES DEL ENCARGADO DE JARDINERÍA	19
FUNCIONES DEL GUIA DE TURISTAS.....	20
FUNCIONES DEL GUARDA RECURSOS	21
FUNCIONES DEL AGENTE DEL CAM EN EL PARQUE	21
RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL CUANDO SE ENCUENTRE EN EL AREA DE SERVICIO	23
PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN, SERVICIO Y DESPEDIDA DEL CLIENTE	25
PROCEDIMIENTO GENERAL DE COCINA.....	26
PROCEDIMIENTOS PARA REACIONAR FRENTE A RECLAMOS.....	27
RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO PERSONAL	28
DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	28
OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	29
PROHIBICIONES PARA LOS USUARIOS	29

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión: 00
		Página: 3 - 30

INTRODUCCION

El presente manual está elaborado con la finalidad de contar con un documento que avale la forma como está organizado el PARQUE TEHUACÁN, las unidades que lo integran y las funciones de cada departamento, para lo cual se tuvo que investigar todo lo relacionado con cada dirección, conjuntamente con sus subordinados y plasmar toda la información recabada.

En el manual incluye las diferentes unidades que intervienen en el parque, precisa las responsabilidades y participación, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.


Es de gran importancia contar con información del centro de trabajo, para que los que en él laboren, conozcan con precisión y exactitud, cuáles son las funciones que deben desempeñar como colaboradores, así como a quien están subordinados.

En este documento encontrarás su misión, su visión, organigramas, y todo lo funcional que tenga que ver con el PARQUE TEHUACÁN, para lo cual es importante que te detengas en cada página y lo revises meticulosamente.

Se recomienda que este manual sea revisado cada dos años para adecuarlo a los posibles cambios organizacionales

Equidad de Género

Las palabras alcalde, servidor, empleado, funcionario, juez y otras semejantes contenidas en el presente manual, que se aplican al género masculino; se entenderán y se utilizarán indistintamente en género masculino o femenino, según el género del titular que los desempeña o de la persona a la que haga referencia. Lo anterior, de conformidad a lo establecido en la Constitución, tratados internacionales y legislación secundaria vigente.


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	4 - 30

MISIÓN CON ENFOQUE ESTRATÉGICO

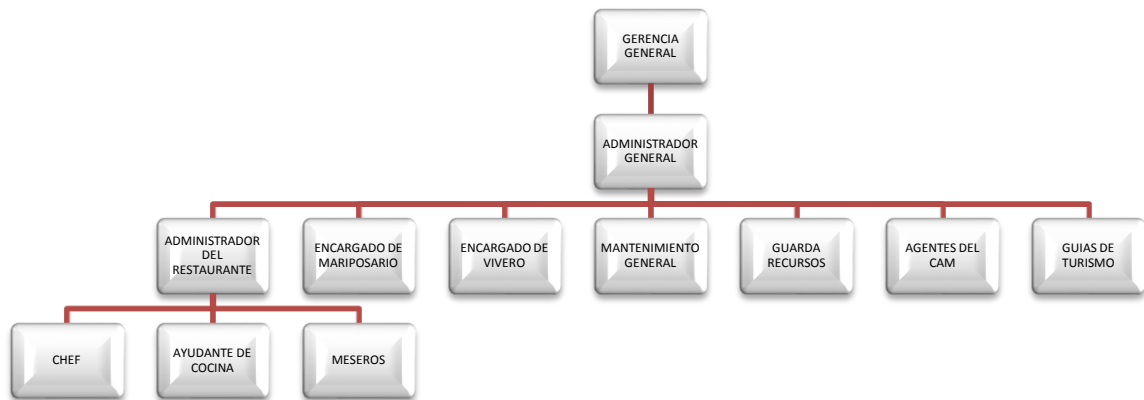
Dar a conocer en las empresas públicas, privadas y la comunidad la importancia de la recreación y excursionismo dentro del territorio salvadoreño, así como de los beneficios de trabajar de una manera coordinada con otras empresas interesadas en este rubro.


