



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

25 No 181

**AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN UNA OFICINA
DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DEL
SECTOR PUBLICO DESCENTRALIZADO**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

Que para obtener el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N

FRANCISCO PEREZ MEDINA

HECTOR JAVIER GUERRA CONTRERAS

JOAQUIN MIRANDA CRUZ

RAFAEL MEDINA EQUIHUA

VICTOR MANUEL CASTRO LARIOS

Director del Seminario

L. A. E. LILIA OLGA VARELA BARRAZA



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.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

I N D I C E

	Pág.
INTRODUCCION	1
PRIMERA PARTE	
OBJETIVO E HIPOTESIS	7
<u>CAPITULO I</u>	
Antecedentes de la Auditoría Administrativa.	9
Breve análisis del Proceso Administrativo.	15
Factores del Proceso Administrativo.	17
Análisis de los autores mas relevantes de la Auditoría Administrativa:	19
William P. Leonard.	21
Instituto Americano de Administración.	23
Análisis Factorial del Banco de México.	25
Alfonso Mejía Fernández.	27
Manuel D'Azaola.	29
Roberto Macías Pineda.	31
José Antonio Fernández Arena.	33
Jorge Alvarez Anguiano.	35
Víctor Manuel Rubio Ragazzoni. y José Hernández Fuentes	37
Justificación de la Metodología Seguida.	41
Metodología de la Investigación.	43
Antecedentes Históricos de la Institución.	45
<u>CAPITULO II</u>	
Justificación del porque la investiga-	

	Pág.
ción en una Oficina de Correspondencia y Archivo dentro del Sector Público -- Descentralizado.	51
 SEGUNDA PARTE	
<u>CAPITULO III</u>	
Investigación de Campo.	53
Cuestionario dirigido a los empleados Admi- nistrativos, (Piloto).	55
Cuestionario corregido, objetivos de cada - pregunta y razones que se tuvieron para cam biar algunas preguntas.	63
Cuestionario General Administrativo.	77
 <u>CAPITULO IV</u>	
Tabulación del Cuestionario, Comentarios y Sugerencias.	85
 <u>CAPITULO V</u>	
Levantamiento de Información por medio de entrevista directa.	145
Introducción a los Procedimientos y Diagramas.	147
Simbología Utilizada. Diagramas de Flujo, - - OTIDA y Analíticos:	153
Correspondencia de Entrada.	165
Correo Franquicia.	171
Correo Timbrado.	179
Correspondencia por Mensajero.	199
Servicio de Telégrafos.	207
Resguardo de Documentación.	223
Consulta y/o Préstamo de Documentación.	231
Envío de Paquetería.	241
Envío de Valija.	263
Reporte de Correspondencia.	279

	Pág.
Reporte Diario.	287
Resumen Semanal de Solicitudes.	295
Reporte Mensual de Gastos.	307
<u>CAPITULO VI</u>	
Criterios de Evaluación.	321
Planeación.	325
Organización.	331
Dirección.	337
Control.	343
Evaluación de la Oficina de Correspondencia y Archivo.	347
Concentración de totales de la Evaluación - Aplicada a la Oficina de Correspondencia y Archivo.	355
Tabla de Puntuación.	357
<u>CAPITULO VII</u>	
Aceptación o Rechazo de la Hipótesis.	359
<u>CAPITULO VIII</u>	
Informe del Auditor, Conclusiones y Recomen- daciones.	361
Manual de Organización.	365
Análisis de Puestos.	375
Manual de llenado de Formas.	395
GLOSARIO DE TERMINOS.	473
BIBLIOGRAFIA.	483

I N T R O D U C C I O N

Al decir que la Administración es Universal, se hace referencia al hecho de que en cualquier actividad que el hombre realice, por más simple que esta sea, aplica la administración en forma elemental, pero a medida que estas actividades van aumentando en complejidad hasta llegar a las organizaciones, dentro de las cuales, la Administración viene a desempeñar un papel -- muy importante se constituye en un factor necesario para el --- buen funcionamiento de la misma. Para lograr la eficiencia, las organizaciones deben aprovechar al máximo sus recursos y las -- herramientas que la Administración pone a su disposición; para tal efecto, una de estas herramientas es la Auditoría Adminis-- trativa cuya principal importancia radica en el hecho de que al tratarse de una revisión integral de la estructura de la organi-- zación permite: detectar problemas, mejorar la eficiencia o des-- cubrir nuevas oportunidades de desarrollo.

Tomando en consideración estos factores; la Auditoría Administrativa aplicada en una Oficina de Correspondencia y Archivo dentro del Sector Público Descentralizado, es de gran importancia para esta ya que siendo su principal función la de -- servir como enlace de comunicación entre la dependencia a la -- que pertenece y las demás dependencias, así como con la comuni-- dad con quienes entra en interrelación y facilitar la toma de -- decisiones al proporcionar la información que se requiere para -- ello, es imperativo que lleve a cabo sus funciones de manera -- eficiente para de ésta forma, contribuir al logro de los objeti-- vos planteados, radicando precisamente en éste hecho la impor-- tancia de haber aplicado la Auditoría Administrativa dentro de una Oficina de Correspondencia y Archivo dentro del Sector Pú-- blico Descentralizado.

El llevar a cabo esta investigación fué con el objetivo de "conocer el funcionamiento de una Oficina de Correspondencia y Archivo para saber si cumple con los objetivos para los cuales fué creada". Tomando siempre en consideración este objetivo y después de haber tenido un contacto de familiarización con las funciones que se realizan dentro de una Oficina de Correspondencia y Archivo, hubo de plantearse una hipótesis de trabajo que a lo largo de la investigación habría de comprobarse o rechazarse. "El no contar con un manual de organización y procedimientos, trae como consecuencia, un desconocimiento por parte del personal; de las funciones que les corresponden y de los trámites, ocasionando; traslape de funciones, falta de comunicación, ineficiencia, desorganización y consecuentemente bajo índice de productividad."

Cabe hacer notar que para llegar a realizar un trabajo de investigación, el camino que ha de recorrerse es largo y sinuoso a través del cual habrán de sortearse toda clase de dificultades, poniendo toda la voluntad y empeño que se tenga y aún más de ser posible si se quiere llegar al final del camino, el cual brindará toda clase de satisfacciones y oportunidades para todo aquel que sepa descubrirlas y aprovecharlas de entre todo el horizonte que ante si se presentará.

Las dificultades se inician desde el momento mismo de elegir el tema que se desea investigar al no saber elegir de entre la gran diversidad de opciones que se tienen, todo nos parece poco o mucho, carente de importancia o intrascendente, etc., por el afán de investigación con que se inicia en un principio.

Una vez seleccionando el tema, buscar la asesoría de un profesor que esté dispuesto a prestar su tiempo y conocimientos en bien de un seminario de investigación. En fin que el tiempo pasa entre consultas de libros, reuniones con maestros,

entrevistas con funcionarios de empresas que permitan la realización del estudio, y muchos más problemas que hay que sortear.

Una advertencia producto de las múltiples experiencias que se adquieren al realizar el Seminario de Investigación se ha querido exponer aquí para quien quiera escucharla y tomarla en cuenta para el momento en que como estudiante de una licenciatura se apreste a iniciar su investigación.

Deberá pensar muy bien si ese trabajo ha de llevarlo a cabo en forma individual o bien contará con la colaboración de algunos compañeros en el logro de esta empresa.

Esta decisión que a simple vista no tiene la menor importancia, conforme se avance en el trabajo se verán las consecuencias de tal decisión, ya que el trabajo con personas cuyos intereses, gustos, sentimientos, ideas, etc., no son los nuestros, habrán de llevarnos a problemas que harán flaquear nuestra voluntad algunas veces si no estamos preparados para el trabajo en equipo.

Habrá disgustos, peleas, enojos y alguna que otra alegría, pero al final la satisfacción será doblemente reconfortante al haber logrado cumplir con el objetivo trazado y lograr mantener la unidad del grupo a pesar de todo. Enseñanza que en el futuro será de gran utilidad para la vida profesional, al estar capacitados para integrar grupos de trabajo sin temor al fracaso en ésta sociedad donde no hay cabida para seres individuales.

A lo largo del presente escrito, el lector podrá irse dando cuenta de la seriedad, tesón y esmero con que fué elaborado, constituyéndose en un documento valioso para la unidad en que se aplicó, permitiéndole contar con un estudio que sirva para mejorar la eficiencia en las funciones que realiza, de manera confiable y para las futuras investigaciones que dentro del

campo de la Auditoría Administrativa se hagan al presentar en forma clara y sencilla la metodología seguida en la investigación, siendo una guía que podrá tomarse como base en posteriores trabajos de esta índole.

Sin embargo, debemos reconocer que no siempre pueden aplicarse todos los aspectos que la teoría administrativa señala para este tipo de trabajos ya que casi nunca se van a encontrar las condiciones que se establecen en la teoría, consistiendo el mérito en saber adaptar esos aspectos, conceptos y principios teóricos a las condiciones existentes en el momento y lugar del estudio como ha hecho en el presente trabajo.

También debe destacarse el hecho de que al tratar de calificar aspectos cualitativos como son las funciones que se desempeñan en una oficina, con cantidades cuantitativas, puede crearse cierto subjetivismo en los resultados que se obtengan, así como también los elementos que han de calificarse son elegidos según el investigador de que se trate. No obstante esta subjetividad no demerita la confiabilidad del estudio si quienes lo realizaron han dejado perfectamente definidos y explicados cuales fueron los criterios utilizados en la evaluación que han presentado. Sin duda alguna que factores como éstos y otros más son problemas a los que estudiosos de la Auditoría Administrativa no han podido hallar soluciones que puedan erigirse en principios generales dentro de esta materia, se puede decir que este tipo de cuestiones son normales en disciplinas relativamente nuevas como lo es la Auditoría Administrativa que esta buscando su identidad, quedando a cargo de nuevas investigaciones e investigadores la responsabilidad, el dar solución a estas cuestiones y hacer de la Auditoría Administrativa una disciplina con principios generalmente aceptados como lo son los de la Auditoría Contable, y lograr que la aplicación de ella, sea privativa del Licenciado en Administración. Hecho el cual, trabajos como el presente, habrán de contribuir.

Para llegar a los resultados obtenidos se ha tenido - que seguir un proceso de investigación claramente definido para que quien siguiéndolo en una investigación similar pueda llegar a resultados semejantes a los aquí expuestos. Básicamente el -- primer paso que debe darse en el inicio de una investigación, - es el de planear las actividades que durante ella habrán de rea- lizarse con el objeto de contar con un programa que evite des- viaciones del objetivo que se pretende, posteriormente ha de -- plantearse el problema a resolver a través de establecer una -- hipótesis de trabajo cuya comprobación o rechazo será el por -- qué del trabajo de investigación, para ello habrá de allegarse de información de cuya interpretación se obtendrá la base obje- tiva para presentar resultados, conclusiones y recomendaciones- mediante las cuales se podrá determinar si la hipótesis fué o - no cierta. Para efectos de una mejor comprensión del trabajo -- realizado, es necesario hacer una división secuencial lógica -- que permita conocer los aspectos importantes del trabajo, en eg- te sentido se ha partido de lo general a lo particular, al pre- sentar inicialmente un panorama general de los antecedentes, fi- nes y propósitos de la auditoría administrativa y un análisis - de algunos de sus más relevantes autores; seguidamente pasamos a conocer la organización objeto de estudio mediante la presen- tación de sus antecedentes históricos en general de la Institu- ción y en particular de la unidad auditada para familiarizarse con ella y proceder así a levantar la información que permita - conocer la problemática existente a través de su análisis e in- terpretación, permitiendo con ello arribar a resultados sobre - los cuales se puedan proponer soluciones y recomendaciones que- sean de utilidad para la organización en su afán por lograr la máxima eficiencia.

He aquí pues un documento producto no de la casuali- dad y la improvisación sino del esmero y dedicación de que se - fué capaz, hecho que se refleja en el contenido y presentación-

que solo es el resultado final de todos los esfuerzos, sacrificios, alegrías y sin sabores que se tuvieron durante su elaboración, llegando a un final satisfactorio al contemplar la obra - concluida con la fé y la confianza de que habrá de contribuir - en la medida de su capacidad al engrandecimiento de la **Ciencia-Administrativa.**

PRIMERA PARTE

O B J E T I V O

Conocer el funcionamiento de una Oficina de Correspondencia y Archivo para saber si cumple con los objetivos para los cuales fué creada.

H I P O T E S I S

El no contar con un manual de organización y procedimientos, trae como consecuencia, un desconocimiento por parte del personal; de las funciones que les corresponden y de los trámites, ocasionando; traslape de funciones, falta de comunicación, ineficiencia, desorganización y consecuentemente bajo índice de productividad.

C A P I T U L O I

ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

En la época actual, se han suscitado una serie de cambios y modificaciones dentro del contexto social, tanto a nivel Nacional, como a nivel Internacional; debido a ello, no es posible que dentro de las entidades públicas, como las de la iniciativa privada, se sigan considerando los mismos métodos, sistemas, procedimientos, políticas, funciones, objetivos, presupuestos, etc., incluso la propia estructura orgánica tiene que evolucionar de tal manera que pueda adaptarse al sistema, para no tener que sufrir serios problemas dentro de ellas.

Pero no nada más hay que considerar los cambios que se presentan en un momento dado, sino que como se vive en un constante cambio, ya que todo es dinámico y no estático, se tiene que tomar en cuenta, que lo que antes se consideraba como un taller, en donde únicamente se contaba con un maestro, un ayudante y un aprendiz, en la época anterior a la Revolución Industrial, ahora son verdaderos monstruos de la Economía.

De ahí que la especialización en cada una de las ramas o actividades, ha tenido que darse, ya que no es posible que una sola persona realice las actividades de cuatro o más personas. Por ello, se tienen que determinar exactamente las funciones de cada uno de los integrantes de las diferentes entidades, tanto del sector público como del privado, además de crear nuevas áreas que ayuden al mejor aprovechamiento de sus recursos y al logro de sus objetivos; para ello, se tiene que hacer un estudio parcial o total, si así lo amerita el caso de cada una de las áreas que integra la entidad; dicho estudio tendrá que llevarse a cabo a través de la aplicación de la Auditoría Administrativa.

A continuación se darán a conocer de una manera general los antecedentes de la Auditoría Administrativa.

Como ya sabemos, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, el tiempo no transcurre en balde. Las costumbres que se consideraban adecuadas en otras épocas ahora son inoperantes; y el examen de una empresa, se limitaba únicamente al análisis de su situación financiera.

Durante muchos años la Auditoría Administrativa estuvo asociada y considerada como una parte de la contabilidad. Su objetivo, consistía en un examen realizado por una firma de auditores externos, para averiguar una situación financiera y también para descubrir errores o fraudes.

A medida que un negocio crece en volúmen, la carga administrativa se hace mayor, con más amplia delegación de autoridad para los gerentes ejecutivos; de ahí que el significado de las revisiones internas y del control, tengan mayor importancia. La gerencia en vista de esto, pensó en la necesidad de cambiar sus métodos administrativos.

La administración de las entidades o empresas modernas, con sus numerosos problemas y complejidades, requiere de una vigilancia más estrecha, sobre el funcionamiento y los controles. Además para cerciorarse de la exactitud y confianza de su control sobre los datos contables, la Administración busca los mejores medios para el control de todos los campos del negocio.

El objetivo es obtener la dirección más eficiente de las operaciones, con un perfeccionamiento continuo de los planes de acción.

El nuevo enfoque que se ha originado dentro de la Administración, al tener la necesidad de que se revisen y valoricen los métodos administrativos, tendrá que llevarse a cabo por individuos que, no solo sean capaces básicamente, sino que tengan la

educación especializada que se requiere, al igual que la preparación y experiencia para ejecutar las tareas.

La Asociación Nacional de Colegios de Licenciados en Administración, nos dice que la Auditoría Administrativa, en su sentido más simple es: "... el examen de la forma en que se administra una entidad con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar dicha Administración..."

Efectivamente, la Auditoría Administrativa examina la forma como se administra una entidad, ya sea que esta forme parte del sector público o privado, logrando de esa manera detectar las fallas o deficiencias que puede padecer en un momento dado, ocasionando con ello serios problemas, para el logro de sus objetivos; es por ello que el propósito de la Auditoría Administrativa es descubrir las oportunidades que se tienen para el mejor aprovechamiento de dicha Administración.

En ese sentido, la Auditoría Administrativa es tan antigua como la propia Administración, pues cualquier persona aprecia con un sentido crítico alguna de las actividades que realiza puede pensar en una serie de posibilidades para efectuarlas de una manera más eficiente, pero realmente lo que ésta persona está practicando es un examen, aunque limitado, de un aspecto administrativo de su misma persona.

Es así como puede decirse que un funcionario o empleado que no está de acuerdo con la forma como desempeña sus actividades, le nacen una serie de inquietudes al respecto y es cuando piensa en la forma en que pueda cambiarlas o modificarlas; en ese momento lo que está realizando es una Auditoría Administrativa.

En cambio, cuando la Auditoría Administrativa, se lleva a cabo a través de un profesionista o un equipo de especialistas en forma externa o internamente a la entidad o empresa, se está hablando de una actividad profesional de reciente desarrollo.

Ahora bien, los primeros antecedentes escritos en materia de Auditoría Administrativa parecen provenir del Instituto de Auditores Internos Norteamericanos: una discusión 1954 sobre el alcance de la Auditoría Interna de Operaciones Técnicas, y un artículo de Arthur H. Kems, de la Standar Oil Company of California aparecida en 1948 sobre Auditoría de Operaciones, citados en el conocido libro de Bradford, Operational Auditing-Handbook de 1964.

En 1959 se publicó un libro editado por Victor Lazza-ro, el cual se titula Systems and Procedures - A Handbook of Business and Industry, del cual el capítulo de William P. Leonard se publicó en 1962 bajo el título de The Management Audit; las obras anteriores han sido traducidas al español.

En México se tiene un antecedente en el libro Guía para Estudios de Economía Industrial, de Alfred W. Klein y Nathan Grabinsky, publicado por el departamento de Investigaciones Industriales del Banco de México, S.A.

Por lo tanto, podemos decir que la Auditoría Administrativa surge cuando los directivos sintieron la necesidad de establecer una constante evaluación de todos los elementos materiales, humanos y técnicos que intervienen dentro de sus empresas para el logro de sus objetivos.

También se considera una técnica de análisis y estudio del proceso administrativo para determinar la eficiencia y productividad de los resultados, mediante el examen de los elementos señalados.

Como se mencionó anteriormente, a la Auditoría Administrativa se le había considerado por mucho tiempo como parte de la Auditoría Financiera; tal vez, la razón de esto se debió a la falta de precisar con exactitud cuál debería de ser su campo de acción por lo que hoy en día ya no se le considera de esa manera, sino que ahora se le atribuyen actividades que difieren en gran manera de este tipo de Auditoría, ya que las dos si--

guen caminos diferentes, aunque la información que proporcionan sirve tanto una como a la otra, para la toma de decisiones.

Ahora, nos enfocaremos al aspecto de las entidades públicas ya que es dentro de este sector donde se llevará a cabo la presente investigación.

En el sector público, a raíz de la Reforma Administrativa, el cuerpo de leyes de la administración federal descentralizada, delega a las dependencias facultades de registro, con-trol y evaluación, antes encomendadas a las Secretaría de Ha---cienda, Patrimonio y Presidencia, lo cual ha traído como consecuencia una serie de modificaciones, que contribuyen al mejor -desempeño de las actividades para el logro de los objetivos que se ha planeado al Gobierno Federal.

La Auditoría, dentro del ámbito del gobierno, también se concretaba al estudio de los estados financieros de las entidades paraestatales o a estudios especiales de las dependencias ambos encargados habitualmente a profesionales independientes y a revisiones de la procedencia, efectividad y regularidad del -manejo del gasto público del tipo de las que regula la Ley so-bre el Servicio de Vigilancia de Fondos y Valores, que maneja -la Dirección General correspondiente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y los cuerpos interiores de Auditoría de -las distintas dependencias.

Como un antecedente que se tiene dentro de la Auditoría Administrativa en el sector público, aunque no se originó en México, fué el de la General Accounting Office, que es la --oficina competente del Gobierno de los Estados Unidos; publicó en junio de 1972, las primeras normas de Auditoría de las organizaciones, programas, actividades y funciones gubernamentales - (Standards for Audit of Government Organization, Programs, Activites and Function).

Es así como la Auditoría Administrativa se ha abierto-paso a través del tiempo para constituirse en uno de los elementos más importantes con que se cuenta actualmente para la evaluación tanto interna como externa de los elementos que integran a una entidad, ya sea que ésta pertenezca al sector público o --privado.

BREVE ANALISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

En este mundo dinámico de la Administración, las Organizaciones deben saber si están alcanzando sus objetivos. Los -- Procedimientos de Control bien administrados, pueden proporcio-- nar ésta información; de ahí que el Control como última fase del Proceso Administrativo, compara los sucesos que se registraron -- en la Organización y los objetivos que se alcanzaron, con los -- que se deseaban llegar. Si se descubren desviaciones se toma la acción correctiva adecuada; por otra parte, si los resultados -- fueron satisfactorios, deberá decirse a los miembros que su comportamiento fue aceptable.

El Control reduce el comportamiento no coordinado; conduce hacia más orden, disciplina y desempeño coordinado en la or ganización; así también proporciona la respuesta respecto a si -- debe continuarse el actual desempeño de la Organización, o tomar decisiones sobre las correcciones que podrían ser necesarias pa-- ra hacer satisfactorio el desempeño de los integrantes de la mis ma.

Por otra parte, para determinar el grado de eficiencia por medio de la Evaluación Integral de la Organización, no quiere decir que deberá realizarse hasta el momento que muestre sín-- tomas de anomalías o debilidades, sino también para proponer me-- joras a las situaciones que sean favorables para la Organización

Ahora bien, de acuerdo con los autores que enmarcan -- los factores dentro del Proceso Administrativo, todos coinciden en señalar que el Control cierra éste dentro de una Organización, de ahí que la Auditoría Administrativa como parte del Control --

sea una herramienta de gran importancia para evaluar las actividades, decisiones, procedimientos, etc. y permite el perfeccionamiento incrementándose la eficiencia y el Control de la Organización.

A continuación se presenta un cuadro de los diversos autores que enmarcan los factores dentro del Proceso Administrativo y en el que todos coinciden en señalar lo que anteriormente se ha mencionado; que el Control cierra el Proceso administrativo dentro de una Organización.

FACTORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

AUTOR	AÑO	FACTORES				
HENRI FAYOL	1986	PREVISION	ORGANIZACION		COMANDO COORDINACION	CONTROL
LYNDALL URWICK	1943	PREVISION PLANEACION	ORGANIZACION		COMANDO COORDINACION	CONTROL
WILLIAM NEWMAN	1951	PLANEACION	ORG.	OBTENCION RECURSOS	DIRECCION	CONTROL
R.C. DAVIS	1951	PLANEACION	ORGANIZACION			CONTROL
KOONTZ YO' DONNELL	1955	PLANEACION	ORG.	INTEGRACI- ON	DIRECCION	CONTROL
JOHN F. MEE	1956	PLANEACION	ORGANIZACION		MOTIVACION	CONTROL
GEORGE R. TERRY	1956	PLANEACION	ORGANIZACION		EJECUCION	CONTROL
LOUIS A. ALLEN	1958	PLANEACION	ORGANIZACION		MOTIVACION	CONTROL
DALTON Mc. E.	1958	PLANEACION	ORGANIZACION			CONTROL
AGUSTIN REYES P.	1960	PREVISION PLANEACION	ORG.	INTEGRACI- ON	DIRECCION	CONTROL
ISAAC GUZMAN V.	1961	PLANEACION	ORG.	INTEGRACI- ON	DIRECCION EJECUCION	CONTROL
J. ANTONIO FERNANDEZ A.	1967	PLANEACION	IMPLEMENTACION			CONTROL

ANALISIS DE LOS AUTORES MAS RELEVANTES DE LA
AUDITORIA ADMINISTRATIVA

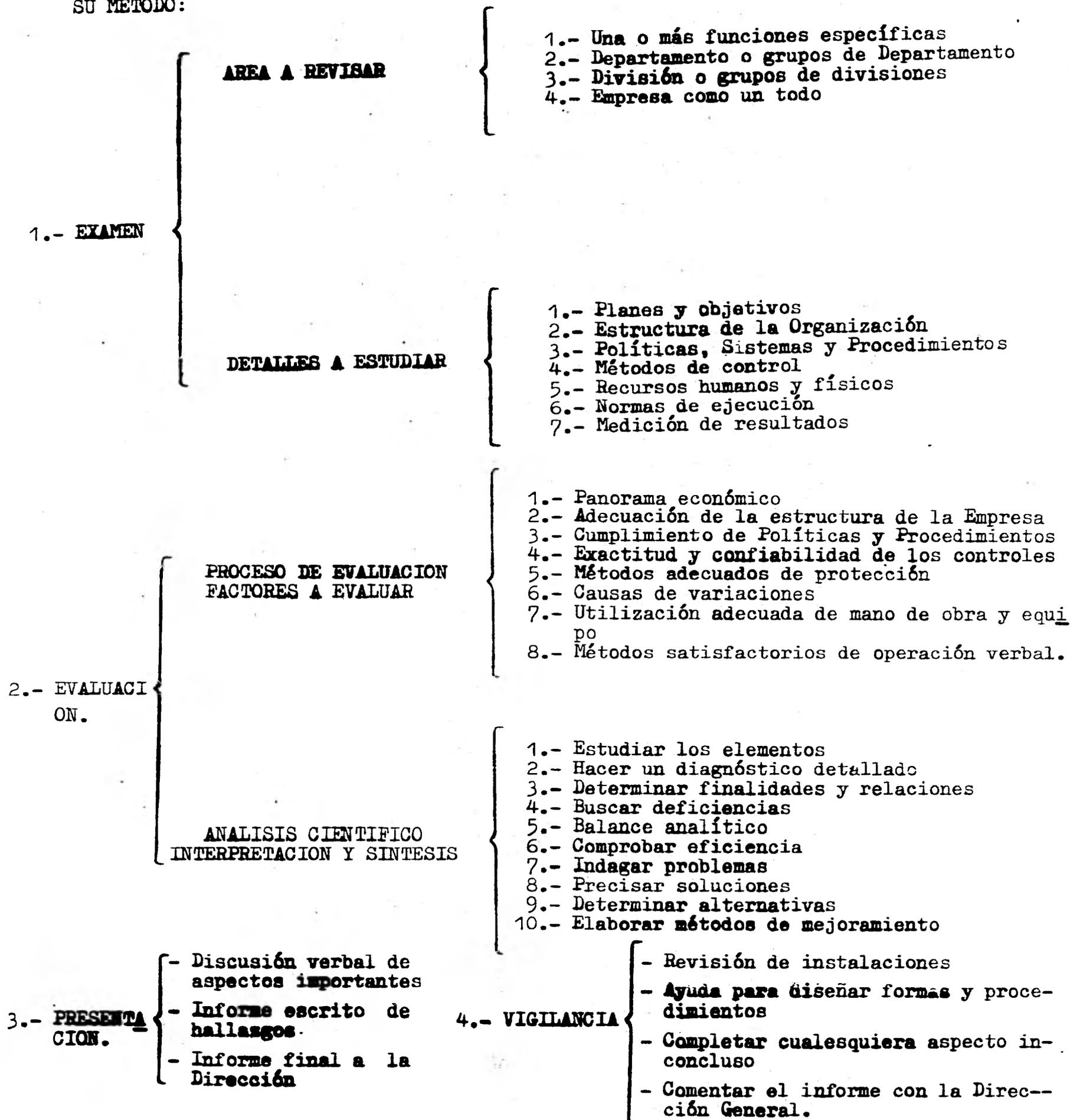
Para la presente investigación, se consideraron los -- aspectos más importantes para el desarrollo de la misma que son: Documentación básica e Investigación de Campo. Así también y en forma especial, en este apartado se mencionara la fuente de in-- formación que fué parte importante en la elección de la metodolo-- gía seguida para nuestra investigación; (la elección fué tomada-- de entre varios autores que han dedicado su atención al estudio-- de la "Auditoría Administrativa"). En los cuadros sinópticos que presentamos de los autores más relevantes de la "Auditoría Admi-- nistrativa", se puede observar el diferente enfoque que le dan - al estudio de la misma, pero que en el fondo siguen a nuestro - juicio los mismos principios que se derivan de esta materia de - estudio.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA:

WILLIAM P. LEORNARD.

SU DEFINICION: Auditoría Administrativa es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una Empresa, Institución o Departamento Gubernamental o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales.

SU METODO:



INSTITUTO AMERICANO DE ADMINISTRACION

DEFINICION: Auditoría Administrativa es la investigación de las diferentes áreas de una empresa que permitan una evaluación de la Administración.

SU METODO:

EXAMEN { ESQUEMA GENERAL DE UNA EMPRESA CON FINES DE LUCRO. { DETALLES A ESTUDIAR.

Función económica
ESTRUCTURA FORMAL
Utilidades
Atención a accionistas
Investigación y desarrollo
Consejo de Administración
Políticas financieras
Eficiencia de la producción
Distribución
Evaluación de ejecutivos { Habilidad
Integridad
Iniciativa

AUDITORIA ADMINISTRATIVA
METODO DEL ANALISIS FACTORIAL DESARROLLADO POR
EL BANCO DE MEXICO S.A.

Define a la Auditoría Administrativa como una investigación industrial del análisis de potencialidad de la productividad.

SU METODO ES:

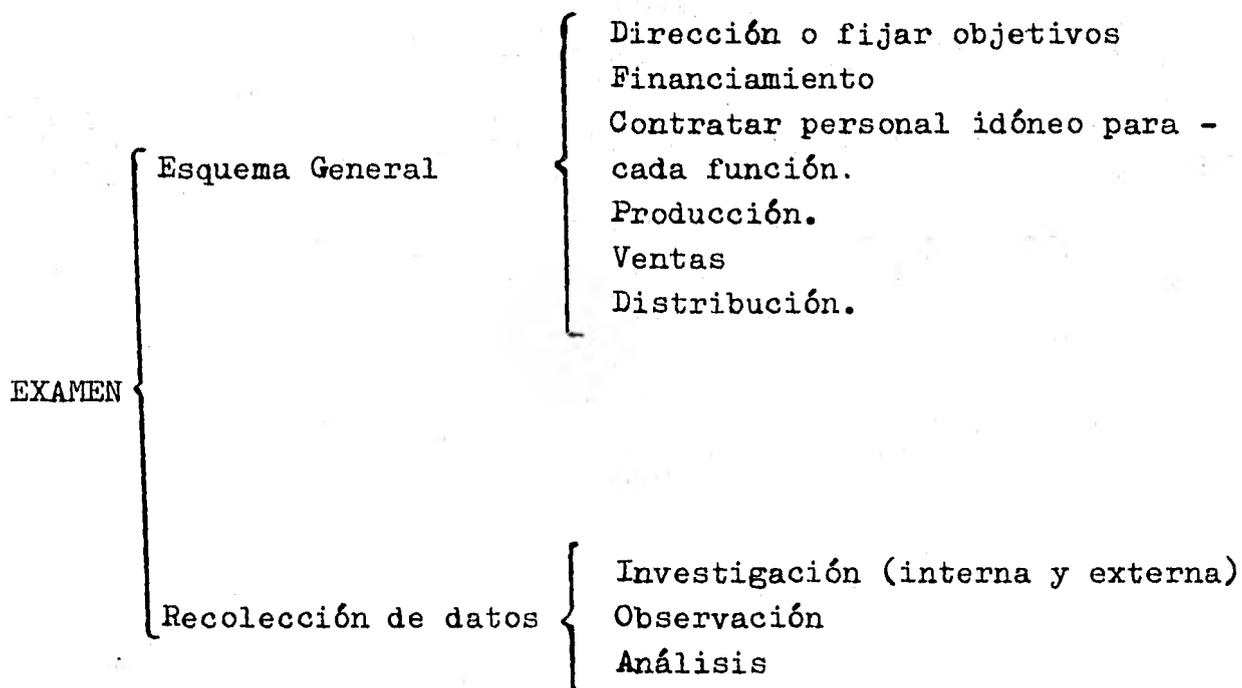
ESQUEMA GENERAL.

- | | |
|--|--|
| 1) Planear la investigación. | Definir:
Tiempo
Propósito
Materia
Fases del trabajo
Medios de investigación |
| 2) Analizar el tema. | Objeto de la investigación.
Determinar factores relacionados al tema y su operación.
Averiguar las funciones de cada factor.
Recopilar información.
Verificarla.
Asegurarse de que esté completa. |
| 3) Examinar cada factor. | Grado de relación de los factores con las funciones asignadas a ellos.
Tendencia de cada factor.
Evaluación en los campos de los campos relacionados.
Elementos del factor que ejercen influencia limitadora.
Objetivos de cada factor. |
| 4) Combinar los hallazgos para diagnosticar sobre el total de operaciones. | ¿Cuál es la capacidad de los objetivos de operación?
¿Cuál es su ejecución real?
¿Cuáles son sus factores limitadores?
¿Que objetivos se alcanzan?
¿Se examinan los hallazgos? |
| 5) Presentar el diagnóstico. | Preparar documentos para su discusión y presentación.
Señalar claramente los hallazgos y diagnósticos a las personas responsables.
Exponer el desarrollo de los hallazgos.
Obtener el acuerdo de las diferentes opiniones sobre cada uno de los pasos antes de avanzar al siguiente.
Estimular las decisiones.
No perder de vista el hecho de que la decisión es prerrogativa de las personas responsables de la ejecución o dirección. |

AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Manuel D'Azaola

Auditar es medir la atingencia de la Administración.



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Roberto Macías Pineda.

La Auditoría Administrativa constituye una oportunidad para mostrar qué es lo que un negocio está logrando. Suministra una oportunidad específica para el examen de todas las partes, o de determinadas partes, de las actividades de las relaciones de empleados en el negocio.

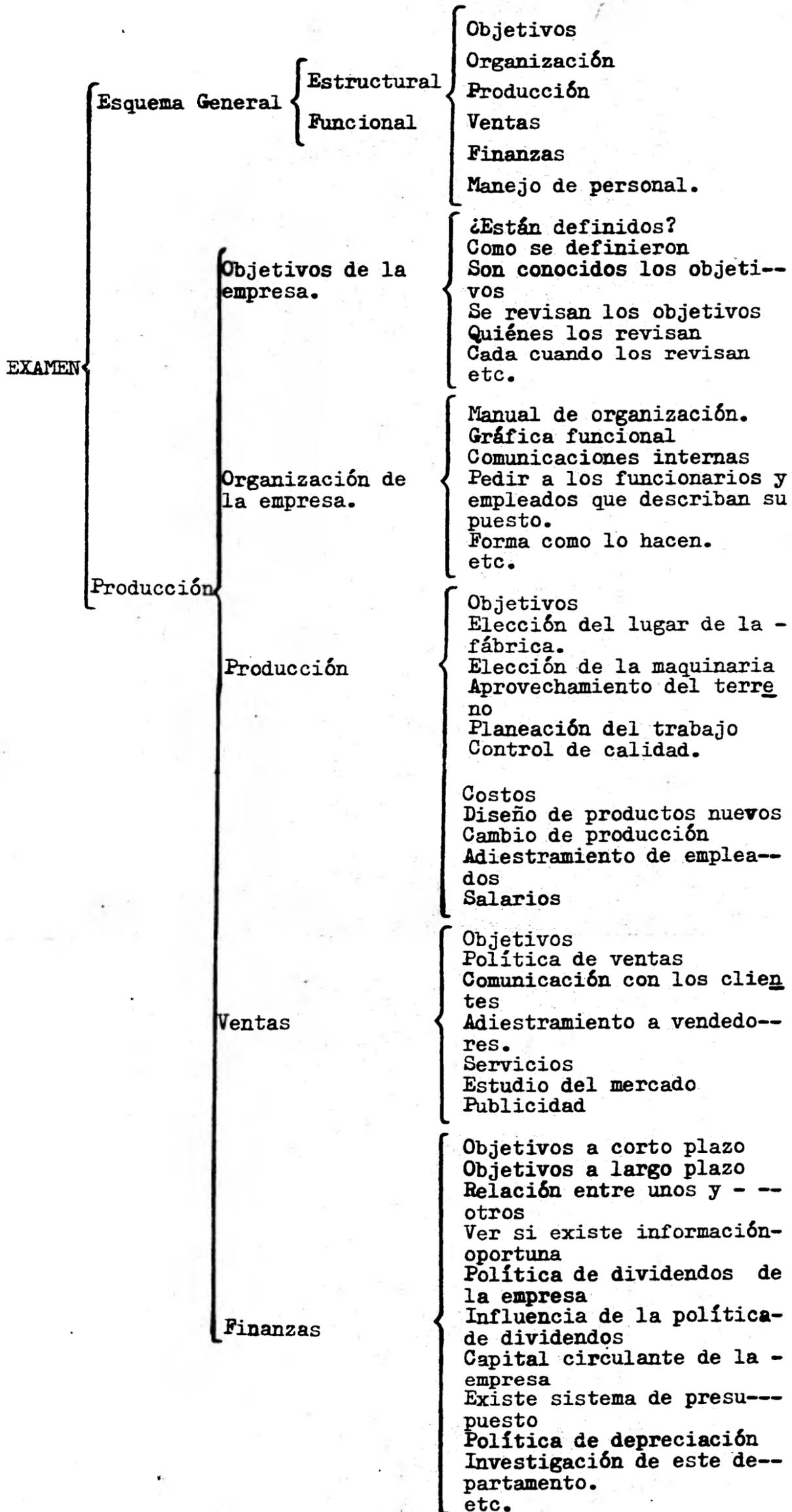
ESQUEMA GENERAL

{
Planeación
Organización
Dirección
Control

AUDITORIA ADMINISTRATIVA

José Antonio Fernández Arena.

La Auditoría Administrativa es la revisión objetiva y metódica de la satisfacción de objetivos institucionales, con base a los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y la participación individual de los integrantes de la Institución.



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Jorge Alvarez Anguiano

La Auditoría Administrativa se encarga de la revisión y evaluación metódica de la eficiencia de los componentes de la empresa, ya sea en toda la empresa en un área específica, en un departamento, a un procedimiento o a una función.

AUDITORIA
ADMINISTRATIVA.

Planeación de la Auditoría Administrativa.

Obtención y estudio de la información.

La evaluación.

Informe de auditoría.

Programa:

- 1.1 Investigación Preliminar.
- 1.2 Entrevistas previas.
 - 1.2.1. Peligro que ofrecen las conclusiones prematuras.
 - 1.2.2. Participación de los interesados.
- 1.3. Definición del área a investigar.
 - 1.3.1. Finanzas.
 - 1.3.2. Personal.
 - 1.3.3. Producción
 - 1.3.4. Mercadotecnia.
- 1.4. Determinación del tiempo disponible para la auditoría.
- 1.5. Selección del personal para efectuar la auditoría.
- 1.6. Aspectos que el personal debe considerar durante el desarrollo de la auditoría.
- 1.7. Doc. aux. a solicitar o formular durante la investigación.

- 2.1. La secuencia para la obtención y estudio de la información
- 2.2. Concepto de cuestionario.
- 2.3. Importancia y reglas.
 - 2.3.1. Unidad.
 - 2.3.2. Secuencia
 - 2.3.3. Claridad.
- 2.4. Entrevistas.
 - 2.4.1. Entrevistas preliminares.
 - 2.4.2. Entrevistas para sondeos rápidos.
 - 2.4.3. Entrevistas de posición.
 - 2.4.4. Entrevistas de comprobación de hipótesis.
- 2.5. Reglas generales para la entrevista.

- 3.1. Generalidades.
- 3.2. Ponderación de funciones.
- 3.3. Determinación de factores a evaluar.
- 3.4. Asignación de puntos a los factores a evaluar.
- 3.5. Determinación de grados.

- 4.1. Introducción
- 4.2. Aspectos formales.
 - 4.2.1. Redacción adecuada.
 - 4.2.2. Claridad
 - 4.2.3. Corrección
 - 4.2.4. Concisión
 - 4.2.5. Cortesía.
- 4.3. Oportunidad en la presentación.
- 4.4. Adecuada selección del material tratado
- 4.5. Elementos de un informe de auditoría administrativa.
 - 4.5.1. Alcance de la auditoría.
 - 4.5.2. Apreciación crítica de aspectos fundamentales.
 - 4.5.3. Evaluación de la empresa.
 - 4.5.4. Recomendaciones tendientes a la eliminación de errores y al mejoramiento de los aspectos que se consideran pertinentes.
 - 4.5.5. Anexos.
- 4.6. Discusión de problemas con los supervisores.
- 4.7. Control de las recomendaciones.

AUDITORIA ADMNISTRATIVA

Victor Manuel Rubio Ragazzoni

Jorge Hernández Fuentes

Auditoría Administrativa, es una función que consiste en realizar el análisis y dictamen de las actividades que lleva a cabo una unidad administrativa para verificar que se ajusten los objetivos y políticas establecidas, así como para comprobar la utilización racional de los recursos técnicos, materiales y financieros, y el aprovechamiento del personal en el desarrollo operacional y evaluar las medidas de control que aseguren los resultados esperados.

El objetivo de la Auditoría Administrativa consiste en evaluar el funcionamiento de la administración, mediante la localización de irregularidades o anomalías, y el planteamiento de posibles alternativas de solución.

El proceso de Auditoría Administrativa según estos autores consta de cuatro etapas, que a manera de cuadro sinóptico es la siguiente:

AUDITORIA
ADMINISTRATI
VA

1.- PLANEACION

- a) Definición del estudio a desarrollar: Elaboración del programa de diagnóstico.
- b) Diagnóstico administrativo: - Aprobación del programa; Desarrollo del diagnóstico.
- c) Definición del objetivo.
- d) **Alcance específico de la auditoría.**
- e) Determinación del personal necesario.
- f) Programación del tiempo estimado.
- g) Definición de las técnicas y herramientas a utilizar.

2.- EXAMEN

- a) Entrevista con los responsables de la organización.
- b) Aplicación de técnicas de auditoría A.
- c) Captación de la documentación necesaria (organigramas, manuales, instructivos, formatos, etc.)
- d) Revisión, complementación y depuración de la información captada.
- e) Captación de opiniones y sugerencias.

3.- EVALUACION

- a) Análisis y evaluación de la información.
- b) Jerarquización de observaciones
- c) Planteamiento de las recomendaciones.
- d) Discusión de las observaciones.

4.- PRESENTACION

- a) Elaboración del informe final.
- b) Presentación del informe final al Director General.
- c) Presentación del informe final a los responsables de la unidad auditada.

JUSTIFICACION DE LA METODOLOGIA SEGUIDA

Toda investigación que tenga como propósito final el descubrir principios y leyes o bien, desarrollar procedimientos para aplicarlos en un campo de la actividad humana, debe seguir una serie de pasos sistemáticos para que los resultados que de ella se obtengan sean considerados como válidos. A esa serie de pasos sistemáticos que el investigador sigue para realizar su trabajo se le conoce como "Metodología de la Investigación".

La validez de cualquier trabajo de investigación depende en gran medida de la metodología que se emplee para realizarlo, ya que a través de ella se puede apreciar el rigor, solidez y profundidad del trabajo que se realizó. Es por ello que la elección del método a seguir en una investigación debe hacerse con mucha atención y cuidado, a fin de que pueda garantizar el éxito en el trabajo emprendido.

Tomando en consideración lo anterior, la metodología que para esta investigación se ha elegido es el resultado de haber hecho un análisis del método propuesto para llevar a cabo una auditoría administrativa que en sus respectivas obras, proponen varios autores tales como: William P. Leonard, José Antonio-Fernández Arena, El análisis factorial del Banco de México, Edward Norbeck, Jorge Alvarez Anguiano y Victor Manuel Rubio Ragazzoni. De quienes se escogieron algunos puntos considerados adecuados para el tipo de investigación que se pretendía realizar, destacando principalmente la obra del C.P. y L.A.E. Victor-M. Rubio Ragazzoni, de la cual se tomaron la mayor parte de los elementos que conforman la metodología que se pretende seguir, por considerar que el procedimiento citado en la obra "Guía práctica de Auditoría Administrativa" del mencionado autor, reunía -

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

- I. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INSTITUCION.
- II. JUSTIFICACION DEL PORQUE DE LA INVESTIGACION EN EL AREA A AUDITAR.
- III. INVESTIGACION DE CAMPO
 - 1.- Cuestionario dirigido a los empleados Administrativos (prueba piloto)
 - 2.- Cuestionario corregido, objetivos de cada pregunta y razones que se tuvieron para - cambiar algunas preguntas
 - 3.- Cuestionario General Administrativo.
- IV. TABULACION DEL CUESTIONARIO
 - 1.- Comentarios y sugerencias.
- V. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION POR MEDIO DE EN TREVISTA DIRECTA.
 1. Introducción a los procedimientos
 - 1.1 Simbología utilizada
 2. Diagrama de Flujo
 - 2.1 O.T.I.D.A
 - 2.2 Analíticos.
- VI. EVALUACION
 1. Criterios de Evaluación
 - 1.1 Planeación
 - 1.2 Organización
 - 1.3 Dirección
 - 1.4 Control

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INSTITUCION

El primer antecedente que se encontró de la Oficina de Correspondencia y Archivo fué un Manual General de Organización formulado por el Departamento de Organización y Métodos -- del Instituto, el mes de mayo de 1974. De éste emanó la siguiente información.