VISIÓN CON ENFOQUE ESTRATÉGICO

Enmarcar en el desarrollo turístico a través de los parques recreativos con servicios de calidad logrando así mejorar la imagen y las preferencias, para incrementar la afluencia de los visitantes.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión: 00
		Página: 5 - 30


ORGANIGRAMA




	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	6 - 30

FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR GENERAL DEL PARQUE

- Planificar el desarrollo de la actividad turística, como un medio para contribuir al crecimiento económico y el desarrollo social, generando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada.
- Normar y establecer el uso turístico racional y sostenible del Área Natural Protegida y Patrimonio Cultural del Parque Tehuacán.
- Promover la competitividad de los productos turísticos del municipio y la región, fomentando el desarrollo de infraestructura, la calidad de los servicios para la adecuada satisfacción de los turistas.
- Incentivar la libre iniciativa e inversión privada para el desarrollo económico y de infraestructura complementaria y para la prestación de servicios turísticos.
- Propiciar la investigación, formación y capacitación técnica y profesional, en materia de turismo, educación, sensibilicen ambiental y formas de desarrollo productivo y emprendurismos dentro del Parque Tehuacán y comunidades aledañas.
- Fomentar la conciencia empresarial a nivel de micro y pequeña empresa, así como sobre la conciencia turística.
- Coordinar y concertar con los organismos y entidades competentes a fin de que se resguarde la salud, seguridad y derechos que asisten al turista; así como la simplificación de los procedimientos administrativos relacionados con la actividad turística.
- Proponer, coordinar y ejecutar a nivel local los programas y acciones destinados a la creación de la conciencia ciudadana acerca de la importancia económica y social del turismo para el desarrollo económico del Parque Tehuacán y la región.


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión: 00
		Página: 7 - 30

- Realizar la promoción de mercados, organización y participación en ferias regionales y ruedas de negocio.
- Remesar dos veces por semana los ingresos percibidos en el Parque y en temporada alta remesara diariamente.
- Coordinar actividades con otras Instituciones y Cooperantes relacionados al tema turístico.
- Ser el nexo de comunicación entre las necesidades de los clientes y el personal del Parque que pueden satisfacerlas.
- Atención de los clientes que solicitan información relativa al Parque y sus productos o servicios.
- Recepción de las sugerencias de los clientes
- Seguimiento de las actuaciones y evaluación de las gestiones realizadas
- Orientar y brindar información a las agencias, guías y micro y pequeñas empresas de turismo dentro del Parque, sobre las zonas turísticas inventariadas y los atractivos turísticos de orden cultural, paisajístico natural, folklórico o de acontecimientos programados que sean visitados por el turista.
- Difundir y transmitir valores, costumbres y tradiciones consuetudinarios de los pueblos, por los medios de comunicación masiva o mediante talleres de capacitación que se ejecuten al respecto, demostrando y alertando en todo momento el respeto hacia los turistas.
- Organizar y coordinar con los guías de turismo, trabajos de investigación turística, para proporcionar una información veraz y responsable a los turistas, con fuentes históricas, arqueológicas, antropológicas y sociológicas pasadas, presentes y que son propias del Parque Tehuacán.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Gerente General.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	8 - 30

FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR DEL RESTAURANTE


- Programa horarios del personal del establecimiento con sus días libres y las vacaciones anuales, el horario de limpieza del baño de personal.
- Autoriza y controla horas extras del restaurante.
- Realiza los horarios para eventos con personal fijo y extra.
- Realiza el calendario de actividades anuales tales como los días festivos y alguna fecha más que se considera importante.
- Planifica nuevas estrategias de promoción y venta para los productos que expende el restaurante.
- Revisa y controla los reportes generados en todas las áreas del restaurante.
- Elabora los informes semanales de las ventas realizadas en el restaurante para enviar al Administrador General del Parque.
- Revisa el menú para el personal elaborado por el chef mensualmente.
- Controla la presentación e higiene del personal que labora en el establecimiento.
- Realiza charlas motivacionales al personal operativo.
- Supervisa la atención del servicio en el restaurante.
- Atiende a los clientes que soliciten información.
- Envía cotizaciones para eventos que se soliciten realizar en el establecimiento con previo aviso.
- Controla el cumplimiento del presupuesto establecido mensualmente.
- Revisa diariamente el libro de novedades.
- Está pendiente de la facturación diaria del restaurante.
- Se encarga del pago a proveedores.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	9 - 30