El 24 de enero de 1929 se constituyó la Asociación Nacional de Protección a la Infancia "INPI", como Asociación Civil, precedida por la esposa del Presidente de la República, -- posteriormente apareció el Decreto Presidencial del 31 de enero de 1961 que crea el Organismo Público Descentralizado denominado Instituto Nacional de Protección a la Infancia "INPI".

Dado el incremento de las necesidades que presenta -- día a día la Niñez Mexicana y sus Familias, el "INPI" en 1973 -- ha dado un nuevo enfoque a sus objetivos, programas y servicios, promoviendo una protección integral y efectiva a la niñez, llevando a cabo labores esencialmente preventivas y algunas correctivas en los aspectos sociales, culturales y nutricionales, médicos y económicos que abarcan al niño, al núcleo familiar y a la comunidad donde se desarrolla, para dar así una verdadera -- protección a la infancia.

El "INPI" tenía por objeto promover en el país el desarrollo y bienestar social; la formación cultural integral y -- la preescolar descentralizadas; el sano crecimiento físico y -- mental de la niñez y la orientación de su conciencia cívica como efecto de la evolución económica y social; la prestación de servicios asistenciales complementarios; así como contribuir a la integración del bienestar familiar, en su estabilidad y ópti mo grado de seguridad, considerando los diversos elementos que

lo componen; partiendo siempre de la familia como unidad social y de la comunidad donde participa el niño, fomentándose el desarrollo de ésta con el estímulo de la iniciativa popular y el -- apoyo necesario a sus esfuerzos, como uno de los medios para el alcance de los fines propios de la Institución.

En el año de 1978 según órdenes del Director General, en base a un diagnóstico hecho al Sistema en fechas anteriores, gira instrucciones a las áreas de trabajo a efecto de que se -- organicen y coordinen para la formulación de varios trabajos.

El Departamento de Servicios Administrativos Generales al igual que otras áreas de trabajo, toman a bien estas ins-- trucciones y se ponen a trabajar con sus secciones en lo que se les pide.

La Oficina base de nuestra investigación comenzó a tra-- bajar en lo que se pedía. Se inició con la formulación de las - "metas programáticas" que se integraron como sigue:

SECCION: Correspondencia

SUBPROGRAMA	ACTIVIDAD	ACCION	UNIDAD DE MEDIDA		OBSER.
			META OPERAT.	META DE RESULT.	
Correspon-- dencia	Distribu-- ción	Despa-- cho	De acuerdo a sollicitu-- des.	68,072 piezas	Mensual prome-- dio 5672.66 piezas.

SECCION: Envios.

SUBPROGRAMA	ACTIVIDAD	ACCION	UNIDAD DE MEDIDA		OBSER.
			META OPERAT.	META DE RESULT.	
Envios	Distribu-- ción	Despa-- cho	De acuerdo a sollicitu-- des	192 solicitudes	Mensual prome-- dio 16 Solic.

Las políticas de apoyo y de prestación de servicios - que la oficina en estudio formuló fueron:

- A) Políticas de Apoyo Administrativo
 - A. 1) Controlar la correspondencia de entrada y salida
 - A. 2) Prestar el servicio de mensajería y correo
 - A. 3) Resguardar y clasificar la documentación remitida al archivo central
 - A. 4) Controlar los expedientes de transferencia, - -- excepto los de servicios personales
- B) Políticas de prestación de servicios internos
 - B. 1) El envío de paquetería se efectúa mediante solicitud de envío generada por las dependencias del Sistema

También se formularon políticas de supervisión general sobre las actividades que desarrolla la oficina:

- A) Políticas de supervisión general sobre actividades
 - A. 1) Supervisa directamente el control de la correspondencia de entrada y de salida que se registra y se folea.
 - A. 2) Rinde un reporte diario, indicando el tipo de -- piezas manejadas
 - A. 3) El servicio de mensajería se presta a solicitud de la dependencia remitente recabando el acuse - de recibo en una copia del documento enviado
 - A. 4) La entrega de correspondencia urgente en área me tropolitana se efectúa utilizando el servicio de mensajero personal y recabando los acuses de recibo para informar de cumplido
 - A. 5) Para proporcionar el servicio de paquetería, se utiliza la forma de solicitud de envío y en una copia de ésta se informa a la dependencia solici tante, fecha de envío, servicio utilizado, núme-

ro de guía y costo

- A. 6) El resguardo en el archivo central se efectúa - mediante solicitud de servicio, en la que la de-
pendencia remitente relaciona los expedientes -
en la forma, resguardo de documentación
- A. 7) El préstamo de documentación se efectúa a soli-
citud de la dependencia interesada, utilizando-
la forma de solicitud de documentación, se re-
tiene en calidad de vale, canjeándola posterior-
mente por la documentación solicitada.

Todo lo anteriormente expuesto se hizo en base a la -
experiencia de años anteriores formulandose cuadros comparati-
vos de metas logradas en 1977 y las que se estaban programando-
para 1978, estas fueron:

SECCION: Correspondencia.

SUBPROGRAMA	ACTIVIDAD	ACCION	META LOGR. 1977	META PROGRAM. 1978	OBSERV.
Correspon- dencia	Distribu- ción	Despa- cho	43,716 piezas	68,072 piezas	Se espe- ra un - incre- mento - del --- 55.71%

SECCION: Envíos.

SUBPROGRAMA	ACTIVIDAD	ACCION	META LOGR. 1977	META PROGRAM. 1978	OBSERV.
Envíos	Distribu- ción	Despa- cho	156 soli- citudes	192 solicitu- des	Se espe- ra un - incre- mento - del --- 23.7%

El organismo en sus diferentes Direcciones ha sufrido

una serie de cambios; todos ellos tendientes a desempeñar el - servicio público que se le ha encomendado; dentro de su organi- zación se ha visto que ha venido creciendo al grado que se han tenido que crear departamentos y jefaturas con mayor complejidad en sus labores para poder proporcionar un apoyo administra- tivo que conlleve a la realización de los programas del propio organismo.

Con ello surgió la necesidad de aumentar personal en la oficina de Correspondencia y Archivo ya que por las cargas- de trabajo tuvo que seccionarse en áreas funcionales: corres- pondencia, paquetería, archivo y oficialía de partes; para que con ello el servicio fuera más sistemático y efectivo.

Para su ampliación se tomaron ejemplos de otras depen- dencias centralizadas como descentralizadas que ya contaban -- con una oficina de correspondencia y archivo en funcionamiento.

Ahora bien el Sistema se ha propuesto desde 1978 que año con año se cambiaran metas programáticas según sea la con- dición de las cargas de trabajo que tenga cada área o dependen- cia del Sistema. Para que con ello se tenga un mayor grado de eficiencia dentro del Sistema.

La Oficina que es motivo de nuestra investigación -- pertenece al Departamento de Servicios Administrativos Genera- les que es la que proporciona en forma eficiente y oportuna -- los servicios de apoyo administrativo que coadyuven a la mejor realización de los programas de trabajo que se fijan las depen- dencias del Sistema.

PROYECTO No. 1 OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	EQUIPO DE TRABAJO
Nombre del Proyecto: AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN UNA OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DENTRO DEL SECTOR PUBLICO DESCENTRALIZADO.	FRANCISCO PEREZ MEDINA. HECTOR J. GUERRA CONTRERAS. JOAQUIN MIRANDA CRUZ. RAFAEL MEDINA-EQUIHUA. VICTOR M. CASTRO LARIOS.

FASES O ETAPAS DEL PROYECTO	DÍAS	TIEMPO QUE REPRESENTA CADA CUADRO: UNA SEMANA
N	NOMBRE	DÍAS
1	Antecedentes de la A.A.	1
2	Análisis del proceso Administrativo.	1
3	Análisis de autores más relevantes de la A.A.	2
4	Metodología a seguir y su justificación.	1
5	Justificación del por que de la investigación en el área.	1
6	Cuestionario general de Auditoría.	1
7	Corregir errores, elaborar objetivos de preguntas y diseñar cuestionario definitivo.	2
8	Aplicar cuestionario	1
9	Tabular cuestionario	4
10	Levantar procedimientos	8
11	Elaborar simbología	1
12	Elaborar diagramas de flujo	4
13	Elaborar criterios de evaluación de la Oficina	1
14	Aceptación o rechazo de Hipótesis.	1
15	Conclusiones y Recomendaciones.	1
16	Elaborar Manual de Organización.	2
17	Elaborar Manual de llenado de formas.	2

C A P I T U L O I I

JUSTIFICACION DEL POR QUE LA INVESTIGACION EN UNA OFICINA DE -- CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DENTRO DEL SECTOR PUBLICO. DESCENTRALI ZADO.

A partir de la invención de la escritura, la información documental ha permitido al hombre acumular y aprovechar -- los conocimientos adquiridos por las diversas generaciones que le han precedido, hecho que ha permitido el avance de las socie-- dades hacia grados superiores de conocimiento mediante la con-- servación de esa información por largo tiempo sin sufrir altera-- ción en su contenido.

Al irse acumulando gran cantidad de información docu-- mental surgió la necesidad de establecer un orden sistemático -- en su conservación de tal manera que fuera de fácil acceso su -- consulta, surgiendo entonces los sistemas de archivo de documen-- tación que vinieron a cumplir con ésta función que ha sido de -- vital importancia en la vida actual ya que de su buen funciona-- miento depende la utilidad que pueda proporcionar la información resguardada para conocer el presente y planear el futuro.

La aparición de la escritura trajo como consecuencia, además la aparición de un nuevo medio de comunicación entre los pueblos, la correspondencia, el cual a pesar de la creación de nuevos medios de comunicación tales como el telégrafo y el telé-- fono, se ha mantenido como uno de los principales medios de co-- municación, sobre todo cuando se maneja gran cantidad de infor-- mación escrita que por cualquier otro medio resultaría más cos-- toso e inoperante hacerla llegar a su destino. Es precisamente -- la necesidad que existe entre las personas como entre institu-- ciones de comunicarse por este medio lo que ha originado que se integre el sistema de correspondencia a nivel estatal y por par

te de las organizaciones.

Tanto los sistemas de correspondencia como los de - archivo constituyen un medio para el manejo de documentación - a través del cual se ponen en interacción y coordinación dife - rentes instituciones públicas que requieren llevar a cabo sus funciones y una adecuada toma de decisiones de un servicio rá - pido y eficiente. Sin embargo, el desarrollo de estos siste - mas no han correspondido al rápido crecimiento en volumen y - complejidad de las funciones que el estado realiza.

De ahí que dentro del programa de la Reforma Admi - nistrativa se haya dado especial importancia al estudio, mejo - ramiento y modernización de los sistemas de correspondencia y archivo oficiales, dando pie para la creación de las oficinas de correspondencia y archivo en todas las instituciones del - sector público.

Este panorama aunado a la disposición mostrada por - el jefe de la oficina de correspondencia y archivo del D.I.F. por que se realizara un estudio en materia de "Auditoría Admi - nistrativa" dentro de su oficina, y el fácil acceso para po - der obtener la información necesaria para el estudio, fue lo que llevo a decidirnos para efectuar el estudio en este lugar; descartando otras organizaciones que se habían considerado pa - ra efectuar el estudio.

SEGUNDA PARTE

C A P Í T U L O I I I

INVESTIGACION DE CAMPO

Para poder llevar a cabo la aplicación de la Auditoría Administrativa en la Oficina de Correspondencia y Archivo del -- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia D.I.F. fué necesario tomar en cuenta la justificación de dicho estudio, ya que de esta manera se considero el motivo por el cual fué seleccionada el área que investigamos.

Una vez presentada la justificación del estudio, se -- procedió a hallar la metodología que se ha seguido para la aplicación de la Auditoría Administrativa en el área respectiva, la cual se presenta dentro de esta investigación, en el capítulo I, ya que esta nos ayuda a tener una idea más concreta de la forma de como se debe llevar a cabo la investigación, tomando en consideración aquellos aspectos o actividades que deben delimitarse -- de una manera lógica y secuencial para el adecuado cumplimiento de los objetivos y metas que se hayan fijado en el mismo.

Para llegar al conocimiento general de la Oficina de -- Correspondencia y Archivo se formularon un sin fin de preguntas que sirvieron de base para hacer el cuestionario final aplicado al personal de la Oficina.

Después de una depuración de todas las preguntas formuladas, se llegó a un cuestionario que contiene un total de 53 -- preguntas y que a nuestro criterio fueron las idóneas para llegar al conocimiento de la Oficina y hacer patente la detección de la problemática, en caso de existirla, en la organización. -- Además consideramos, que el objetivo del cuestionario es el de -- proporcionar la información necesaria para nuestros fines, e indirectamente, deberá contener los elementos necesarios para las per

sonas a las cuales va dirigido éste, en la medida de que, en base en las sugerencias y respuestas que se dan, se pueda elegir el mejor curso de acción a seguir con respecto a los objetivos y al adecuado aprovechamiento de los elementos humanos y de los recursos materiales y técnicos.

El cuestionario es una de las herramientas más usadas en el estudio de la Auditoría Administrativa, y su esencia o su fin es el conocimiento metódico de las operaciones que desempeñan en la Oficina de Correspondencia y Archivo para evaluar la eficiencia y la eficacia con que operan.

A continuación presentamos el cuestionario depurado, seguido por el objetivo que determinamos de cada pregunta y los cambios que se les hicieron a través de las elecciones de las preguntas.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

El objetivo de este cuestionario, es de recabar información veraz y oportuna acerca de las funciones y procedimientos que se siguen en esta Institución.

DEPARTAMENTO: _____

OFICINA: _____

SECCION: _____

1.- ¿Qué puesto desempeña? _____

2.- ¿Cuál es su antigüedad en el trabajo? _____

3.- ¿Quién es su jefe inmediato? _____

4.- ¿Ha desempeñado otro puesto dentro de esta Institución antes de ocupar el actual SI () NO ()

Si contesto afirmativamente; motivo por el cual cambió de -- puesto:

Por escalafón ()

Promoción de su jefe ()

Otro () Especifique: _____

5.- ¿Cuánto tiempo tiene en su actual puesto? _____

6.- ¿Es usted trabajador de?

Base ()

Eventual ()

Otro () Especifique: _____

7.- ¿Qué requisitos cubrió para ocupar su actual puesto?

Escolaridad	SI	NO	Experiencia (número de años)
Primaria			_____
Secundaria			
Técnica o Comercial			
Bachillerato			
Profesional			

- 8.- ¿Recibió capacitación para su actual puesto? SI () NO ()
Si contestó afirmativamente:
- 9.- ¿Dónde recibió o recibe los cursos de capacitación? _____

- 10.- ¿Quién le impartió o le imparte los cursos? _____

- 11.- ¿Cómo y quién elige a las personas para los cursos de capacitación? _____

- 12.- ¿Cuál es su trabajo dentro de esta oficina? _____

- 13.- ¿En el desarrollo de sus actividades, su trato es con personas: De la Institución () Público () Otras Personas
- 14.- ¿Hay algunas actividades que usted realice y que no correspondan a su trabajo habitual? SI () NO ()
Si contestó afirmativamente:
¿Con qué frecuencia las realiza? _____
¿Cuáles son? _____

15.- ¿Utiliza formatos? SI () NO ()

Si contesta afirmativamente, solicitarlos

16.- ¿Cuáles son sus responsabilidades dentro de su trabajo? _____

17.- ¿La Institución cuenta con manuales, reglamentos, instructivos tales como:

	Los conoce		A		B		C		D	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Manual de organización										
Manual de procedimientos										
Reglamento interior de trabajo										
Instructivos										

A= Son claros

B= Son accesibles

C= Son actuales

D= Se utilizan

18.- ¿Tiene personal a su cargo? SI () NO ()

Si la respuesta es afirmativa:

¿Cuántas personas tiene a su cargo? _____

¿Qué cargo ocupan? _____

19.- ¿Considera que el personal existente es suficiente para -- realizar las actividades que se desarrollan en esta área?

SI () NO () ¿Por qué? _____

20.- ¿Cómo da las indicaciones a su personal?

Telefónicamente ()

Por memorándum ()

Verbalmente ()

Otra () ¿Cuál? _____

21.- ¿Cuenta Ud. con la autoridad suficiente para delegar responsabilidades? SI () NO () ¿Por qué? _____

22.- ¿Participa en la toma de decisiones de su:

Sección ()

Oficina ()

Departamento ()

Si es afirmativa la respuesta: ¿De qué manera participa? _____

Si la respuesta es negativa: ¿Considera que su participación debe tomarse en cuenta SI () NO () ¿Por qué? _____

23.- ¿Qué tipo de indicaciones recibe para realizar su trabajo?

Telefónicas ()

Memorandum ()

Verbales ()

Otras () ¿Cuáles? _____

24.- ¿De quién recibe su trabajo? _____

25.- ¿A quién entrega su trabajo? _____

26.- ¿Su trabajo es supervisado? SI () NO ()

Si la respuesta es afirmativa: ¿Por quién? _____

¿Con qué frecuencia es supervisado? _____

27.- ¿Hace reportes de trabajo? SI () NO ()

Si es afirmativa la respuesta: ¿A quién los entrega? _____

28.- ¿A quién informa sobre el avance de su trabajo? _____

- 29.- ¿Existen personas que realicen las mismas actividades que usted? SI () NO () Si es afirmativa la respuesta; ----
¿Quién o quiénes? _____

- ¿Por qué? _____
- 30.- ¿Es suficiente su horario de trabajo para realizar todas -
las actividades que se le tienen asignadas? SI () NO ()
¿Por qué? _____
- 31.- ¿Trabajo tiempo de compensación? SI () NO () ¿Por qué?
_____ ¿Con qué frecuencia? _____
¿Trabaja horas extras? SI () NO () ¿Por qué? _____
_____ ¿Con qué frecuencia? _____
- 32.- ¿Checa tarjeta? SI () NO ()
A la entrada () ()
A la salida () ()
- 33.- Si no checa tarjeta ¿Cuál es el control del horario de tra-
bajo? _____

- 34.- ¿Cuáles son las políticas de la Institución con relación a
los retardos? _____

- 35.- ¿Cuenta la Institución con cursos de capacitación? SI () -
NO ()
Si es afirmativa la respuesta: ¿En qué áreas? _____

- 36.- ¿Ha tomado Ud. algún curso de capacitación? SI () NO ()
Si la respuesta es afirmativa: ¿En dónde ha tomado los cur-
sos de capacitación? DENTRO DE LA INSTITUCION ()
FUERA DE LA INSTITUCION ()
¿Le han sido de utilidad los cursos? SI () NO () ¿Por -
qué? _____

- ¿Qué opina de los cursos? _____
- 37.- ¿Considera conveniente que se cuente con cursos de capacitación?
 SI () ¿En qué áreas? _____
 NO () ¿Por qué? _____
- 38.- ¿Existen incentivos dentro de la Institución? SI () NO ()
 ¿Cuáles son? _____
 ¿Por qué? _____
- 39.- ¿Cuenta la Institución con prestaciones y servicios personales? SI () NO () Si la respuesta es afirmativa: ---
 ¿Cuáles son? _____

- 40.- ¿Las prestaciones y servicios, son extensivos a sus familiares? SI () NO ()
- 41.- ¿Existe un sindicato en la Institución SI () NO ()
 Si es afirmativa la respuesta:
- 42.- ¿Está usted afiliado? SI () NO ()
- 43.- ¿Le beneficia estar sindicalizado(a)? SI () NO ()
 Causas: _____
- 44.- ¿Existen limitaciones que le impidan desarrollar su trabajo?
 SI () NO ()
 ¿Cuáles? _____
 ¿Por qué? _____
- 45.- ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas? SI () NO ()
 ¿Por qué? _____

- 46.- ¿Cuenta Ud. con las instalaciones, equipo y papelería para realizar su trabajo? tales como:

SI NO

FormatosUtiles de trabajoArea de trabajo

47.- ¿Cómo considera la comunicación con:

Jefes _____

Subordinados _____

Compañeros _____

Público _____

48.- ¿Ha presentado sugerencias a sus superiores para realizar -
mejor sus labores? SI () NO () Si la respuesta es afir-
mativa:

¿Cuáles han sido los resultados? _____

49.- ¿Existe un buzón de quejas y sugerencias? SI () NO ()

¿Lo utiliza? SI () NO ()

Si lo utiliza, ¿Cuáles han sido los resultados? _____

50.- ¿Considera que dentro de la organización puede mejorar su -
puesto? SI () NO () ¿Por qué? _____

51.- ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para lograr un ascenso? -

52.- ¿Siente seguridad en su futuro en esta Institución SI () -
NO () ¿Por qué? _____53.- ¿Existe otra opinión, comentario o sugerencia que quisiera-
usted agregar a este cuestionario?

SI () ¿Cuáles? _____

NO () ¿Por qué? _____

MUCHAS GRACIAS POR SU COOPERACION.

CUESTIONARIO CORREGIDO, OBJETIVOS DE CADA PREGUNTA Y RAZONES
QUE SE TUVIERON PARA CAMBIAR ALGUNAS PREGUNTAS.

1.- ¿Qué puesto desempeña?

El objetivo de esta pregunta es conocer cual es la ubicación de la persona dentro de la escala jerárquica de la oficina para saber cual es su autoridad y responsabilidad. En esta cuestión no se hizo ninguna modificación, ya que es bastante clara y nos puede proporcionar valiosa información para ayudar a alcanzar nuestro objetivo.

2.- ¿Cuál es su antigüedad en el trabajo?

El objetivo es, determinar el tiempo que tiene la persona-trabajando en la Institución para saber cual ha sido su desarrollo dentro de la misma.

En esta pregunta tampoco hubo modificaciones ya que también resulta demasiado explícita.

3.- ¿Quién es su jefe inmediato?

El objetivo es, conocer el número de subordinados que tiene una persona a su cargo.

Esta pregunta tampoco tuvo modificaciones en su estructura, pero si fué cambiada del orden que tenía en el cuestionario (No. 11), ahora tiene su ubicación en el número (3), siendo la causa del cambio, que en su anterior colocación, tendía a confundir (por cuestiones un tanto lógicas) a las preguntas 12 y 13.

4.- ¿Ha desempeñado otro puesto dentro de esta Institución, -- antes de ocupar el actual? SI () NO ()

El objetivo es conocer cual es la estabilidad del personal con relación a su puesto.

Esta pregunta tuvo un ligero cambio en relación a la es---

estructura original ya que ahora se le ha agregado el pronombre personal (usted), al principio de la oración, buscando con ello únicamente más claridad en la pregunta.

5.- ¿Cuánto tiempo tiene en su actual puesto?

El objetivo es conocer la rotación del personal para darnos cuenta de como esta la estabilidad de los puestos.

La pregunta es evidente por sí misma por lo que quedo igual a la que fué formulada en el cuestionario piloto.

6.- ¿Es usted trabajador de?

Base () Eventual () Otros, especifique _____

El objetivo es conocer cual es la forma contractual que impera en la Institución para saber si de alguna manera influye en la organización o desorganización que impere en la misma.

Esta pregunta también resulta clara por lo que no tuvo ningún cambio.

7.- ¿Qué requisitos cubrió para ocupar su actual puesto?

El objetivo es conocer los requerimientos del cargo para --elaborar el análisis de puestos.

Esta pregunta se verá modificada, ahora incluirá los términos de escolaridad y experiencia, con la finalidad de que sea más entendible.

8.- ¿Recibió capacitación para su actual puesto? SI () NO ()

El objetivo es conocer si el personal tiene los conocimientos necesarios para desempeñar su puesto.

Esta pregunta no recibió ninguna modificación, ya que es clara y nos puede ser de utilidad para hacer un trabajo acequible.

9.- Si contestó afirmativamente. ¿Dónde recibió el o los cursos de capacitación?

El objetivo es saber en que Instituciones se imparten los cursos de capacitación para saber si son eficientes, actuales, completos, etc.

10.- ¿Quién le impartió los cursos?

El objetivo es saber si la persona que imparte los cursos de capacitación es apta para impartirlos.

Esta pregunta no recibió ninguna modificación, ya que no presento confusión al hacer o aplicar el cuestionario piloto.

11.- ¿Cómo y quién elige a las personas a entrenar o desarrollar?

El objetivo es saber en base a que se determina el proceso de selección de las personas que se requiere capacitar.

La pregunta es clara, por lo que no necesito de cambios.

12.- ¿Cuál es su trabajo dentro de esta oficina?

El objetivo es determinar las actividades que se realizan y que nos sirvan para elaborar el manual de organización y procedimientos.

Los términos que componen la pregunta son claros por lo que no se necesitó hacer cambio a la pregunta original.

13.- ¿En el desarrollo de sus actividades, su trato es con personas:

De la Institución SI () NO ()

 Público SI () NO ()

Otras personas SI () NO ()

El objetivo es conocer que tipo de personas son las que se relacionan con los empleados en el desarrollo de sus actividades.

Esta pregunta, tampoco tuvo cambios. Al formularla, pensamos que era conveniente hacerla, ya que la relación interpersonal de los individuos puede influir en gran escala en el resultado de la productividad del trabajo personal.

- 14.- ¿Hay algunas actividades que usted realiza y que no correspondan a su trabajo habitual? SI () NO ()

Si contesto afirmativamente, Con que frecuencia las realiza. ¿Cuáles son?.

El objetivo es ver si las funciones de trabajo están bien-asignadas.

A esta pregunta se le agregó la frase: Con que frecuencia se realiza, ya que nos sirve como complemento de la interrogante ¿Cuáles son?.

- 15.- ¿Utiliza formatos? SI () NO ()

Si la respuesta es afirmativa, pedirlos.

El objetivo es conocer si las formas existentes contienen los enunciados necesarios para las anotaciones que en ella haya que hacer.

En esta pregunta tampoco se tuvo ningún problema cuando se "probó" en la aplicación del cuestionario piloto por lo -- que no hubo que hacersele ninguna modificación.

- 16.- ¿Cuáles son sus responsabilidades dentro de su trabajo?

El objetivo es conocer, a través de las responsabilidades de la persona, el grado de autoridad o decisión que tienen dentro del puesto que ocupan.

La pregunta tampoco tuvo modificaciones. Pensamos que esta cuestión es importante porque mediante ella podemos darnos cuenta de como están definidos los niveles de autoridad -- dentro de la Institución.

- 17.- ¿La institución cuenta con: Manuales, reglamentos o instructivos?. ¿Los conoce?

El objetivo es conocer si existen documentos en donde se encuentren debidamente especificados: las condiciones, responsabilidades, objetivos y políticas del personal que labora en la oficina.

A esta pregunta se agrego la Cuestión: ¿Los conoce?, Ya --

que es importante saber si realmente se tiene un conocimiento real de la existencia de dichos documentos ya que durante la práctica del cuestionario piloto pudimos observar que algunas personas no sabían lo que era un manual de organización y procedimientos.

18.- ¿Tiene personal a su cargo? SI () NO ()

Si la respuesta es afirmativa: ¿Cuántas personas tiene a su cargo? ¿Los necesita?, ¿Qué cargos ocupan?.

A esta pregunta se le agregaron las de: ¿Lo necesita? y -- ¿Cuántas personas están a su cargo?, ya que son cuestiones importantes y que además complementan muy acertadamente la pregunta principal.

19.- ¿Considera que el personal existente es suficiente para -- realizar las actividades que se desarrollan en esta área? SI () NO (). ¿Por qué? _____

El objetivo es saber si el personal existente es suficiente para cumplir con forma satisfactoria las actividades -- asignadas a la oficina.

En esta pregunta, tampoco se produjeron cambios respecto al cuestionario piloto. La pregunta es importante porque con ella determinamos aspectos tales como ver si en determinadas áreas hay cargas de personal y en otras hay carencia, hay exceso de personal en toda el área o hay falta de él, etc.

20.- ¿Cómo da las indicaciones a su personal?

Teléfonica () Memorandum () Verbal () Otras ()

El objetivo es conocer la forma en que se dan las indicaciones para realizar una actividad.

A esta pregunta se le agregaron las cuatro alternativas -- que se dan, ya que de esta manera, se puede obtener una -- respuesta más objetiva.

- 21.- ¿Cuenta con la autoridad suficiente para delegar responsabilidad?
- El objetivo es conocer el grado de autoridad con que se cuenta en la Institución para saber la forma en que se delega.
- La pregunta en sí, es muy concreta y clara por lo que no hubo que hacerle cambios respecto al cuestionario piloto.
- 22.- ¿Participa en la toma de decisiones de:?
- SU DEPARTAMENTO OFICINA SECCION SI () NO ()
- ¿De qué manera participa? ¿Considera que su participación debe tomarse en cuenta?
- Esta pregunta tuvo un cambio de estructura en cuanto a su forma original, ya que de esta forma se obtiene mayor funcionalidad.
- Su objetivo es conocer el grado de participación del personal en las actividades que realiza en su departamento, oficina y sección.
- 23.- ¿Qué tipo de indicaciones recibe para realizar su trabajo?
- Teléfonicas () Memorándums () Verbal () Otras ()
- El objetivo es ver como influye el medio que se utiliza para dar las indicaciones en el rendimiento del trabajador - y por lo tanto en la productividad.
- 24.- ¿De quién recibe su trabajo?
- El objetivo es ver como están repartidos los niveles de autoridad dentro del área en que se desarrolla la práctica.
- La pregunta es clara por lo que no hubo que hacerle cambios respecto al cuestionario piloto.
- 25.- ¿A quién entrega su trabajo?
- El objetivo es conocer cual es la trayectoria que sigue la actividad hecha por un empleado.
- Esta pregunta nos ayudará a conformar el manual de organi-

zaciones y procedimientos.

- 26.- ¿Su trabajo es supervisado? SI () NO () ¿Por quién?
 Objetivo Conocer cuáles son las medidas o normas para con las actividades que realizan los empleados.
 Es importante la supervisión en cualquier actividad que se desarrollo ya que de no existir o de ser deficiente puede provocar la desorganización y por lotanto deficiente productividad.
- 27.- ¿Hace reportes de trabajo? SI () NO ().
 El objetivo es saber cual es el grado de control de las actividades que realizan los empleados.
 Los reportes de trabajo son indispensables en toda actividad, ya que son un medio de control efectivo y funcional.- Esta pregunta no recibio cambios en su estructura respecto a su planteamiento en el cuestionario piloto.
- 28.- ¿A quién informa el alcance de su trabajo?
 El objetivo es conocer quien lleva a cabo la supervisión de las actividades del personal.
 Esta pregunta si recibió cambios en su estructura, cambiándosele el término "reporta" por el de "informa" el alcance de su trabajo.
- 29.- ¿Existen personas que realizan las mismas actividades que usted? SI () NO () ¿Porqué ?
 El objetivo es determinar si hay duplicidad de actividades en un puesto.
 Esta pregunta no recibió modificaciones respecto a su estructura, ya que cuando se aplico el cuestionario piloto no tuvo ninguna dificultad para su entendimiento.
- 30.- ¿Dentro de su horario de trabajo, realiza las actividades que se le tienen asignadas? SI () NO () ¿Porqué ?

El objetivo es conocer el grado de cumplimiento de las actividades asignadas al personal.

La pregunta anterior tampoco recibió cambios en su estructura ya que también resulto ser clara cuando se aplico el cuestionario preliminar.

- 31.- ¿Trabaja tiempo de compensación? SI () NO () ¿Porqué?
El objetivo es determinar el grado de acumulación o retraso de trabajo.
Esta pregunta sí tuvo cambios respecto a su planteamiento anterior en donde se mencionaba la palabra horas extra , - pero ésta carece de uso en la Institución objeto de la investigación por lo que se decidió poner la palabra "compensación" que es entendida claramente por los empleados.
- 32.- ¿Checar tarjeta? SI () NO ()
El objetivo es conocer si se lleva a cabo un control de asistencia y retardos.
Esta pregunta no tuvo cambios respecto al cuestionario piloto, y ha sido formulada porque siempre es importante ver en una investigación de tipo organizativo, si los medios de control de asistencia son los adecuados.
- 33.- Si no checa tarjeta, ¿Cuál es el control del horario de trabajo?
El objetivo es conocer cuales son las medidas o normas de vigilancia que tiene la Institución hacia el personal.
Esta pregunta tampoco recibió modificaciones y sólo es un complemento de la pregunta anterior.
- 34.- ¿Cuáles son las políticas de la Institución con relación a los retardos?
El objetivo es conocer los medios con que cuenta la Institución para "presionar" a los empleados a llegar puntualmente a su trabajo.

Esta pregunta tampoco recibió alteraciones respecto a la formulada en el cuestionario piloto. Nos servirá para ver si los procedimientos que se siguen para evitar los retardos son efectivos o deficientes.

35.- ¿Cuenta la Institución con cursos de capacitación?

SI () NO () ¿En qué área? _____

El objetivo es conocer si los sistemas de capacitación son eficientes o no.

Esta pregunta no tuvo cambios, ya que resulta clara y objetiva.

36.- ¿Ha tomado Ud., algún curso? SI () NO (). ¿En dónde los ha tomado?. Dentro de la Institución () o fuera ().

El objetivo es ver cual es la importancia que le dan a la capacitación tanto el trabajador como la propia Institución.

Esta pregunta tampoco recibió cambios y viene a ser un complemento de la anterior.

37.- ¿Considera conveniente el que se cuente con cursos de capacitación? SI () NO (). ¿En que áreas, lugares, horarios?.

Objetivo: Conocer las inquietudes del personal en cuanto a la necesidad que tenga la capacitación así como también -- las áreas que se requieran y el lugar y horarios más idóneo para ello.

La preguntatampoco tuvo modificaciones y también viene a ser un complemento de la pregunta 36

38.- ¿Existen incentivos dentro de la Institución? SI () NO ().

El objetivo es conocer que tipo de motivación Institucional proporciona la Institución al personal que labora en la oficina.

Ha esta pregunta se le han de agregar varias opciones como:

Estímulos económicos ()

Premios ()

Notas meritorias ()

Felicitaciones personales ()

Otras () Cuales:

El fin de agregar las opciones es de hacerla más entendible y el de lograr conseguir información más "manejable".

39.- ¿Cuenta la Institución con prestaciones y servicios personales? SI () NO ()

El objetivo es conocer cuales son las prestaciones y servicios con que cuenta la Institución para el beneficio personal de los empleados que laboran en la oficina.

Esta pregunta no recibió modificaciones y nos va a servir - para que de alguna manera sepamos si se cuenta con un alto grado de motivación dentro de la Institución.

40.- ¿Las prestaciones y servicios, son extensivos a sus familiares? SI () NO ()

El objetivo es conocer si los familiares del personal de la Institución reciben prestaciones y servicios, además de los correspondientes a los servicios médicos.

Tampoco recibió modificaciones esta pregunta y sólo es un complemento de la anterior.

41.- ¿Existe un sindicato en la Institución? SI () NO ().

El objetivo es ver como se llevan a cabo las relaciones entre empleados y patrón.

No recibió modificaciones esta pregunta. Con ella -- nos podremos enterar si el sindicato de alguna manera coadyuva con la Institución en el logro de los objetivos.

42.- ¿Esta Ud. afiliado?

Objetivo: Conocer cual es la influencia que tiene el sindi-

cato para con los trabajadores.

A esta pregunta se le suprimió la interrogante ¿porqué? ya que ésta, se contesta con la de "causas" de la siguiente -- pregunta.

43.- ¿Le beneficia estar sindicalizado?

Objetivo: Saber cual es el sentir personal de cada uno de los empleados por el hecho de estar afiliados al sindicato. Esta pregunta no tuvo cambios y viene a ser un complemento de la cuestión anterior.

44.- ¿Existen limitaciones que le impidan desarrollar su trabajo?

Objetivo: Conocer si existen circunstancias que limiten en cierta medida al personal en el desempeño de sus labores. La pregunta no tuvo cambios. Con ella nos ayudamos más --- cuando se trate de dar alternativas de solución a la problemática existente en la Institución.

45.- ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?,

El objetivo es saber la opinión del personal con respecto a las condiciones físicas en que se realiza el trabajo. También no tuvo cambios esta pregunta y entre otras cosas--- también nos servirá en la determinación de alternativas de solución de la problemática Institucional.

46.- ¿Cuenta Ud., con las Instalaciones, equipo y papelería necesarios para desarrollar su trabajo, tales como: Forma---tos, útiles de trabajo, área de trabajo.

El objetivo es conocer si las instalaciones, equipo y medio ambiente son adecuados para el desempeño de las actividades del personal.

Tampoco tuvo cambios ésta pregunta ya que no se tuvieron - problemas con ella cuando se aplico el cuestionario piloto.

- 47.- ¿Cómo considera la comunicación con: Subordinados, compañeros, público.

El objetivo es conocer la relación que existe dentro de -- las labores de trabajo así como del medio ambiente.

La pregunta también resulta clara en la aplicación del -- cuestionario piloto por lo que no hubo que hacerle cambios.

- 48.- ¿Ha presentado sugerencias a sus superiores para realizar mejor sus labores? SI () NO () ¿Cuáles han sido los resultados?

El objetivo es conocer si el personal participa individualmente con sus opiniones para el mejoramiento de las actividades.

Esta es una pregunta clara y objetiva por que tampoco tuvo cambios.

- 49.- ¿Existe un buzón de quejas y sugerencias? SI () NO ().

El objetivo es saber si se tiene un sistema de quejas y sugerencias que ayuden al personal a expresar sus inconformidades, preocupaciones y opiniones respecto al desempeño de su trabajo.

Siempre se debe de conocer si en las Instituciones, los -- trabajadores cuentan con medios de comunicación con los -- cuales puedan expresar su sentir a la alta dirección, la -- pregunta resulto clara también, por lo que no se le modifico.

- 50.- ¿Considera que dentro de la organización puede mejorar de puesto? SI () NO () ¿Porqué?

El objetivo es conocer cual es el progreso que tiene el -- personal en el puesto que desempeña, así como el marco general de la Institución.

Se trata de ver con esta pregunta la inquietud del personal respecto a la forma que pueden subir dentro del escalafón de la Institución. Esta pregunta tampoco tuvo cambios--

respecto a la aplicada en el cuestionario piloto.

51.- ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para lograr un ascenso?

El objetivo es ver el período de tiempo que tarda un trabajador en ser promovido dentro de la Institución.

Esta pregunta no tuvo cambios respecto al cuestionario piloto, la pregunta nos va a ser de utilidad sobre todo cuando se analice lo referente al manual de procedimientos.

52.- ¿Siente seguridad en su futuro en ésta Institución?

El objetivo es conocer el grado de confianza que tiene el empleado ante la Institución.

La pregunta tampoco tuvo cambios, nos servirá al igual que la anterior en lo referente al manual de procedimientos.

53.- ¿Existe otra opinión, comentario o sugerencia que quisiera Ud., agregar a este cuestionario?

El objetivo es conocer la opinión sobre otros aspectos -- que el entrevistado quiera darnos sobre su trabajo.

La pregunta no tuvo cambios y sólo se usa con el fin de -- que se logre recabar información interesante y que no haya sido dada a conocer por las preguntas del cuestionario.

CUESTIONARIO GENERAL ADMINISTRATIVO

1.- ¿Qué puesto desempeña?

2.- ¿Cuál es su antigüedad en el trabajo?

3.- ¿Ha desempeñado otro puesto dentro de esta Institución, antes de ocupar el actual? SI () NO ()

Si contesto afirmativamente: Motivo por el cual cambió de puesto:

Por escalafón ()

Directamente por su jefe ()

Otro (), especifique: _____

4.- ¿Cuánto tiempo tiene en su actual puesto?

5.- ¿Es usted trabajador de:

Base _____

Eventual _____

Otro, especifique: _____

6.- ¿Qué requisito cubrió para ocupar su actual puesto?

7.- ¿Recibió capacitación para su actual puesto?

SI () NO ()

Si contestó afirmativamente:

8.- ¿En dónde recibió o recibe los cursos de capacitación?

- 9.- ¿Quién le impartió los cursos?

- 10.- ¿Cómo y quién elige a las personas a entrenar o desarrollar?

- 11.- ¿Quién es su jefe inmediato? _____
- 12.- ¿Cuál es su trabajo dentro de esta oficina?

- 13.- ¿En el desarrollo de sus actividades su trato es con personas:
De la Institución SI () NO ()
Público SI () NO ()
Otras personas SI () NO ()
- 14.- ¿Hay algunas actividades que usted realiza y que no correspondan a su trabajo habitual? SI () NO ()
Si contesta afirmativamente, ¿Cuáles son? _____

Con que frecuencia las realiza: _____
- 15.- ¿Utiliza formatos? SI () NO ()
Si la respuesta es afirmativa: Pedirlos.
- 16.- ¿Cuáles son sus responsabilidades dentro de su trabajo?

- 17.- ¿La Institución cuenta con manuales, reglamentos o instructivos, como:
SI NO Son claros Accesibles A" B" C"
A" Actuales B" Se usan C" No se usan

- 18.- ¿Tiene personal a su cargo? SI () NO ()
Si la respuesta es afirmativa; ¿qué cargos ocupan?

- 19.- ¿Considera que el personal existente es suficiente para --
realizar las actividades que se desarrollan en esta área?
SI () NO () ¿Por qué? _____
- 20.- ¿Cómo da las indicaciones a su personal?

- 21.- ¿Cuenta con la autoridad suficiente para delegar responsa-
bilidades? SI () NO () ¿Por qué? _____
- 22.- ¿Participa en la toma de decisiones de su Departamento?
SI () NO ()
¿Participa en la toma de decisiones de su Oficina?
SI () NO ()
¿Participa en la toma de decisiones de su sección?
SI () NO ()
Si es afirmativa la respuesta:
¿De que manera participa? _____
- Si es negativa la respuesta: ¿Considera que su participa-
ción debe tomarse en cuenta? SI () NO () ¿Por ---
qué? _____
- 23.- ¿Se siente parte de un grupo de trabajo? SI () NO ()
¿Por qué? _____
- 24.- ¿Qué tipo de indicaciones recibe para realizar su trabajo?
Telefónicas () Verbal () Memorándum () Otras -
() ¿Cuáles? _____
- 25.- ¿De quién recibe su trabajo? _____

- 26.- ¿A quién entrega su trabajo? _____
- 27.- ¿Su trabajo es supervisado? SI () NO ()
Si la respuesta es afirmativa: ¿Por quién? _____
Con que frecuencia es supervisado: _____
- 28.- ¿Hace reportes de trabajo? SI () NO ()
Si la respuesta es afirmativa: ¿A quién los entrega? _____
¿Con qué frecuencia? _____
- 29.- ¿A quién reporta su trabajo? _____
- 30.- ¿Existen personas que realizan las mismas actividades que usted? SI () NO () ¿Por qué? _____
- 31.- ¿Dentro de su horario de trabajo realiza las actividades que se le tienen asignadas? SI () NO () ¿Por qué? _____
- 32.- ¿Trabajo horas extras? SI () NO ()
Si es afirmativa la respuesta; ¿Con qué frecuencia? _____
- 33.- ¿Checa tarjeta? SI () NO ()
A la entrada SI () NO ()
A la salida SI () NO ()
- 34.- Si no checa tarjeta: ¿Cuál es el control del horario de trabajo? _____
- 35.- ¿Cuáles son las políticas de la Institución con relación a los retardos? _____
- 36.- ¿Cuenta la Institución con cursos de capacitación?
SI () NO (). Si es afirmativo ¿En qué área? _____

- 37.- ¿Ha tomado Ud., algún curso? SI () NO ()
 Si es afirmativo: ¿En dónde ha tomado los cursos de capacitación?
 Dentro de la Institución ()
 Fuera de la Institución ()
 ¿Qué opina de los cursos? _____

- 38.- ¿Considera conveniente que se cuente con cursos de capacitación? SI () NO ()
 ¿En qué áreas? _____ ¿Por qué? _____

 ¿En dónde le gustaría que se impartieran? _____

 ¿En qué horarios? _____
- 39.- ¿Existen incentivos dentro de la Institución?
 SI () ¿Cuáles son? _____
 NO () ¿Por qué? _____
- 40.- ¿Cuenta la Institución con prestaciones y servicios personales? SI () NO ()
 Si es afirmativa la respuesta ¿Cuáles son? _____

- 41.- ¿Son extensivos a sus familiares? SI () NO ()
- 42.- ¿Existe un sindicato en la Institución? SI () NO ()
- 43.- ¿Está Ud., afiliado? SI () NO ()
 ¿Por qué? _____
- 44.- ¿Le beneficia estar sindicalizado? SI () NO ()
 Causas: _____
- 45.- ¿Existen limitaciones que le impidan desarrollar su trabajo?

SI () ¿Cuáles? _____

NO () ¿Por qué? _____

46.- ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas?

SI () ¿Por qué? _____

NO () _____

47.- ¿Cuenta con las instalaciones, equipo y papelería necesarios para desarrollar su trabajo tales como: SI () NO ()

Formatos

Utiles de trabajo

Area de trabajo

48.- ¿Cómo considera la comunicación con?

Jefes: _____

Subordinados: _____

Público: _____

49.- ¿Ha presentado sugerencias a sus superiores para realizar mejor sus labores? SI () NO ()

¿Cuáles han sido los resultados? _____

50 ¿Existe un buzón de quejas y sugerencias? SI () NO ()

¿Lo utiliza? SI () NO ()

¿Cuáles han sido los resultados? _____

51.- ¿Considera que puede lograr promociones en su trabajo?

SI () NO () ¿Por qué? _____

52.- ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para lograr un ascenso?

53.- ¿Siente seguridad en su futuro en esta Institución?

SI () NO () ¿Por qué? _____

54.- ¿Considera que hay desarrollo organizacional para Ud.?

SI () NO () Por qué? _____

55.- ¿Existe alguna otra opinión, comentario o sugerencia que quisiera Ud., agregar a este cuestionario?

SI () NO ()

Si es afirmativa: _____

C A P I T U L O I V

TABULACION DEL CUESTIONARIO

Toda recolección de información, tiene como finalidad conocer las características y el medio ambiente que impera en la unidad en que se lleva a cabo para que mediante los resultados obtenidos, nos muestre los problemas, deficiencias o nuevas oportunidades que se encuentren en el Sistema.

Para poder llegar a obtener resultados objetivos, tenemos que ordenar toda la información recabada, a fin de poder sacar conclusiones de ella. A dicho ordenamiento y clasificación se le denomina, tabulación de datos en la cual, todo el cúmulo de información se integra en unidades concretas.

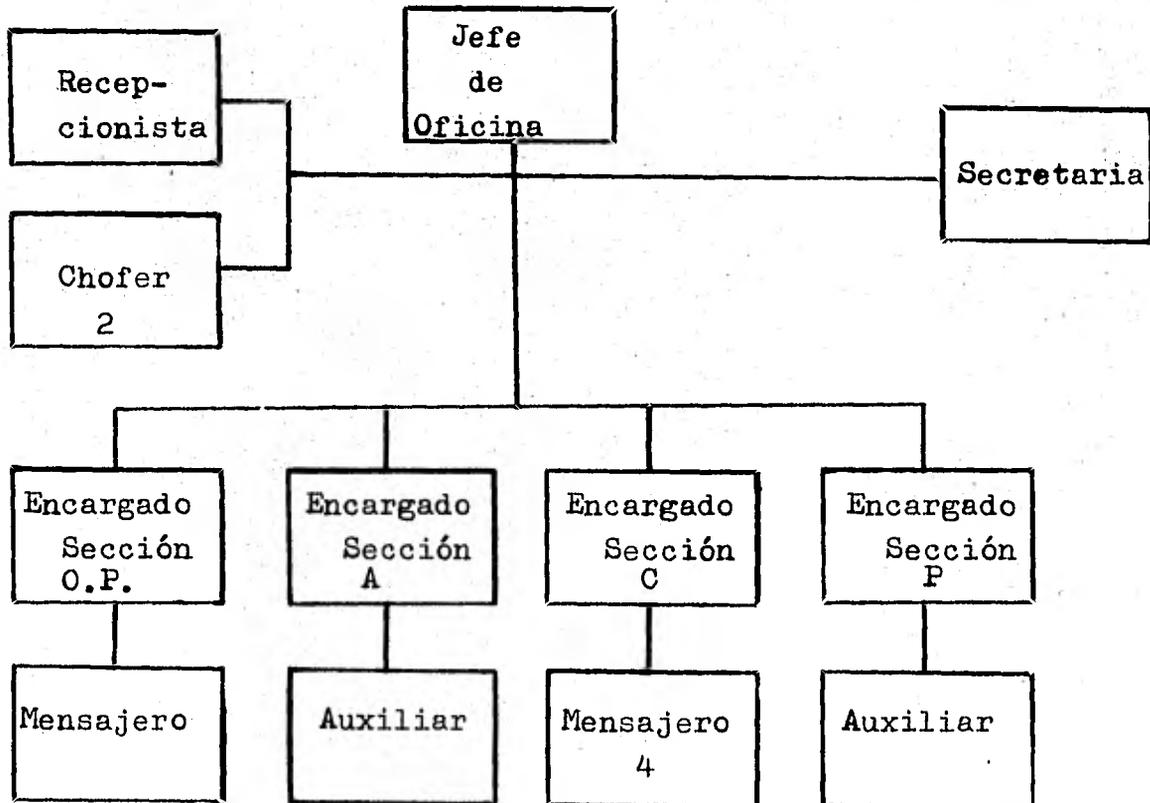
La recopilación de la información, debe hacerse a un universo o a una muestra de éste previamente determinado, en número tal que sea fiel reflejo de lo que en él se desarrolla. Para la presente investigación, se decidió encuestar a todo el personal de la Oficina de Correspondencia y Archivo, formada por 16 elementos, los cuales se constituyeron como nuestro universo.

La decisión de encuestar a todo el personal, se tomó considerando que de ésta manera, se tendrían datos más precisos acerca de la Oficina, su estructura, su organización y sus elementos.

Los resultados de los datos obtenidos se presentan a continuación en forma gráfica; acompañados de comentarios y sugerencias que a nuestro parecer, pueden contribuir a mejorar el funcionamiento de la Oficina y de esta manera, hacer más comprensible su interpretación y utilización que de la Oficina se hace.

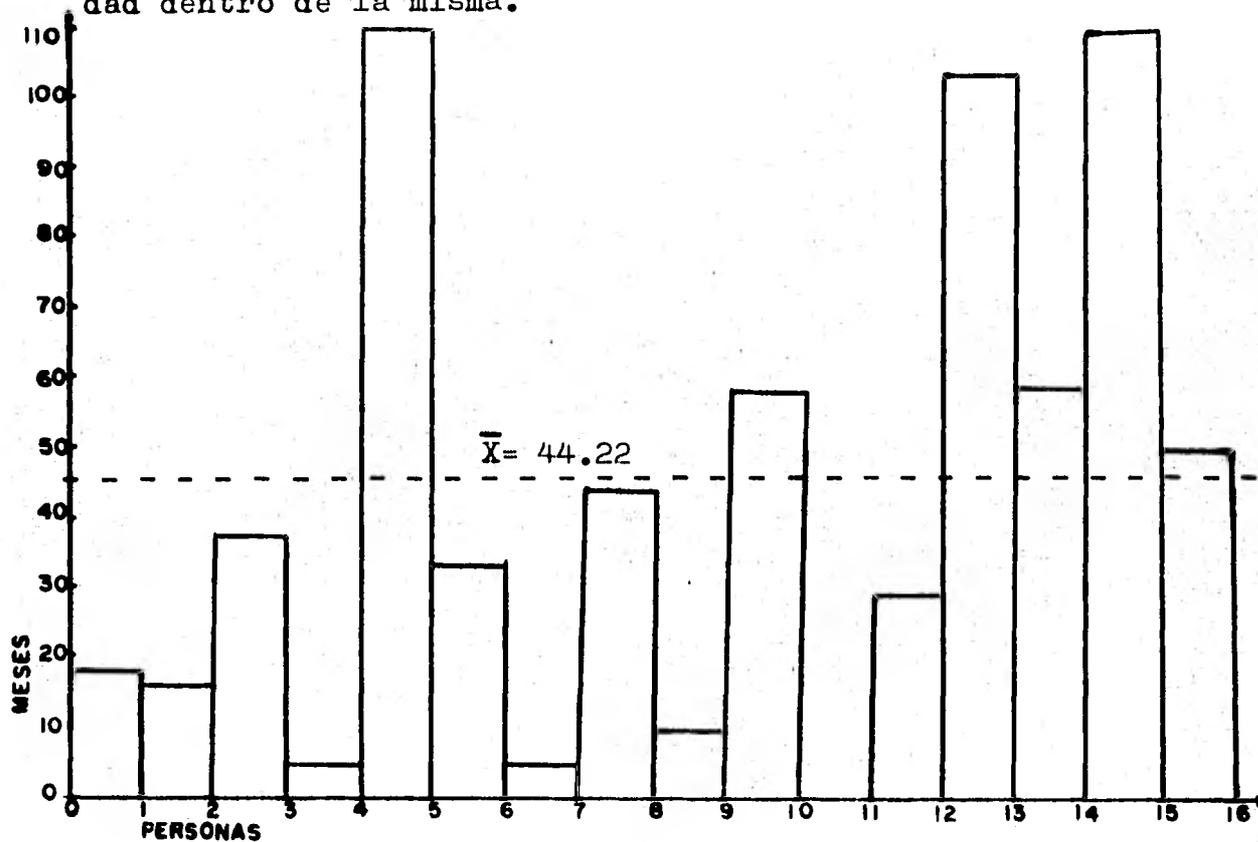
1.- ¿Qué puesto desempeña?

OBJETIVO: Conocer los puestos que integran la Oficina, para ver si se complementan en forma adecuada dentro de la estructura de una Oficina de éste tipo.



2.- ¿Cuál es su antigüedad en el trabajo?

OBJETIVO : Determinar el tiempo que tiene la persona trabajando en la Institución para saber cual ha sido su estabilidad dentro de la misma.



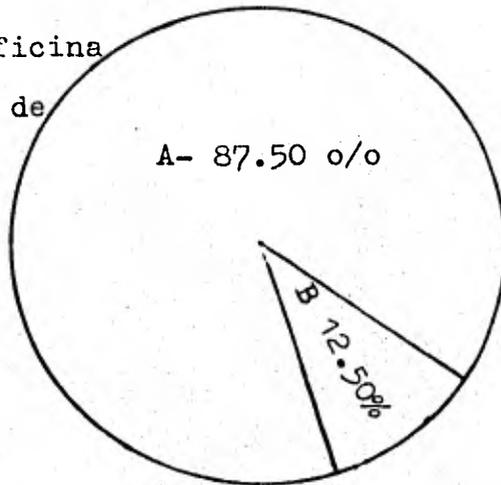
Comentarios: Se puede observar, que existen diferencias significativas en lo referente al tiempo que la persona tienen la laborando en la Institución. Vemos que van, desde un mes, hasta 10 años, esto, aunado a que la Oficina no tiene más de 6 años de fundada y a que solamente 16 personas forman su estructura funcional pueden ser causa de algunos problemas organizativos.

3.- ¿Quién es su jefe inmediato?

OBJETIVO: Conocer el número de subordinados que tiene una --
persona a su cargo.

A- Jefe de Oficina

B- Encargado de
Seccion.

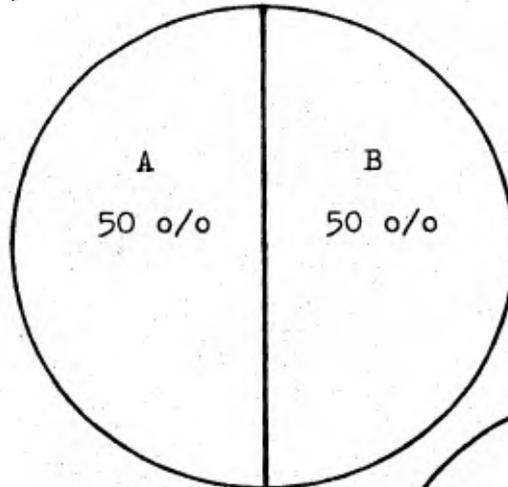


Comentarios: El jefe de la Oficina tiene a su mando un gran porcentaje de empleados.

4.- ¿Ha desempeñado otro puesto dentro de la Institucion antes - de ocupar el actual?

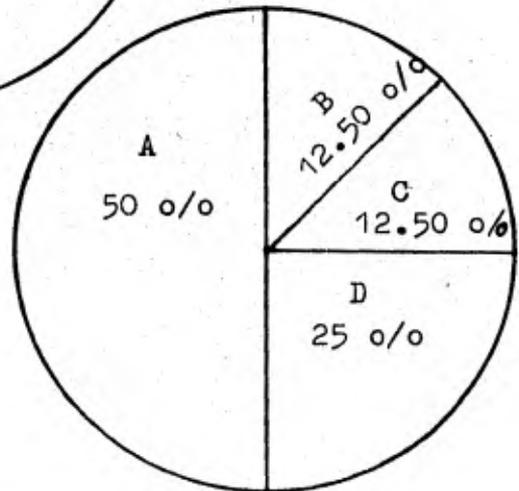
OBJETIVO: Conocer cual es la estabilidad del personal con relación a su puesto.

SI - A
NO - B



Si es afirmativa la respuesta:
¿Motivo por el cuál cambió de puesto?

- A - Escalafón
- B - Promoción de su jefe
- C - Otros
- D - Motivos de salud

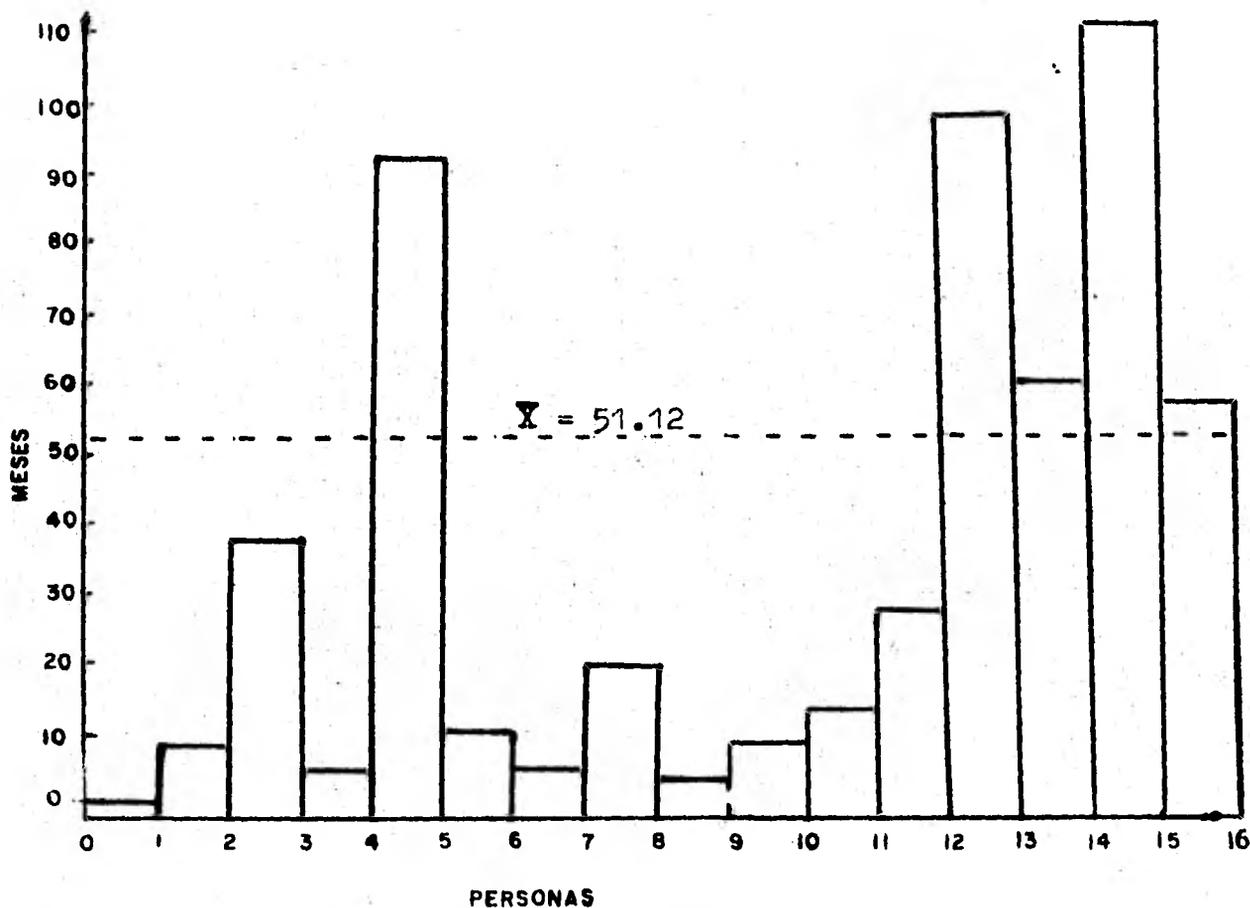


Comentarios: No entendemos porque, si existe comisión mixta de escalafón, el 50% de los empleados que han desempeñado otro puesto, han sido promovidos por medios diferentes.

Sugerencias: Aconsejamos que los empleados tengan más conocimiento del funcionamiento de la Comisión Mixta de Escalafón de la Institución, para que de esta manera, sean promovidos -- más rápidamente.

5.- ¿Cuánto tiempo tiene en su actual puesto?

OBJETIVO: Conocer la rotación de personal, para saber la estabilidad que tiene el personal en el puesto que ocupa.



Comentarios: Puede apreciarse que la Oficina va creciendo en lo referente a la estructura y funciones, por lo que es necesario ir incorporando personal, según vayan dándose las necesidades de falta del mismo.

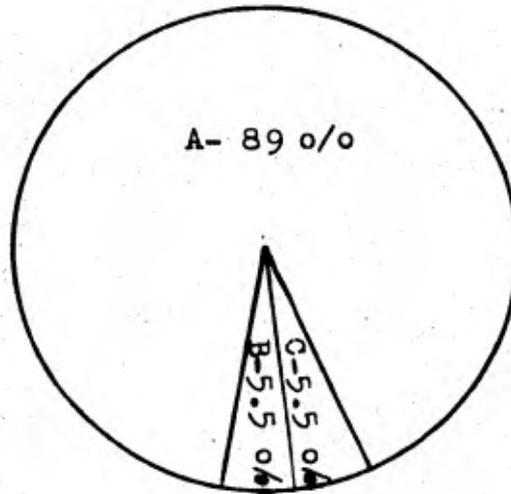
6.- ¿Es usted trabajador de?

A - Base

B - Eventual

C - Confianza.

OBJETIVO: Conocer cual es la forma contractual que impera ---
en la Institución.



Comentarios: El que un gran porcentaje de personas sean trabajadores de base, da confianza entre el personal que labora - en la Oficina, permitiendo tener continuidad en el desarrollo de sus actividades.

7.- ¿Qué requisitos cubrió para ocupar su actual puesto?

A - Primaria H- No contesto.

B - Primaria y Secundaria

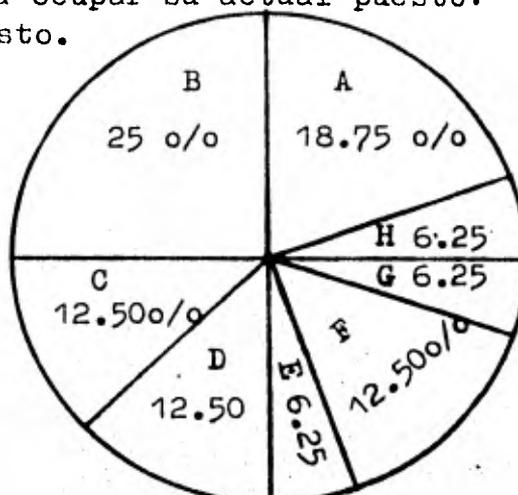
C - Primaria, secundaria y experiencia

D - Primaria, técnico comercial

E - Primaria, Secundaria y Bachillerato

F - Profesional

G - Responsabilidad



OBJETIVO: Conocer los requerimientos que se le piden al personal para ingresar a trabajar al Sistema, para poder elaborar el análisis de puestos.

Comentarios: A groso modo, se puede observar que al personal que integra la Oficina, no se le exige preparación, lo cual, puede explicar, de cierto modo, el que la Oficina no "camine" como debe.

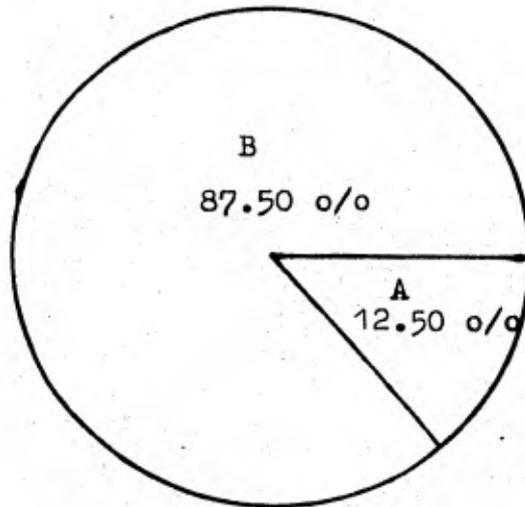
Sugerencias: Elaborar el análisis de puestos de la Oficina.

8.- ¿Recibió capacitación para ocupar su actual puesto?

OBJETIVO: Conocer si el personal fué capacitado para ocupar sus puestos de trabajo.

A - SI

B - NO



Comentarios: Se observa que la capacitación se dá solo en un bajo índice de personal. Por lo que los conocimientos los-adquieren, actualmente, en forma empírica.

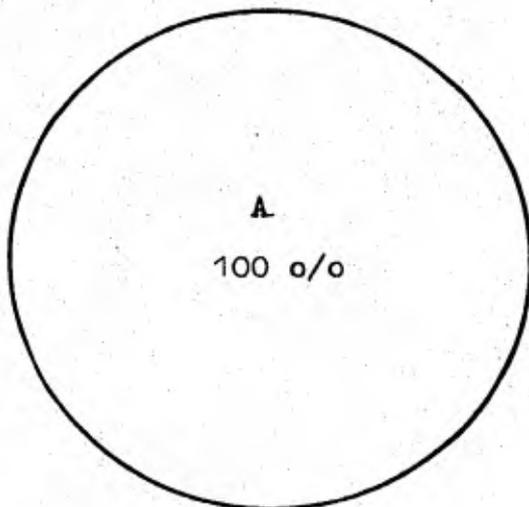
Sugerencias: Se debe procurar que haya cursos de capacitación y adiestramiento, para evitar equivocaciones y pérdida-de tiempo, haciendo, a su vez, más dinámico el funcionamiento de la Oficina.

Si la anterior pregunta fué contestada afirmativamente,

9.- ¿En dónde recibió o recibe los cursos de capacitación?

OBJETIVO: Saber en que Instituciones se imparten los cursos de capacitación, para conocer si son eficientes, actuales, - completos, etc.

A - EN LA MISMA INSTITUCION



Comentarios: Vemos que solo un porcentaje mínimo de personal de la Oficina, recibe capacitación, y dentro de éste, la capacitación es impartida por la Institución. Esto demuestra que si la Institución cuenta con cursos de capacitación ¿porqué no los imparte a todo el personal?

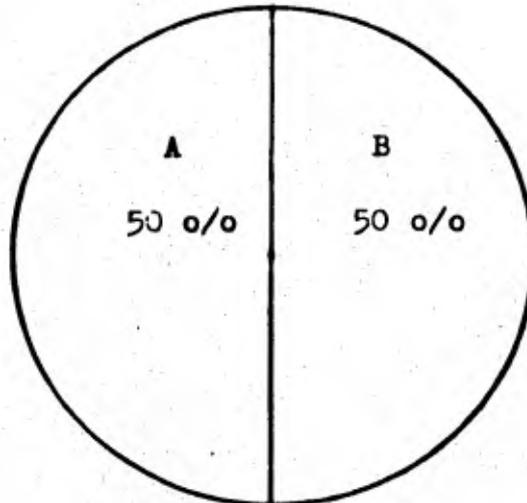
Sugerencias: Se deben incrementar los cursos de capacitación de acuerdo a las actividades que se realizan en cada una de las áreas, ya que las actividades que se llevan a cabo son diferentes. También sería conveniente que se consiguieran buenos -- instructores.

10.- ¿Quién le imparte o le impartió los cursos?

OBJETIVO: Saber si la persona que imparte los cursos, está capacitada para ello.

A - Un Lic. en Archivonomía

B - Un profesor.

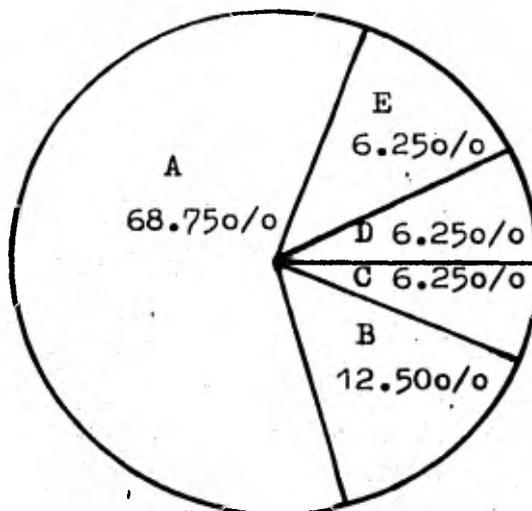


Comentarios: Se supone, que las personas que imparten los cursos, tienen la capacidad para hacerlo.

Sugerencias: Sólo podemos decir, que sería conveniente que los cursos de capacitación se ampliaran a todas las áreas -- del Sistema:

11.- ¿Cómo y quién elige a las personas para los cursos de capacitación?

- A - El jefe de la Oficina
- B - El jefe inmediato
- C - El jefe de Departamento
- D - La Institución
- E - No sabe.



Comentarios: Observamos que el jefe de la Oficina es - quién determina en gran medida, cual es la persona que debe capacitarse.

12.- ¿Cuál es su trabajo dentro de esta Oficina?

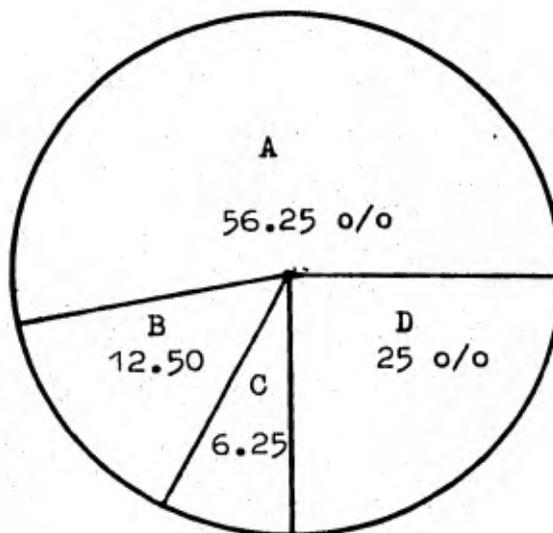
OBJETIVOS: Determinar las actividades que se realizan en la Oficina (y que nos sirvan para elaborar el manual de procedimientos y poder hacer el programa de actividades)

- A - Asistencia de la Oficina
- B - Recibir, resguardar y revisar documentos, hacer reporte de los mismos y llevar un control de gastos
- C - Recoger, entregar y clasificar correspondencia y enviarla a su destino
- D - Auxiliar al jefe inmediato
- E - Auxiliar de archivo
- F - Planear, dirigir y controlar las actividades de la Oficina
- G - Coordinar los envíos del Sistema, y la recepción de documentos para su custodia en el archivo
- H - Coordinar a los mensajeros en sus funciones

- 13.- ¿En el desarrollo de sus actividades, su trato es con personas: de la Institución SI () NO ()
 Público SI () NO ()
 Otras personas SI () NO ()

OBJETIVO: Conocer que tipo de personas son las que se relacionan con los empleados en el desarrollo de sus actividades.

- A - De la Institución
 B - De la Institución y Público
 C - De la Institución y otras personas
 D - De la Institución, Público y otras personas.



Comentarios: Aunque algunos empleados tengan tratos -- con personas que no son de la Institución, vemos que todo el personal de la Oficina tiene relaciones con personas del mismo Sistema, factor que demuestra la importancia que tiene la comunicación en una Oficina de Correspondencia y Archivo, como un canal de comunicación del Sistema, ya que se genera interna y externamente en la Oficina.

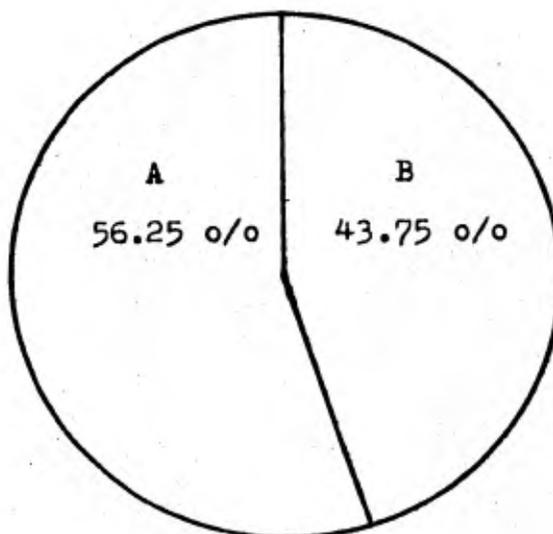
Sugerencias: Se debe buscar que las líneas de información que existen en la Oficina, no sean interferidas por elementos internos o externos al Sistema, consiguiendo con esto, un -- buen Sistema de comunicación.

14.- Hay algunas actividades que usted realiza y que no correspondan a su trabajo habitual?

OBJETIVO: Ver que no haya traslape de funciones en la Oficina.

A - Si

B - No



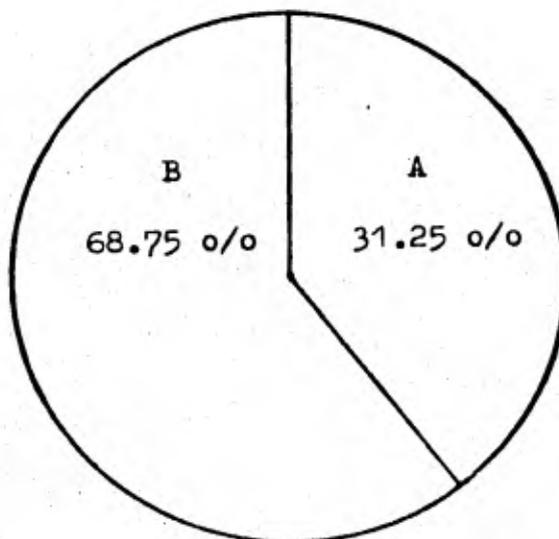
Comentarios: Se observa que un porcentaje alto de empleados si realiza actividades que no corresponden a su trabajo habitual.

15.- ¿Utiliza formatos? SI () NO ()

OBJETIVO: Conocer si las formas existentes, contienen los enunciados necesarios para las anotaciones que en ellas haya que hacer.

A - Si

B - No



Comentarios: Se nota la importancia de hacer el estudio de los procedimientos, ya que las 16 personas que componen la estructura operativa de la Oficina utilizan formatos.

Sugerencias: Debe hacerse un instructivo de llenado de formas, para que todo el personal pueda desempeñar sus funciones adecuadamente.

16.- ¿Cuáles son sus responsabilidades dentro de su trabajo?

OBJETIVO: Conocer, a través de las responsabilidades de la persona, el grado de autoridad o decisión que tienen dentro del puesto que ocupan.

- A - Solicitar dinero en la sección de fondo revolvente
- B - Llevar el control de la correspondencia
- C - Recoger oportunamente las valijas
- D - Tener los paquetes a tiempo
- E - Entregar la correspondencia
- F - Manejo del mobiliario: Escritorio, archivo y papelería
- G - Manejar la documentación que se solicita
- H - Cumplir con la entrega de oficios
- I - Recepción de cajas de archivo
- J - Realizar las actividades necesarias para lograr el objetivo de la Oficina
- K - Depositar la paquetería en las agencias
- L - Recibir la correspondencia
- M - Supervisar los servicios de mensajería.

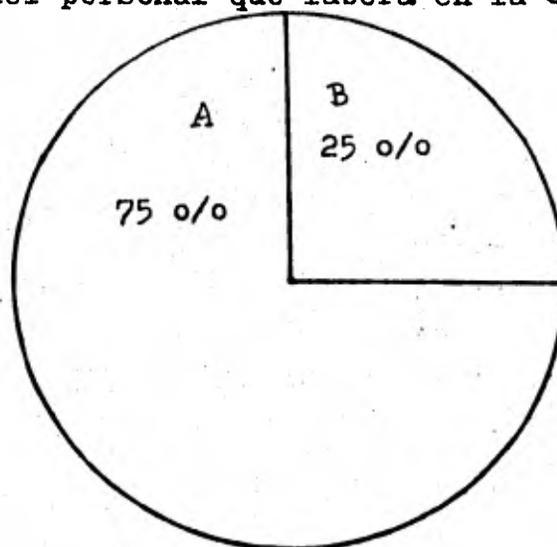
17.- ¿La Institución cuenta con: Manuales, reglamentos o instructivos? ¿Los conoce?

OBJETIVO: Conocer si existen documentos en donde se encuentran debidamente especificado; las funciones, responsabilidades, objetivos y políticas del personal que labora en la Oficina.

a) Manual de organización

A - Si lo conoce

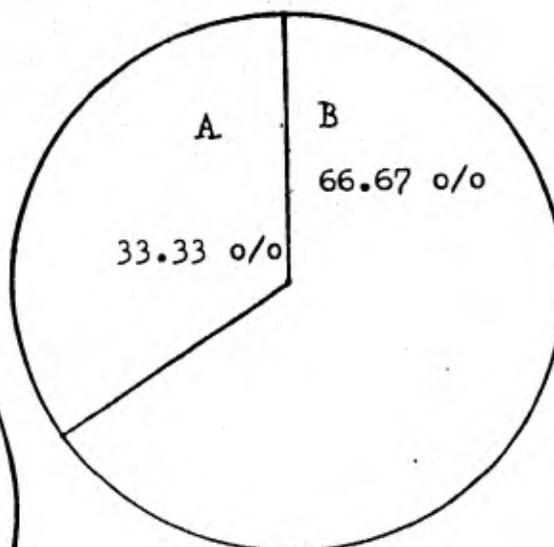
B - No lo conoce



b) Manual de procedimientos

A - Si lo conoce

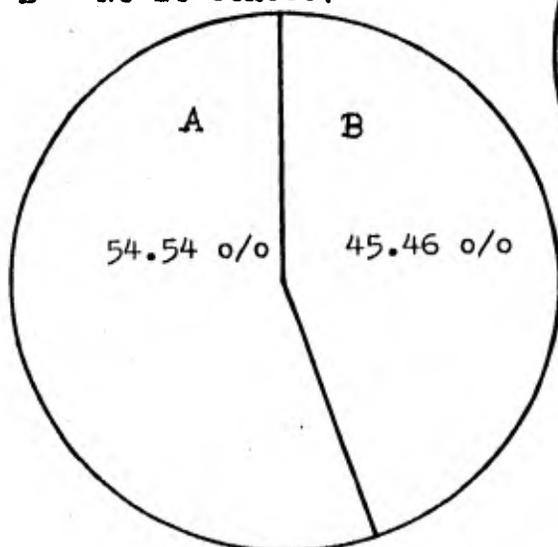
B - No lo conoce



c) Reglamento interior de Trabajo

A - Si lo conoce

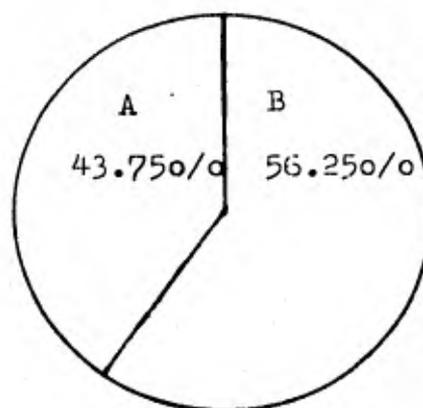
B - No lo conoce.



d) Instructivos

A- Si

B- No



Comentarios: Por los resultados obtenidos en los cuestionarios, encontramos que un porcentaje de los empleados, desconoce, la existencia de los manuales de organización y procedimientos, los cuales son del Sistema en general, y no de la Oficina, y del reglamento interior de trabajo e instructivos, lo que viene a demostrarnos la falta de comunicación y motivación que existe en la Oficina.

Sugerencias: Contar con un programa de motivación y --elaborar el manual de organización y procedimientos, para que se erradique o disminuyan, al menos, este tipo de problemas.

18.- ¿Tiene personal a su cargo? SI () NO ()

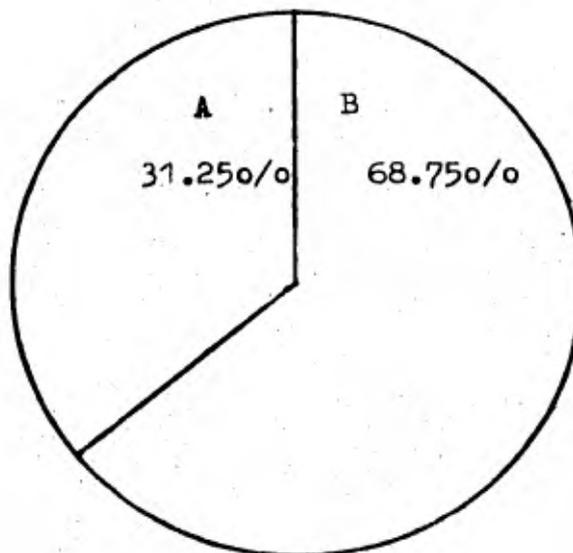
¿Cuántas personas tiene a su cargo?

¿Qué cargos ocupan?

OBJETIVO: Saber cual es la situación en la Oficina respecto a la delegación de responsabilidad

A - Si

B - No



Comentarios: Aparentemente se observa que existe un -- buen sistema de delegación de personal, ya que de 16 personas -- que integran la Oficina, 5 tienen personas a su cargo, pero, la realidad, es que no funciona esta delegación, ya que pudimos observar, que casi todo el personal se dirige directamente al jefe de la Oficina a reportar su trabajo o a recibir indicaciones, to mando muy poco en cuenta a su "jefe" inmediato superior.

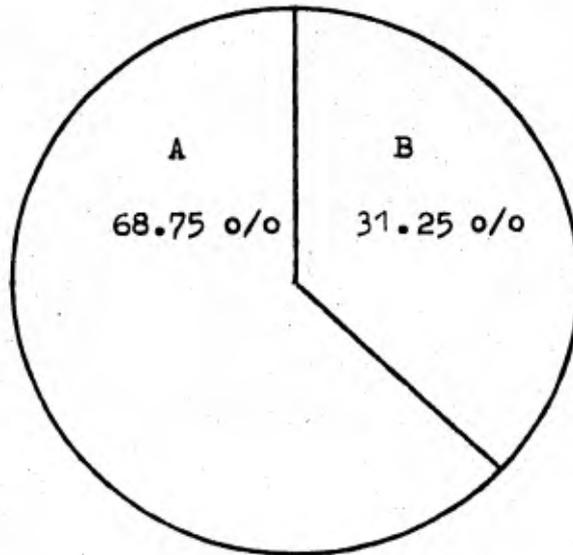
Sugerencias: Se debe mostrar al personal, cual es la -- dirección y los requisitos que debe seguir en las actividades -- que realiza.

19.- ¿Considera que el personal existente es suficiente para --
realizar las actividades que se desarrollan en ésta área?
SI () NO () ¿Por qué?

OBJETIVO: Saber si el personal existente es suficiente para
cumplir en forma satisfactoria las actividades asignadas a
la Oficina, así mismo, conocer las cargas de trabajo.

A - Si

B - No



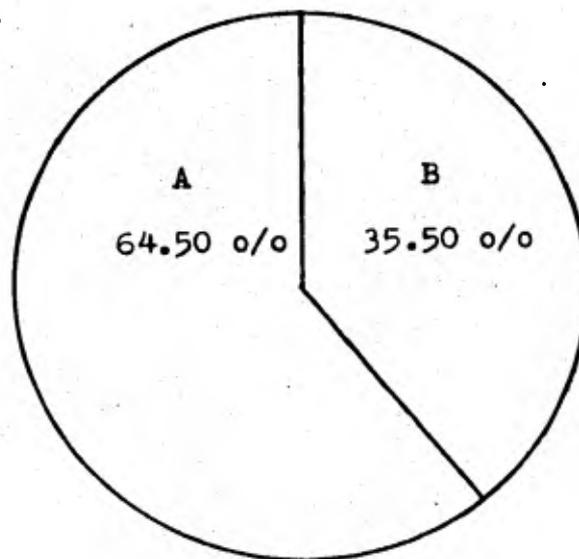
Comentarios: Por las observaciones hechas, encontramos que el personal que existe en la Oficina, no es suficiente para poder sacar las actividades que ahí se realizan, aunque de cualquier manera se logra terminar el trabajo, debiendose esto, básicamente a la habilidad del jefe de la Oficina para dirigir a sus subordinados.

20.- ¿Cómo da las indicaciones a su personal?

- Telefónicamente ()
- Memorandum ()
- Verbal ()
- Otras ()

OBJETIVO: Saber los canales de comunicación que se utilizan en la Oficina para dar las indicaciones.

- A - No dan indicaciones
- B - Verbalmente



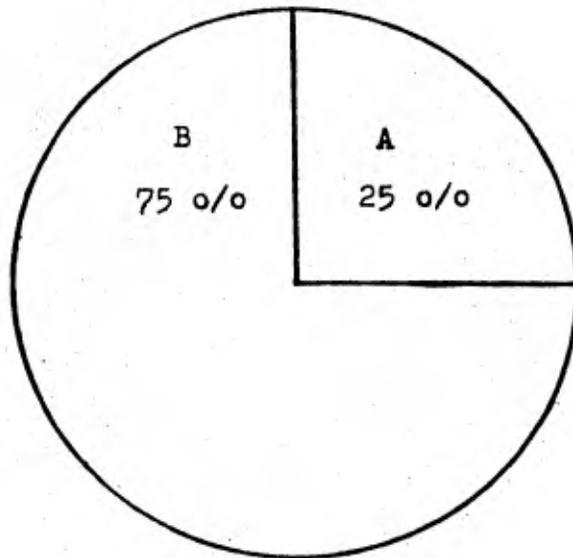
Comentarios: Los resultados nos demuestran que, de los empleados que tienen personal a su cargo, todos dan las indicaciones verbalmente, olvidandose de otros tipos de información, - como la escrita, gráfica, etc., que también tienen mucha importancia para contar con un buen sistema de comunicación en cualquier tipo de organizacion.

21.- ¿Cuenta con autoridad suficiente para delegar responsabilidad?

OBJETIVO: Conocer si se delega autoridad en la Oficina y a que grado es delegada.

A - Si

B - No



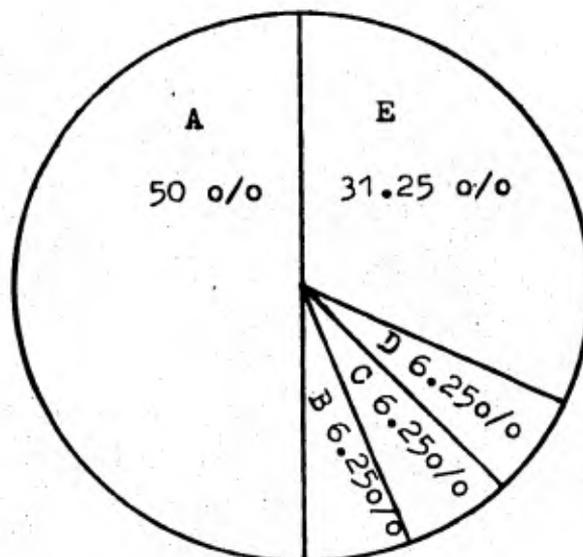
Comentarios: En apariencia, el que una cuarta parte del personal que integra la Oficina tenga autoridad, nos parece razonable, ya que significa que cada una de estas tres personas puede delegar esponsabilidad a otras tres, lo que es ideal, ya que el número de empleados que conforman la Oficina, no requiere de una gran jerarquización que implique a su vez el poder delegar responsabilidad.

Sugerencias: Como el trabajo que se realiza en la Oficina es, en gran parte, operativo, sería conveniente establecer líneas de delegación de autoridad más específicas.

- 22.- ¿Participa en la toma de decisiones de su departamento? ()
 ¿Oficina? () ¿Sección? ()
 ¿De qué manera participa?

OBJETIVO: Ver si toman en cuenta al personal de la Oficina en la toma de decisiones y hasta que grado participa.