- Organiza, controla y archiva la documentación del restaurante.
- Analiza costos para la fijación de precios de productos en el Restaurante.
- Control de la materia prima para la utilización y preparación de alimentos y bebidas.
- Control de costos mensuales.
- Controla las buenas relaciones entre las áreas del restaurante.
- Maneja una base de datos de personal eventual.
- Debe estar informado de la oferta y precios de los productos del mercado.
- Hacer cortes de Caja del Restaurante y estas deberán ser entregadas periódicamente al Administrador del Parque Tehuacán.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque Tehuacán.

FUNCIONES DEL CHEF


- Transformación de materia prima en alimentos comestibles
- Realiza pedidos diarios al Administrador del Restaurante
- Elabora los procesos y sus modificaciones para el funcionamiento de cocina, que deberán ser aprobados por la Administración del Restaurante.
- Es responsable de la limpieza y buena presentación de la cocina
- Supervisa los listados de requisiciones de pedidos de insumos para la preparación de los platos de la carta
- Asigna funciones y procedimientos al personal de cocina.
- Observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	10 - 30

- Prepara y despacha los platos y menús del restaurante
- Elabora el menú para almuerzos y lunch del personal del restaurante
- Establece los horarios de comida del personal a su cargo.
- Supervisa la preparación de los menús de la comida del personal.
- Controla la calidad de los productos solicitados al Administrador del Restaurante.
- Realiza pedidos de utensilios de cocina con autorización de la administración del restaurante.
- Informa al mesero y ha atención al cliente la existencia del stock de la carta.
- Coordina con el jefe de mantenimiento el control de equipos a su cargo.
- Realiza la limpieza de los equipos a su cargo.
- Es el encargado de dar de baja a los productos en mal estado.
- Es el encargado de hacer el inventario de cocina
- Dirige y vigila la condimentación de cuantos platos le sean encargados.
- Es el responsable directo de la cocina.
- Crea la presentación de los diferentes platos que se vendan en el restaurante.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Restaurante.

FUNCIONES DEL AYUDANTE DE COCINA


- Tener el conocimiento de la producción de platillos de la carta o el menú
- Recibir, verificar y almacenar la cantidad de la mercadería comprada o solicitada
- Realiza pedido al Chef
- Preparar la comida del personal
- Limpiar el área asignada.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	11 - 30

- Ayudar al chef.
- Revisar inventarios de materias primas.
- Alistar diariamente los materiales para la elaboración de los platos
- Procesar materia prima.
- Ajustar pedidos según la programación de menús y existencias en inventario
- Almacenaje de productos en la bodega y cuarto frío
- Entrega de los productos diariamente en base a las requisiciones.
- Recibir y revisar los productos
- Revisar la existencia de los ingredientes solicitados para las preparaciones
- Alistar los ingredientes solicitados para las preparaciones
- Realizar conteo físico de las materias primas del restaurante
- Determinar el cierre del inventario una vez corregidas las diferencias
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque Tehuacán.

FUNCIONES DEL MESERO


- Atender a los clientes
- Limpiar mesas.
- Servir y retirar lo utilizado por el cliente en el servicio.
- Conocer la carta y aconsejar al cliente
- Verificar que el pedido no tarde mucho tiempo en llegar.
- Limpiar el área de servicio y el área de preparación de comidas en la cocina

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	12 - 30

- Envolver los cubiertos
- Recibir, atender, recomendar y despedir a los clientes.
- Controlar la satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos
- Levantar los platos sucios de las mesas
- Botar los alimentos sobrantes en el bote de basura orgánica
- Botar los desechables en el bote de basura inorgánica
- Colocar los platos sucios en el área de lavar platos, dejando los platos en orden
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Restaurante.

FUNCIONES DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO DE BAÑOS, CABAÑAS Y AUDITORIUM


- Botar la basura
- Vaciar los botes de basura
- Realizar la limpieza de baños
- Limpieza de paredes de cabañas y baños
- Limpieza de grifería
- Limpieza de lavamanos
- Realizar cambios de toallas en baños y cabañas.
- Limpiar el tanque del inodoro y taza del inodoro
- Limpiar las ventanas del área de la cabaña.
- Limpiar las mesas y sillas del área de la cabaña.
- Poner agua en las plantas del área de la cabaña

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	13 - 30

- Limpiar los polvos de los marcos de los cuadros que están en el área de la cabaña.
- Realizar la limpieza de la ropa de camas y cambios del mismo.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque.

FUNCIONES DEL ENCARGADO DE VIVEROS


- Coordina y programa junto con el Administrador del Parque las tareas a realizar en el Vivero.
- Supervisa diariamente al personal que está bajo su cargo en el vivero del Parque.
- Verifica el desarrollo de las labores asignadas al personal.
- Comprueba que las mismas sean realizadas correctamente.
- Atiende las requisiciones recibidas en cuanto a dotación de plantas ornamentales para oficina, pasillos y otras áreas de la Institución.
- Recibe orden de servicio.
- Se apersona a la unidad que envió la orden, para determinar el tipo de planta.
- Selecciona el material que va ser reproducido por el personal.
- Revisa las plantas a reproducir.
- Selecciona el material y lo entrega al personal.
- Efectúa jornadas mensuales de capacitación a sus subalternos.
- Organiza las jornadas en cuanto a intensidad, contenido, fecha y métodos a usar.
- Capacita al personal en cuanto a proceso de trabajo y técnicas innovadoras del oficio.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	14 - 30

- Controla la entrega y uso de herramientas de la Unidad.
- Entrega el material al personal.
- Registra el material entregado.
- Atiende diariamente al público que se apersona al vivero interesado por las plantas que están a la venta.
- Muestra al visitante las diferentes especies vegetales que se encuentran en el vivero.
- Da información sobre las características de cada planta y costo.
- Se efectúa la venta coordinada con el personal administrativo.
- Presenta informe mensual de las ventas.
- Evalúa constantemente el desempeño del personal a su cargo.
- Registra y confronta semanalmente las tareas asignadas con los resultados obtenidos.
- Consolida trimestralmente los resultados obtenidos y se los presenta a cada funcionario a su cargo para establecer los correctivos o reafirmar la labor, registrando lo conversado.
- Procesar y gestionar el material a utilizar dentro del vivero al Administrador del Parque.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque.

FUNCIONES DEL ENCARGADO DE MARIPOSARIO


- Elaborar inventarios, planes de manejo, planes operativos anuales, planes de protección, estudios técnicos, planes de aprovechamiento, informes de aprovechamiento relacionados con las actividades expresadas en las normas técnicas del país. Así como elaborar los informes respectivos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	15 - 30

- Participar y acatar las disposiciones administrativas que en situaciones de emergencia se presenten en el territorio donde se encuentre el área bajo manejo y reportar plagas, enfermedades o incendios.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque.

Obligaciones:

- Si el encargado del mariposario por decisión personal renuncia a su cargo en ejecución, deberá presentar un informe al administrador del parque, previo a que la misma sea aceptada.
- Comparecer a las reuniones que se le convoque con al menos una semana de anticipación, para proporcionar información relacionada a sus funciones.
- Conocer sobre los cambios o modificaciones que el MARN realice en los diferentes procesos de regulación y sean necesarios en el desempeño de sus actividades.
- El encargado de mariposario debe presentar al administrador del parque, un informe mensual sobre la ejecución de actividades planificadas en cada Plan Operativo Anual. El informe debe presentarse al final de cada mes.
- Junto al informe mensual; el encargado de mariposario debe presentar el libro de control y cualquier otro documento que le solicite el administrador del parque o el Auditor.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	16 - 30


ASPECTOS A CUIDAR DENTRO DEL MARIPOSARIO

Cuarentena

El área del mariposario de Parque Tehuacán está considerada como recinto de “cuarentena permanente”, por lo que los ejemplares ingresarán a este lugar provenientes de contenedores sellados desde su origen, siendo éstos abiertos únicamente al interior del mariposario. El contenedor, y todo el material de protección de las pupas (algodón, fibra plástica, etc.) serán incinerados o introducidos en un proceso de esterilización a través de máquina autoclave según corresponda.