- A - De su sección
 B - De su oficina
 C - Sección y Depto.
 D - Departamento y Oficina
 E - No participa



Comentarios: Se observa que un buen porcentaje (31.25%) del personal de la Oficina, no participa en la toma de decisiones factor que es de vital importancia, ya que toda persona que forma parte de una Organización, así sea del grado más bajo, tendrá algo que aportar para mejorar las condiciones de trabajo y aumentar la productividad.

Sugerencias: Debe de promoverse más la participación -- del personal en la toma de decisiones de la Oficina, mediante técnicas como: el buzón de sugerencias y quejas o reuniones entre todo el personal de la Oficina cuando se vaya a tomar una decisión.

22.- ¿De qué manera participa?

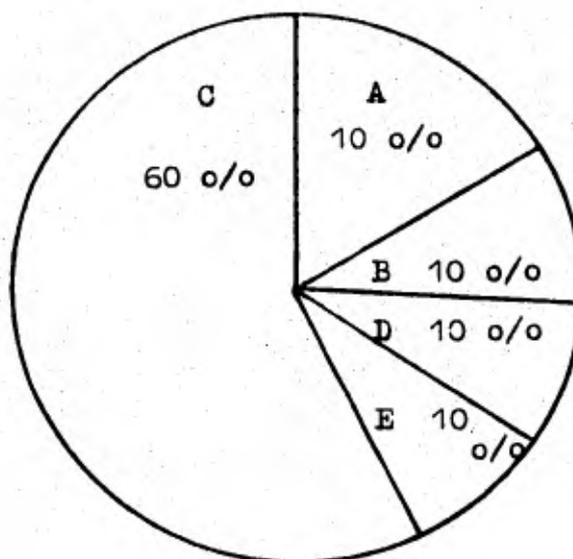
A - Solucionando los problemas que se presentan:

B - Según el caso o problema

C - Dando opiniones o sugerencias

D - Como delegado sindical

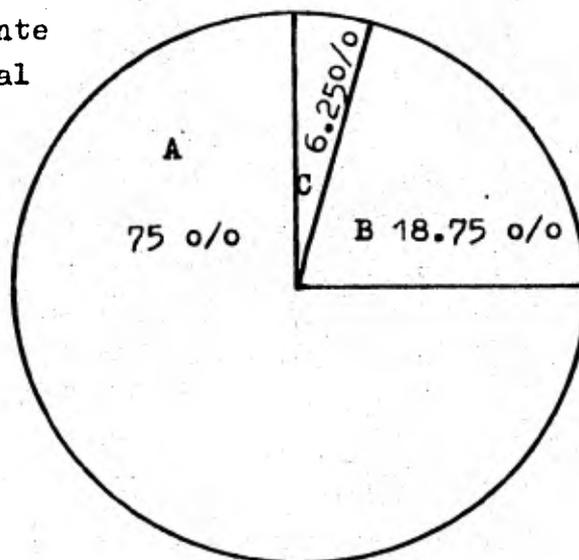
E - Como jefe inmediato



23.- ¿Qué tipo de indicaciones recibe para realizar su trabajo?

OBJETIVO: Ver como influyen los medios que se utilizan para dar las indicaciones en el rendimiento de los empleados y por lo tanto, en la productividad en la Oficina.

- A - Verbalmente
- B - Verbal y telefónicamente
- C - Telefónicamente, verbal y memorandum

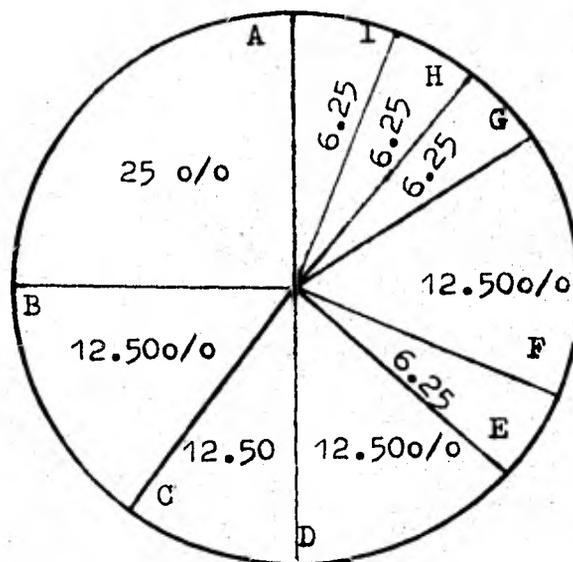


Comentarios: El que las indicaciones se den generalmente en forma verbal, ocasiona que no se aprovechen otros medios de comunicación, que podrían ayudar a incrementar la eficiencia en la Oficina.

24.- ¿De quién recibe su trabajo?

OBJETIVO: Ver como están repartidos los niveles de autoridad dentro de la Oficina.

- A - De todo el Sistema
- B - Del jefe de la sección
- C - De la secretaria
- D - Del jefe de la Oficina
- E - Del Oficial Administrativo
- F - De distintos departamentos
- G - Del jefe de Departamento
- H - Del correo y de la Oficina del D.I.F.
- I - De la sección de archivo



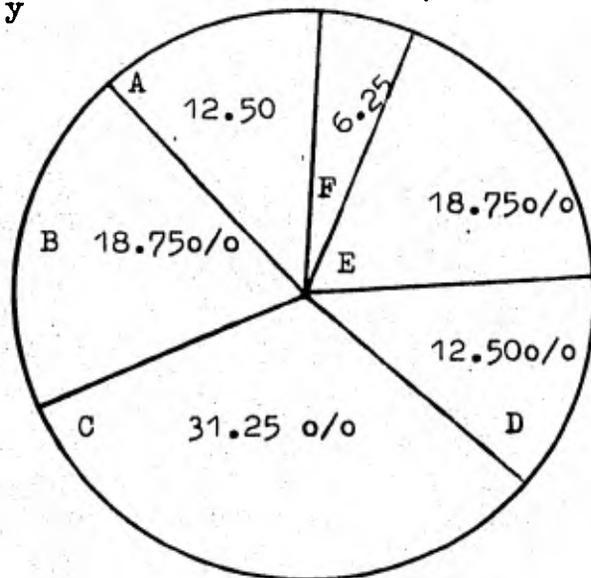
Comentarios: Al ser la Oficina una unidad de apoyo dentro del Sistema, se pueden presentar problemas tales como el que en un momento dado, cualquier empleado reciba varias indicaciones en un lapso de tiempo en el cual no puedan atenderse todas a la vez o las atienda a medias, pero este problema no se presenta muy frecuentemente, ya que el jefe de la Oficina, al dar casi todas las indicaciones, evita que se presenten estas situaciones.

Sugerencias: Delimitar las funciones de los empleados y que también solo reciban órdenes de una persona o sección.

25.- ¿A quién entrega su trabajo?

OBJETIVO: Conocer cual es la trayectoria que siguen las actividades que realiza un empleado.

- A - Al jefe de la sección
- B - Al jefe de la sección y al jefe de la Oficina
- C - Al jefe de la Oficina
- D - A la secretaria
- E - A todo el Sistema
- F - Al jefe de la sección de archivo



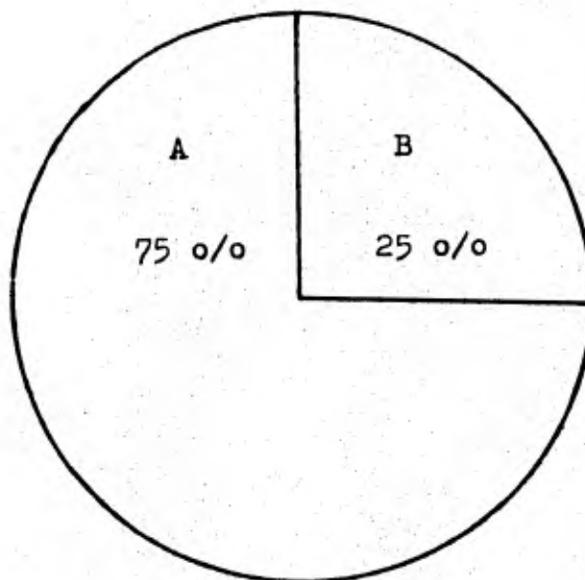
Sugerencias: Es conveniente que se tengan bien asignadas a las personas a las que se les debe entregar el trabajo, para evitar traslape de funciones entre los empleados y para hacer el trabajo en forma más armónica y ordenada.

26.- ¿Su trabajo es supervisado?

OBJETIVO: Conocer cuales son las medidas o normas para ---
con las actividades que realizan los empleados.

A - Si

B - No



Comentarios: La supervisión, como factor imprescindible para alcanzar un alto índice de productividad, debe ser aplicada en todo tipo de organización y en todas las áreas de la misma a un 100%.

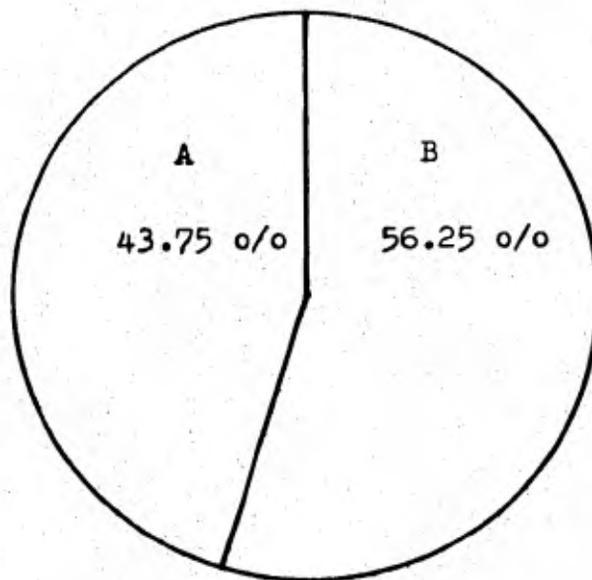
Sugerencias: Deben adoptarse medidas de supervisión que abarquen a todos y cada uno de los empleados de la Oficina.

27.- ¿Hace reportes de trabajo?

OBJETIVO: Saber el grado de control que se tiene sobre las actividades que se realizan en la Oficina.

A - No

B - Si



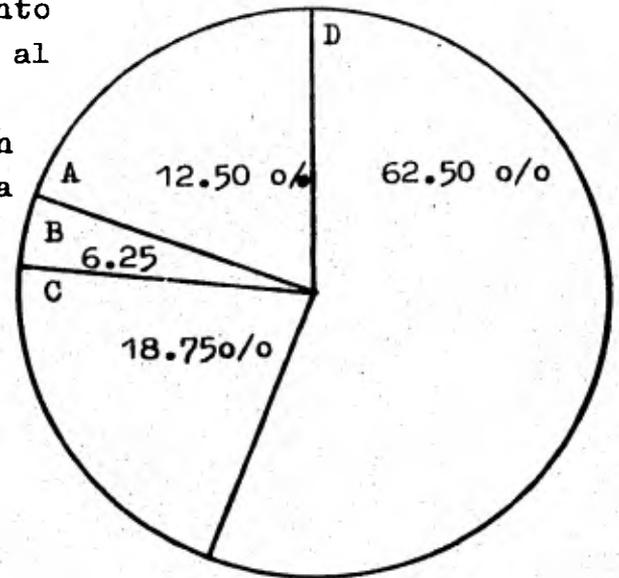
Comentarios: Se puede notar que el grado de control -- que existe en la Oficina no es muy alto, ya que una gran parte - de los empleados no hace reportes de trabajo, siendo que la mayo ría de las actividades, por no decir todas, que se realizan en - la Oficina, son de tipo operativo por lo que el hacer reportes - de trabajo es una buena medida de control que debe aprovecharse - más.

Sugerencias: Deben promoverse más los reportes de tra- bajo entre los empleados de la Oficina, ya que son un factor im- portante para contar con un buen sistema de comunicación que a - su vez reditúe en un buen sistema de funcionamiento y control - de las actividades que se llevan a cabo en la Oficina.

28.- ¿A quién informa el avance de su trabajo?

OBJETIVO: Conocer quien lleva a cabo el control y supervisión de las actividades del personal.

- A - Al jefe de Departamento
- B - Al jefe de Sección y al jefe de la Oficina
- C - Al jefe de la Sección
- D - Al jefe de la Oficina



Comentarios: El que el jefe de la Oficina sea quién recibe los informes del avance del trabajo en gran medida, demuestra que la delegación de autoridad no funciona debidamente, aunque también demuestra, la habilidad que tiene el jefe de la Oficina para llevar a cabo el control de la misma, ya que el trabajo generalmente logra sacarse a tiempo y no existen contratiempos.

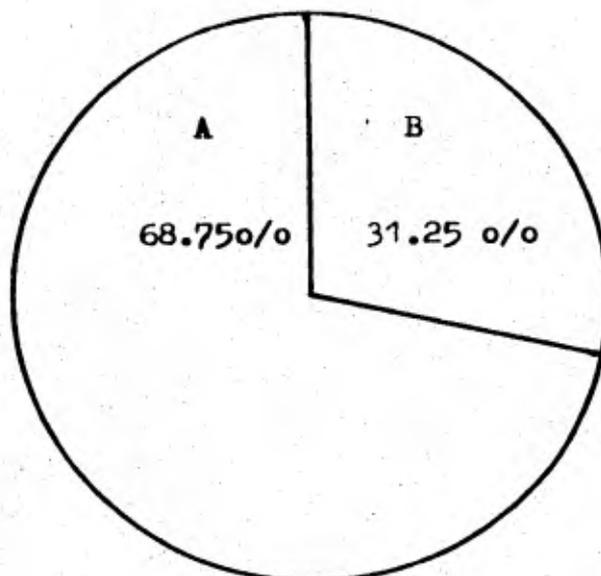
Sugerencias: Deben establecerse o enmarcarse más, si es que ya existen, las líneas de autoridad, para que el jefe de la Oficina no reciba directamente una gran carga de informes de trabajo.

29.- ¿Existen personas que realicen las mismas actividades que usted? SI () NO () ¿Por qué?

OBJETIVO: Determinar si hay duplicidad de actividades en el puesto ó división de trabajo.

A - Si

B - No



Comentarios: puede observarse que no existen funciones específicas en gran parte del número del personal que existe en la Oficina, ya que el trabajo es repetitivo al ser la Oficina -- una unidad de apoyo del Sistema.

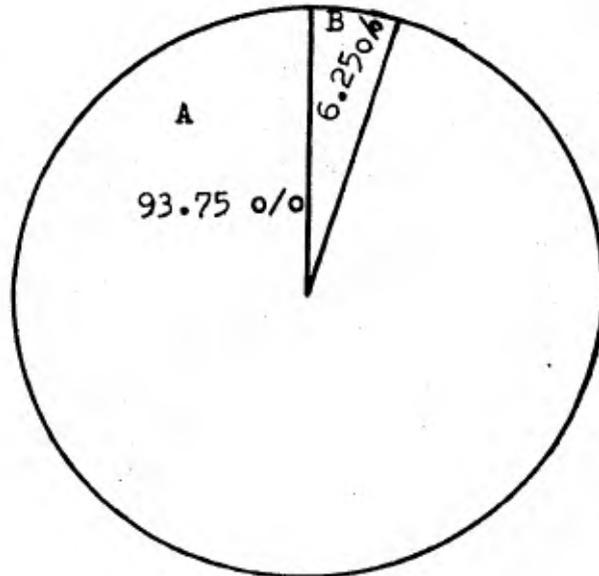
Sugerencias: Deben asignarse funciones específicas al personal, independientemente de que la mayoría de los puestos -- sean operativos, haciendo una fusión de las funciones que tengan similitud para que así se abarquen más actividades.

30.- ¿Dentro de su horario de trabajo, realiza todas las actividades que se le tienen asignadas? SI () NO () ¿Por -- qué?

OBJETIVO: Conocer el grado de cumplimiento de las actividades asignadas al personal.

A - Si

B - No



Comentarios: Se puede ver, que si se cuenta con tiempo suficiente para realizar las actividades que deben hacerse, por lo que pueden conseguirse los objetivos.

Sugerencias: Establecer una rotación de personal cuando los puestos y las actividades así lo permitan, ya que la rotación permite la colaboración de grupo.

31.- ¿Trabaja tiempo de compensación?

¿Con qué frecuencia?

¿Trabaja tiempo extra?

¿Con qué frecuencia?

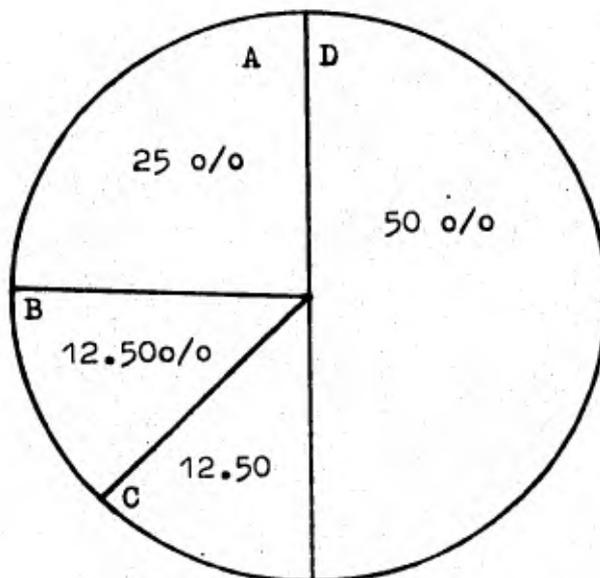
OBJETIVO: Determinar el grado de cumplimiento de las actividades asignadas al personal.

A - Compensación y extra

B - Compensación

C - Extra

D - Ni compensación ni -
extra



Comentarios: El que el 50% de las personas trabajen --- tiempo de compensación o extra, indica que el trabajo no se puede sacar en el tiempo normal de labores.

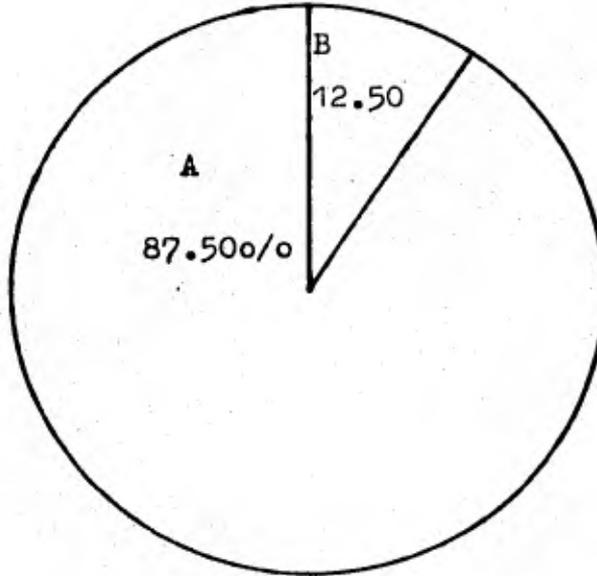
Sugerencias: Hacer un análisis de puestos en la Oficina para determinar cuales son las causas por las que la mitad del -- personal debe laborar tiempo de compensación.

32.- ¿Checa tarjeta? SI () NO ()

OBJETIVO: Conocer si se lleva a cabo un control de asistencia y retardos en la Oficina.

A - Si

B - No



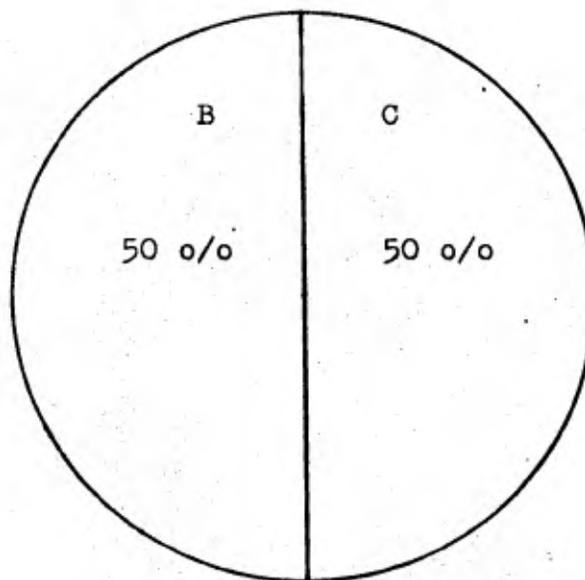
Comentarios: Se observa que se tiene un buen sistema de control de asistencias y retardos en la Oficina y esto es fundamental para que las actividades que se realicen no se retracen.

33.- ¿Si no checa tarjeta, Cuál es el control de su trabajo?

OBJETIVO: Conocer cuales son las medidas o normas que tiene el Sistema hacia el personal.

2 = 10%

- A - No contesto
- B - Abierto
- C - Lista de presente



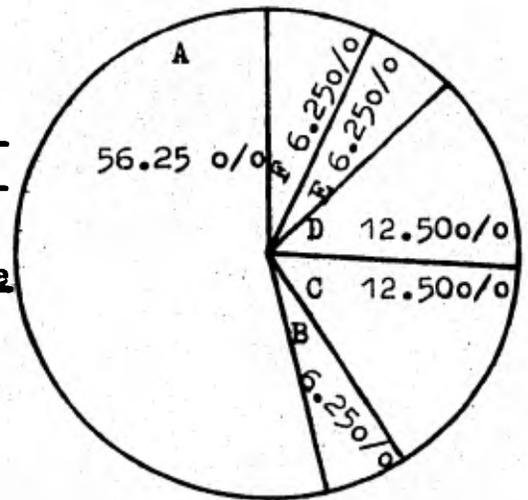
Comentarios: Se observa que la Oficina cuenta en su mayoría con empleados operativos (sindicalizados y solo pocos (2)-no lo son.

Sugerencias: Creemos que no podemos sugerir otro medio de control de horario de trabajo, ya que un reloj checador es un medio adecuado y funcional para ejercer un control de entrada y salidas de empleados.

34.- ¿Cuáles son las políticas de la Institución con relación a los retardos?

OBJETIVO: Ver la flexibilidad que existe en el Sistema en relación a la puntualidad de los empleados

- A - Por 4 retardos se descuenta un día de salario
- B - Al cuarto retardo lo regresan a su casa
- C - No se deja entrar al personal después de la hora fijada
- D - No conocen la política de retardos
- E - Pierde su día de trabajo
- F - Les descuentan su salario



Comentarios: No se cuenta con una política definida en relación a los retardos. Se puede observar que las opiniones de las personas son diferentes en un 50%.

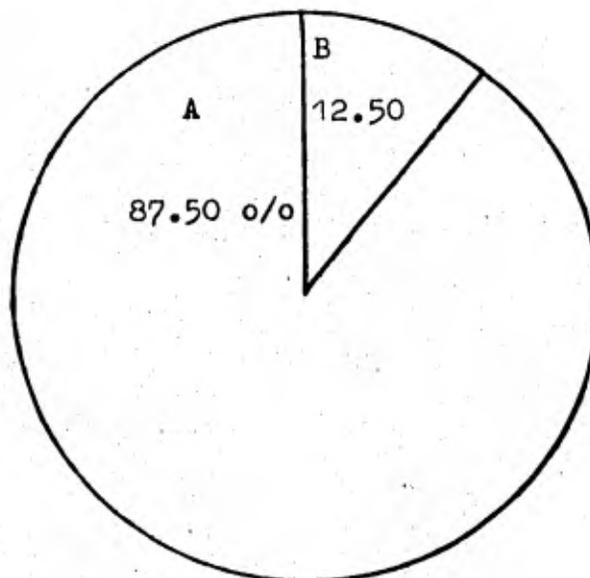
Sugerencias: Se debe motivar al personal para que se interese en conocer las normas establecidas referentes a sus derechos y obligaciones como empleado de la Oficina y del Sistema.

35.- ¿Cuenta la Institución con cursos de capacitación?

OBJETIVO: Saber si los empleados conocen las formas con -- que cuenta la Institución para que logren un mayor desarro llo dentro de su trabajo.

A - Si

B - No



Comentarios: Encontramos que la gran mayoría de los empleados, tienen conocimiento de que la Institución cuenta con -- cursos de capacitación los cuales pone a su disposición para que se desarrollen en su trabajo.

Sugerencias: Promover la motivación del personal para-- que aprovechen estos cursos y que se promuevan más y en todas -- las áreas.

36.- ¿Ha tomado Ud. algún curso ? SI () NO ()

¿En dónde lo ha tomado?

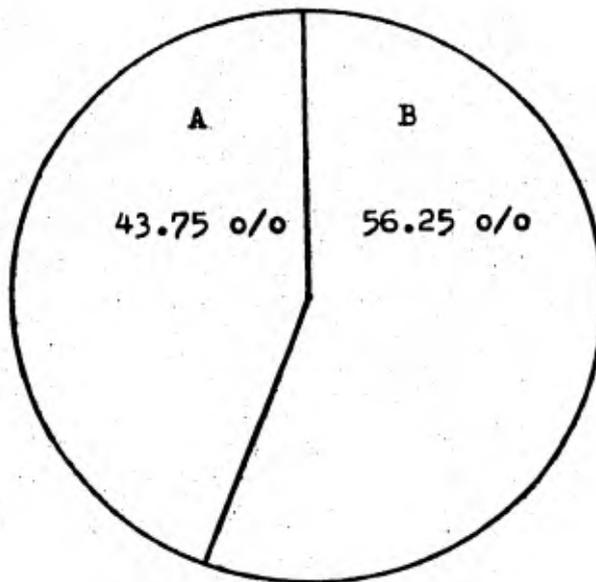
¿Dentro de la Institución?

¿Fuera de la Institución?

OBJETIVO: Ver cual es la importancia que le dan la capacitación, tanto el empleado como la propia Institución.

A - Si

B - No



Comentarios: Poco menos de la mitad del personal de la Oficina ha tomado cursos de capacitación. El que una gran parte no lo haya hecho, puede deberse a que algunas áreas que cubren los cursos, no alcanzan a cubrir las necesidades del personal, o a la poca difusión o información que se da al personal sobre los cursos de capacitación.

Sugerencias: Que los cursos de capacitación que se impartan sean extensivos a todas las áreas de trabajo que existen dentro del Sistema para así poder lograr un desarrollo integral. También se debe dar información al personal sobre los cursos.

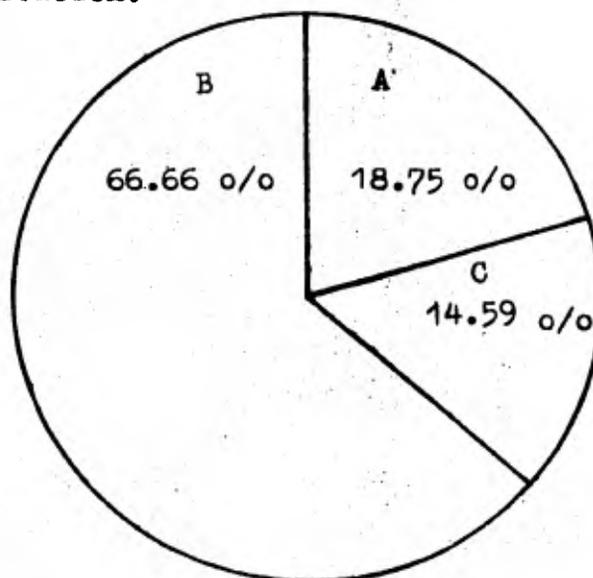
37.- ¿Considera conveniente el que se cuente con cursos de capacitación SI () ¿En qué áreas? NO ()

OBJETIVO: Saber si el personal de la Oficina está interesado en tomar cursos de capacitación.

A - En el Departamento de -
Comunicaciones y Archi-
vo

B - En todas las áreas

C - En las áreas Administra-
tiva y Operativa



Comentarios: Se observa que todos los empleados están interesados en que se cuente con cursos de capacitación por lo que es importante que se mantengan dichos cursos.

Sugerencias: Incrementar los cursos de capacitación y hacerlos extensivos para todos los empleados de la Oficina y del Sistema.

38.- Existen incentivos dentro de la Institución?

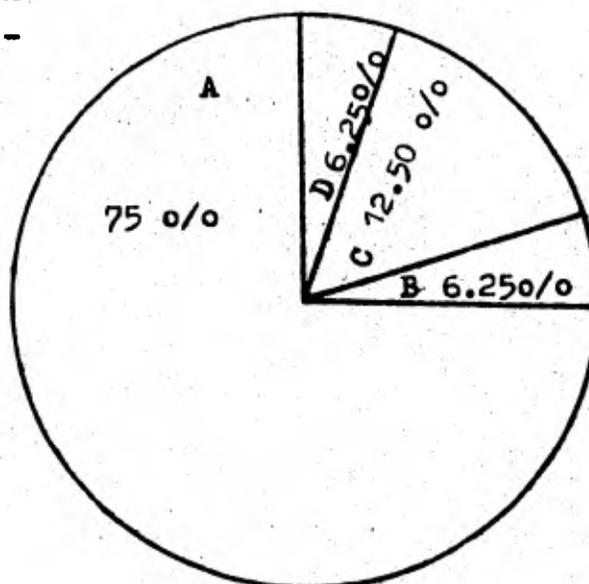
SI (16) ¿Cuáles son?

NO (0)

OBJETIVO: Conocer los medios de motivación que proporciona la Institución al personal que labora en la Oficina.

Las 16 personas que integran la Oficina, contestaron que-
si hay incentivos.

- A- Notas meritorias
- B- Tiempo extra
- C- Días económicos y notas meritorias
- D- Se manejan en forma rara



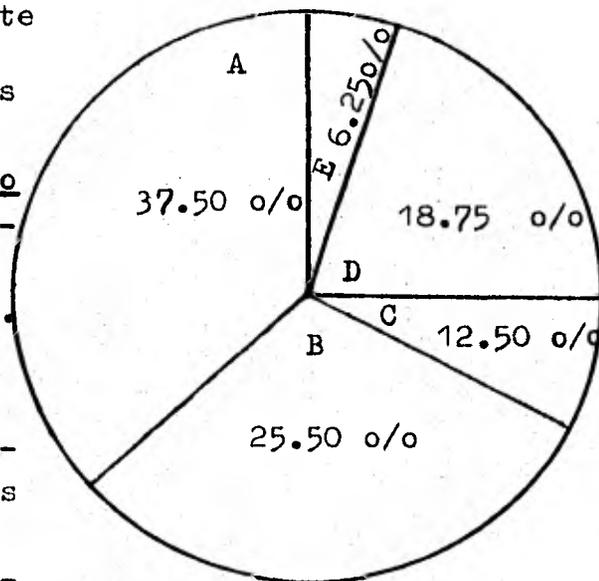
Comentarios: Se puede ver que existen incentivos en la Institución para los empleados, lo cual significa una manera muy importante de estímulo y motivación que permite optimizar los Recursos Humanos.

39.- ¿Cuenta la Institución con prestaciones y servicios personales? SI (16) NO (0)

OBJETIVO: Conocer cuales son las prestaciones y servicios - con que cuenta la Institución, para beneficio de los empleados que laboran en la Oficina.

100%, contesto afirmativamente

- A- Préstamos, días económicos y vacaciones
- B- Servs. médico, comedor, ropa de trabajo, guardería -
- C- Tienda I.S.S.S.T.E. e I.S.S.S.T.E y días económicos
- D- Prestaciones monetarias, - comedor, campos deportivos
- E- Licencias, seguro colectivo, I.S.S.S.T.E.



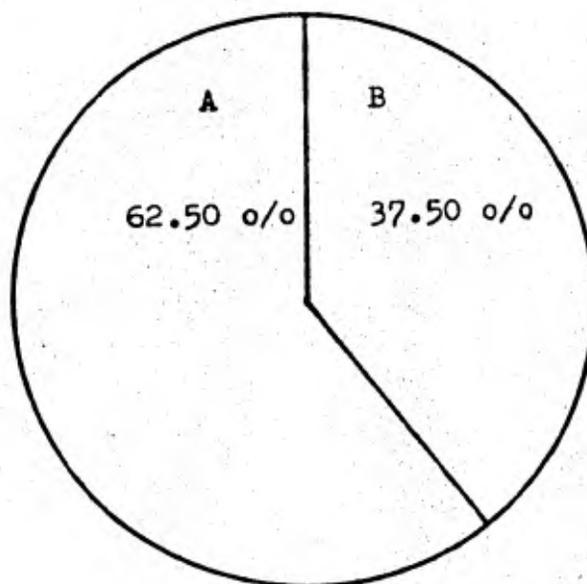
Comentarios: Las prestaciones con que cuenta la Institución son un buen estímulo para los trabajadores.

40.- ¿Las prestaciones y servicios son extensivos a sus familiares? SI () NO ()

OBJETIVO: Conocer si los familiares del personal de la Institución reciben prestaciones y servicios, además de los correspondientes a los servicios médicos.

A - Si

B - No



Comentarios: Se denota falta de información entre algunos empleados de la Oficina, ya que ignoran que muchas de sus -- prestaciones y servicios si son extensivos a sus familiares.

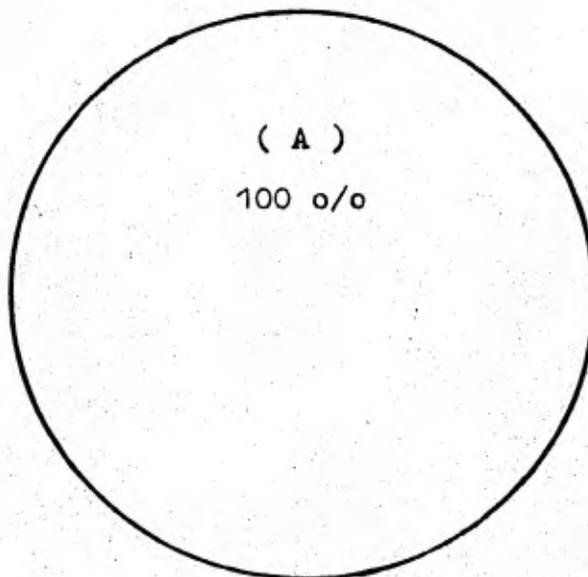
Sugerencias: Motivar al personal a que lean sus reglamentos de trabajo para que, de esta manera, se enteren de todas las prestaciones a que tienen derecho y observen que algunas -- son extensivas también para sus familiares.

41.- ¿Existe un sindicato en la Institución? SI () NO ()

OBJETIVO: Ver como se llevan las relaciones entre empleados y patrón.

A - Si

B - No

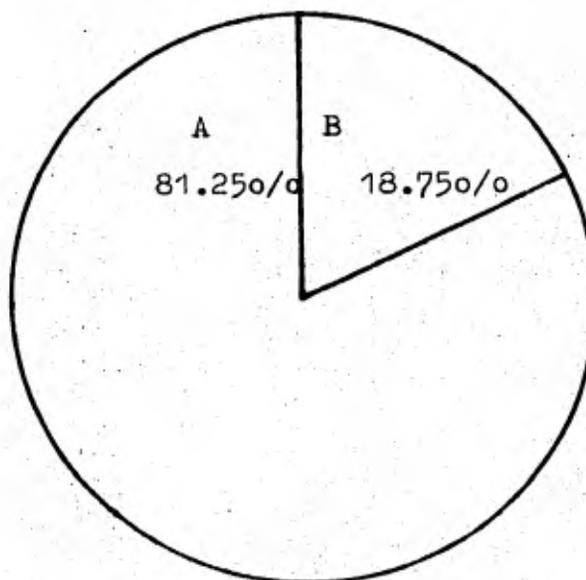


Comentarios: En general, se puede observar, que todo el personal del Sistema tiene conocimiento de la existencia de un sindicato.

42.- ¿Está Ud. afiliado(a)? SI () NO () ¿Por qué?

A - Si

B - No



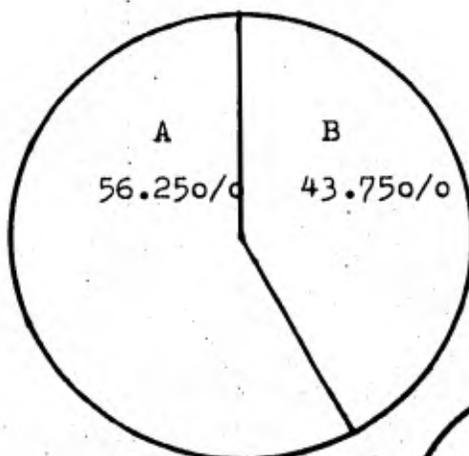
Comentarios: Puede notarse el gran apoyo que es para los empleados el contar con un sindicato, ya que 13 de los 16 es tán sindicalizados, de los tres que no lo están; dos son por ser trabajadores de confianza y uno por ser empleado recién ingresado.

43.- ¿Le beneficia estar sindicalizado? SI () NO () Causas:

OBJETIVO: Saber la opinión de los empleados, sobre las ventajas o desventajas que les trae el estar sindicalizados.

Si- A

No- B



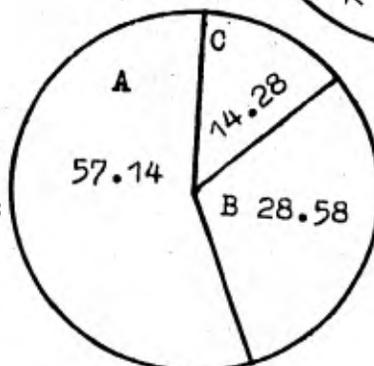
Si (Causas)

- A- Protección dentro del -- trabajo.
- B- No lo ha ocupado
- C- Evitar abusos laborales
- D- Recibir asesoramiento
- E- Por sentir apoyo



No (Causas)

- A- No lo necesita
- B- No ha tenido problemas
- C- No contestó



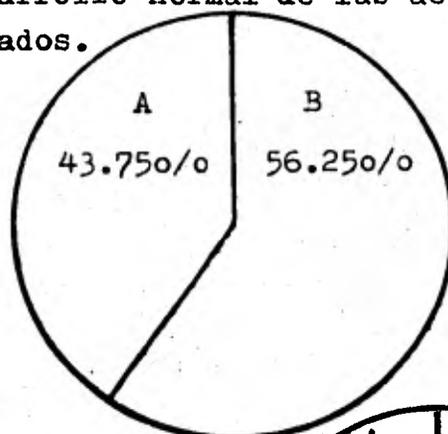
Comentarios: Se observa que hay división de opiniones por parte de los empleados en relación a su afiliación al sindicato; ya que algunos lo consideran como un beneficio personal y otros no lo consideran necesario.

44.- ¿Existen limitaciones que le impidan desarrollar su trabajo? SI () NO () ¿Cuáles?

OBJETIVO: Conocer que tipo de limitantes, si es que las hay, impiden el desarrollo normal de las actividades cotidianas de los empleados.

A - Si

B - No



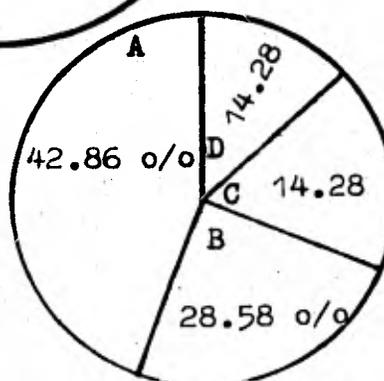
Si ¿Cuáles?

A- Falta de vehículos por -
descompostura

B- Falta de material y lo-
cal apropiado

C- Recursos financieros

D- No poder asistir a cur-
sos de capacitación

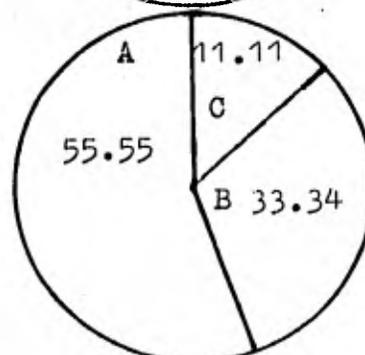


No ¿Por qué?

A- Tiene todo lo necesario

B- No tiene problemas para-
desarrollar su trabajo

C- En cada sección se tra-
baja con un sistema



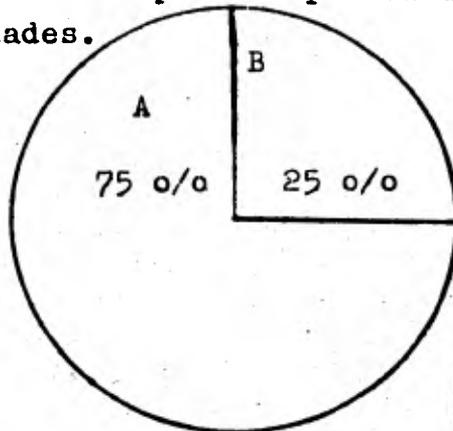
Comentarios: Se puede notar que existe división de opi-
niones, ya que casi un 50% del personal, si tiene limitaciones.

Sugerencias: Hacer un análisis de las limitaciones que
más impiden el desarrollo de las actividades de los empleados pa-
ra tratar de erradicarlos y elevar la productividad.

45.- ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas? SI () NO ()
 ¿Por qué?

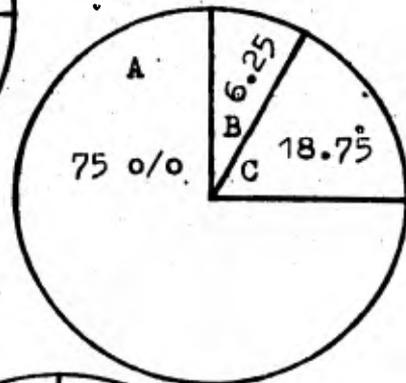
OBJETIVO: Saber si las condiciones de trabajo son las adecuadas para que los empleados puedan desarrollar normalmente sus actividades.

A - Si
 B - No



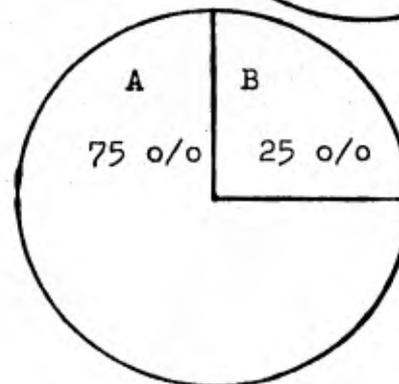
Si ¿Por qué?

- A- Existe lo necesario para desarrollar el trabajo
- B- Son superiores a otras - Instituciones
- C- Son claras



No ¿Por qué?

- A- Falta comodidad, espacio y ventilación
- B- No hay seguridad y perjudica la salud



Comentarios: Una cuarta parte del personal contestó negativamente por lo que al parecer, no todos los empleados cuentan con condiciones óptimas para desarrollar su trabajo, sobre todo por cuestiones de espacio.

Sugerencias: Hacer una Auditoría de instalaciones en la Oficina para así poder optimizar más espacio y darle mayor funcionalidad.

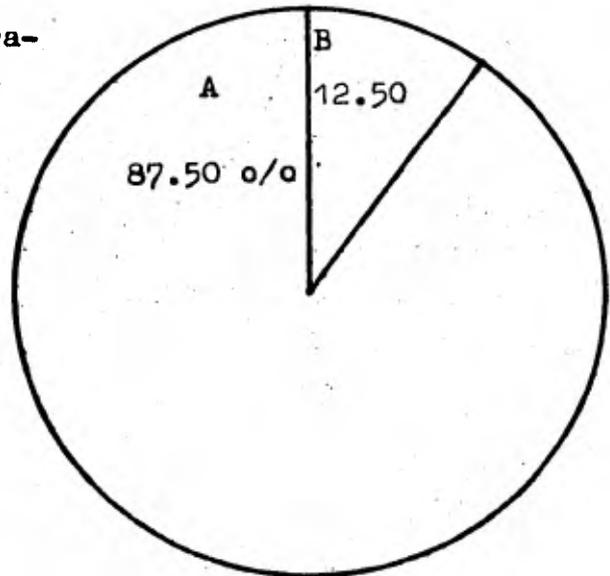
46.- ¿Cuenta Ud. con las instalaciones, equipo y papelería, necesarios para desarrollar su trabajo tales como: Formatos, útiles de trabajo y área de trabajo.

OBJETIVO: Conocer si las instalaciones, equipo y medio ambiente son adecuados para el desempeño de las actividades del personal.

Si = 16 = 100%

A.) Formatos, útiles de trabajo y área de trabajo

B) Sólo formatos



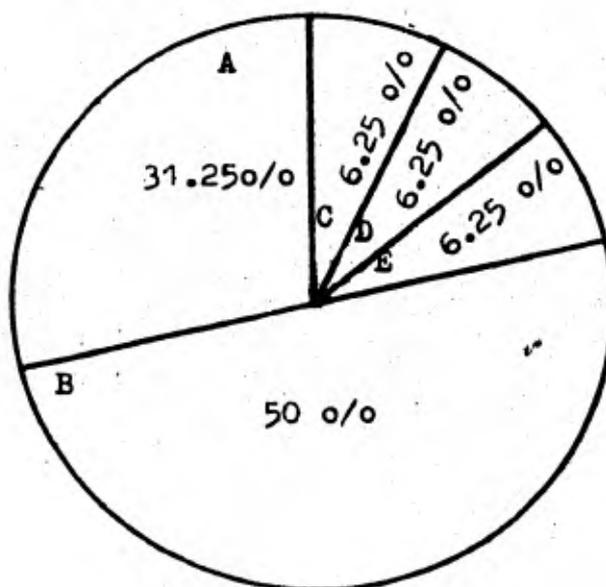
Comentarios: Sólo se hace la observación de que en la Oficina si se cuenta con los implementos necesarios para que el personal desarrolle sus funciones eficientemente.