Protocolo sanitario

- Las mariposas presentes en la exhibición nunca deberán salir del mariposario, por lo que diariamente, el personal a cargo deberá hacer una revisión exhaustiva del recinto de manera tal que, en el caso de encontrar ejemplares muertos, éstos sean incinerados en el área habilitada especialmente para esta función al interior del mariposario.
- Al recibir un contenedor con pupas, éste se abrirá sólo al interior del mariposario, llevando a cabo la inspección visual del interior, separando y clasificando las pupas por especie, evaluando el estado general de las pupas, procediendo a desechar (incineración o esterilización en autoclave) a todos aquellos ejemplares muertos o que presenten daños físicos o cambios de coloración que no correspondan a la especie.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión: 00
		Página: 17 - 30

- Las pupas aptas se colocarán en un “fijador de pupas”, el cual consiste en una repisa, previamente desinfectada, donde se adhiere cada pupa. Esta repisa cuenta con una serie de bandejas protegidas del alcance del público por medio de una pared de cristal la cual posee una abertura superior para permitir que luego del nacimiento de las mariposas, éstas puedan volar libremente por el exhibidor.

Aseo y desinfección


Diariamente, todos los utensilios, recipientes, áreas de manejo, áreas de trabajo y pisos serán aseados y desinfectados.

Manejo reproductivo

Parque Tehuacán está enfocado a promover la reproducción de las mariposas en el lugar. En el caso de que existiese copula y postura de huevos, éstos no serán intervenidos artificialmente, pudiendo ocurrir nacimientos ocasionales de manera natural. En caso de producirse este tipo de eventos, se incorporarán estos nacimientos en los sistemas de registros correspondientes.

Incineración y auto clavado

Las mariposas muertas, o restos de éstas, deberán ser destinados a la incineración o auto clavado, en un proceso que, en el caso de la incineración, deberá llevarse a cabo sólo en un horario en que la exhibición esté cerrada al público.


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	18 - 30

Libro de registros

El área del mariposario mantendrá un libro de registros exclusivos, el cual indicará principalmente los movimientos asociados al ingreso de visitantes, como su procedencia y objetivos de estos, eclosiones de pupas, muertes, etc.


FUNCIONES DEL ENCARGADO DE MANTENIMIENTO GENERAL

- Realización de todo tipo de trabajos relacionados con la actividad de mantenimiento preventivo y/o correctivo de edificios equipamientos e instalaciones, con completo dominio del oficio y suficiente grado de perfección, calidad, eficacia y adecuado acabado de los trabajos, utilizando para ello los medios y equipamiento adecuados.
- Trabajos de reparación en las instalaciones, equipos o materiales a su cargo.
- Evaluación previa de los materiales necesarios para desarrollar su función, y petición de los mismos, si procede, a los servicios competentes.
- Transporte de material y equipos, utilizando para ello los medios adecuados.
- Control, conservación y limpieza del material a su cargo.
- Coordinación del personal de menor cualificación técnica, en su caso.
- En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión: 00
		Página: 19 - 30


FUNCIONES DEL ENCARGADO DE JARDINERÍA

- Cuidado y mantenimiento general del jardín a su cargo.
- Realización de todo tipo de trabajos relacionados con la jardinería (tales como cuidado y mantenimiento de rocallas, planta ornamental, céspedes, con un completo dominio del mismo y suficiente grado de perfección, calidad, eficacia y adecuado acabado de dichos trabajos, utilizando para ello los medios y equipamiento adecuados).
- Fabricación de utensilios, en su caso, propios de su oficio.
- Trabajos de ayuda a la cirugía arbórea y poda.
- Riego de plantas.
- Corte, abonado y riego de céspedes.
- Coordinación del personal de menor cualificación técnica -tanto de plantilla como, en su caso, de empresas externas.
- Transporte de material y equipos, utilizando para ello los medios adecuados.
- Control, conservación y limpieza del material a su cargo.
- En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	20 - 30