47.- ¿Cómo considera la comunicación con: jefes, subordinados, -
compañeros y público?

OBJETIVO: Conocer como son las relaciones entre el personal
dentro de las relaciones de trabajo.

Relación con jefes:

- A- Muy buena
- B- Buena
- C- Abierta
- D- Variable
- E- Mala

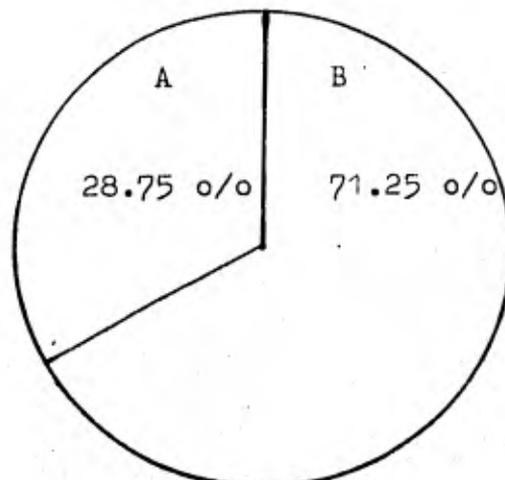


Comentario: En general, pudimos observar que las relaciones que privan entre el jefe y subordinados son buenas. Esto podría deberse en gran medida, a la labor que el jefe de la Oficina a realizado, para integrar a todo su personal.

Con subordinados:

A- Muy buena

B- Buena



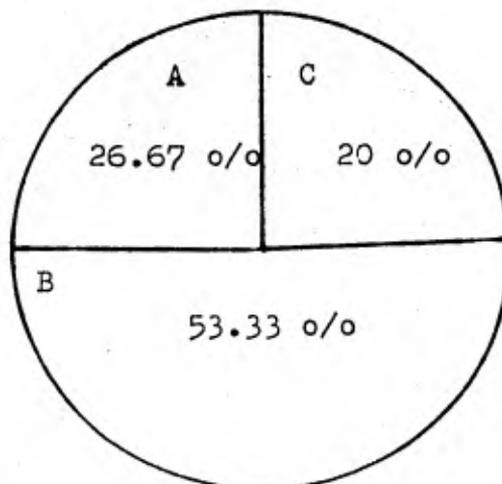
Comentario: Las personas que tienen personal a su cargo señalan que sus relaciones con sus subordinados son en general buenas, lo cual demuestra la actitud de respeto que existe entre jefes y subordinados, sin ir más allá de la mera relación de trabajo.

Relación con compañeros:

A- Muy buena

B- Buena

C- Cordial



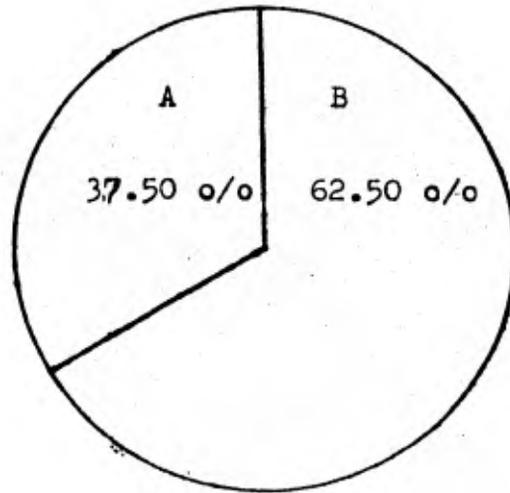
Comentario: Se puede apreciar que las relaciones entre compañeros son simplemente buenas, viendose que la labor del jefe de Oficina en pro de la integración del grupo, no ha sido del todo satisfactoria en cuanto a la relación entre compañeros, sino que se ha limitado a la relación entre jefes y subordinados.

48.-- ¿Ha presentado sugerencias a sus superiores para realizar-
mejor sus labores? SI () NO () ¿Cuáles han sido --
los resultados?

OBJETIVO: Conocer si el personal participa individualmente
con sus opiniones para el mejoramiento de las actividades.

A- Si

B- No



Comentario: Encontramos que la mayoría de los trabaja-
dores de la Oficina, no participan presentando sugerencias para-
mejorar su trabajo; lo cual podría deberse a la falta de interés
e iniciativa propia de los empleados.

¿Cuáles han sido los resultados?

No han sido tomados en cuenta: 66.66%
Falta de presupuesto y cooperación: 16.66%
Regulares 16.66%

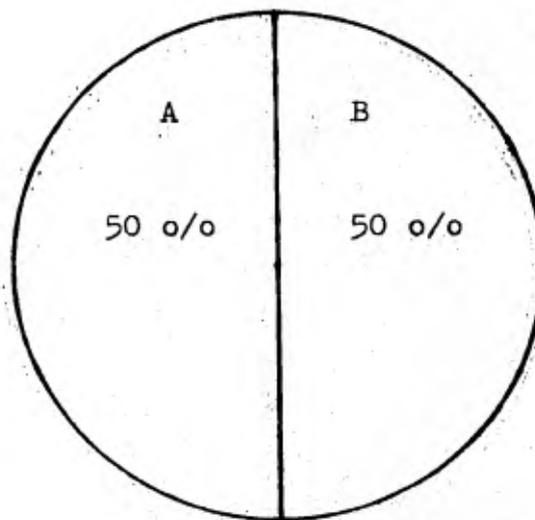
Sugerencia: Sería conveniente que se siga manteniendo y fomentando la colaboración y el espíritu de grupo dentro de la Oficina a todos los niveles, ya que son un factor importantísimo para el buen desempeño de las labores.

49.- ¿Existe un buzón de quejas y sugerencias?

OBJETIVO: Saber si se tiene este sistema de quejas y sugerencias, ya que ayuda al personal a expresar sus inconformidades, preocupaciones y opiniones respecto al desempeño de su trabajo.

A- Si

B- No

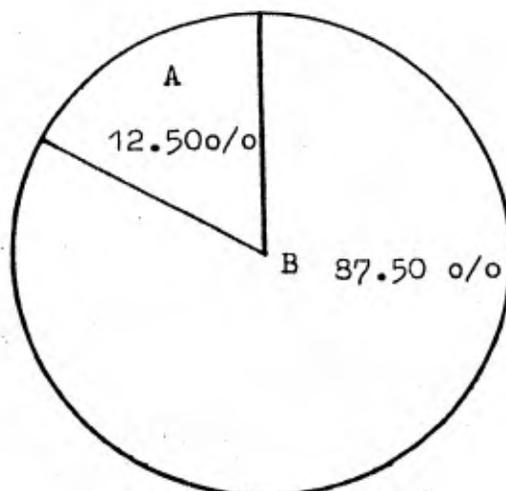


Comentarios: Dentro de esta pregunta, encontramos que el 50% de las personas encuestadas dijeron que si existe un buzón de quejas y sugerencias, el otro 50% lo nego. Esta división de opiniones, puede deberse a que no se ha informado a los empleados la existencia del buzón y no se ha fomentado su participación a través de este medio, que es muy importante, para que la Dirección sepa las inquietudes, inconformidades, etc. de los empleados, y para que haya retroalimentación, factor importantísimo dentro de una Organización para contar con un buen sistema de comunicación.

¿Se utiliza?

A - Si

B - No



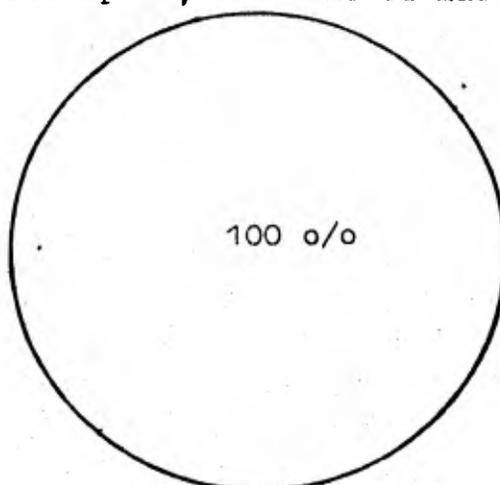
Comentarios: La mayoría de las personas que contestaron que si existe un buzón de quejas y sugerencias, dijeron que no se utiliza, esto viene a mostrar la falta de interés y confianza por parte del personal hacia la utilización de este medio de comunicación ascendente, así como también la falta de motivación de parte de la Dirección para fomentar la utilización de este importante medio de comunicación que es buen canal de motivación.

Sugerencia: Debe motivarse más al personal para que participe en un mayor grado en las actividades de la Organización, dandoles confianza en tomar en cuenta sus sugerencias si son asequibles y buscando la solución a las quejas expuestas, así como en la medida de que sea posible, dar reconocimiento a las personas que presentan recomendaciones que aporten beneficios tanto para los empleados como para la Institución.

50.- ¿Considera que dentro de la Organización puede mejorar de puesto?

OBJETIVO: Conocer cual es el progreso que tiene el personal en el puesto que desempeña, así como el marco general de la Institución.

Si - 100%



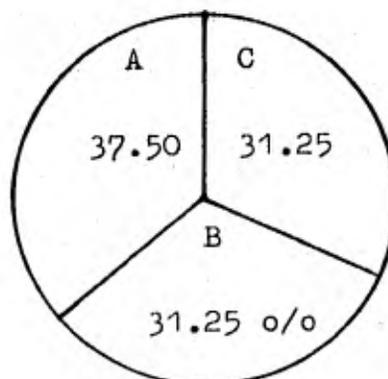
Comentario: En esta pregunta, vemos que todas las personas contestaron afirmativamente, poniendose de manifiesto la confianza que tienen en su capacidad y aspiraciones, lo cual puede ser producto de la seguridad que les brinda el trabajar en la Institución.

¿Por qué?

A- Deseos de superación

B- Hay concursos

C- Existe desarrollo



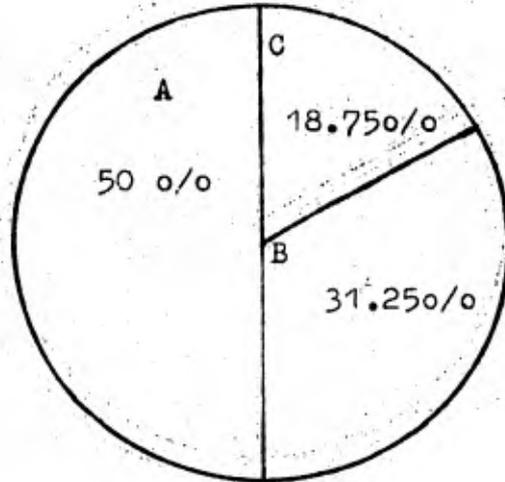
Comentarios: Observamos que el principal factor que todas las personas consideran como primordial para lograr un ascenso, es el deseo de superación, que impera en cada uno de ellos y la seguridad de que tienen en la Institución.

Sugerencias: Que se aproveche el potencial que tienen estas personas mediante cursos que permitan su desarrollo, en beneficio de la Institución y de los propios empleados.

51.- ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para lograr un ascenso?

OBJETIVO: Ver el período de tiempo que tarda un empleado en ser promovido dentro de la Institución.

- A - 6 meses para concursar en el escalafón
- B - No contesto
- C - Lo necesario



Comentarios: Encontramos que las personas no saben, a ciencia cierta, cuanto tiempo deben esperar para lograr un ascenso, lo cual puede ser, porque no se han informado debidamente -- del procedimiento que se sigue, o bien, porque en la Institución no se ha definido un período de tiempo para promover a las personas, sino, que está supeditado al desempeño de las mismas dentro de su trabajo.

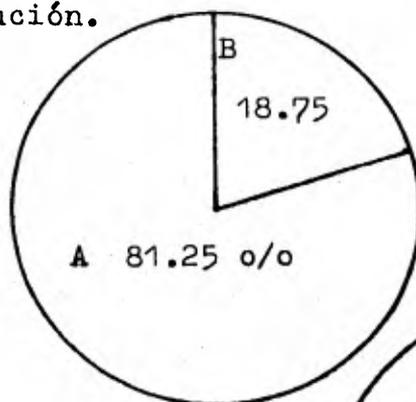
Sugerencia: Se debe dar una mayor difusión a los procedimientos que se siguen para los ascensos, para que de esta manera el personal tenga conocimiento del mismo.

52.- ¿Siente seguridad en su futuro en esta Institución?

OBJETIVO: Conocer el grado de confianza que tiene le emplea do ante la Institución.

A - Si

B - No

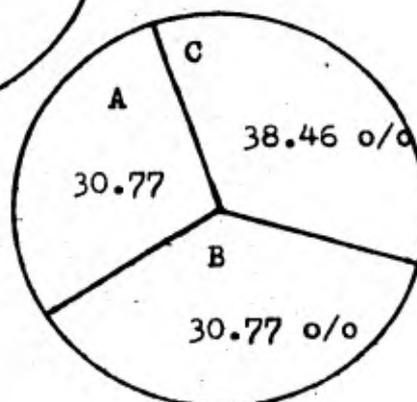


Si ¿Por qué?

A- Desarrollo

B- Apoyo y Seguridad

C- Por su trabajo

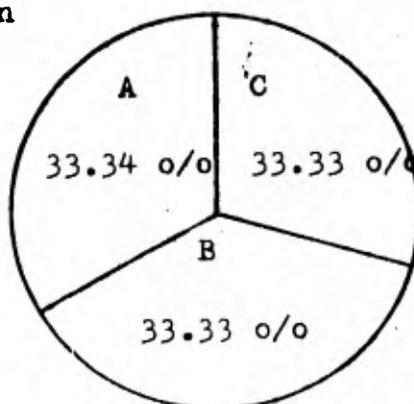


No ¿Por qué?

A- No hay apoyo

B- Personal de confianza

C- Falta de promoción



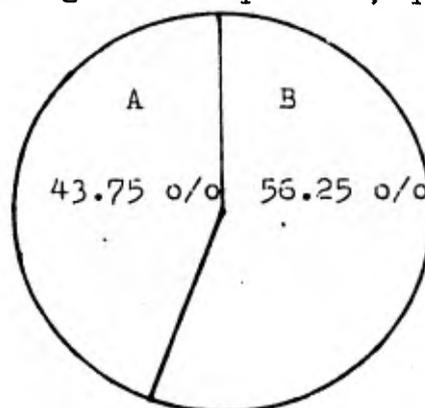
Comentario: En general se ve que el personal tiene confianza en el futuro dentro de la Institución, lo cual, puede deberse a la acción del sindicato, al que la mayoría de ellos esta afiliado, además, de que consideran que si hay desarrollo dentro del Sistema.

Sugerencia: Poner mayor atención en las personas que no sientan seguridad en su futuro, conocer las causas y no dejar perder esa confianza que se ha depositado en la Institución en lo que a desarrollo se refiere.

53.- ¿Existe otra opinión, comentario o sugerencia que Ud., quisiera agregar al cuestionario?

A - Si

B - No



Si contestó afirmativamente:

¿Por qué?

A- No son justos los jefes

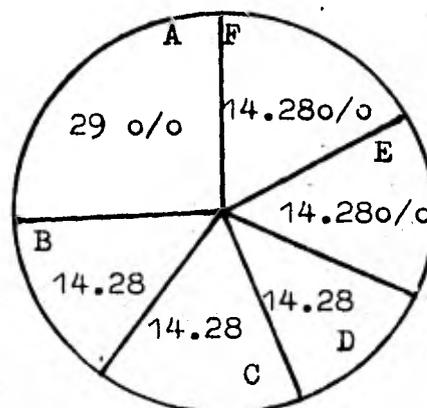
B- Que se tome más en cuenta al trabajador

C- Mejorar recursos humanos -

D- Hacer evaluaciones periódicas

E- Que se modifiquen los sistemas

F- Apoyar y promover a los empleados.



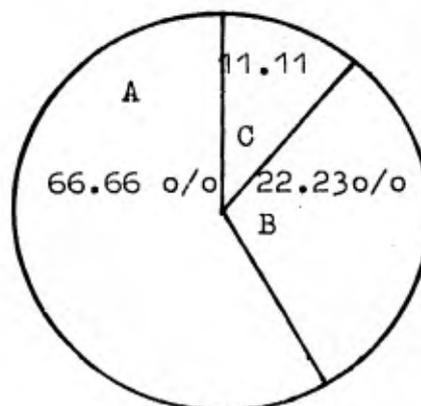
Si contestó negativamente

¿Por qué?

A- El cuestionario es claro y objetivo

B- No tendría efecto

C- Ya dije lo que quería decir



Comentario: En general las personas que externaron sus opiniones se inclinan en favor de este tipo de evaluaciones, que representan para ellos una forma de tomarseles en cuenta, ya que ésta, es una de sus principales preocupaciones; así mismo expresan que los jefes no son justos, lo cual puede hacer pensar que

a pesar de que las relaciones son cordiales entre jefe y subordinados, y que el trabajo se realiza en forma correcta, existe cierto descontento.

Sugerencias: Debe ponerse más atención hacia el personal, ya que desea que se le tome más en cuenta, lo cual puede llegar a causar problemas a la Institución, si no se toman medidas apropiadas para ello.

C A P I T U L O V

LEVANTAMIENTO DE INFORMACION POR MEDIO DE ENTREVISTA DIRECTA

La Planeación y Organización de las actividades son -- dos aspectos administrativos que requieren de la aplicación de -- técnicas modernas para desempeñar adecuada y eficientemente el -- trabajo que llevan a cabo las personas dentro de cualquier tipo-- de Institución.

Las técnicas a las que nos referimos, reciben el nom-- bre de "Diagramas de Flujo" o "Cursogramas", mismas que constitu-- yen una herramienta Administrativa muy importante, ya que facili-- tan la representación gráfica y secuencial de las operaciones y procedimientos de un sistema, indicando al mismo tiempo las res-- ponsabilidades de cada una de las áreas administrativas que in-- tervienen en el mismo, así como también la documentación que se utiliza y el destino de la misma.

La selección del "Diagrama de Flujo" o "Cursograma" -- más adecuado, dependerá en cada caso de las características pro-- pias del sistema que se desee representar de manera gráfica.

Los "Diagramas de Flujo" o "Cursogramas" son una herra-- mienta administrativa que reportan las siguientes ventajas:

- a) Proporciona una visión de conjunto de las operacio-- nes que se realizan en un determinado procedimiento
- b) Permite describir y analizar los procedimientos.
- c) Se aprecia de una manera objetiva la interpretación, secuencial y analítica de su sistema en cualquiera-- de sus etapas.
- d) Se conocen las áreas administrativas o los puntos -- que intervienen en las operaciones descritas.

- e) Se conoce la documentación o material involucrado en los procedimientos y se determina el flujo de los mismos (recorrido)

A continuación, de acuerdo a lo anteriormente expuesto, presentamos la simbología adoptada para los "Diagramas de Flujo", así como la representación gráfica de cada uno de los procedimientos.

INTRODUCCION A LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se presentan a continuación son los que se llevan a cabo en la Oficina de Correspondencia - y Archivo y se enumeran enseguida :

- 1) Correspondencia de Entrada
- 2) Correo Franquicia
- 3) Correo Timbrado
- 4) Correspondencia por mensajero
- 5) Servicio de Telégrafos
- 6) Resguardo de Documentación
- 7) Préstamo y/o consulta de Documentación
- 8) Envío de Paquetería
- 9) Envío de Valija
- 10) Reporte de Correspondencia
- 11) Reporte Diario
- 12) Resumen Semanal de Solicitudes
- 13) Reporte Mensual de Gastos

El objetivo general de estos procedimientos es el de dar a conocer paso a paso las actividades que se realizan - en la Oficina de Correspondencia y Archivo.

A todos los procedimientos mencionados anteriormente se les dió el mismo trato para su análisis, el cual fue el siguiente:

1.- En un principio, se formuló un formato en el cual se recabó la información que los empleados de la Oficina de Correspondencia y Archivo a través de nuestra entrevista tuvieran a bien darnos, dependiendo de cada una de las actividades que cada empleado realiza en su área de trabajo; a este formato se le dió el nombre de: "HOJA DE RECOPILA---CION DE INFORMACION", la cual está integrada por:

- a) La columna "No.", contendrá el número progresivo de como se va desarrollando el procedimiento.
- b) La columna "Descripción de las Actividades", - es ya la presentación en forma narrativa y secuencial de cada una de las actividades que se lleven a cabo dentro del procedimiento, explicando el paso de los documentos, y señalando a los órganos responsables del procedimiento.
- c) La columna "D" contendrá el número progresivo que le corresponda en el diagrama de flujo.
- d) Después se encuentran 6 columnas pequeñas en las que se colocó la simbología llamada "OTI--DA", que significa:

- OPERACION 
- TRANSPORTE 
- INSPECCION 
- DEMORA 
- ARCHIVO 
- DECISION 

Esta simbología nos ayuda en la ubicación co---rrecta del desarrollo de la actividad comprendida en un procedimiento, con lo cual se precisa aún más que es lo que está ocurriendo en el trayecto de cada una de ellas; también es un apoyo del cual puede valerse la persona encargada de la elaboración del procedimiento para el estu--dio y análisis del mismo, anotando para ello -- las observaciones pertinentes y de esa manera -- poder corregir las fallas o deficiencias que -- pueda tener sobre todo en los controles, en los que se debe de hacer mayor énfasis, ya que ello nos da la pauta para determinar la eficiencia o deficiencia del procedimiento.

- e) En la parte superior izquierda de la "hoja de -recopilación de información" se encuentra un recuadro en dónde se presentará el resumen total, en número, de la simbología de "OTIDA" depen---diendo de la actividad que se realice.
- d) En la parte superior derecha se pondrá tanto la actividad con que comienza el procedimiento así como con la que concluye; al igual la especificación de si es actual o propuesto, y por último la fecha en que se levantó la información.

2.- Una vez vaciados los datos en el formato se procede a elaborar el "Diagrama de Flujo" respectivo, - es decir usando cierta simbología, se diagramo cada una de las actividades representadas en cada -- formato, tomando en consideración el recorrido, -- que siguen los documentos que integran el procedimiento, y los responsables directos del paso sistemático del procedimiento.

Básicamente el objetivo que se tuvo al diseñar los formatos anteriores, fué para hacer más comprensible el curso que -

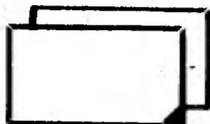
siguen las actividades comprendidas en el procedimiento, así como también la adopción de una simbología clara que facilitara el análisis rápido y conciso de los "Cursogramas o Diagramas de Flujo".

A continuación presentamos toda la información levantada de cada uno de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Correspondencia y Archivo.

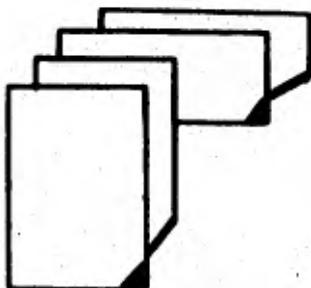
SIMBOLOGIA



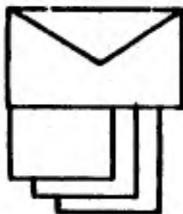
ORIGINAL Y COPIA DE DOCUMENTO
O REPORTE.



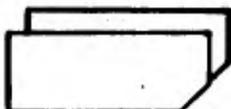
ORIGINAL Y COPIA DE DOCUMENTO
DE CONSULTA Y/O PRESTAMO DE -
DOCUMENTACION.



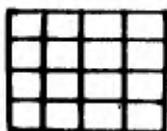
HOJAS INFORMALES.



SOBRE CERRADO ADJUNTO COPIAS
DEL CONTENIDO DE ESTE. .



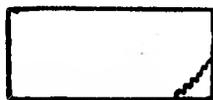
ACUSE (S) DE RECIBO. .



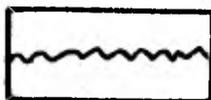
MUEBLE PARA CORRESPONDENCIA.



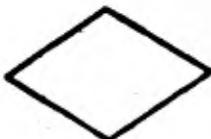
SERVICIO DE MENSAJERIA,
VALE PROVISIONAL, ORIGINAL DEL
NUMERO DE GUIA.



FOTOCOPIA DEL NUMERO DE GUIA.



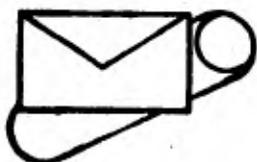
DESTRUCCION DEL DOCUMENTO.



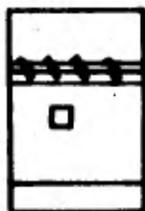
DECISION.



CONECTOR (VEASE).



SOBRE Y ROLLO.



VALIJA.



DINERO.



RECIBO DE TELEGRAFOS.



FOTOCOPIA DE RECIBO DE TELEGRAFOS.



RECIBO DE DEPOSITO DE CORREOS.



FOTOCOPIA DE RECIBO DE DEPOSITO
DE CORREOS.



TIRA DE SUMA.



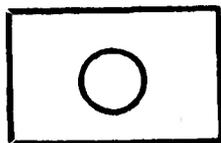
INSPECCION.



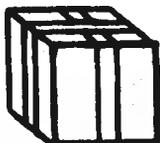
OPERACION.



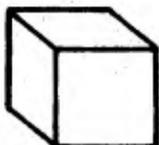
TRANSPORTE.



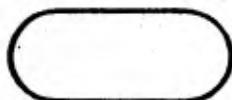
EN BASE A SU EXPERIENCIA.



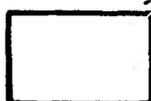
CAJA DE ARCHIVO.



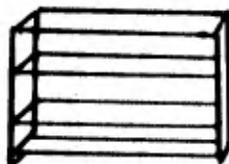
PAQUETE.



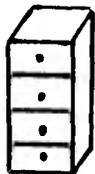
CODIGO DE CENTROS DE COSTO.



FORMA DE LOCALIZACION.



MUEBLE DE ARCHIVO.



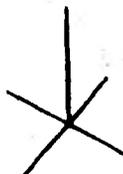
ARCHIVERO .



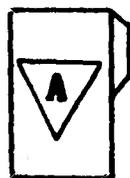
SECUENCIA DE ACTIVIDADES .



EN BASE A . .



FIN DEL PROCEDIMIENTO .



FOLDER DE RECEPCIONISTA.



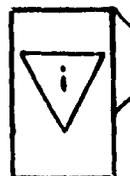
FOLDER DE OFICIALIA DE PARTES.



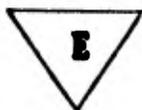
FOLDER DE ARCHIVO DE CONCENTRACION.



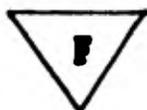
FOLDER DE PAQUETERIA



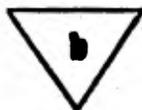
FOLDER DE "REPORTE MENSUAL DE GASTOS"
RECEPCIONISTA.



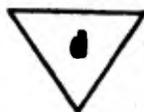
CONSECUTIVO OFICIALIA DE PARTES.



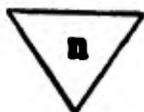
CONSECUTIVO MENSAJERO.



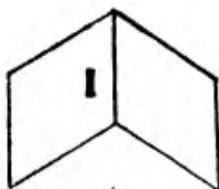
DEJA ENCIMA DE SU ESCRITORIO EL JEFE DE LA OFICINA.



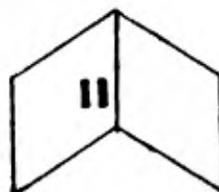
DEJA ENCIMA DE SU ESCRITORIO EL ENCARGADO DE LA SECCION DE CORRESPONDENCIA.



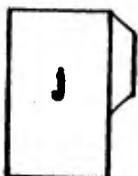
DEJA ENCIMA DE SU ESCRITORIO LA SECRETARIA.



LIBRO DE REGISTRO RECEPCION.



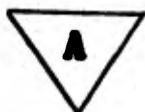
LIBRO DE REGISTRO PAQUETERIA.



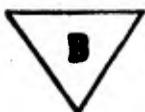
FOLDER DE CORRESPONDENCIA.



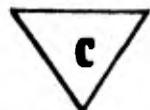
FOLDER DE LA CAJERA DE SERVICIOS
GENERALES.



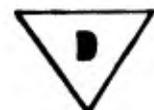
CONSECUTIVO RECEPCIONISTA.



CONSECUTIVO CORRESPONDENCIA.



CONSECUTIVO PAQUETERIA.



CONSECUTIVO ARCHIVO DE CONCENTRACION.



JEFE DEL DEPARTAMENTO.



JEFE DE OFICINA.



SECRETARIA(S).



RECEPCIONISTA.



ENCARGADO DE LA SECCION DE ARCHIVO DE
CONCENTRACION.



ENCARGADO DE LA SECCION DE CORRESPONDENCIA.



ENCARGADO DE LA SECCION DE OFICIALIA DE
PARTES.



ENCARGADO DE LA SECCION DE PAQUETERIA .



AUXILIARES DE SECCION .



CAJERA (S).



MENSAJERO (S).



ENCARGADO DE LA SECCION DE FOTOCOPIADO.



ENCARGADO DE SECCION PAQUETERIA CENTRAL
CAMIONERA Y/O TERMINAL AEREA .



CENTRAL CAMIONERA .



CHOFER(ES).

DIAGRAMA DE FLUJO OTIDA Y ANALITICOS

RESUMEN	No
OPERACIONES	7
DECISION	2
TRANSPORTE	7
INSPECCION	3
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	2

PROCEDIMIENTO: Correspondencia de Entrada.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Recibe de diversas personas ajenas al Sistema la correspondencia, dirigida al propio Sistema, junto con su(s) acuse(s) de recibo(s).

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Archiva el original de la "relación de correspondencia de entrada" en su consecutivo.

ACTUAL

FECHA: 19 enero/82.

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Encargado de Sección.							
1	Recibe de diversas personas ajenas al Sistema la correspondencia (*) dirigida al propio Sistema junto con su(s) acuse(s) de recibo(s).	1						
2	Verifica que la correspondencia este dirigida a la Institución o a sus funcionarios, si es correcto pasa la actividad 4, por el contrario continúa.	4						
3	Regresa la correspondencia a la persona que la entrega. Y aquí termina el procedimiento.	5						
4	Imprime con reloj fechador el sello de	6						
	(*) Cartas, oficios, telegramas, paquetes, postales, etc.							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	la sección, en el número(s) de guía(s) o acuse(s) de recibo(s) del remitente.							
5	Regresa el número(s) de guía(s) o acuse(s) de recibo(s) debidamente sellado(s).	7						
6	Clasifica por unidades destinatarias - la correspondencia recibida en los casilleros designados para cada unidad - del Sistema.	8						
7	Relaciona la correspondencia en el formato "relación de correspondencia de entrada" en original y copia, con las especificaciones siguientes: fecha (1), folio (2), remitente (3), extracto del asunto (4), destino (5).							
8	Conjuntamente con la correspondencia - entrega el original y la copia de la "relación de correspondencia de entrada" al mensajero para su entrega.	9						
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo.</p> <p>OFICINA: Correspondencia y Archivo.</p> <p>SECCION: Oficialía de Partes.</p> <p>PUESTO: Mensajero.</p>							
9	Recibe de la encargado de sección la - correspondencia, el original y la copia de la forma de "relación de correspondencia de entrada" donde recabará - el sello o firma del destinatario a la entrega de la correspondencia.	10						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	▶	□	D	▽	◇
10	Revisa que la correspondencia expresada en el original y copia de la relación de correspondencia de entrada" -- sea la que este recibiendo para su entrega así como al área que sera entregada.							
11	Se dirige a todas aquellas áreas donde tenga que entregar correspondencia.							
12	Al llegar a las áreas, entrega la correspondencia y,	11						
13	Recaba el sello o firma del área que recibe en el original y la copia de la forma de "relación de correspondencia de entrada" en la parte que dice: destino (5).	12						
14	Regresa a la sección de Oficialía de Partes.							
15	Entrega a la encargado el original y la copia de la forma de la "relación de correspondencia de entrada" debidamente sellada o firmada por las áreas que recibieron la correspondencia. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Encargado de Sección.	13						
16	Recibe del mensajero el original y la copia de la forma de la "relación de correspondencia de entrada" debidamente-	14						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	sellada y firmada por las áreas que recibieron la correspondencia.						
17	Verifica en el original y la copia de la forma de "relación de correspondencia de entrada" esté el sello o la firma del área que recibió, si es correcto hace la siguiente actividad, por el contrario se regresa a la actividad 8.	15					
18	Guarda la copia de la "relación de correspondencia de entrada" en el folder de "reporte diario" para elaborar su reporte al finalizar el día.	I					
19	Archiva el original de la "relación de correspondencia de entrada" en su consecutivo.	E					

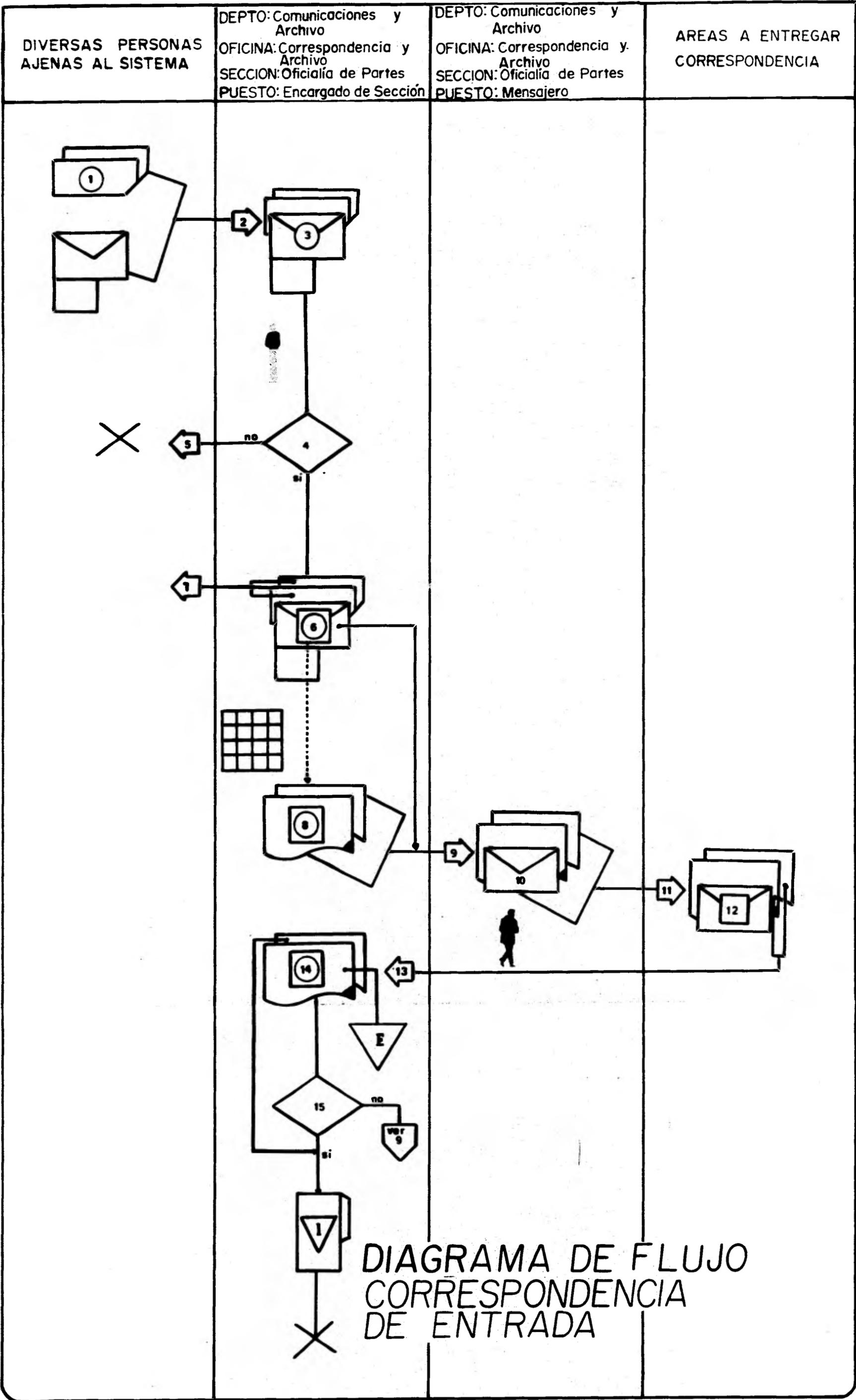


DIAGRAMA DE FLUJO
 CORRESPONDENCIA
 DE ENTRADA

RESUMEN	No
OPERACIONES	13
DECISION	2
TRANSPORTE	10
INSPECCION	2
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	5

PROCEDIMIENTO: Correo franquicia.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Recibe de todas las áreas que integran el sistema en sobre cerrado el original adjuntando 3 copias del original de la correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Archiva en su consecutivo la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia" ya sellada de recibido.

ACTUAL

FECHA: 8 febrero/82

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Oficialía de Partes PUESTO: Encargado de Sección.						
1	Recibe de todas las áreas que integran el Sistema en sobre cerrado el original adjuntando 3 copias del original de la correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia.	1 2 3	●				
2	Revisa que la correspondencia contenga los datos del remitente y destinatario, su nombre, calle, colonia, estado y código postal; si esta correcto pasa a la actividad No. 4, por el contrario continúa.	4		●			
3	Regresa el sobre con el original y las 3 copias del original al área solicitante, aquí termina el procedimiento.	5		●			

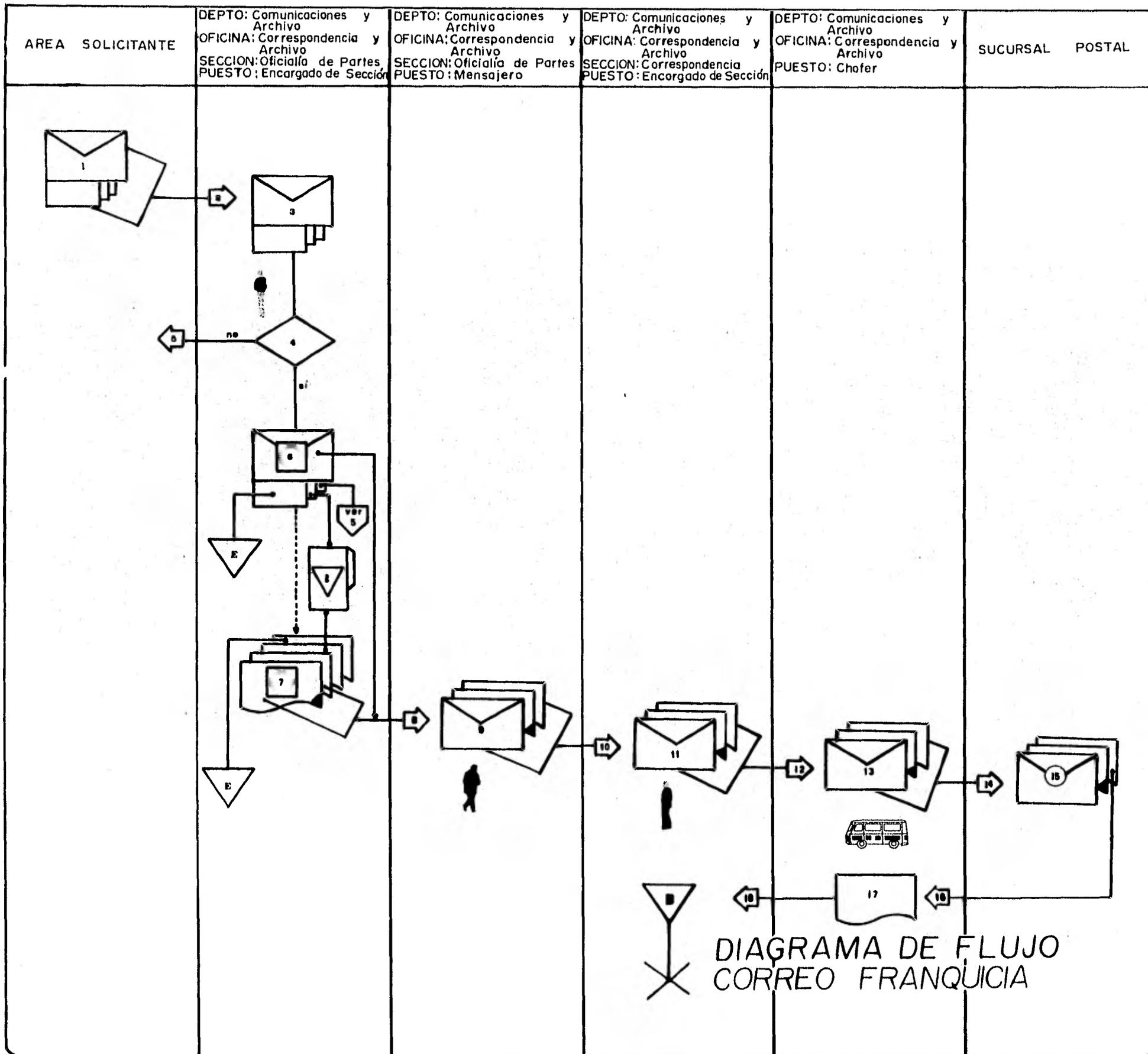
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
4	Imprime con reloj fechador manual en las tres copias fecha y hora de recibido.	6	●					
5	Folea con el foliador manual el sobre y las tres copias de la correspondencia a enviarse por medio de correo franquicia.		●					
6	Acusa de recibo en la tercera copia y la regresa al área solicitante.		●	●				
7	Archiva la primera copia de la correspondencia a enviarse por correo franquicia en su consecutivo.	E					●	
8	Guarda la segunda copia en el "folder-reporte diario" para formular su reporte correspondencia.	I					●	
9	Imprime con el sello de correo franquicia en la parte superior derecha de la correspondencia que se enviará por medio de correo franquicia.		●					
10	Toma una forma de "relación de correspondencia de salida para enviarse por medio de correo franquicia" en original y tres copias.	7	●					
11	Mecanografía en la forma "relación de correspondencia de salida para enviarse por medio de correo franquicia" y anota la fecha (1), folio (2), tipo de documento (3), procedencia (4) y destino (5).		●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
12	<p>Revisa los datos ya mecanografiados de la forma "relación de correspondencia a enviarse por medio de correspondencia franquicia", si hay algún error regresa a la actividad No. 10, por el contrario continúa.</p>						
13	<p>Imprime con el sello de correo franquicia en el original y las tres copias - en la parte superior derecha de la forma " relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo -- franquicia" estando ya mecanografiadas.</p>						
14	<p>Guarda la segunda copia de la forma -- "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia" en el folder de reporte diario".</p>	I					
15	<p>Archiva la tercera copia de la forma-- "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia" en su consecutivo.</p>	E					
16	<p>Entrega al mensajero el original y la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse - por correo franquicia" junto con la correspondencia a enviarse por correo -- franquicia para que lo entregue al encargado de la sección de correspondencia.</p>	8					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Oficialía de partes PUESTO: Mensajero.						
17	Recibe de la encargada el original y - la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salidas a enviar se por medio de correo franquicia" junto con la correspondencia a enviarse - por correo franquicia, para entregarla al encargado de la sección de correspondencia.	9	●				
18	Se traslada a la sección de correspondencia.						
19	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el original y la copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia" junto con la correspondencia a enviarse por correo franquicia. Se regresa a su área de trabajo.	10	●				
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.						
20	Recibe del mensajero el original y la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse - por medio de correo franquicia" junto-	11	●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	con la correspondencia a enviarse.							
21	Entrega al chofer el original y la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salida por medio de correo franquicia" junto con la correspondencia para su depósito en la sucursal postal DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Chofer.	12						
22	Recibe del encargado de correspondencia el original y la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia" junto con la correspondencia para su depósito en la sucursal postal.	13						
23	Se traslada en la camioneta a la sucursal postal.							
24	Entrega al empleado de la sucursal postal el original y la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia" junto con la correspondencia a enviarse.	14 15						
25	Le pide acuse de recibo en la primera copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franquicia" con su sello	16 17						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◁	□	D	▽	◇
	mientras que el original se queda en - la sucursal postal.							
26	Regresa a su área de trabajo.							
27	Entrega la copia de la forma "rela--- ción de correspondencia de salida a en viarse por medio de correo franquicia" al encargado de la sección de corres-- pondencia debidamente sellada por la - sucursal postal. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.	18						
28	Recibe del chofer la copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo franqui cia" debidamente sellada por la sucur- sal postal.							
29	Archiva en su consecutivo la primera- copia de la forma "relación de corres- pondencia de salida a enviarse por me- dio de correo franquicia" ya sellada- de recibido por la sucursal postal pa- ra alguna aclaración posterior.	B						



RESUMEN	No
OPERACIONES	47
DECISION	4
TRANSPORTE	41
INSPECCION	9
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	7

PROCEDIMIENTO: Correo Timbrado

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Recibe de todas las áreas que integran el -- Sistema en sobre cerrado el original- adjuntando 3 copias del original de - la correspondencia de salida a enviar se por medio de "correo timbrado".

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Devuelve la máquina calculadora a la secre- taria.

ACTUAL FECHA:

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	⇒	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Oficialía de Partes PUESTO: Encargado de Seccion.							
1	Recibe de todas las áreas que inte--- gran el sistema en sobre cerrado el - original; adjuntando 3 copias del ori- ginal de la "correspondencia de sali- da a enviarse por medio de correo tim- brado".	1						
		2						
		3						
2	Revisa que la correspondencia contenga: Los datos del remitente, y desti- natario, su nombre, calle, domicilio, estado y código postal; si está co--- rrecto pasa a la actividad No. 4, por el contrario continúa.	4						
3	Regresa el sobre con el original y -- las 3 copias del original al área so- solicitante, termina su procedimiento.	5						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
4	Imprime con reloj fechador manual en las 3 copias fecha y hora de recibido.		●					
5	Folea con el foliador manual el sobre y las 3 copias de la correspondencia a enviarse por medio de "correo timbrado".	6	●					
6	Acusa de recibo en la 3a. copia y la regresa al área solicitante.		●	●				
7	Archiva la primera copia de correspondencia a enviarse por "correo timbrado" en su consecutivo.	E					●	
8	Guarda la 2a. copia en el "folder reporte diario" para formular su reporte al finalizar el día.	I					●	
9	Toma una forma de "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado" en original y dos copias.	7	●					
10	Mecanografía en la forma de "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado" y anota: la fecha (1), folio (2), tipo de documento (3), procedencia (4) y destino (5).		●					
11	Revisa los datos ya mecanografiados de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado", si hay algún error regresa a la actividad No. 9, por el con	8		●	●		●	●

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	trario continúa.							
12	Guarda la 1a. copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado" en el "folder de reporte diario".	I						
13	Archiva la 2a. copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado" - en su consecutivo.	E						
14	Entrega al mensajero el original de la forma "relación de correspondencia a enviarse por medio de correo timbrado" junto con la correspondencia a enviarse para que la entregue al encargado de la sección de correspondencia.	9						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Oficialía de Partes PUESTO: Mensajero.							
15	Recibe del encargado el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado" junto con la correspondencia a enviarse, para entregarla al encargado de la sección de correspondencia.	10						
16	Se traslada a la sección de correspondencia.							
17	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el original de la for-	11						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	<p>ma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo -- timbrado junto con la correspondencia a enviarse.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.</p>							
18	Recibe del mensajero el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo-timbrado" junto con la correspondencia a enviarse, y el mensajero se regresa a su área de trabajo.	12	●					
19	En base a su experiencia estima el costo aproximado del envío de la correspondencia.	13	●					
20	Si cuenta con dinero pasa a la actividad No. 34, por el contrario continúa.	14						●
21	Toma una forma de vale provisional en original.	15	●					
22	Elabora el "vale provisional" en original, por la cantidad estimada para el envío de correspondencia, llenando los siguientes datos: fecha (1), el importe en número (2), el centro de costos (3), folio (4), el importe en letra -- (5), y concepto (6).		●					
23	Entrega al jefe de la oficina el vale	16						●

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◁	□	D	▽	◇
	provisional" en original para firma de Vo.Bo. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Jefe de la Oficina.							
24	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional"- en original ya elaborado con la cantidad estimada para su firma de Vo.Bo.	17	●					
25	Firma de Vo.Bo. (7) en el "vale provisional".							
26	Regresa al encargado de sección el "vale provisional" debidamente firmado. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.	18		●				
27	Recibe del jefe de oficina el "vale provisional" ya firmado con su Vo.Bo.	19	●					
28	Se traslada a la caja de la Subdirección de Servicios Generales.							
29	Entrega a la cajera el "vale provisional" para su canje en dinero en efectivo.	20		●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	SUBDIRECCION: Servicios Generales OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.							
30	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional" para su canje por efectivo.	21	●					
31	Entrega al encargado de la sección de correspondencia la cantidad especificada en el "vale provisional".	22		●				
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado.							
32	Recibe del cajero el dinero en efectivo por la cantidad especificada en el "vale provisional".	23	●					
33	Regresa a su área de trabajo.			●				
34	Toma una forma de "vale provisional" - en original.		●					
35	Llama al chofer y le entrega el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado" y la correspondencia a enviarse así como la cantidad de dinero para su pago y una forma de "vale Provisional" en original para que la llene por la cantidad que se le esta entregando.	24	●	●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Chofer.							
36	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo -- timbrado" y la correspondencia a enviarse así como la cantidad del dinero para su pago junto con una forma de "vale provisional" para que la llene por la cantidad que esta recibiendo.	25	●					
37	Llena el "vale provisional" por la cantidad que se le está entregando en --- efectivo.		●					
38	Entrega el "vale provisional" ya lleno al encargado de la sección de correspondencia DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección	26	●					
39	Recibe del chofer el "vale provisional" ya lleno y revisa que haya sido bien llenado		●					
40	Guarda en un cajón de su escritorio el "vale provisional" que llenó el chofer	J					●	
41	Indica al chofer que puede trasladarse a la sucursal de correos.		●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Chofer.							
42	Coloca en un folder en original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo-timbrado" junto con la correspondencia a enviarse.		●					
43	Se traslada en la camioneta a la sucursal de correos.		●					
44	Entrega la correspondencia al empleado de la sucursal de correos en la sección de timbres para que le informe el costo.		●					
45	Recibe el empleado de correos de la sección de timbres la correspondencia a enviarse; el empleado la pesa, y entrega los timbres correspondientes.	27	●					
46	El chofer recibe los timbres y paga la cantidad correspondiente.		●					
47	Pega los timbres en la parte superior-derecha de la correspondencia a enviarse.		●					
48	Se dirige con el empleado de la sección de registros de la sucursal de correos.		●					
49	Le entrega la correspondencia a enviarse para su documentación de correo registrado junto con la forma "relación-	28	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado" para que le acuse de recibido.							
50	El empleado de la sucursal de correos de la sección de correo registrado -- formula la forma "recibo de depósito" -- en donde anotará el destino, sello de la sucursal y su firma sellando de acuse de recibo el original de la forma -- "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado", y se las entrega al chofer.	29	●	●				
51	El chofer recibe el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de correo -- timbrado" debidamente sellada junto -- con la forma "recibo de depósito" ya -- anotado el destino, sello de la sucursal y firma del empleado de correos.	30	●	●				
52	El chofer anota en la parte posterior del talón "recibo de depósito el costo del servicio.		●	●				
53	Regresa con el encargado de la sección de correspondencia.			●				
54	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el original de la forma "relación de correspondencia a enviarse por medio de correo timbrado" -- debidamente sellada por la sucursal de correos así como la forma de "recibo -- de depósito", adjuntando el cambio en	31	●	●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	efectivo si es que lo hubo, todo esto- lo canjea por su "vale provisional" el cual lo destruye. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de sección.							
55	Recibe del chofer el original de la -- forma "relación de correspondencia a - enviarse por medio de correo timbrado" debidamente sellada por la sucursal - de correos así como la forma de "reci- bo de depósito", junto con el cambio - en efectivo si es que lo hubo.	32						
56	Verifica la cantidad del recibo, el e- fectivo devuelto, y el sello de correos							
57	Regresa el "vale provisional" al cho- fer.	33 34						
58	Archiva el original de la forma "rela- ción de correspondencia de salida a en- viarse por medio de correo timbrado" - en su consecutivo.	B						
59	Anota en el original del "recibo de de- pósito" el nombre y el número del área solicitante tomándolo del "catálogo de centro de costo".							
60	Llama a un mensajero							
61	Entrega al mensajero el original del -	35						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	<p>"recibo de depósito" para que le saque una fotocopia.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Mensajero.</p>						
62	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el original del "recibo de depósito" para que saque una fotocopia.	36	●				
63	Se traslada a la sección de fotocopiado.					●	
64	Entrega al encargado de fotocopiado el "recibo de depósito" para que se lo fotocopie.	37					
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Talleres Gráficos SECCION: Fotocopiado PUESTO: Encargado de Sección.</p>						
65	Recibe del mensajero el "recibo de depósito" para su fotocopiado.	38	●				
66	Se dirige a la fotocopidora y saca -- una copia del "recibo de depósito".	39					
67	Regresa el original del "recibo de depósito" adjuntandole la fotocopia junto con una forma de "control de fotocopias" para que la llene.	40					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Mensajero.						
68	Recibe del encargado de fotocopiado en original del "recibo de depósito" junto con la fotocopia, revisa que esta este legible, además recibe la forma "control de fotocopias" para que la llene.	41	●	●			
69	Llena la forma "control de fotocopias" anotando los siguientes datos: tamaño de las copias (1), número de originales (2), número de copias por original (3), copias legibles (4), total de copias (5), nombre del documento y/o especificaciones (6).		●				
70	Entrega al encargado de la fotocopiado la forma "control de fotocopias" ya lleno.		●				
71	Regresa con el encargado de la sección de correspondencia.		●				
72	Entrega al encargado de correspondencia el "recibo de depósito" en original y su fotocopia.	42	●				

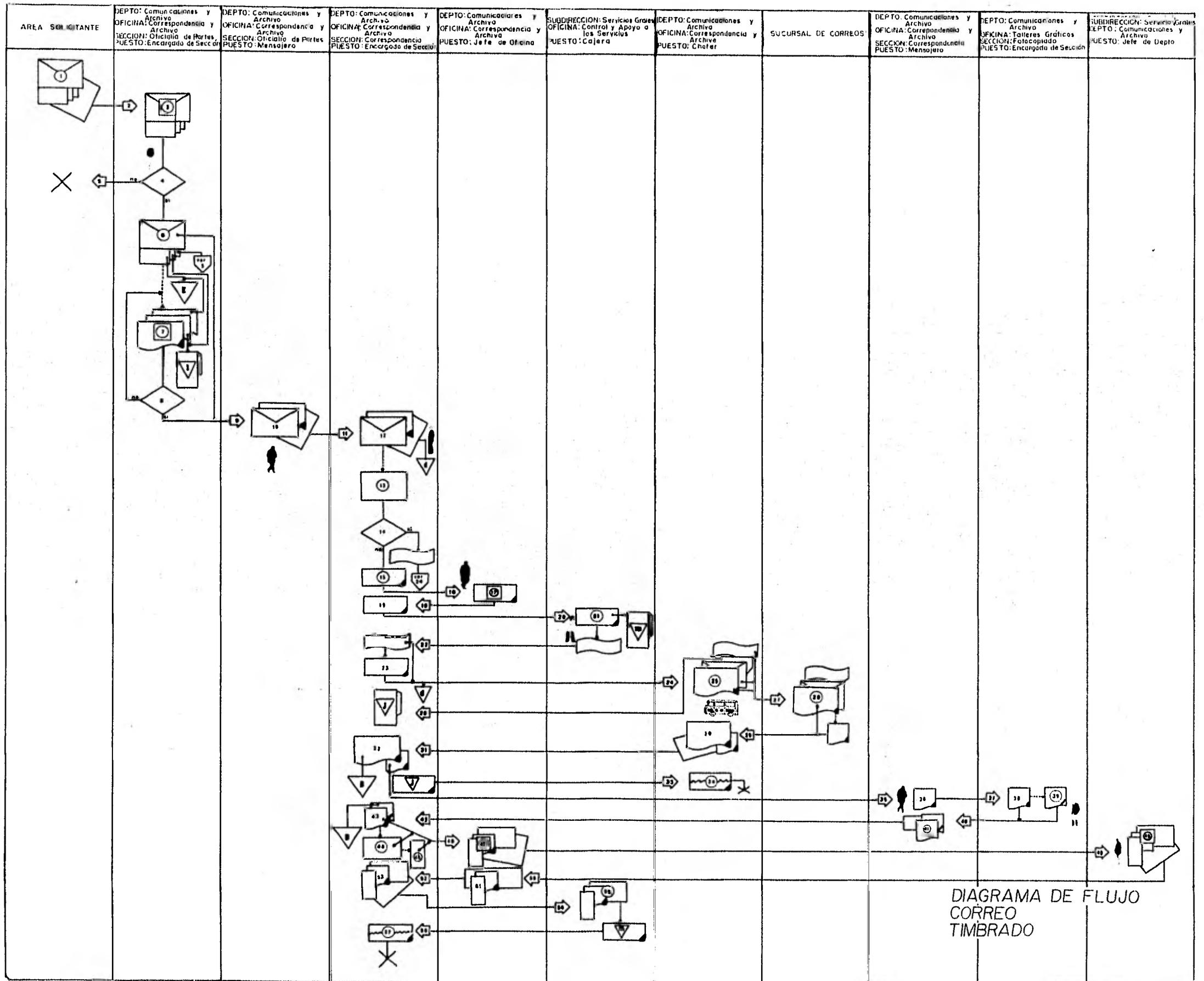
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	V	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.						
73	Recibe del mensajero el "recibo de depósito" en original y su fotocopia.	43	●				
74	Archiva la fotocopia del "recibo de depósito" en su consecutivo.	B				●	
75	Elabora un "comprobante de gasto" en original anotando en la parte superior derecha la cantidad con número a comprobarse (1), la fecha (2), el número de centros de costo (3), el importe con letra (4), el concepto de su original (5), realizado por (6), nombre, No. de credencial y firma del que hizo el gasto en Vo.Bo. (7), nombre, cargo y firma del jefe de la oficina, y en autorizó (8) el nombre, cargo y firma del jefe del departamento.	44	●				
76	Acude con la secretaria y le pide la máquina calculadora para elaborar la suma del gasto.		●				
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Secretaria.						
77	Entrega al encargado de la sección de correspondencia la máquina calculadora que tiene en resguardo.		●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado.							
78	Recibe de la secretaria la máquina calculadora para el cálculo del gasto --- efectuado.							
79	Regresa a su lugar.							
80	Suma las cantidades de los "recibos de depósitos" y la tira de la suma.	45						
81	Revisa que las cantidades esten bien - sumados si hay error regresa a la actividad No. 80 por el contrario continúa.							
82	Entrega al jefe de la oficina el original del "recibo de depósito" y el "comprobante de gasto" engrapados junto -- con la tira de la suma para firma de - Vo.Bo.	46						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Jefe de Oficina.							
83	Recibe del encargado de la sección de correspondencia la forma en original - del "recibo de depósito" y el "comprobante de gasto" en original y la tira de la suma para firma de Vo.Bo.	47						
84	Firma de visto bueno en "comprobante de gasto" y el "recibo de depósito".							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
85	Entrega al jefe de departamento el original el "recibo de depósitos, "comprobante de gasto" y la tira de la suma - para su firma de autorización. SUBDIRECCION: Servicios Generales DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo PUESTO: Jefe del Departamento.	48	●				
86	Recibe del jefe de la oficina el original "recibo de depósitos", "comprobante de gasto" y la tira de la suma para su firma de autorización.	49	●				
87	Firma de autorizado el comprobante de gasto			●			
88	Regresa al jefe de la oficina el original del "recibo de depósitos", "comprobante de gasto" y la tira de la suma ya firmada de autorizado. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Jefe de Oficina.	50	●				
89	Recibe del jefe del departamento el -- original del "recibo de depósitos", "comprobante de gasto" y la tira de la suma ya firmada de autorizado.	51	●				
90	Regresa al encargado de la sección de correspondencia el original del "recibo de depósitos", así como el "comprobante de gasto" y la tira de la suma con las firmas de visto bueno y autoriza--	52	●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	ción. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección							
91	Recibe del jefe de la oficina el original del "recibo de depósito" así como el "comprobante de gasto" y la tira de la suma con las firmas de Vo.Bo. y autorización.	53	●					
92	Se traslada a la caja de la subdirección de servicios generales llevando consigo el original de la forma "recibo de depósito" y el original del "comprobante de gasto" junto con el cambio en efectivo si es que lo hubo para comprobación.			●				
93	Canjea el "recibo de depósito", el "comprobante de gasto" y el dinero en efectivo sobrante si lo hubo por su "valeprovisional". SUBDIRECCION: Servicios Generales. OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.	54		●				
94	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el original de la forma "recibo de depósito" en original de la forma "comprobante de gasto" y el cambio en efectivo si es que lo hubo -	55	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	para canjearlo por su "vale provisio-- nal".							
95	Regresa el vale provisional al encarga do de la sección de correspondencia. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.	56						
96	Recibe del cajero el "vale provisional" y lo destruye.	57						
97	Regresa a su área de trabajo.							
98	Devuelve la máquina calculadora a la - secretaria.							



RESUMEN	No
OPERACIONES	11
DECISION	2
TRANSPORTE	10
INSPECCION	2
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	5

PROCEDIMIENTO: Correspondencia por Mensajero.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Recibe de todas las áreas que integran el Sistema, la correspondencia de salida a enviarse por mensajero original y 3 copias.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Archiva en su consecutivo el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero" ya firmada.

ACTUAL

FECHA: 10 enero/82

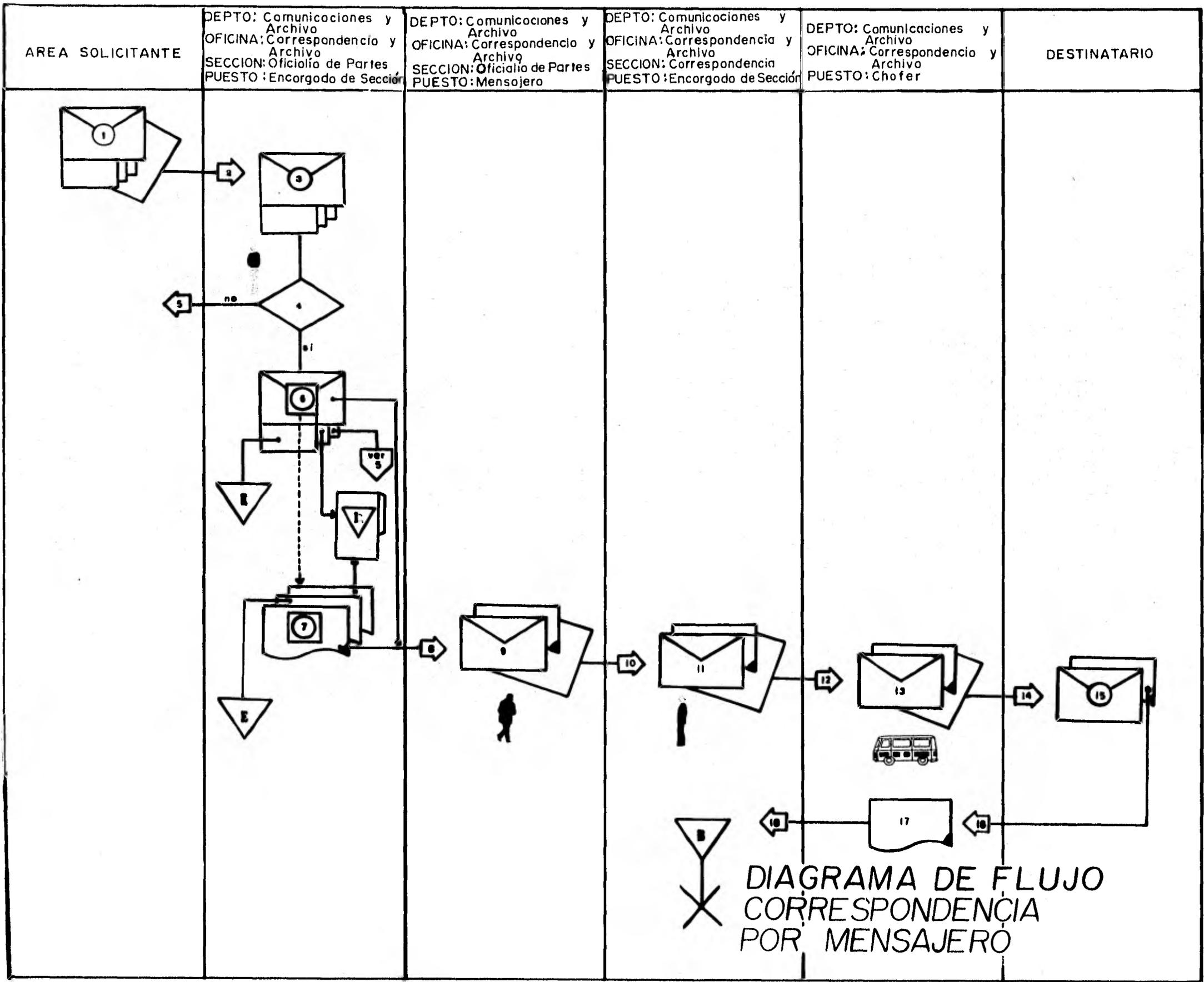
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	⇨	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Encargado de Sección.							
1	Recibe de todas las áreas que integran el Sistema en sobre cerrado el original, adjuntando 3 copias del original de la correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero fuera del Sistema.	1						
2	Revisa que la correspondencia contenga los datos del remitente y destinatario su nombre, calle, colonia, estado y código postal; si está correcto pasa a la actividad No. 4, por el contrario continúa.	4						
3	Regresa el sobre con el original y 3 copias del original, al área solicitante.	5						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	◻	D	▽	◇
	te, termina su procedimiento.							
4	Imprime con reloj fechador manual en las tres copias, fecha y hora de recibido.	6						
5	Folea con el foliador manual el sobre y las tres copias de la correspondencia a enviarse por mensajero.							
6	Acusa de recibo en la tercera copia y la regresa al área solicitante.							
7	Archiva la primera copia de la correspondencia a enviarse por mensajero en su consecutivo.	E						
8	Guarda la segunda copia en el "folder reporte diario" para formular su reporte al finalizar el día.	I.						
9	Toma una forma de "relación de correspondencia para enviarse por medio de mensajero" en original y dos copias.	7						
10	Mecanografía en la forma "relación de correspondencia para enviarse por medio de mensajero" los siguientes datos: fecha (1), folio (2), tipo de documento (3), procedencia (4), y destino (5).							
11	Revisa los datos ya mecanografiados de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero", si hay algún error regresa a la actividad No. 9, por el contrario continúa.							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
12	Guarda la segunda copia de la forma -- "relación de correspondencia a enviarse por medio de mensajero", en el "folder de reporte diario".	I					
13	Archiva la primera copia de la "relación de correspondencia a enviarse por medio de mensajero" en su consecutivo.	E					
14	Entrega al mensajero el original y copia de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por mensajero" junto con la correspondencia a enviarse por mensajero, para que lo entregue al encargado de la sección de correspondencia.	8					
DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Mensajero.							
15	Recibe del encargado el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero", así como la correspondencia a enviarse para entregarla al encargado de la sección de correspondencia.	9					
16	Se traslada a la sección de correspondencia.						
17	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensaje--	10					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	<p>ro", así como la correspondencia a enviarse, y el mensajero regresa a su -- área de trabajo.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>							
18	<p>Recibe del mensajero el original de la forma "relación de correspondencia a enviarse por medio de mensajero", así como la correspondencia a enviarse.</p>	11						
19	<p>Entrega al chofer el original de la -- forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero" y la correspondencia a enviarse.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Chofer.</p>	12						
20	<p>Recibe del encargado de correspondencia el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero" y la correspondencia a enviarse.</p>	13						
21	<p>Se traslada en la camioneta a la dirección del destinatario.</p>							
22	<p>Entrega al destinatario la correspondencia y pide acuse de recibo en el -- original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por</p>	14 15						

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	medio de mensajero".							
23	Acusa de recibo el destinatario y regresa a la camioneta trasladándose a su área de trabajo.	16 17	●	●				
24	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero", ya firmada de recibido. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.	18	●	●				
25	Recibe del chofer el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero" - debidamente acusada de recibido con la firma del destinatario.		●	●				
26	Archiva en su consecutivo, el original de la forma "relación de correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero" ya firmada de recibido por el destinatario para alguna aclaración posterior.	B					●	



RESUMEN	No.
OPERACIONES	39
DECISION	4
TRANSPORTE	29
INSPECCION	6
RETRASOS	1
ALMACENAMIENTO	7

PROCEDIMIENTO: Servicio de Telégrafos.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Recibe de cualquier área del Sistema el telegrama a enviarse (original y --- tres copias).

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Regresa a su área de trabajo.

ACTUAL

FECHA: 6 enero/82

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Encargado de Sección.							
1	Recibe de cualquiera de las áreas que integran el Sistema el telegrama a enviarse en original y tres copias.	1	●					
2	Revisa que esté autorizado por el jefe de departamento o del director del --- área solicitante para ello se remite - al listado de firmas autorizadas del - Sistema. Si es correcto pasa a la actividad No. 4, por el contrario continúa	2						
3	Regresa al área solicitante el original y las tres copias del telegrama.	3						
4	Revisa que la dirección del destinatario contenga calle, número, colonia, - estado, código postal, si no está com-	4						
		5						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	→	□	D	▽	◇
	pleta regresa a la actividad No. 3, si está completa continúa.							
5	Imprime con el reloj fechador manual - en el original y las tres copias del - telegrama, fecha y hora de recibido.		6					
6	Imprime con el foliador manual en la - parte superior derecha en el original- y las tres copias el número consecuti- vo que le corresponda.							
7	Acusa recibo en la tercera copia del - telegrama y la entrega a la persona o área solicitante.		7					
8	Guarda en el "folder de reporte dia- - rio" la primera copia para que al fi- - nal del día pueda hacer su reporte dia- - rio.						I	
9	Archiva en su consecutivo la segunda - copia del telegrama.							E
10	Toma una forma de "servicio de telégra- - fos en original y una copia.							8
11	Mecanografía en la forma de "servicios de telégrafos" los siguientes datos: - No. de folio (1), cantidad de telegra- - mas (2), franquicia (3), ordinario (4) urgente (5), según sea el caso, e in- - ternacional (6), el número de telegrá- - mas ordinario(7), urgente (8), según- - corresponda la descripción del remiten- - te (9) y destinatario (10), datos que							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	son obtenidos del "telegrama original".							
12	Toma el original del telegrama y adjunta el original de la forma de "servicio de telégrafos" ya mecanografiada.							
13	Archiva en su consecutivo la copia de la forma "servicio de telégrafos".		E					
14	Entrega al mensajero el original de la forma "servicio de telégrafos" así como el original del telegrama a enviarse, para que lo lleve al encargado de la sección de correspondencia.		9					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Mensajero.							
15	Recibe del encargado de la sección de oficialía de partes el original de la forma de "servicio de telegrama" y el original del telegrama a enviarse.		10					
16	Se traslada a la sección de correspondencia.							
17	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el original de la forma "servicio de telégrafos" y el original del telegrama a enviarse.		11					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.						
18	Recibe del mensajero el original de la forma "servicio de telégrafos" y el -- original del telegrama a enviarse.	12					
19	En base a su experiencia estima el <u>cos</u> to aproximado del envío del telegrama.	13					
20	Si cuenta con dinero pasa a la activi- dad No. 34 por el contrario continúa.	14					
21	Toma una forma de "vale provisional" - en original.						
22	Elabora el "vale provisional" con los- siguientes datos: fecha (1), la canti- dad a pedir en número (2), importe en letra (3), concepto, su uso (4).	15					
23	Entrega el "vale provisional" ya elabo- rado al jefe de la oficina para su fir- ma.	16					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de la Oficina.						
24	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional"- ya elaborado con la cantidad estimada- para el envío del telegrama.	17					
25	Firma en Vo.Bo. el "vale provisional".						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
26	Regresa el "vale provisional" ya firmado al encargado de correspondencia. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de sección.	18					
27	Recibe del jefe de la oficina el "vale provisional" ya firmado.	19					
28	Se traslada a la caja de la Subdirección de Servicios Generales.						
29	Entrega a la cajera el "vale provisional" para su canje en efectivo. SUBDIRECCION: Servicios Generales. OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.	20					
30	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional" para su canje en dinero.	21					
31	Entrega al encargado de la sección de correspondencia la cantidad en efectivo especificada en el "vale provisional"; y guarda éste para entregarlo a su comprobación. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.	22 M					
32	Recibe de la cajera la cantidad en ---	23					

No	DESCRIPCION DE LA ACGIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	efectivo especificada en el "vale provisional.						
33	Regresa a su área de trabajo.						
34	Llama a un mensajero.						
35	Le entrega el original de la forma --- "servicios de telégrafos" y del telegrama así como el dinero junto con un "vale provisional" para que lo llene - por la cantidad que se lleva para el envío del telegrama.	24					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.						
36	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el original de la forma "servicios de telégrafos" y el telegrama, dinero, "vale provisional" en original para que lo llene.	25					
37	Llena el "vale provisional" por la cantidad que está recibiendo.						
38	Entrega al encargado de correspondencia el "vale provisional" ya lleno.	26					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.						
39	Recibe del mensajero el "vale provisio-						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	nal" lleno.						
40	Guarda en un cajón de su escritorio el "vale provisional" para regresarlo, a su comprobación.	J					
41	Indica al mensajero que puede irse a la sucursal de telégrafos. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.						
42	Recibe del encargado de la sección de correspondencia la indicación de que puede trasladarse a la sucursal de telégrafos.						
43	Guarda en un folder el original de la forma y el telegrama a enviarse.						
44	Se traslada a la sucursal de telégrafos llevando el original de la forma "servicio de telégrafos y el telegrama a enviarse.						
45	Entrega al empleado de la sucursal de telégrafos el telegrama a enviarse, -- así como el original de la forma "servicio de telégrafos" pidiéndole que al final le selle esta.	27					
46	El empleado de telégrafos recibe del mensajero el telegrama a enviarse, así	28					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	como el original de la forma "servicio de telégrafos".							
47	Elabora el recibo de telégrafos con el costo de envío.	29	●					
48	El mensajero recibe y revisa el "recibo de telégrafos" con el costo del envío, así como el original de la forma de "servicio de telégrafos" debidamente sellada: si es correcto pasa a la actividad No. 50 si es incorrecto continúa.	30 31	●					●
49	Indica al empleado de telégrafos cuales fueron las fallas para su corrección.							
50	Paga al empleado de la sucursal de telégrafos, la cantidad especificada en el recibo de pago de telégrafos.							
51	Regresa a su área de trabajo.							
52	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el original de la forma de "servicio de telégrafos" y el original del recibo de "pago del telégrafo" selladas: canjeándolos por su "vale provisional". En caso de que haya cambio en efectivo también lo devuelve.	32	●					

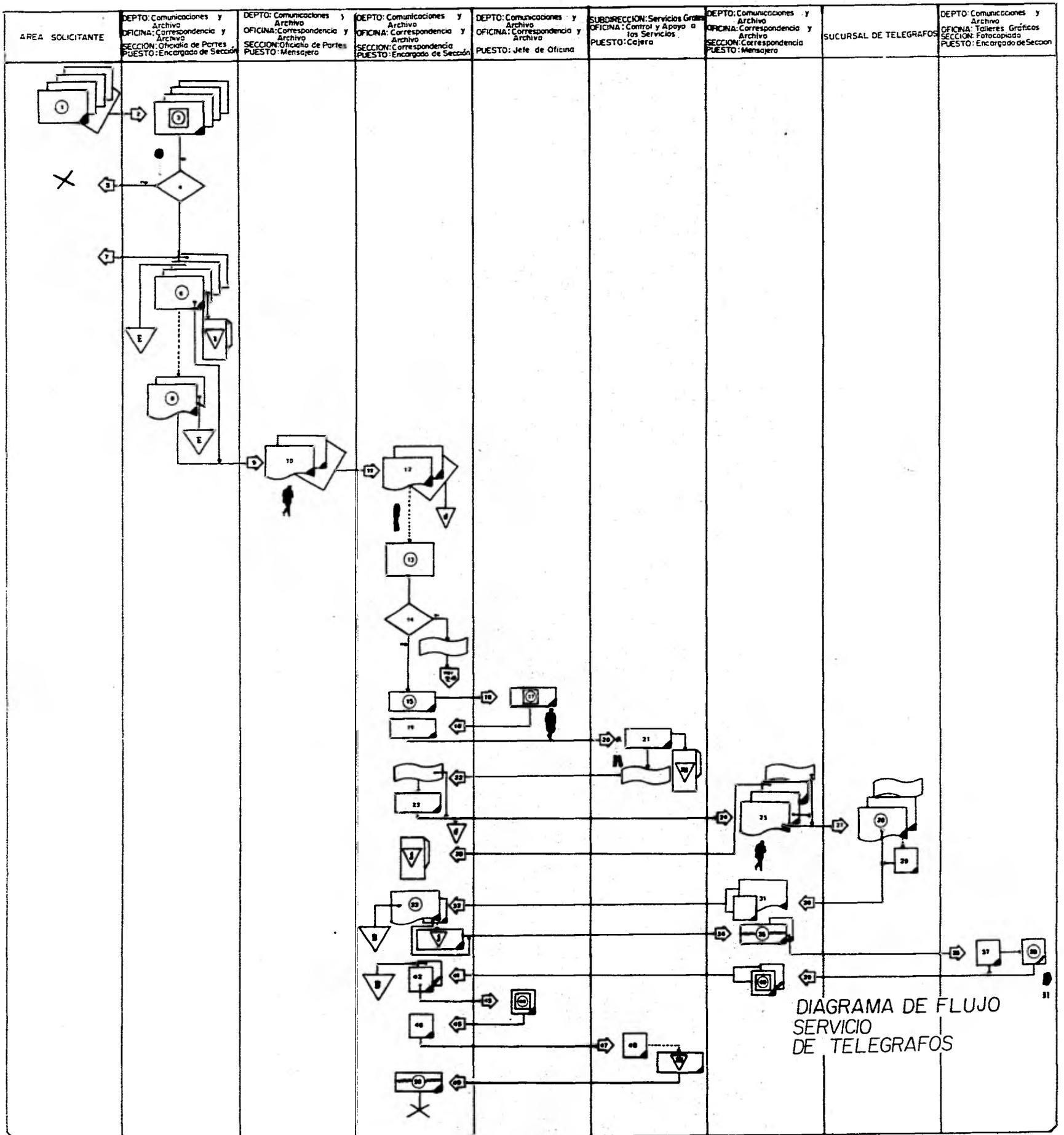
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.						
53	Recibe del mensajero el original de la forma "servicio de telégrafos", el original de la forma de "pago de telégrafos" y cambio en efectivo si es que lo hubo.	33					
54	Verifica la cantidad de "recibo de pago de telégrafos" que esté sellada al igual que la forma "servicio de telégrafos" en original.						
55	Anota en el original del "recibo de pago de telégrafos" el nombre y el número del área del solicitante tomándolo del catálogo de centros de costo.						
56	Archiva el original de la forma "servicio de telégrafos" en su consecutivo.	B					
57	Entrega al mensajero el original del "recibo de pago de telégrafos" para que le saque una fotocopia. Así como su "vale provisional que tiene guardado en su escritorio.	34					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.						
58	Recibe del encargado de sección de co-	35					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	rrrespondencia el original del "recibo- de pago de telégrafos" para que le sa- que una fotocopia. Así como su "vale - provisional" que destruye.						
59	Se traslada a la sección de fotocopia do.						
60	Entrega al encargado del fotocopiado - el "recibo de pago de telégrafos" en - original para que lo fotocopie.	36					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Talleres Gráficos. SECCION: Fotocopiado. PUESTO: Encargado.						
61	Recibe del mensajero el original del - "recibo de pago de telégrafos" para su fotocopiado.	37					
62	Saca una fotocopia del original del -- "recibo de pago de telégrafos".	38					
63	Regresa el original del "recibo de pa- go de telégrafos" adjuntándole la foto copia y le entrega la forma de "con--- trol de fotocopias", para que la llene.	39					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.						
64	Recibe del encargado de fotocopiado el original del "recibo de pago de telé--	40					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	grafos" junto con su fotocopia y la -- forma "control de fotocopias" para que la llene.						
65	Revisa que la fotocopia sea legible y llene la forma "control de fotocopias" anotando en los espacios los siguien-- tes datos: tamaño de las copias, (1) - número de originales, (2) número de co- pias por original, (3) copias legibles (4) total de copias, (5) nombre del do- cumento o especificaciones, (6).						
66	Entrega al encarga _{do} de fotocopiado , - la forma de "control de fotocopias" ya llenada.						
67	Regresa con el encargado de la sección de correspondencia.						
68	Entrega al encargado de corresponden-- cia el "recibo de pago de telégrafos"- en original y fotocopia.	41					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.						
69	Recibe del mensajero el "recibo de pa- go de telégrafos" en original con su - fotocopia.	42					
70	Archiva la fotocopia del "recibo de pa- go de telégrafos" en su consecutivo.	B					
71	Lleva al jefe de la oficina, el origi-	43					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	nal del "recibo de telégrafos" para su - autorización. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de Oficina.						
72	Recibe del encargado de la sección de- correspondencia, el "recibo de pago de telégrafos" en original para su autori- zación.	44					
73	Firma el original del "recibo de pago- de telégrafos".						
74	Regresa al encargado de la sección de correspondencia el original del "reci- bo de pago de telégrafos" ya firmado - de autorización. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.	45					
75	Recibe del jefe de oficina el origi-- nal del "recibo del pago de telégrafos" ya firmado.	46					
76	Se traslada a la caja de la Subdirec- ción de Servicios Generales.						
77	Canjea el "recibo de pago de telégra-- fos" por su "vale provisional".	47					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	<p>SUBDIRECCION: Servicios Generales. OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.</p>							
78	Recibe del encargado de la sección de correspondencia, el original del "recibo de pago de telégrafos", y el cambio en efectivo si lo hubo.	48						
79	<p>Regresa el "vale provisional" al encargado de la sección de correspondencia.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>	49						
80	Recibe de la cajera el "vale provisional" y lo destruye.	50						
81	Regresa a su área de trabajo.							



RESUMEN	No.
OPERACIONES	15
DECISION	1
TRANSPORTE	12
INSPECCION	2
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	2

PROCEDIMIENTO: Resguardo de documentación.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: La recepción de "solicitudes de resguardo de documentación".

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Archiva en su consecutivo el original de la "solicitud de resguardo de documentación" colocándola en su archivo correspondiente.

ACTUAL FECHA: 9 enero/82.

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	→	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.							
1	Recibe de cualquier área que integra el Sistema la(s) "solicitud(es) de resguardo de documentación" en original y dos copias.	1						
2	Se dirige con el encargado de la sección de archivo de concentración y le entrega la solicitud de "resguardo de documentación" del área solicitante del servicio.	2						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Archivo de concentración. PUESTO: Encargado de Sección.							
3	Recibe de la recepcionista la "solic-	3						
		4						
		5						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	tud(es) de "resguardo de documentación" del área que solicita el servicio.							
4	Se traslada a la recepción donde se encuentra la persona con la documentación a resguardarse.							
5	Revisa la solicitud de "resguardo de documentación" juntamente con la documentación a resguardarse, que se presenta en cajas "para archivo muerto".							
6	Verifica que los datos de la solicitud de "resguardo de documentación" estén correctamente anotados tales como: dependencia (1), cargo de quién lo solicita (2), número de folio (3), fecha en que se elaboró (4), en caja, su número correspondiente (5), el contenido (6) detallado de lo que tiene la caja, objeto por objeto, de la documentación contenida en su interior, en tiempo de resguardo (7) se elegirá cualquiera de las tres opciones que se mencionan: años, indefinido y las observaciones pertinentes que deseé hacer el solicitante del servicio; si está correcta pasa a la actividad 8, si no está correcta, continúa.	6						
7	Regresa la solicitud de "resguardo de documentación" junto con la(s) caja(s) para su corrección a la persona o área solicitante; si es así, aquí termina el procedimiento.	7						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
8	<p>Entrega a la recepcionista la solicitud de "resguardo de documentación" para que se le de entrada *.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.</p>	8						
9	<p>Recibe del encargado de la sección de Archivo de concentración la solicitud de "resguardo de documentación" original y dos copias ya revisadas.</p>	9						
10	<p>Imprime con el reloj fechador en el -- original y 2 copias de la solicitud de "resguardo de documentación" la fecha y la hora en que se recibe.</p>							
11	<p>Imprime con el foliador manual en la parte superior derecha de la solicitud (7), el número de registro que le corresponda tanto al original como a las dos copias, foliando también el "libro de registro de solicitudes".</p>							
12	<p>Anota en el "libro de registro de solicitudes" los siguientes datos: fecha de la recepción (1), departamento solicitante (2), especificación del servicio (3), su destino (4) y a quién se le turna (5).</p>	I						
13	<p>Archiva la primera copia de la solicitud de "resguardo de documentación" en</p> <p>(*) Foleo, registro.</p>	A						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	su consecutivo.						
14	Entrega la segunda copia de la solicitud de "resguardo de documentación" ya checada y foleada al área solicitante del servicio.	10					
15	Lleva el original de la solicitud de "resguardo de documentación" al encargado de la recepción de Archivo.						
16	Entrega el original de la solicitud de "resguardo de documentación" al encargado de la sección de archivo, quien acusa recibo "en el libro de registro de solicitudes" en el renglón correspondiente.	11					
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo.</p> <p>OFICINA: Correspondencia y Archivo.</p> <p>SECCION: Archivo de Concentración.</p> <p>PUESTO: Encargado de Sección.</p>						
17	Recibe de la recepcionista el original de la solicitud de "resguardo de documentación" ya checada y foliada.	12					
18	Firma de recibido en el "libro de registro de solicitudes" y anota la fecha de recepción.						
19	Acompañado de su auxiliar se trasladan a la recepción.						
20	Trasladan la(s) caja(s) que contienen la documentación a resguardarse al ---						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	área de archivo.						
21	Entrega a su auxiliar el original de la solicitud de "resguardo de documentación" con tantas etiquetas de localización como cajas sean para que sean llenados de acuerdo a los datos de la solicitud. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Archivo de Concentración. PUESTO: Auxiliar de Archivo.	13					
22	Recibe del encargado de la sección de archivo el original de la solicitud de resguardo de documentación así como -- etiqueta(s) de localización que deberá llenar.	14					
23	Saca del archivero el "código de centros de costos" **.	15					
24	Llena la forma de localización con los siguientes datos: código anterior y el actual (1), el número del folio (2) -- que le corresponde y la fecha en que se recibe (3), los datos de localización; sala (4), pasillo (5), mueble -- (6) y entrepaño, se anotan de acuerdo al lugar donde sea colocada la caja a resguardarse.	16					
<p>(**) Es una numeración clave que se usa para efectos de localización de -- una cuenta en contabilidad. (cada año cambian).</p>							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
25	El auxiliar engoma la etiqueta ya llena y la pega en la caja con la documentación a resguardarse.		●				
26	Coloca la caja en la sala, pasillo, -- mueble y entrepaño que le corresponda.		●				
27	Regresa a su área de trabajo.		●				
28	Toma el original de la solicitud de -- resguardo y el "código de centro de costo".		●				
29	Guarda el código de centro de costo - en el archivero.		●				
30	Entrega al encargado de la sección el original de la solicitud de "resguardo de documentación".	17	●				
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Archivo de Concentración. PUESTO: Encargado de Sección.						
31	Recibe de su auxiliar la solicitud de "resguardo de documentación" después - de que ésta ya haya sido acomodada.		●				
32	Archiva en su consecutivo el original- de la solicitud de "resguardo de docu- mentación".	C				●	

<p>AREA SOLICITANTE</p>	<p>DEPTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO:Recepcionista</p>	<p>DEPTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Archivo de Concen PUESTO: Encargado de Sección</p>	<p>DEPTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Archivo de Concen PUESTO :Auxiliar de Archivo</p>
-------------------------	--	--	---

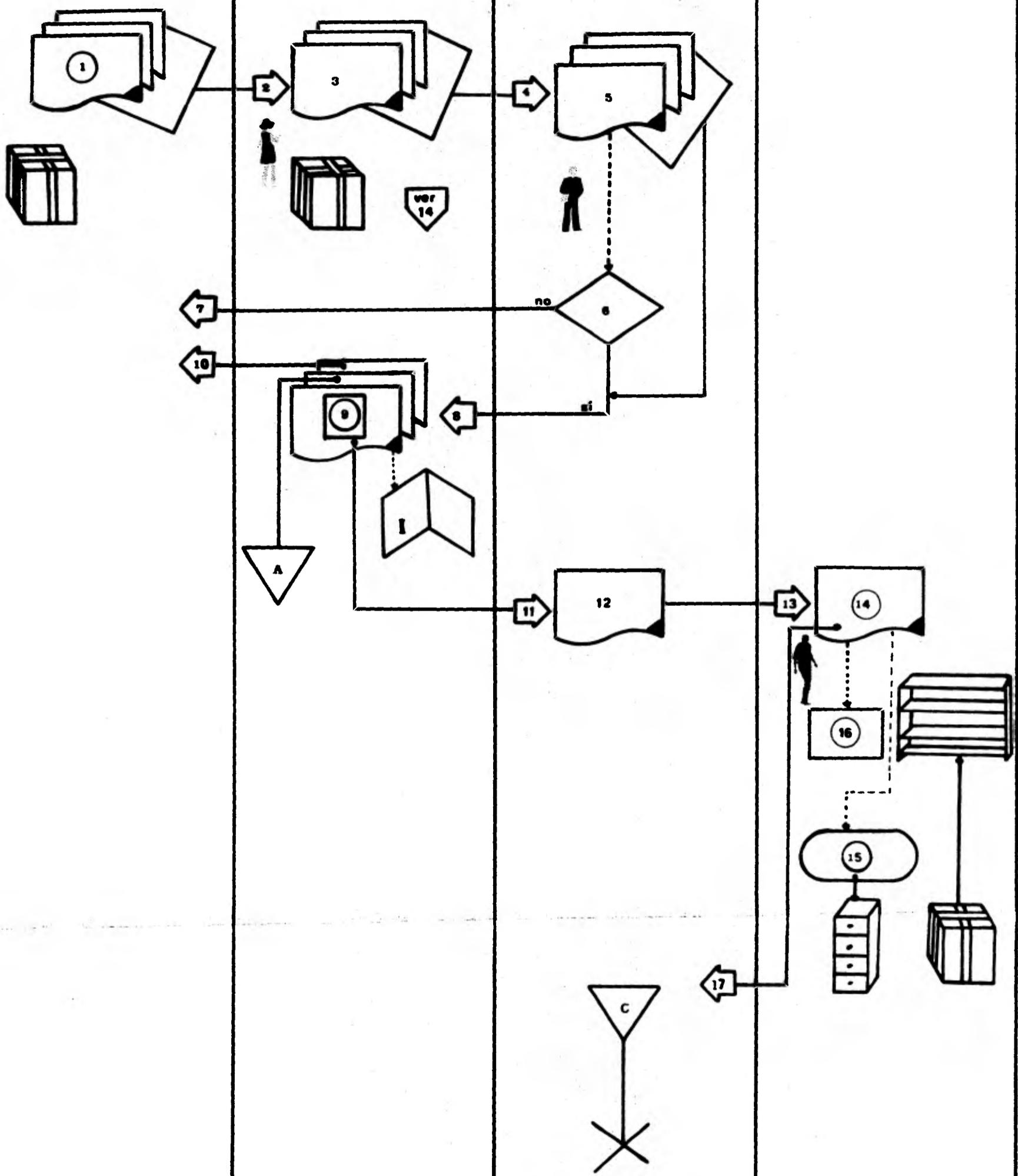


DIAGRAMA DE FLUJO
 RESGUARDO
 DE DOCUMENTACION

RESUMEN	No
OPERACIONES	17
DECISION	2
TRANSPORTE	13
INSPECCION	3
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	4

PROCEDIMIENTO: Consulta y/o préstamo de documentación.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Recepción de solicitudes de servicio para consulta y/o préstamo de documentación.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Archiva en su consecutivo el original de la forma.