FUNCIONES DEL GUIA DE TURISTAS

- Elabora informes al finalizar los itinerarios
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista
- Coordina los servicios que se realizaran mediante el recorrido
- Tener el material necesario para el desarrollo del tour.
- Contar con información básica o detalles de los turistas que debe atender.
- Llegar con anticipación al lugar o punto de encuentro, con el fin de ubicar la modalidad entre otros.
- Hacer las coordinaciones necesarias con los otros guías.
- Antes del inicio del tour se debe explicar el circuito, lugares de visitas incluidos y el tiempo de duración del mismo.
- Permitir que los turistas se sientan cómodos y disfruten el circuito.
- Explicar las condiciones para el desplazamiento, vigilando el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del sitio visitado.
- Conducir la visita turística, lo cual implica un conocimiento teórico y empírico del espacio físico y de las características del entorno.
- Brindar la información necesaria sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo.
- Acompañamiento en almuerzos y/o cenas.
- Asistencia al turista. Implica ayudar al turista en todo lo que sea posible.
- Orientar y asesorar al turista.
- Coordinador de eventos, participando en la organización y ejecución de eventos ligados al turismo


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	21 - 30

FUNCIONES DEL GUARDA RECURSOS


- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes para la protección y conservación del área, las disposiciones de la dirección del MARN y del Jefe del área natural protegida.
- Realizar las actividades que indiquen en el plan de trabajo, el jefe o el administrador del parque.
- Realizar patrullajes de manera permanente según el cronograma establecido.
- Controlar el ingreso de visitantes al área natural protegida que tengan el permiso o autorización respectiva, exigir a las personas la exhibición de documentos referidos a dichas actividades.
- Brindar información sobre el área natural protegida, promover la participación de la población local.
- Velar por que se cumplan las normas de conducta y seguridad establecidas para los visitantes al Parque Tehuacán.
- Otras funciones específicas permanentes que le asigne el Administrador del Parque.

FUNCIONES DEL AGENTE DEL CAM EN EL PARQUE

- Mantener el orden y vigilancia de las instalaciones.
- Velar porque se mantenga orden y disciplina dentro y fuera de las instalaciones del parque.
- Conducirse decorosamente para que la autoridad que representa sea reconocida y respetada por los vecinos.


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	22 - 30

- Elaborar informe diario de sus actividades al superior inmediato y al Administrador del Parque.
- Auxiliar a sus compañeros en el fiel cumplimiento de las atribuciones que correspondan.
- Desempeñar los servicios que se le asignen de conformidad con el Reglamento.
- Realizar actividades que le sean requeridas por instrucciones superiores.
- Cumplir la ordenanza y el reglamento interno del CAM.


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	23 - 30

RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL CUANDO SE ENCUENTRE EN EL AREA DE SERVICIO

- Tratar al cliente siempre de USTED. Excepto cuando se trate de niños, adolescentes o personas muy jóvenes.
- Tratar al cliente por su nombre cuando lo conocemos. (en caso de clientes habituales) Buenas noches Sr. Sánchez, acompáñenme a su mesa. Siempre ser correctos, amables y atender con una cálida sonrisa
- Debemos de ser amables también cuando el cliente nos solicite ayuda. (Pregunta por los servicios o cualquier tipo de información que solicite). En caso de que no podamos ayudarle por desconocimiento, le pediremos amablemente que aguarde un momento mientras acude un compañero para ayudarle.
- Por norma general deberemos ofrecer al cliente una sonrisa siempre que nos crucemos con él, aunque no esté en la zona que atendemos.
- Saludar al cliente y darle las gracias al marcharse.
- Guardar siempre la compostura y sonreír
- No recargarse en las mesas, sillas o paredes
- No tome cubiertos del lado por donde se come
- Cambiar todo lo que se caiga al suelo
- Colocar un objeto limpio para el comensal envuelto en una servilleta y recoger el objeto sucio y retirarlo.
- No hacer ruidos con los platos, vasos ni cubiertos.
- Caminar aprisa pero nunca correr
- Todo debe salir con la temperatura correcta.
- Asista a sus clientes lo más que pueda.
- Nunca mascar chicle o fumar