ACTUAL

FECHA: 25 enero/82.

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	→	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Recepcionista.							
1	Recibe la solicitud de servicio en -- original y dos copias (rosa y azul) - para consulta y/o préstamo de documentación de cualquier área solicitante - que integra el Sistema.		1					
2	Va con el encargado de la sección del archivo de concentración.		2					
3	Entrega al encargado de la sección de archivo de concentración la "solicitud de servicio para consulta y/o --- préstamo de documentación" en original y dos copias (rosa y azul) del área -- solicitante.		3					
			4					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Archivo de concentración. PUESTO: Encargado de Sección.							
4	Recibe de la recepcionista la "solicitud de servicio para consulta y/o préstamo de documentación en original y 2 copias (rosa y azul).	5						
5	Revisa la "solicitud de servicio para consulta y/o préstamo de documentación" que vengan anotados los siguientes datos como son: En área solicitante (1), el nombre con letra del área que requiera el servicio, en centro de costos (2), el número del código de centros de costo que le corresponde; la fecha (3) en que se elaboro dicha solicitud; en solicitud al departamento -- (4) el nombre de la oficina que va a proporcionar el servicio en especificación del servicio (5), el número de la caja y del documento la fecha en que se depósito en la sección de archivo de concentración para su resguardo así como la descripción del documento en cuanto a su contenido; en el nombre -- del solicitante (s), el nombre del jefe del departamento que requiere el -- servicio; en cargo (7), el puesto que ocupa en el área; en firma (8), la rúbrica de este.							
6	El encargado de la sección de archivo-							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	de concentración se traslada a su archivero.						
7	Saca el expediente de solicitudes de resguardo de documentación de acuerdo a el área solicitante que corresponda a la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación".						
8	Verifica los datos de la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación" en donde dice: especificación del servicio , son los datos -- que se encuentran en el expediente de solicitudes de resguardo de documentación, si son correctos pasa a la actividad 10 en caso contrario continúa con la siguiente actividad.	6					
9	Regresa la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación en original y dos copias (rosa y azul) a el área solicitante. Aquí termina el procedimiento.	7					
10	Entrega a la recepcionista la "solicitud de servicio para la consulta y/o préstamo de documentación" del área solicitante para que le de entrada.	8					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Recepcionista						
11	Recibe del encargado de la sección de archivo de concentración la "solicitud	9					

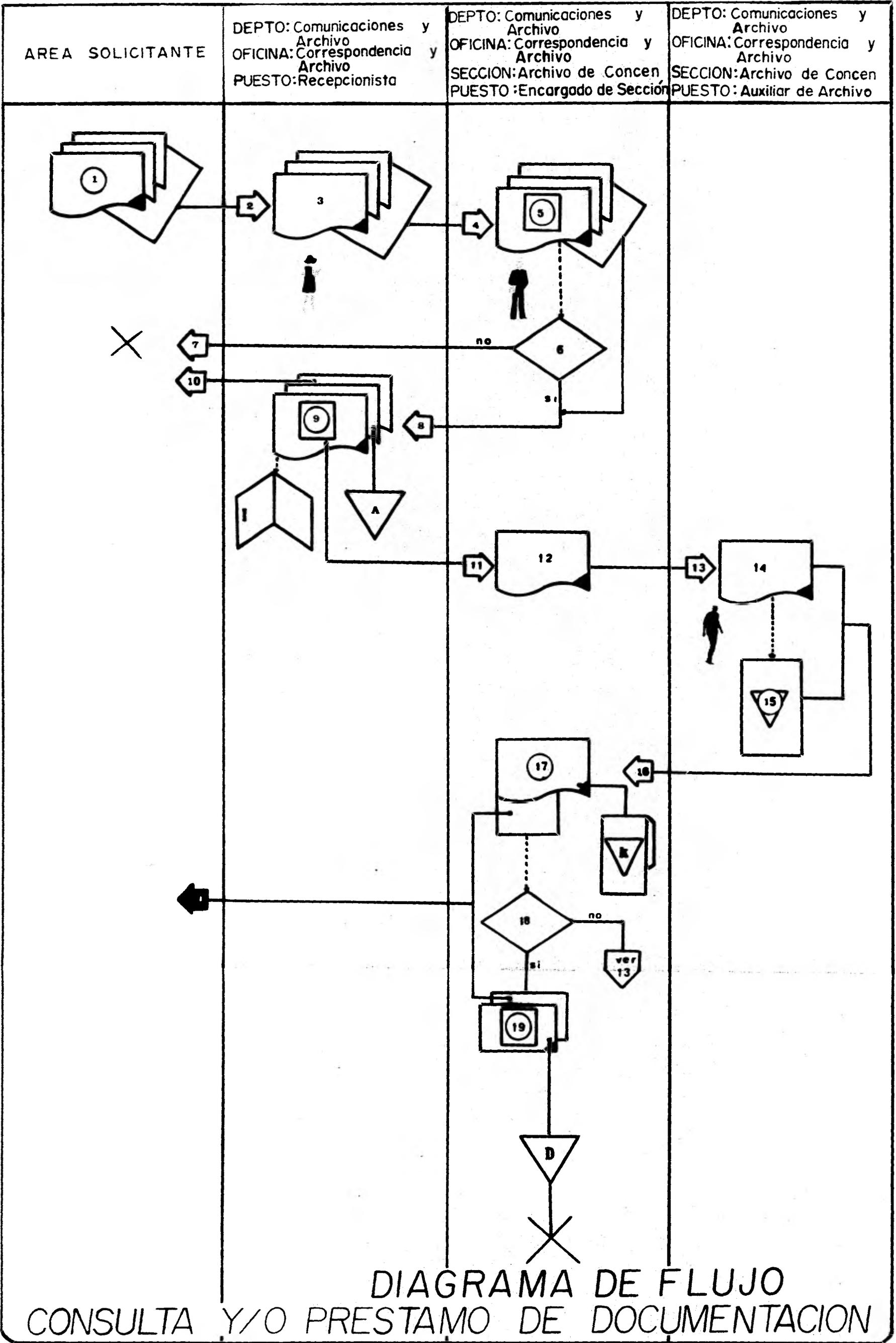
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	de servicio de consulta y/o préstamo - de documentación" en original y dos co- pias (rosa y azul) ya revisados.							
12	Imprime con el reloj fechador en el -- original y las dos copias (rosa y azul) de la "solicitud de servicio de consul- ta y/o préstamo", la fecha y la hora - en que se recibe.		●					
13	Imprime con el foliador manual en la - parte superior derecha (9) del origi-- nal y las dos copias (rosa y azul) de- la "solicitud de servicio de consulta- y/o préstamo de documentación" el núme- ro de registro que le corresponda, fo- liando también el "libro de registro - de solicitudes".		●					
14	Anota en el "libro de registro" de so- licitudes los siguientes datos: En fe- cha de recepción (1), la fecha en que- se recibe la solicitud; en el número - de folio (2), el número de recepción - que le corresponde a este; en departa- mento solicitante (3) el nombre del -- área que solicita el servicio; en espe- cificaciones del servicio el tipo del servicio y en destino (5) el lugar a - donde va dirigido; turnado a (6), el - nombre del responsable de la sección.	I	●					
15	Entrega la 2a. copia azul de la "soli- citud de servicio de consulta y/o prés- tamo de documentación" ya foliada al - área solicitante del servicio.	10	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
16	Archiva en su consecutivo la 1a. copia (rosa) de la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación"	A						
17	La recepcionista acompañada por la persona del área solicitante entrega al encargado de la sección de archivo el original de la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación".	11						
18	Recaba de recibido la firma del encargado de la sección de archivo en el libro de "registro de solicitudes".							
19	Regresa a su área de trabajo. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Archivo de Concentración PUESTO: Encargado de Sección.							
20	Recibe de la recepcionista el original de la solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación.	12						
21	Firma de recibido en el libro de registro de solicitudes.							
22	Entrega a su auxiliar de archivo el original de la solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación, así como el expediente de "solicitudes de resguardo de documentación" para que tome él los datos de localización.	13						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Archivo de Concentración. PUESTO: Auxiliar de Archivo.							
23	Recibe del encargado de la sección de archivo el original de la "solicitud - de consulta y/o préstamo de documentación" así como el expediente de solicitudes de resguardo de documentación.	14	●					
24	Se traslada al local donde se encuentra el archivo de concentración.			●				
25	Localiza la caja que se menciona en la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación".	15	●					
26	Saca el documento que se menciona en la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación".		●					
27	Regresa con el encargado de la sección de archivo.			●				
28	Entrega al encargado de la sección de archivo el original de la "solicitud - de servicio de consulta y/o préstamo - de documentación" así como el "expediente de solicitudes de resguardo de documentación" y la documentación solicitada.	16	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Archivo de Concentración PUESTO: Encargado de Sección.							
29	Recibe del auxiliar de archivo, el original de la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación" así como el "expediente de solicitudes de resguardo de documentación" y la documentación solicitada.	17	●					
30	Verifica que la documentación sea la solicitada, si no lo es regresa a la actividad 23 si es afirmativo continúa.	18				●		
31	Toma de su escritorio una forma en original y copia de "archivo central de concentración".	19						●
32	Llena la forma en original y copia "archivo central de concentración" con los datos que se encuentran en el expediente de "solicitudes de resguardo de documentación" y son los siguientes: documento No. (1); fecha (2); descripción (3); clave de ubicación (4); solicitud No(5); dependencia solicitante (6).		●					
33	Indica a la persona que viene en nombre del área solicitante que llene los datos siguientes: No de credencial (7); fecha (8); nombre y firma (9).		●					
34	Entrega la copia de la forma "archivo-	20						●

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	central de concentración" así como los documentos para consulta y/o préstamo a la persona que lo solicita.							
35	Archiva el original de la "solicitud de servicio de consulta y/o préstamo de documentación" en su consecutivo.	K					●	
36	Guarda en el archivero el expediente de "solicitudes de resguardo de documentación".						●	
37	Archiva en su consecutivo el original de la forma "archivo central de concentración" para cancelarla cuando el --- área solicitante haya entregado la documentación ya consultada y/o prestada, así como la copia de la forma "archivo central de concentración".	D					●	



RESUMEN	No
OPERACIONES	52
DECISION	4
TRANSPORTE	38
INSPECCION	14
RETRASOS	1
ALMACENAMIENTO	5

PROCEDIMIENTO: Envío de Paquetería.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Recepción de solicitudes de envío de paquetería.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: El encargado de la sección de correspondencia regresa a su área de trabajo.

ACTUAL

FECHA: 6 enero/82.

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.						
1	Recibe de cualquier área que integra el Sistema la(s) "solicitud(es) de envío" en original y tres copias, verifica junto con la correspondencia * - los datos que contiene como son: "el-remitente" (1), "destinatario" (2), - "servicio solicitado" (3), "unidad de medida" (4), "cantidad" (5) y "descripción" (6) que se enviará por medio de paquetería.	1	●				
		2	●				
2	Imprime con reloj fechador en el original y las tres copias de la solicitud de envío. La fecha y hora de recibido.	3	●				
	(*) Esta puede ser: Sobres, Paqs, bultos						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
3	Imprime con el foliador manual en la parte superior derecha de la solicitud (7) el número de registro que le corresponda tanto al original como a las tres copias; foliando también el "libro de registro de solicitudes".		●					
4	Anota en el "libro de registro de solicitudes" los siguientes datos: fecha de la recepción, área solicitante, especificación del servicio, destino y a quién se le turna.	I	●					
5	Acusa de recibo en la tercera copia de la solicitud de envío y la regresa al área solicitante.	4	●	●				
6	Archiva la segunda copia de la "solicitud de envío" en su consecutivo.	A				●		
7	Entrega el original y la primera copia de la "solicitud de envío" que dice: - para trámite de remisión junto con la correspondencia a enviarse al encargado de la sección de paquetería, quién firma de recibo en el "libro de registro de solicitudes"	5		●				
DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Encargado de la Sección.								
8	Recibe de la recepcionista la solicitud de envío el original y la primera copia junto con la correspondencia a -	6	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	enviarse.						
9	Verifica el original y la copia de la solicitud los datos de "remitente" (1), "destinatario" (2) "servicio solicitado" (3), "unidad de medida" (4), "cantidad" (5) y "descripción" (6) junto con la correspondencia a enviarse.						
10	Firma de recibido en el "libro de registro de solicitudes".						
11	Revisa si el empaque es adecuado de acuerdo a su contenido en caso afirmativo pasar a la actividad 13; en caso contrario continúa.						
12	Empaca y fleja la correspondencia o, - paquetes.						
13	Estima el costo aproximado del envío - de acuerdo al destino de éste.	7					
14	Elabora un "vale provisional" en original con el costo aproximado del envío.	8					
15	Entrega el "vale provisional" al encargado de la sección de correspondencia para que se lo canjee por dinero en efectivo	9					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>							
16	Recibe del encargado de sección de paquetería el "vale provisional" en original en donde se especifica el costo aproximado del envío.	10						
17	Si cuenta con dinero pasa a la actividad No. 31, en caso contrario, continúa y el encargado de paquetería queda esperando.	11						
18	Toma una forma de "vale provisional" - en original							
19	Elabora el "vale provisional" en original por la cantidad especificada en el "vale provisional" del encargado de la sección de paquetería.	12						
20	Guarda el "vale provisional" que le entregó el encargado de la sección de paquetería en su escritorio.	J						
21	Entrega el "vale provisional" que elaboró al jefe de la oficina para firma de Vo.Bo.	13						
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de Oficina.</p>							
22	Recibe del encargado de correspondencia "el vale provisional" en original-	14						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	ya elaborado con la cantidad estimada para su firma de Vo.Bo.							
23	Firma el "vale provisional" en original de Vo.Bo.							
24	Regresa al encargado de correspondencia el "vale provisional" ya firmado de Vo.Bo.	15						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.							
25	Recibe del jefe de la oficina el "vale provisional" en original ya firmado de Vo.Bo.	16						
26	Se traslada a la Subdirección de Servicios Generales y entrega a la cajera el "vale provisional" para que se lo canjee por dinero.	17						
	SUBDIRECCION: Servicios Generales. OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.							
27	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional" en original.	18						
28	Verifica que la cantidad requerida corresponde a la solicitud en el "vale provisional" y guarda este para regresarlo a su comprobación.	M						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
29	Entrega la cantidad solicitada en el - "vale provisional" al encargado de co- rrespondencia. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.	19						
30	Recibe el dinero de la cajera y se re- gresa a su área de trabajo.	20						
31	Entrega la cantidad solicitada del "va- le provisional" al encargado de la sec- ción de paquetería. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Encargado de Sección.	21						
32	Recibe del encargado de corresponden-- dencia el dinero especificado en su -- "vale provisional" y regresa a su área de trabajo.	22						
33	Conjuntamente con su auxiliar proceden a etiquetar la correspondencia terres- tre con las etiquetas engomadas que -- las líneas camioneras proporcionan pa- ra especificar el destino, el tipo de- servicio y el contenido de la correspon- dencia; copiando los datos de las so- licitudes de envío.							
34	El encargado y su auxiliar llevan la -							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIIVAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	<p>camioneta para su traslado a los -- transportes de acuerdo a su destino y acomodan la misma en el interior del - vehículo de acuerdo a su intinerario de las líneas de autotransporte o aerocar ga que tenga que visitar.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Chofer.</p>							
35	<p>El chofer acompañado del encargado de la sección de paquetería y su auxiliar, depositan en la central camionera o de aerocarga según sea el caso, en el de partamento de paquetería la correspon dencia para su documentación y despa-- cho.</p>	23						
36	<p>Esperan a que el personal del departa mento de paquetería de la central ca-- mionera o de aerocarga elaboren el --- (los) número(s) de guía para verificar los datos y características de la co-- rrespondencia así como el costo del -- traslado a su destino.</p>	24						
37	<p>Reciben del departamento de paquetería de la central camionera o de aerocarga el (los) original(es) de (los) "núme-- ro(s) de guía".</p>							
38	<p>Revisa y verifica que los datos que -- contiene el (los) original(es) de - -- (los) "número(s) de guía" expedido por el departamento de paquetería de la --</p>	25						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	central camionera o aerocarga sean las contenidas en las cajas; de no existir error pasa a la actividad No. 40 en caso contrario continúa.							
39	Regresa con el empleado que le documento, ya sea en la central camionera o de aerocarga indicandole el error u omisión; para su corrección.							
40	Acude a la caja del departamento de paquetería de la central camionera o aerocarga.	26						
41	Paga la cantidad especificada en (los) original(es) de (los) "número(s) de guía".	27						
42	Regresan a la camioneta para que sean trasladados a su área de trabajo.	28 29						
43	Llegan a su área de trabajo.							
44	El encargado manda a su auxiliar a que le saque copia fotostatica(s) a (los) original(es) de (los) "número(s) de Guía".	30						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Auxiliar de Paquetería.							
45	Recibe del encargado de la sección de paquetería el (los) original(es) de (los) "número(s) de guía" para que sean fotocopiado(s); una por cada ori-	31						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	ginal.							
46	Se traslada al área de fotocopiado							
47	Entrega el (los) original(es) de (los) "número(s) de guía" para que sean fotocopiados, al encargado de la sección - de fotocopiado.	32						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Talleres gráficos. SECCION: Fotocopiado. PUESTO: Encargado de Sección.							
48	Recibe del auxiliar de paquetería el-- (los) original(es) de (los) "número(s) de guía" para su fotocopiado.	33						
49	Entrega la(s) fotocopia(s) y el (los)- originales de (los) "número(s) de -- guía" al auxiliar de paquetería así -- también la forma de "servicio de fotoco piado" y llena esta con lo siguiente:-- tamaño de copia (1), número de origina les (2), número de copias por original (3), copias ilegibles (4), total de co pias (5), nombre del documento y/o es pecificaciones (6).	34.						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Auxiliar de Paquetería.							
50	Recibe del encargado de fotocopiado el (los) original(es) de (los) "números -	35						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	de guías" con su correspondiente copia fotostatica.y la forma de"control de - fotocopias".							
51	Revisa y verifica el (los) original(es) y la(s) fotocopia(s) de (los) "núme---ro(s) de guía" que esten completas y - legibles las fotocopias.							
52	Llena la forma de "Control de Fotoco - piado" y la regresa al encargado.							
53	Regresa a su área de trabajo.							
54	Entrega la(s) fotocopia(s) y el (los)- original(es) de (los) "número(s) de -- guía" al encargado de la sección de pa quetería.	36						
DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Encargado de Sección.								
55	Recibe de su auxiliar el (los) origina l(es) y la(s) fotocopia(s) de (los) -- "número(s) de guía".	37						
56	Revisa y verifica el (los) original--- (es) y fotocopia(s) de (los) "número-- (s) de guía" que esten completas y le- gibles.							
57	Entrega a su auxiliar la(s) fotocopia- (s) de (los) "número(s) de guía" así - como el original y la primera copia de la "solicitud de envío" del área soli-	38						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	<p>tante del servicio.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Auxiliar de paquetería.</p>							
58	<p>Recibe del encargado de la sección --- la(s) fotocopia(s) de (los) "número(s) de guía" y el original y la primera copia de la "solicitud de envío" del --- área solicitante del servicio.</p>	39	●					
59	<p>Selecciona y ordena la(s) fotocopia(s) de (los) número(s) de guía" y adjunta a estas, "la solicitud de envío" correspondiente.</p>		●					
60	<p>Registra manualmente en el (los) original(es) y la primera copia de la "solicitud de envío" el (los) número(s) de guía.</p>		●					
61	<p>Regresa con el encargado de sección.</p>							
62	<p>Entrega al encargado de sección el original y la primera copia de la "solicitud de envío" adjuntando la(s) fotocopia(s) del (los) "número(s) de guía".</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Encargado de sección.</p>	40	●					
63	<p>Recibe de su auxiliar el original y la primera copia de la "solicitud de en--</p>	41	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	vfo" conjuntamente con la(s) fotocopia(s) de la(s) fotocopia(s) del(los) -- "número(s) de guía" ya registrados.							
64	Revisa que esten debidamente registrados en el original y la copia de "solicitud de envío" lo(s) "número(s) de -- guía" así como el anexo de fotocopia--(s).							
65	Anota en su "libro de registro de paquetería", los siguientes datos: departamento que envía (1), lo que envió (caja, paquete o sobres) (2), su contenido (3), su destino (4), la vía o línea o envío (5), el número de guía (6), la fecha de envío (7), el costo del envío (8) y por último el tipo de servicio - ocurre o a domicilio) (9), todo esto - con el fin de llevar su registro mensual y poder efectuar su cierre al final del mes; tomando estos datos del - original de la "solicitud de envío".	II						
66	Guarda en su escritorio la copia de la "solicitud de envío" con su debido registro para que esten listas para su entrega en cuanto la pida el área que solicitó el servicio.	8						
67	Archiva en su consecutivo el original de la "solicitud de envío" adjuntando a esta la fotocopia(s) del(los) "número(s) de guía".	0						
68	Toma un comprobante de gasto en origi-	42						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	nal y copia.							
69	Llena el comprobante de gasto, en original y copia anotando en la parte superior derecha la cantidad con número a comprobarse (1), la fecha en que se originó el gasto (2), el número del -- centro de costo de la oficina de co--- rrespondencia y archivo (3), en importe la cantidad con letra a comprobarse (4), el concepto o motivo que origino el gasto (5), en realizado por (6), el nombre de la persona que haya realizado el gasto, así como el número de credencial y firma, en el Vo.Bo. y cargo (7), el nombre y cargo de su jefe de oficina, y en autorizo y cargo (8), el nombre y el cargo del jefe del departamento.		●					
70	Anota en la parte inferior del (los) número(s) de guía el nombre y el número del centro de costo del área solicitante del servicio.		●					
71	Prepara y ordena el (los) original (es) de (los) "número(s) de guía" así como el original y copia del comprobante de -- gasto para llevar a cabo la suma del -- (los) costo(s) de esto(s).		●					
72	Acude con la secretaria y le pide la máquina calculadora.		●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Secretaria.							
73	Entrega al encargado de paquetería la máquina calculadora que tiene en resguardo.							
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Paquetería PUESTO: Encargado de Sección.							
74	Recibe de la secretaria la máquina calculadora y se regresa a su lugar.							
75	Ya en su lugar, suma la cantidad(es) del (los) "número(s) de guía" así como el (los) comprobante(s) de gasto.	43						
76	Revisa cada una de las cantidades contenidas en el (los) "número(s) de guía" y en el (los) comprobante(s) de gasto(s) contenidas en estos contra la tira ya sumada si no esta bien regresa a la actividad 75 por el contrario continúa.							
77	Va con el encargado de correspondencia y le entrega el (los) números de guía y el (los) comprobante(s) de gasto en original y copia ya sumados y con la tira en el frente.	44						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	⇨	□	D	V	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección							
78	Recibe del encargado de paquetería el- (los) "número(s) de guía" en original- y el (los) comprobante(s) de gasto ori- ginal y copia con su tira ya sumada.	45						
79	Revisa que las cantidades estén bien - sumadas.							
80	Saca de su "folder de vale provisional" firmado por el encargado de paquetería.	J						
81	Revisa que la cantidad que le están - comprobando por medio del original(es) "número(s) de guía" y "comprobante(s) - de gasto" sea congruente con la que se especifica en el "vale provisional" y la tira sumada.							
82	Separa la(s) copia(s) de (los)" compro- bante(s) de gasto."							
83	Archiva la(s) copia(s) de (los) compro- bantes de gasto en su consecutivo.	B						
84	Regresa el "vale provisional" al encarga- do de paquetería.	46						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Encargado de Sección.</p>							
85	Recibe del encargado de corresponden-- cia el "vale provisional y lo destruye.	47	●					
86	Regresa a su área de trabajo.			●				
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>							
87	Entrega al jefe de la oficina en origi nal el (los) número(s) de guía y el -- (los) comprobante(s) de gasto y la ti ra ya sumada.	48		●				
88	Regresa a su área de trabajo.				●			
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de Oficina.</p>							
89	Recibe del encargado de corresponden-- cia el (los) número(s) de guía y el -- (los) comprobante(s) de gasto en origi nal y la tira de la suma.	49	●					
90	Revisa y firma de Vo.Bo. en el (los) - número(s) de guía y el (los) comproban te(s) de gasto.							●
91	Separa el (los) números(s) de guía de		●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	(los) comprobante(s) de gasto en original.						
92	Lleva a firma de autorización el (los) comprobante(s) de gasto al jefe del -- departamento. En original.						
93	Entrega al jefe del departamento el -- (los) comprobante(s) de gasto y la tira de la suma para firma de autorización (en original).	50					
	SUBDIRECCION: Servicios Generales. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. PUESTO: Jefe del Departamento.						
94	Recibe del jefe de la oficina el (los) comprobante(s) de gasto y la tira de la suma para su firma.	51					
95	Firma autorizando los comprobantes de gastos.						
96	Regresa el (los) comprobante(s) de gasto y la tira de la suma ya firmados al jefe de la oficina. En original.	52					
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y ARchivo. PUESTO: Jefe de Oficina.						
97	Recibe del jefe del departamento el -- (los) comprobante(s) de gasto y la tira de la suma debidamente firmados. -- Original.	53					
98	Regresa a su área de trabajo.						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
99	Reune nuevamente el (los) número(s) de guía con el (los) comprobante(s) de --gasto (en original).		●					
100	<p>Los entrega al encargado de correspondencia el (los) número(s) de guía con el (los) comprobante(s) de gasto y la tira de la suma (en original) ya firmados.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.</p>	54	●					
101	Recibe del jefe de la oficina el (los) original(es) de (los) "número(s) de --guía" y el (los) comprobante(s) de gas to y la tira sumada ya firmados.	55	●					
102	Se traslada a la caja de la Subdirección de Servicios Generales.		●					
103	<p>Entrega a la cajera el (los) original(es) de (los) "números de guía" y el (los) comprobante(s) de gasto y la tira de la suma para canjearlo por su va le provisional".</p> <p>SUBDIRECCION: Servicios Generales OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.</p>	56	●					
104	Recibe del encargado de correspondencia el (los) original(es) de (los) "número(s) de guía" y el (los) comprobante(s)	57	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	te(s) de gasto y la tira de la suma ya firmados de autorización.							
105	Entrega al encargado de correspondencia su "vale provisional". DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Encargado de Sección.	58						
106	Recibe de la cajera su "vale provisional".	59						
107	Destruye el "vale provisional".							
108	Regresa a su área de trabajo.							

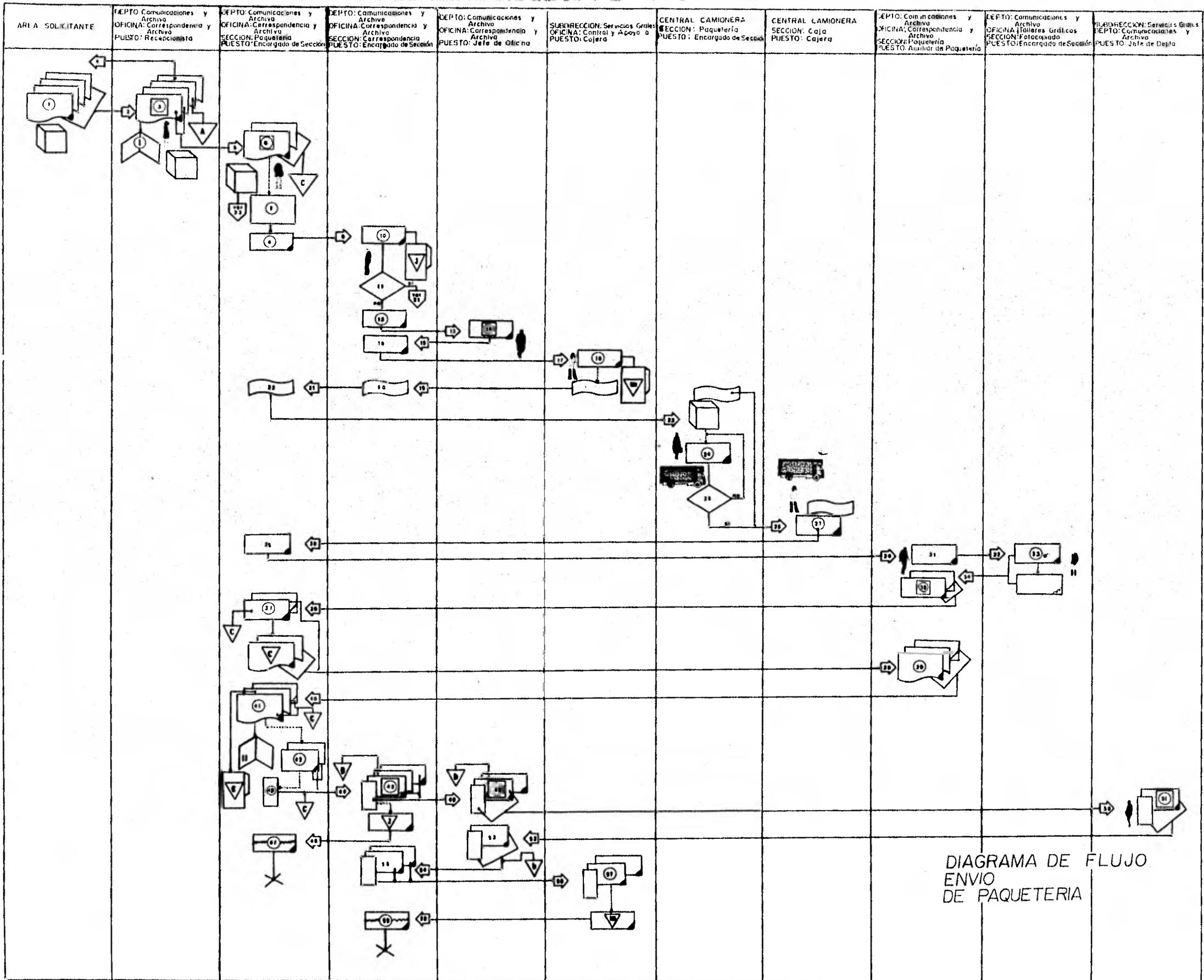


DIAGRAMA DE FLUJO
ENVIO
DE PAQUETERIA

RESUMEN	No
OPERACIONES	44
DECISION	3
TRANSPORTE	24
INSPECCION	11
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	6

PROCEDIMIENTO: Envío de Valija.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: La recepción de la solicitud de envío de valija.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: El encargado de la sección de correspondencia regresa a su área de trabajo.

ACTUAL

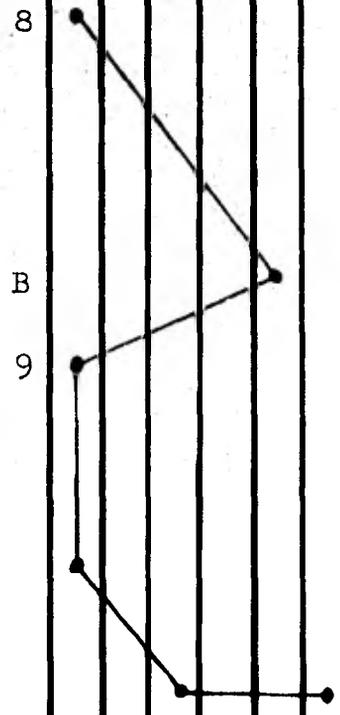
FECHA: 8 enero/82.

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.						
1	Recibe del área solicitante la "solicitud de envío" (en original y tres copias) acompañada de la correspondencia a enviarse por medio de "valija" (*).	1					
2	Verifica junto con la correspondencia(**) los datos que contiene la "solicitud de envío", los cuales son: el remitente, el nombre, y cargo de éste, (1) el destinatario, domicilio, lugar, (2) el servicio solicitado (mencionado con una "X" si es a ocurre o domicilio), -	2					
3		3					
	(*) Que se envía a Hermosillo y Tlaxcala. (**) Esta puede ser: sobres, paquetes-bultos o atados.						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◁	□	D	▽	◇
	en unidad (si es pieza o paquete), (3) en cantidad (número de pieza(s) o paquete(s) (4) y su respectiva descripción; (5) que esté de acuerdo con las características de la correspondencia a enviarse por medio de valija.							
3	Imprime con el reloj fechador el original y las tres copias de la "solicitud de envío".							
4	Con el foliador manual imprime en la parte superior derecha de la "solicitud de envío" el número consecutivo que corresponda, tanto al original como a las tres copias de la "solicitud de envío", así como en el libro de registro de solicitudes anotando los siguientes datos: fecha de recepción, área solicitante, especificación del servicio, destino y turnado a.	I						
5	Acusa recibo en la tercera copia de la "solicitud de envío" y la regresa al área solicitante.		4					
6	Archiva la segunda copia de la "solicitud" en su consecutivo.	A						
7	Entrega el original y la primera copia para "trámite de remisión" así como la correspondencia a enviarse por medio de "valija" al encargado de la sección de la correspondencia, recabando su firma en el libro de registro de solicitudes a la entrega de ésta.		5					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección						
8	Recibe de la recepcionista el original y la primera copia de la "solicitud de envío", conjuntamente, con la correspondencia que se envía por servicio de valija.	6	●				
9	Revisa la "solicitud de envío" y la correspondencia adjunta confrontando los datos de la solicitud, con los de la correspondencia a enviarse y éstos datos son los siguientes: remitente, (1) el nombre, (2) y el cargo de éste, (3) el destinatario, (4) el nombre a quién va dirigido la correspondencia; el domicilio de éste, (5) el lugar, (6) el estado a donde va la correspondencia, el servicio solicitado, (7) cerciorándose si es a ocurre o a domicilio, la unidad, (8) (ya sea piezas o paquetes), la cantidad, (9) la descripción (10) de la correspondencia.		●				
10	Firma de recibido a la recepcionista - en el libro de registro de solicitudes.		●				
11	Archiva el original y la 1a. copia de la "solicitud de envío en su consecutivo.	B				●	
12	Toma una forma de "servicio de valija" (original y dos copias) y mecanografía	7	●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	<p>éstas, colocando en la parte superior-derecha el número consecutivo que corresponda a ésta (1), en remite, el nombre de la oficina (2), en nombre, el nombre del jefe de la oficina (3), en destinatario, el nombre de la persona que recibe (4), No. de valija y fecha (5), en descripción, la cantidad y característica de la correspondencia (6), en remitente el nombre de la persona que manda la correspondencia (7), en destinatario, el nombre de quién recibe (8), en recibido la persona que lo recibe en su destino (9).</p>						
13	<p>Toma un sobre y anota el nombre del remitente a quién va dirigida la valija e introduce el original y la primera copia (esta última para recabar la firma de recibido por el destinatario(s) de la correspondencia) que contiene la valija. Y archiva la tercera copia en su consecutivo.</p>	8					
14	<p>Toma la valija (bolsa de lona), e introduce la correspondencia y el sobre donde se menciona esta y la cierra con su respectivo candado.</p>	9					
15	<p>Adhiere una tarjeta que porta el nombre del remitente de la valija.</p>						
16	<p>Verifica si la tarjeta, está debidamente colocada y si el nombre que ésta contiene es del remitente en el portatarjeta de la valija, si es correcto pasa a la siguiente actividad, en caso</p>						



No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
	contrario regresa a la actividad No. - 14.						
17	Verifica si cuenta con dinero, si es afirmativo pasa a la actividad No. 30- en caso contrario pasa a la siguiente actividad.	10					
18	Llena los datos de un "vale provisional" con la cantidad estimada del costo del envío de la valija.	11					
19	Lleva a el jefe de la oficina el "vale-provisional" para su firma de Vo.Bo. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de Oficina.	12					
20	Recibe del encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional" para su firma.	13					
21	Firma el "vale provisional" en Vo.Bo.						
22	Entrega al encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional" ya firmado. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de sección.	14					
23	El encargado de la sección de correspondencia recibe del jefe de la oficina el "vale provisional" ya firmado.	15					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
24	<p>Se traslada a la caja de la Subdirección de Servicios Generales y entrega el "vale provisional" a la cajera.</p> <p>SUBDIRECCION: Servicios Generales. OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.</p>	16					
25	<p>Recibe del encargado de la sección de correspondencia el "vale provisional".</p>	17					
26	<p>Verifica que la cantidad requerida corresponda al "vale provisional"</p>						
27	<p>Hace entrega al encargado de la sección de correspondencia de la cantidad requerida en el "vale provisional".</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>	18					
28	<p>Recibe el dinero de la cajera y regresa a su área de trabajo.</p>	19					
29	<p>Toma la valija y se la entrega al chofer. También le entrega el dinero para el pago del envío de la valija, pidiéndole la elaboración del "vale provisional" por la cantidad que se le este dando del costo del envío de valija.</p>	20					
30	<p>El encargado de la sección de correspondencia guarda el "vale provisional" del chofer.</p>	J 23					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia PUESTO: Chofer.						
31	Toma el dinero y la valija del encargado de sección.	21	●				
32	Elabora el "vale provisional", poniendo arriba a la derecha, la cantidad -- (1), fecha (2), el importe (con letra) (3), el concepto (4).	22	●				
33	Entrega el "vale provisional" al encargado de la sección de correspondencia.	23		●			
34	Toma la valija, y la sube a la camioneta personalmente.		●				
35	Se traslada a la central camionera o de aerocarga.	24		●			
36	Deposita la valija en el Departamento de Paquetería de la Central Camionera o de Aerocarga.		●				
37	Recibe el "número de guía" (que evalúa el envío de la valija) del Departamento de Paquetería de la Central Camionera o Aerocarga.	25	●				
38	Revisa en el "No. de guía" que los datos que contiene el mismo como son: el remitente, destinatario, cantidad, descripción y costo, sean correctos, si éste es correcto pasa a la actividad -	26			●		●

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	No. 40 en caso contrario sigue.							
39	Regresa al Departamento de Paquetería, con el empleado que le documenta y le hace la observación para que corrija - el error u omisión.							
40	Se dirige a la caja y paga la cantidad especificada en el No. de guía para el envío de la valija.	27						
41	Recibe el "No. de guía" debidamente sellado de pago.	28						
		29						
		30						
		31						
		32						
42	Guarda el "No. de guía" ya pagado, se dirige a su área de trabajo.							
43	Entrega el "No. de guía" así como el sobante de dinero en efectivo (si es -- que lo hay) por el total del "vale provisional", elaborado a cambio de éste - al encargado de la sección de correspondencia.	33						
44	El chofer recibe el "vale provisional" de parte del encargado de la sección - de correspondencia.	35						
45	El chofer destruye el "vale provisional".	36						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.							
46	El encargado de la sección de correspondencia recibe del chofer el "No. de guía" y el sobrante en efectivo (si es que lo hay) para el total del "vale provisional" del chofer.	34	●					
47	Revisa en el "No. de guía", el remitente, destinatario, cantidad, descripción y costo de ésta.							
48	Regresa el "vale provisional" al chofer.	J						
49	El encargado de la sección de correspondencia llama a un mensajero.							
50	Le entrega el "No. de guía" del envío de valija para que le saque una fotocopia.	37						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.							
51	El mensajero recibe del encargado de correspondencia el "No. de guía" para su fotocopiado.	38						
52	Se traslada a la sección de fotocopiado de la oficina de Talleres Gráficos.							
53	Entrega el "No. de guía" al empleado de la sección de fotocopiado, pidiendo --	39						

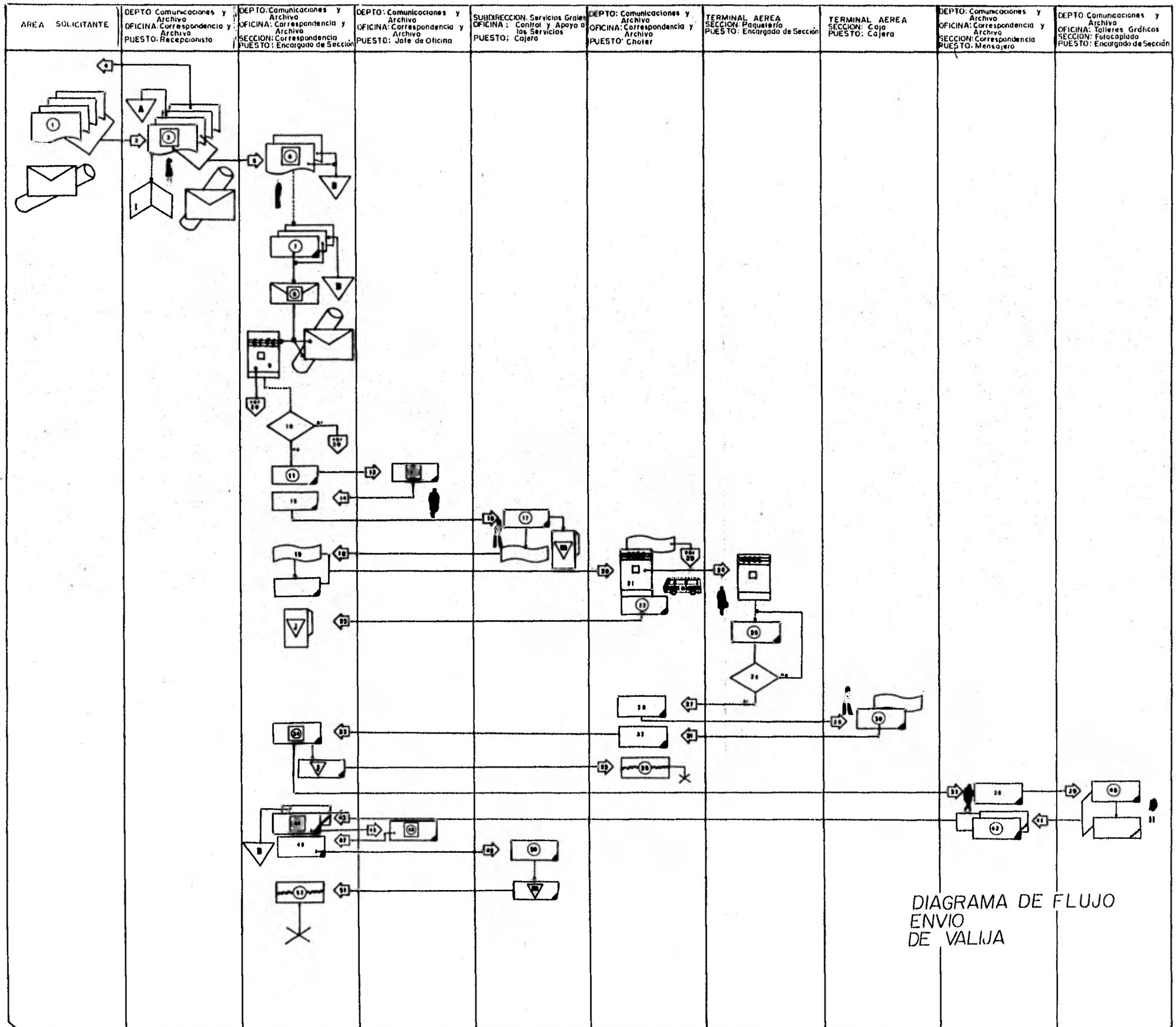
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	que le fotocopie el "No. de guía" de -- acuerdo con lo requerido por el encar- gado de la sección de correspondencia.							
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Talleres Gráficos SECCION: Fotocopiado PUESTO: Encargado de Sección.							
54	Recibe del mensajero el original del - No. de guía" para que lo fotocopie .	40	●					
55	Entrega al mensajero el original y la fotocopia el "No. de guía", así como la forma "control de fotocopias" para que- lo llene.	41		●				
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Correspondencia PUESTO: Mensajero.							
56	Recibe el original y fotocopia del "No. de guía" así como la forma "control de fotocopias" del encargado de fotocopia do.	42		●				
57	Revisa que la fotocopia sea legible -- comparando con el original, y regresa- la forma "control de fotocopias" ya -- llenada.				●			
58	Entrega el original y la fotocopia del No. de guía al encargado de la sec- --	43			●			

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	<p>ción de correspondencia.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>						
59	El encargado de la sección de correspondencia recibe del mensajero el original y la fotocopia del "número de guía".	44	●				
60	Revisa que la fotocopia sea legible comparando con el original del "No. de guía".			●			
61	Anota en el original del "número de guía", el nombre y el número del centro de costo del área solicitante que corresponda tomándolo del catálogo del centro de costo.		●				
62	Saca el original y la primera copia de la "solicitud de envío" del área del solicitante.	B	●				
63	Llena la primera copia "para trámite de remisión" de la "solicitud de envío" (en la parte inferior) donde dice: los siguientes datos: fecha en que se hizo el envío de la valija (1), el servicio utilizado (terrestre o aéreo) (2), el importe de éste (3), y en el número de envío, el número de guía del envío (4), en trámite (5), el nombre del encargado de sección y la firma de éste (6).		●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
64	Guarda la primera copia para trámite - de remisión y la fotocopia del No. de guía del envío de la valija y lo engra pa a dicho original.	B					
65	Archiva original de la solicitud de en vío y la fotocopia del "No. de guía" ya engrapado en su consecutivo.	B					
66	El encargado de la sección de corres-- pondencia, toma el original del "No. de guía" del envío de valija.						
67	Entrega al jefe de la oficina, el ori ginal del "No. de guía" de la valija pa- ra su Vo.Bo. y recaba autorización del jefe del departamento. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de Oficina.	45					
68	El jefe de la oficina recibe del encar gado de la sección de correspondencia- el original del "No. de guía" de la vali ja.	46					
69	Firma de Vo.Bo. el jefe de la oficina.						
70	Regresa al encargado de la sección de correspondencia el "No. de guía" (origi- nal).	47					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.							
71	El encargado de la sección de correspondencia recibe del jefe de la oficina, el "No. de guía" del envío de valija firmado de Vo.Bo.	48	●					
72	El encargado de la sección de correspondencia, toma el original del "No. de guía" de envío de la valija y pide la calculadora.		●					
73	Hace la suma con la calculadora anexando la tira al original del "No. de guía" del envío de la valija.		●					
74	Se traslada a la caja de la Subdirección de Servicios Generales.							
75	Hace entrega del original del "No. de guía" del envío de valija y la tira de la suma.	49						
	SUBDIRECCION: Servicios Generales. OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Cajera.							
76	Recibe el encargado de la sección de correspondencia; la tira de la suma, el original del "No. de guía" del envío de valija.	50	●					
77	Entrega el "vale provisional", al encargado de la sección de correspondencia.	51	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.							
78	Recibe de la cajera el "vale provisio-- nal" a cambio del original del "No. de - guía" del envío de valija.	52	●					
79	Destruye el "vale provisional".		●					
80	Regresa a su área de trabajo.		●					



RESUMEN	No.
OPERACIONES	20
DECISION	0
TRANSPORTE	4
INSPECCION	0
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	2

PROCEDIMIENTO: Reporte de Correspondencia.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Toma la relación de correspondencia de entrada.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: El encargado de sección de archivo de concentración archiva el "reporte de correspondencia" con sus anexos.