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	24 - 30

- Cuando tome platos, nunca deje que su mano toque el lado donde está la comida.
- Nunca se atreva a cargar más de lo que pueda.
- Aprenda a usar su tiempo sabiamente organizando sus vueltas.
- Si una orden se atrasa en la cocina, primero informe al administrador y después a sus clientes. El administrador irá a la mesa y explicará el motivo de la tardanza. Diga la verdad, nunca se esconda de sus clientes.
- Si un cliente le pide algo al estar en la mesa, asegúrese de preguntar al resto si desean lo mismo también, esto le ahorrará muchísimas vueltas.
- Cuando trate de alcanzar algo o esté sirviendo enfrente de alguien, pida permiso.
- NUNCA se sienta con un cliente o amigo mientras se está en turno, aun cuando le pidan que lo haga.
- El cliente NO está obligado a dejar propina.
- Una propina nunca debe de ser removida de la mesa mientras el cliente siga ahí a menos que este mismo se lo dé en la mano o le señale para que venga a recogerlo.
- No comer o beber al frente del restaurante durante las horas de operación.
- Cuando se sirva la orden, poner el plato de modo que la “carne” quede lo más cercano al cliente.
- Nunca se vaya de una mesa sin que haya quedado clara una orden

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	25 - 30


PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN, SERVICIO Y DESPEDIDA DEL CLIENTE

- Recibir al cliente con amplia sonrisa diciendo buenos días/ tardes Señoras, Señores, Señoritas.
- Explicaremos a los comensales que antes del servicio deben de acercarse a solicitar su orden directamente en caja y cancelar su pedido y que posteriormente se les llevará la comida a la mesa seleccionada
- Servir las bebidas en la mesa
- La persona de caja cantará por micrófono la orden a cocina, la comanda se colocará en la barra y despacho y parrilla sacará la orden solicitada. Debemos estar al tanto de controlar que los pedidos salgan a tiempo
- Preguntar si tomarán vino. Servirlo conforme a estándares establecidos si lo piden.
- Servir los alimentos ordenados por los clientes
- Retirar todos los platos de la mesa
- En el momento de su marcha despediremos atentamente al cliente, sólo le daremos la mano si el cliente muestra disposición para ello
- Limpiar la mesa y llevar los platos y desperdicios a la cocina

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	26 - 30


PROCEDIMIENTO GENERAL DE COCINA

- Aprovechamiento interno de géneros y utensilios, para su utilización posterior en la preparación y presentación.
- El aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios se realiza siguiendo el plan de trabajo.
- Todos los alimentos y bebidas que se utilicen habrán sido previamente solicitados a la bodega.
- Los documentos para el aprovisionamiento interno se formalizan siguiendo instrucciones previstas
- Los géneros necesarios para la preparación de los platos del día se disponen en los lugares previstos
- Se realiza el mise en place de los alimentos para todo el día de labores
- Se pela, se corta, se ralla, se cocina la materia prima para tener el mise en place.
- La normativa de manipulación de alimentos se aplica durante todo el proceso.
- Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.
- Se mantiene el orden y la limpieza del área de trabajo donde han preparado los alimentos
- Se limpian los mesones, se barre y trapea el piso, se bota la basura, se lavan las ollas y utensilios.
- Se comprueba el stock mínimo de materias primas y se comunica su cantidad al administrador

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	27 - 30

PROCEDIMIENTOS PARA REACIONAR FRENTE A RECLAMOS

- Mire al cliente a los ojos y exprese con su rostro una actitud relajada.
- Asienta ligeramente con la cabeza, demostrando que le escucha y le entiende.
- No se tome el reclamo de forma personal.
- Pida disculpas.
- Repita aquellos hechos que determinan el reclamo, valorando de esta forma el contenido de la misma.
- Trate de resolver inmediatamente el reclamo
- Observe si el cliente se siente satisfecho con su respuesta o con lo que le ofrece.
- Al cliente no le gusta que le manden de un lugar a otro así que el problema se debe de resolver con la persona involucrada y la persona de mayor jerarquía en el lugar.
- Si el cliente no tiene razón no pierda su tiempo en discusiones inútiles, valore la imagen de la empresa, los comentarios de los clientes que están observando, su tiempo y el de sus colaboradores etc., analice rápidamente la situación y vea como le puede satisfacer de forma inmediata para terminar con la situación.
- Si un cliente reclama de forma agresiva en un lugar público, intente atenderle en un lugar privado; no debemos olvidar que la imagen de nuestro establecimiento es muy importante.
- Un cliente que reclama es casi un cliente perdido, multiplicado por todos aquellos a los que contará su “desafortunada historia” en el establecimiento.
- Una reclamación es una oportunidad de mejora, debemos resolverla con seguridad, profesionalidad y confianza.
- Dar un seguimiento a los reclamos


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	28 - 30

RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO PERSONAL

- Nunca utilizar los dedos o el utensilio de remover para probar la comida.
- Mantener los alimentos a la temperatura adecuada.
- Limpiar y desinfectar las superficies y utensilios de trabajo después de haber manejado productos crudos.
- Descongelar los alimentos en el frigorífico y guardarlos allí hasta el momento de usarlos.
- Cocinar los alimentos considerados peligrosos (carnes, aves, huevos, lácteos, mariscos) a la temperatura correcta.
- Rotar adecuadamente los alimentos en bodega para utilizar primero lo más antiguo.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir una correcta prestación de servicios por parte de la empresa.
- Disfrutar de las atracciones en condiciones de seguridad para los usuarios.
- Recibir información adecuada sobre el uso correcto de las atracciones recreativas.
- Recibir la asistencia sanitaria de urgencia básica en los casos que sea necesaria.
- Interponer una reclamación en el caso de que exista alguna deficiencia en el servicio recibido.
- Exigir responsabilidades a la empresa cuando se produzcan accidentes imputables a ésta y, en su caso, a ser indemnizados


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	29 - 30

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- Los usuarios de las instalaciones y atracciones deberán observar en todo momento un comportamiento cívico, seguir las instrucciones de los monitores, vigilantes y guías turísticas.
- Atender las recomendaciones higiénico-sanitarias dispuestas como la ducha antes de la inmersión en las zonas de baño o el uso de atracciones recreativas.
- Respetar la prohibición de utilizar las instalaciones y atracciones bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, o en cualquier otro estado que altere las condiciones físicas y psíquicas normales del individuo.
- Respetar las limitaciones impuestas para la utilización de determinadas atracciones por razón de edad así como el necesario acompañamiento para menores de doce años en las atracciones que se indiquen.
- Atender las recomendaciones de uso de las instalaciones para aquellas personas afectadas por enfermedades contagiosas.
- No comer ni fumar en las zonas de atracciones recreativas ni depositar las basuras en todo el recinto del parque, siendo necesario utilizar los recipientes dispuestos al efecto.

PROHIBICIONES PARA LOS USUARIOS

- Hacer fuego incluso con bombonas y camping gas en todo el bosque.
- Recoger, arrancar, maltratar, molestar o inquietar plantas o animales.
- Llevar perros o mascotas descontrolados.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PARQUE TEHUACAN	Versión:	00
		Página:	30 - 30

- La recolección de hongos y setas está sujeta a regulación. Infórmese.
- Lavar utensilios, ropa o vehículos en los ríos o cursos de agua así como la utilización de los jabones y detergentes.
- Cualquier forma de publicidad, venta ambulante o actividades comerciales en el bosque, salvo las autorizadas formalmente por escrito.
- Realizar inscripciones, señales, signos y dibujos en piedras, árboles o en cualquier otro bien mueble o inmueble.
- La instalación o construcción de casetas, chozas, cabañas, presitas, etc.
- Portar cualquier tipo de arma de caza o deportiva, así como cualquier otro tipo de arte o aparejo de caza o pesca, en época de veda.
- No está permitida la circulación de vehículos a motor campo a través ni por los caminos y pistas forestales.