ACTUAL

FECHA: 2 febrero/82

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Encargado de Sección.						
1	Al finalizar el día toma el folder don de están las "relaciones de correspondencia de entrada".	I	●				
2	Suma la cantidad que se encuentra en la copia de la forma "relación de correspondencia de entrada".	1	●				
3	Toma una forma de "reporte de correspondencia" en original y dos copias.	2	●				
4	Mecanografía en los espacios: entrada (1), cantidad (2), el número de correspondencia recibida, en destino (3) la área a la que fue turnada, en totales (4) la cantidad recibida en el día tomandolo de las copia (s) de "correspon		●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	dencia de entrada".							
5	Toma del folder "correspondencia de salida", las copias de los telegramas que se recibieron en el día.	I	●					
6	Separa las copias de los telegramas con "franquicia" y los de "porte pagado".	3	●					
7	Suma los telegramas con "franquicia" y los de "porte pagado".		●					
8	Mecanografía en la parte de salida (1) columnas de telegramas (2) la cantidad pagados y con franquicia.	2	●					
9	Toma la(s) copia(s) de las "relaciones de correspondencia de salida" que se enviaron por correo (timbrado, franquicia) o por mensajero.		●					
10	Suma la cantidad de cada una de las copias de las "relaciones de correspondencia de salida" que fueron enviadas de correo timbrado, correo franquicia o por mensajero.		●					
11	Mecanografía la columna de salida de la forma "reporte de correspondencia" con la cantidad correspondiente en correo timbrado o franquicia (3) o por mensajero (4) además anotando el destino (5) todos los datos se toman de las "relaciones de correspondencia de salida".		●					
12	Suma las columnas (2), (3) y (4) de salida y la mecanografía.		●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
13	Separa la 2a. copia de "reporte de correspondencia" para archivarla en su consecutivo.	E	●					
14	Toma la forma de "reporte de correspondencia" ya mecanografiada y adjunta la copia de la forma "relación de correspondencia de salida" que se enviaron por medio de correo timbrado o franquicia y por mensajero, así como copias de los oficios, correspondencia, cartas y telegramas que se enviaron.	4	●					
15	<p>Entrega al mensajero la forma "reporte de correspondencia" ya mecanografiado conjuntamente con las formas de "correspondencia de entrada original y copia, "relación de correspondencia de salida" copia de los telegramas franquicia o pagado, correo timbrado o franquicia y por mensajero, para que lo entregue al encargado de la sección de correspondencia.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Oficialía de Partes. PUESTO: Mensajero.</p>	5	●					
16	Recibe del encargado de la sección de Oficialía de Partes las formas "reporte de correspondencia" original y copia ya mecanografiado, "relación de correspondencia de salida", copia únicamente, así como copia de los contenidos de los	6	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	□	D	▽	◇
	telegramas, correos y los de mensajero.							
17	Se traslada a la Oficina de Correspondencia y Archivo.							
18	<p>Entrega al encargado de la sección de Correspondencia las formas "reporte de correspondencia" original y copia, "relación de correspondencia de entrada" copia, "relación de correspondencia de salida" copia, y copias de los contenidos de los telegramas correos, y por mensajero, ya mecanografiado.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>	7						
19	Recibe del mensajero las formas "reporte de correspondencia", original y copia "relación de correspondencia de entrada" copia, "relación de correspondencia de salida" copia, y copias de los contenidos de los telegramas, correos y por mensajero ya mecanografiado.	8						
20	Toma de su consecutivo del día anterior las copias de "pago de telégrafos", "de correos", "número de guías de valija" y "comprobantes de gastos".	B						
21	Suma las cantidades para determinar el costo por dependencia y saber que costo fué de telégrafos, correos, números de guías de valija y comprobantes de gas--	9						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	tos.						
22	Mecanografía la parte inferior de la forma "reporte de correspondencia" con los siguientes datos: área de solicitud del servicio (1), cantidad de correspondencia (2), el tipo de servicio (3), el costo que originó (4), el costo acumulado de telégrafos (5) y el de correos (6).	10					
23	Guarda el original de la forma "reporte de correspondencia" en el folder de "reporte de correspondencia" para su reporte diario.	J					
24	Entrega al encargado de archivo central la copia de la forma "reporte de correspondencia" junto con la copia de "relación de correspondencia de entrada", "relación de correspondencia de salida para enviarse por medio de" y copias del contenido de los telegramas (franquicia o pagado) correos (timbrado o franquicia) y por mensajero. Para cualquier aclaración posterior. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Archivo de Concentración. PUESTO: Encargado de Sección.	11					
25	Recibe del encargado de la sección de correspondencia la forma "reporte de correspondencia" junto con la copia de "relación de correspondencia de entrada"	12					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
26	<p>da", " relación de correspondencia de salida", copia del contenido de los telegramas (franquicia o pagado) correos (timbrado o franquicia) y por mensajero, para aclaraciones posteriores.</p> <p>Archiva en su consecutivo la copia del "reporte de correspondencia" anexándole las copias de "relación de correspondencia de entrada", "relación de correspondencia de salida", copia de los contenidos en los telegramas (franquicia o pagado) correos (timbrado y franquicia) y por mensajero por si hubiera aclaración.</p>	D					•	

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
SECCION: Oficialía de Partes
PUESTO: Encargado de Sección

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
SECCION: Oficialía de Partes
PUESTO: Mensajero

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
SECCION: Correspondencia
PUESTO: Encargado de Sección

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
SECCION: Archivo de Concen
PUESTO: Encargado de Sección

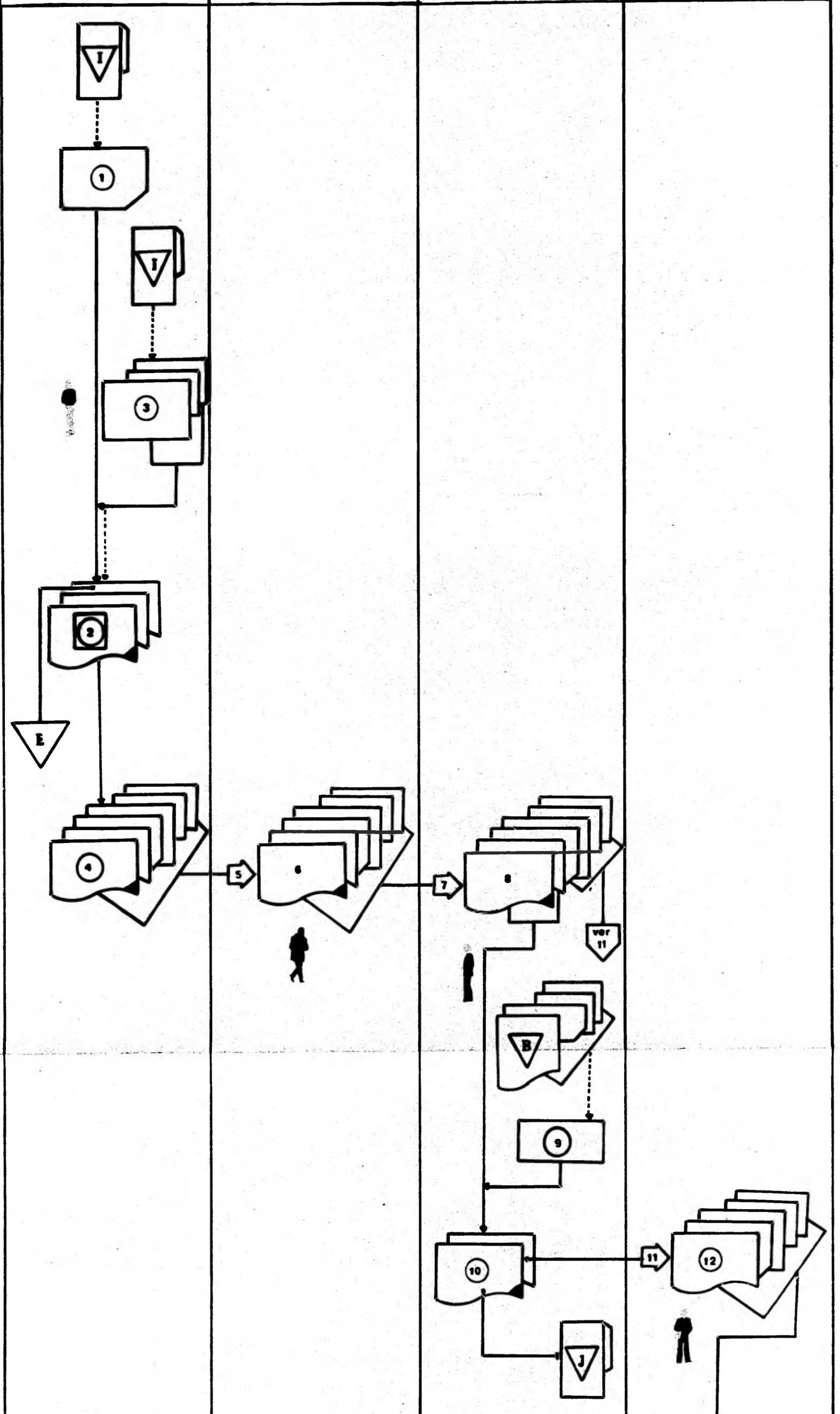


DIAGRAMA DE FLUJO
REPORTE
DE CORRESPONDENCIA X

RESUMEN	No
OPERACIONES	8
DECISION	1
TRANSPORTE	7
INSPECCION	1
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	3

PROCEDIMIENTO: Reporte diario.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Al iniciar las labores se traslada con el encargado de la sección de archivo de concentración.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Ar--chiva "los reportes diarios" de to--das las secciones de archivo de con--centración, paquetería, correspon--dencia y oficialía de partes en su consecutivo.

ACTUAL

FECHA: 3 febrero/82

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo PUESTO: Recepcionista.						
1	Al iniciar las labores del día se tras <u>l</u> ada con el encargado de la sección de <u>archi</u> vo de concentración.	1					
2	Le pide su "reporte diario de activida <u>d</u> es".						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo SECCION: Archivo de Concentración PUESTO: Encargado de Sección.						
3	Le entrega en una hoja informal en ori <u>g</u> inal su "reporte diario de activida--des" del día anterior conteniendo el --total de servicios hechos y el área --que solicitó el servicio, para ello re						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	<p>curre a su consecutivo.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.</p>							
4	<p>Recibe del encargado de sección de ar- chivo de concentración en una hoja in- formal en original el "reporte diario de las actividades" que realizó el día anterior conteniendo el número de servi- cios y el nombre de área solicitante.</p>	2	●					
5	<p>Se traslada con el encargado de la se- cción de paquetería.</p>							
6	<p>Le pide su "reporte diario de activida- des" del día anterior.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Encargado de Sección.</p>							
7	<p>Le entrega en una hoja informal en ori- ginal su "reporte diario de activida- des" del día anterior conteniendo el to- tal de servicios hechos y el área que solicitó el servicio, para ello recurre a su consecutivo.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.</p>	3	●					
8	<p>Recibe del encargado de la sección de -</p>							

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
	<p>paquetería en una hoja informal en original el "reporte diario de actividades" que realizó el día anterior conteniendo el número de servicios y el nombre del área solicitante.</p>						
9	<p>Se traslada con el encargado de la sección de correspondencia.</p>						
10	<p>Le pide su "reporte diario de actividades" del día anterior así como el de la sección de Oficialía de Partes que tiene en su poder.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>	4					
11	<p>Le entrega en una hoja informal en original el "reporte diario de actividades" de correspondencia que realizó el día anterior, conteniendo el total de servicios hechos, su costo y el área, tanto para telegrámas, (pagado o franquicia) y correos (timbrado o franquicia), así como también el "reporte diario de actividades" de la sección de Oficialía de Partes que le fue entregado con anterioridad en la forma "reporte de correspondencia" en original, conteniendo en entrada: cantidad (1) y destino (2) de la correspondencia y sus totales (3), en salida: telegramas (pagado o franquicia) (1), correos (timbrado</p>						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	o franquicia) (2), por mensajero (3) y su destino (4). DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.							
12	Recibe del encargado de la sección de correspondencia en una hoja informal en original el "reporte diario de actividades" que realizó el día anterior conteniendo el total de servicios hechos, su costo y el área, tanto para telegramas, (pagado o franquicia), correos, (timbrado o franquicia), así como también el "reporte diario de actividades" de la sección de Oficialía de Partes que le fué entregado con anterioridad en la forma "reporte de correspondencia" en original y dos copias, conteniendo: en entrada: cantidad (1) y destino (2) de la correspondencia y sus totales (3), en salida: telegramas (pagado o franquicia) (1), correos (timbrado o franquicia) (2), por mensajero (3) y su destino (4).	5						
13	Se regresa a su área de trabajo.	6						
14	Guarda en el "folder de reporte diario de actividades" los "reportes diarios" de las secciones de paquetería, archivo de concentración, correspondencia y de Oficialía de Partes.	A						
15	Toma una forma de "reporte diario" en	7						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	original y copia.						
16	Saca del folder de "reporte diario de actividades" los reportes diarios de las secciones de paquetería, archivo de concentración, correspondencia y oficialía de partes.	I	●				
17	Mecanografía los datos de los "reportes diarios de actividades" de las secciones de archivo de concentración, paquetería, correspondencia y oficialía de partes llenando los datos como son: fecha (1), área (2), fecha de recepción (3), departamento solicitante (4), tipo de servicio (5), cantidad entrada (6), cantidad salida(7), costos (8), observaciones (9), nombre del jefe (10), cargo (11) y su firma (12).		●				
18	Revisa el "reporte diario" ya mecanografiado con los "reportes diarios de actividades", si esta incorrecto se regresa a la actividad 17, si esta correcto continúa.	8			●		
19	Guarda en el folder de "reporte diario" la forma de "reporte diario" original y copia ya mecanografiados para formular al fin de la semana el "resúmen semanal de solicitudes de servicio".	9				●	
20	Archiva los "reportes diarios de actividades" de las secciones de archivo de concentración, paquetería, correspondencia y Oficialía de Partes en su Cons.	A				●	

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
PUESTO: Recepcionista

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
SECCION: Archivo de Concen.
PUESTO: Encargado de Sección

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
SECCION: Paqueteria
PUESTO: Encargado de Sección

DEPTO: Comunicaciones y Archivo
OFICINA: Correspondencia y Archivo
SECCION: Correspondencia
PUESTO: Encargado de Sección

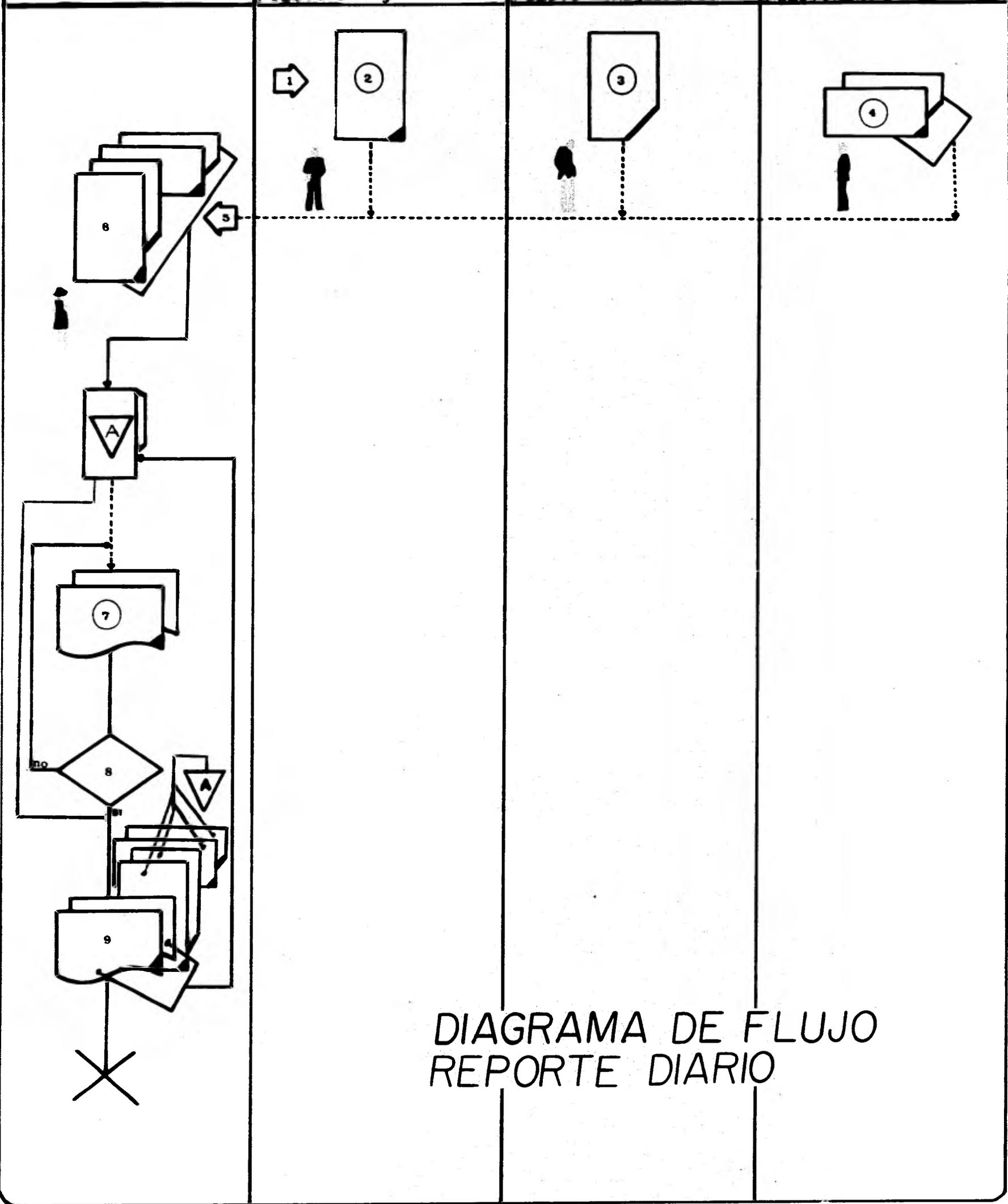


DIAGRAMA DE FLUJO
REPORTE DIARIO

RESUMEN	No.
OPERACIONES	26
DECISION	1
TRANSPORTE	11
INSPECCION	1
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	3

PROCEDIMIENTO: Resumen semanal de solicitudes de servicio.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Al finalizar la semana toma una forma de "resumen semanal de solicitudes de servicio" original y copia.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Archiva en su consecutivo la forma de "servicio de mensajería" ya firmado para comprobar su entrega.

ACTUAL

FECHA: 9 enero/82.

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.						
1	Al finalizar la semana toma una forma de "resumen semanal de solicitudes de servicio" en original y copia.	1	●				
2	Saca del folder de "reporte diario" el original y copia de la forma "reporte diario" ya mecanografiado y que se ha acumulado durante la semana.	A	●				
3	De los "reportes diarios acumulados" - en la semana se suman las columnas de "cantidad de entrada" (6) y "cantidad de salida" (7), que corresponde a la sección de Oficialía de Partes.		●				
4	Mecanografía en la forma de "resumen semanal de solicitudes de servicio" -- las cantidades ya sumadas de las colum		●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	<p>nas de cantidades de entrada" (6) y -- "cantidad de salida" (7) del "reporte diario" acumulado en la semana, correspondientes a la sección de Oficialía de Partes, las anotará en la columna "total de solicitudes recibidas" (2) "solicitudes atendidas" (3) y solicitudes pendientes" (4) si las hay; y en observaciones si hay algunas (5) en la parte inferior correspondiente a la -- sección de Oficialía de Partes.</p>						
5	<p>Suma las cantidades de las columnas -- "cantidad de entrada" (6) y "cantidad de salida" (7) del "reporte diario" -- acumulado en la semana correspondiente a la sección de correspondencia.</p>						
6	<p>Mecanografía en la forma de "resumen -- semanal de solicitudes de servicio" -- las cantidades ya sumadas de las columnas de "cantidad de entrada" (6) y --- "cantidad de salida"(7) del "reporte diario" acumulado en la semana correspondiente a la sección de correspondencia, las anotará en las columnas "total de solicitudes recibidas" (2) "solicitudes atendidas" (3), "solicitudes pendientes" (4) "observaciones" (5) si hay, en la parte inferior correspondiente a la sección de correspondencia.</p>						
7	<p>Suma las cantidades de las columnas -- "cantidad de entrada" (6) y "cantidad-</p>						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
	de salida" (7) del "reporte diario" -- acumulado en la semana correspondiente a la sección de Paquetería.						
8	Mecanografía en la forma de "resumen - semanal de solicitudes de servicio" -- las cantidades ya sumadas de las colum <u>n</u> nas de "cantidad de entrada" (6) y --- "cantidad de salida" (7) del "reporte- diario" acumulado en la semana corres- pondiente a la sección de Paquetería,- las anotará en las columnas "total de solicitudes recibidas" (2) "solicitu-- des atendidas" (3), "solicitudes pen-- dientes" (4), "observaciones"(5), si -- hay, en la parte inferior correspon--- diente a la sección de Paquetería.						
9	Suma las cantidades de las columnas -- "cantidad de entrada" (6) y "cantidad- de salida" (7) del "reporte diario" -- acumulado en la semana correspondiente a la sección de Archivo de Concentra-- ción.						
10	Mecanografía en la forma de "resumen - semanal de solicitudes de servicio" -- las cantidades ya sumadas de las colum <u>n</u> nas de "cantidad de entrada" (6) y --- "cantidad de salida" (7) del "reporte- diario" acumulado en la semana corres- pondiente a la sección de Archivo de - Concentración, las anotará en las co-- lumnas "total de solicitudes recibi--- das" (2), "solicitudes atendidas" (3),-						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	"solicitudes pendientes" (4), "observaciones" (5) si hay, en la parte inferior correspondiente a la sección de - Archivo de Concentración.						
11	Revisa la forma "resumen semanal de solicitudes de servicio" ya mecanografiado, si hay algún error regresa a la actividad 3, si no hay continúa.						
12	Toma los originales de la forma "reporte diario acumulado en la semana" y -- los adjunta al original de la forma -- "resumen semanal de solicitudes de servicio".						
13	Toma la copia de la forma "reporte diario" acumulado en la semana y la adjunta a la copia de la forma "resumen semanal de solicitudes de servicio".						
14	Lleva a la secretaria del jefe de la oficina los originales y las copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y "resumen semanal de solicitudes de servicio".						
15	Entrega a la secretaria los originales y las copias de las formas "reporte -- diario" acumulado en la semana y "resumen semanal de solicitudes de servicio" ya mecanografiados para firma del jefe.	2					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	D	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Secretaria.							
16	Recibe de la recepcionista los origina <u>l</u> es y copias de las formas "reporte -- diario" acumulado en la semana" y del "resumen semanal de solicitudes de ser <u>v</u> icio" ya mecanografiados para firma - del jefe.	3	●					
17	Entrega al jefe de la oficina el origi <u>n</u> al y las copias de las formas "repor <u>t</u> e diario" acumulado en la semana y -- del "resumen semanal de solicitudes de ser <u>v</u> icio" ya mecanografiados para su firma. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de Oficina.	4		●				
18	Recibe de la secretaria el original y las copias de las formas "reporte dia <u>r</u> io" acumulado en la semana y del "re <u>s</u> úmen semanal de solicitudes de ser <u>v</u> icio" ya mecanografiados para su firma.	5			●			
19	Firma los originales de las formas "re <u>p</u> orte diario" acumulado de la semana y "resumen semanal de solicitudes de ser <u>v</u> icio".					●		
20	Regresa a la secretaria el original y las copias de las formas "reporte dia <u>r</u> io" acumulado en la semana y el "resu <u>m</u> o	6					●	

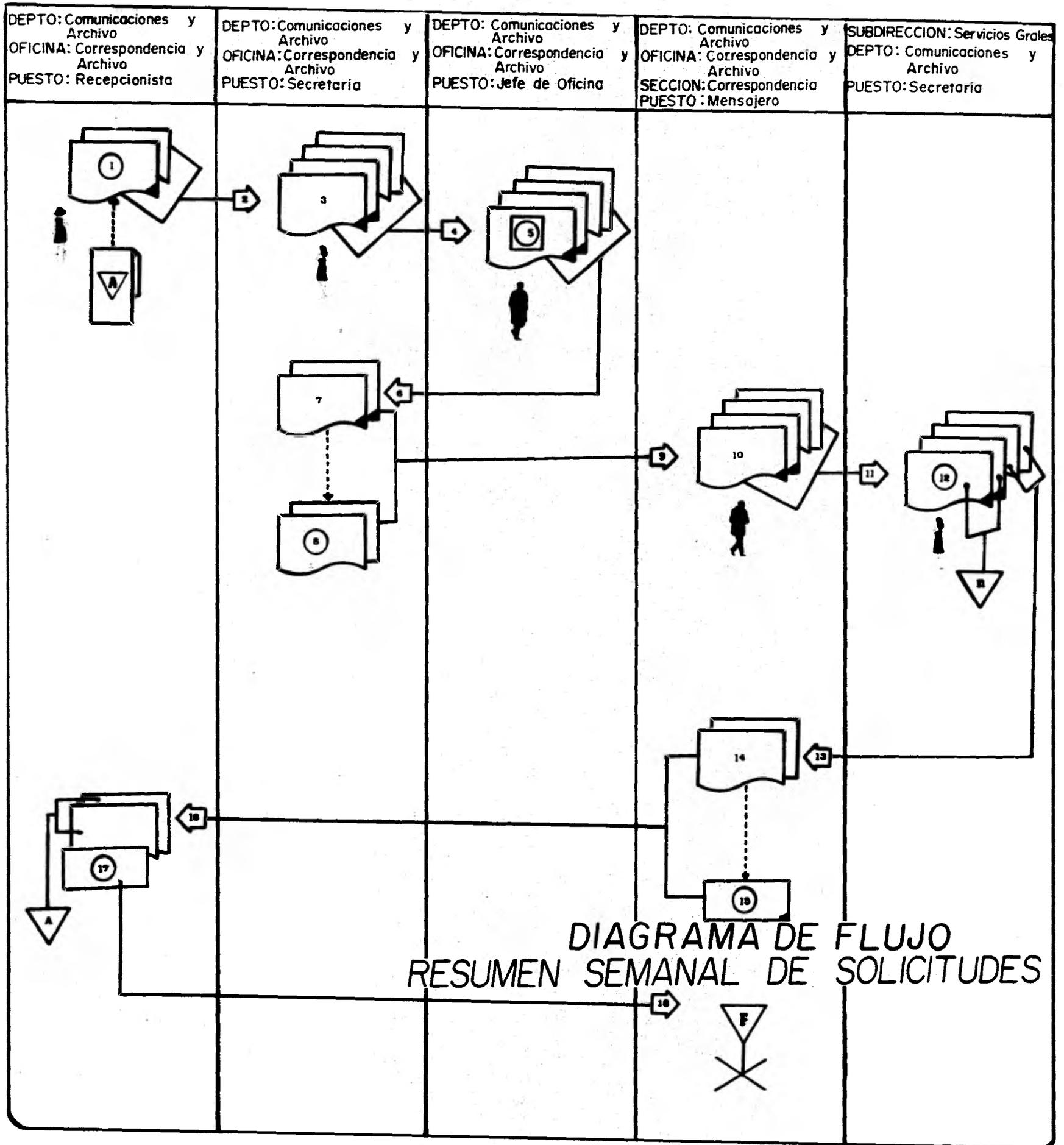
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	<p>men semanal de solicitudes de servicio" debidamente firmados.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Secretaria.</p>						
21	<p>Recibe del jefe de la oficina el original y las copias de las formas de "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio" debidamente firmados.</p>	7	●				
22	<p>Imprime en las copias tanto del "reporte diario" acumulado en la semana, como del "resumen semanal de solicitudes de servicio" con el "facsimil" la firma -- del jefe de oficina.</p>	8	●				
23	<p>Llama al mensajero y le entrega los originales y las copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio" ya firmados para que los entregue a la secretaria del jefe del departamento.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.</p>	9	●				
24	<p>Recibe de la secretaria los originales y las copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio"</p>	10	●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	→	□	D	▽	◇
	ya firmados para que los entregue a la secretaria del jefe del departamento.							
25	Se traslada al departamento de Comunicaciones y Archivo.							
26	Entrega a la secretaria del jefe del departamento los originales y copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de las solicitudes de servicio" ya firmados por el jefe de la oficina. SUBDIRECCION: Servicios Generales. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. FUESTO: Secretaria.	11						
27	Recibe del mensajero el original y las copias de las formas "reporte diario"-acumulado en la semana y del "resumen semanal de las solicitudes de servicio" ya firmados por el jefe de la oficina.	12						
28	Acusa de recibo con su firma y/o sello fechador en las copias de la forma "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio".							
29	Archiva los originales de la forma "reporte diario" y del "resumen semanal de solicitudes de servicio" en su consecutivo, para cuando sean requeridas por el jefe del departamento.	n						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
30	<p>Regresa al mensajero las copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio" debidamente selladas de recibido.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.</p>	13						
31	<p>Recibe de la secretaria del jefe del departamento las copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio", debidamente selladas de recibido.</p>	14						
32	<p>Regresa a su área de trabajo.</p>							
33	<p>Formula una forma de "servicio de mensajería" en original y llena los datos como sigue: folio (1), turnado a (2), procedencia (3), número de oficio (4), fecha de recepción (6), observaciones (7), tomando los datos de las copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio" ya selladas de recibido.</p>	15						
34	<p>Entrega a la recepcionista las copias de las formas "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio" conjuntamente con la forma de "servicio de men</p>	16						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	<p>sajería" para acuse de recibo.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.</p>						
35	<p>Recibe del mensajero las copias de las formas: "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de la solicitud de servicio" ya sellada de recibido conjuntamente con la forma -- "servicio de mensajería" para su firma.</p>	17	●				
36	<p>Archiva en su consecutivo las formas - "reporte diario" acumulado en la semana y del "resumen semanal de solicitudes de servicio" debidamente selladas de recibido.</p>	A				●	
37	<p>Acusa de recibo en la forma de "servicio de mensajería".</p>		●				
38	<p>Regresa al mensajero la forma "servicio de mensajería" ya firmada de recibido.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.</p>	18		●			
39	<p>Recibe de la recepcionista la forma de "servicio de mensajería" debidamente firmada de recibido.</p>		●				

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
40	Regresa a su área de trabajo.							
41	Archiva en su consecutivo la forma --- "servicio de mensajería" ya firmado pa ra comprobar su entrega.	F						



RESUMEN	No
OPERACIONES	28
DECISION	1
TRANSPORTE	23
INSPECCION	3
RETRASOS	0
ALMACENAMIENTO	5

PROCEDIMIENTO: Reporte mensual de -- gastos.

EL PROCEDIMIENTO COMIENZA CON: Al finalizar el mes se traslada con el - encargado de la sección de paquete--ría.

EL PROCEDIMIENTO CONCLUYE CON: Archiva en su consecutivo la forma de -- "servicio de mensajería" firmado de--recibido.

ACTUAL

FECHA: 12 enero/82

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.							
1	Al finalizar el mes se traslada con - el encargado de la sección de paquete--ría.	1						
2	Le pide al encargado de la sección de--paquetería los gastos acumulados en su sección durante el mes.							
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Paquetería. PUESTO: Encargado de Sección.							
3	Entrega a la recepcionista en hojas <u>in</u> formales los gastos acumulados de pa--quetería durante el mes, tomando estos previamente del "libro de registro de							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
	<p>paquetería" dividiéndolos por número - de servicios y áreas solicitantes.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.</p>						
4	<p>Recibe del encargado de paquetería en hojas informales los gastos acumulados por números de servicios y área solici<u>tante</u>.</p>						
5	<p>Se traslada con el encargado de la -- sección de correspondencia</p>						
6	<p>Le pide al encargado de la sección de correspondencia los gastos acumulados durante el mes efectuados en la sec---ción de correspondencia.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Encargado de Sección.</p>	2					
7	<p>Entrega a la recepcionista en hojas <u>in</u>formales los gastos acumulados en la - sección durante el mes, dividiendolas por número de servicios y área solici<u>tante</u> de valija telegramas pagados, <u>co</u>rreo timbrado, comprobantes de gasto.</p>						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recêpcionista.</p>							
8	Recibe del encargado de correspondencia los gastos acumulados durante el mes por esta sección, dividida por número de servicios y área solicitante.							
9	Regresa a su área de trabajo.							
10	Guarda en el folder "reporte mensual" las hojas informales de los gastos acumulados durante el mes de las secciones de paquetería y correspondencia.							
11	Toma una forma de "reporte mensual de gastos" original y dos copias y las coloca en la máquina de escribir.							
12	Va con la secretaria y le solicita la máquina calculadora que tiene en resguardo para hacer las sumas de los gastos acumulados de las secciones.							
	<p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Secretaria.</p>							
13	Entrega a la recepcionista la máquina-calculadora que tiene en resguardo.							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◁	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.							
14	Recibe de la secretaría la máquina calculadora.							
15	Regresa a su área de trabajo.							
16	Toma del folder "reporte mensual" los informes de los gastos acumulados en el mes de la sección de paquetería y correspondencia.							
17	Suma de las hojas informales el número de servicios y gastos por área solicitante de cada una de las secciones de paquetería y correspondencia.							
18	Mecanografía en la forma "reporte mensual de gastos" las columnas siguientes con los datos que se piden como son: dependencia solicitante (1), centro de costo (2), No. de servicios (3), paquetería (4), valija (5), telegramas correo (7), y otras (8) (sus gastos) y el total (9) de gastos. En la parte inferior izquierda de la forma mecanografía el nombre y puesto del jefe de la oficina y en la parte inferior derecha de la forma el nombre y el puesto del jefe del departamento.							
19	Suma las columnas paquetería (4), valija (5), telegramas (6), correo (7), y otros (8) y anota el total de cada una							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	D	□	D	▽	◇
	en la parte inferior de la forma.							
20	Revisa que este correcto, si hay algún error regresa a la actividad 17 y por el contrario continúa.							
21	Archiva en su consecutivo las hojas in formales de los "reportes de gastos -- acumulados mensuales" de la sección de paquetería y de la sección de correspondencia.	A						
22	Entrega la forma "reporte mensual de - gastos" original y dos copias junto -- con la máquina calculadora a la secre taria y le pide que recabe la firma -- del jefe de la oficina en el "reporte- mensual de gastos".	4						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Secretaria.							
23	Recibe de la recepcionista la forma -- "reporte mensual de gastos" ya mecano- grafiada para recabar la firma del je- fe de la oficina así como la máquina - calculadora para que la guarde.	5						
24	Guarda la calculadora en el privado -- del jefe de la oficina y entrega al je fe de la oficina la forma "reporte men- sual de gastos" en original y dos co- pias para su firma.	6						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Jefe de Oficina.							
25	Recibe de la secretaria la forma "re-- porte mensual de gastos" en original y dos copias para su firma	7						
26	Firma el original de la forma "reporte mensual de gastos".							
27	Regresa a la secretaria en original ya firmado y las dos copias de la forma - "reporte mensual de gastos".	8						
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Secretaria.							
28	Recibe del jefe de la oficina el origi nal ya firmado y las dos copias de la forma "reporte mensual de gastos".	9						
29	Imprime con el facsímil la firma del - jefe de la oficina en las dos copias - del "reporte mensual de gastos.	10						
30	Entrega al mensajero el original y las dos copias de la forma "reporte men--- sual de gastos" para que lo entregue a la secretaria del jefe del departamen- to.	11						

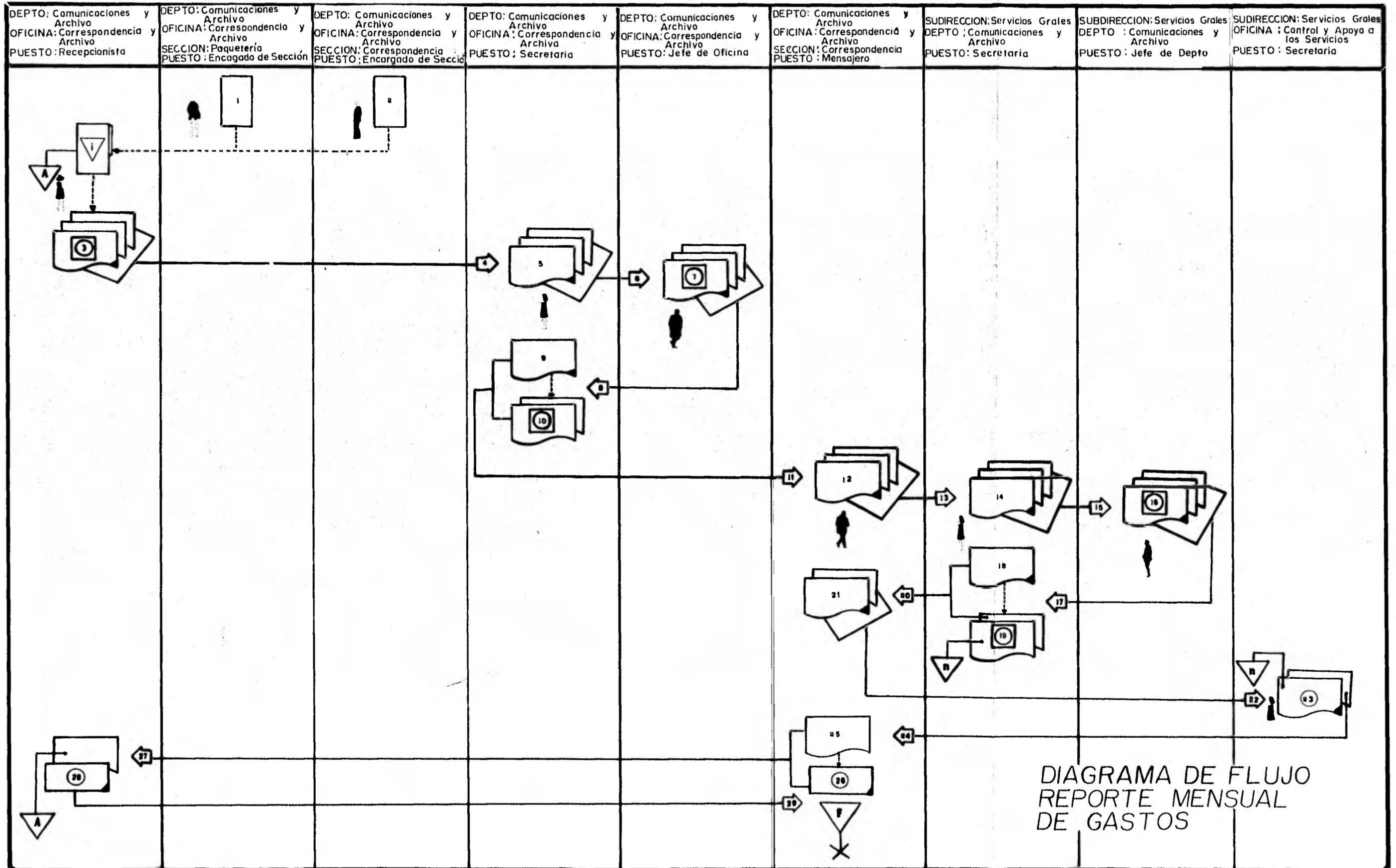
No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	□	D	▽	◇
	DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.							
31	Recibe de la secretaria en original y dos copias de la forma "reporte mensual de gastos".	12	●					
32	Se traslada al departamento de comunicaciones y Archivo.			●				
33	Entrega a la secretaria del jefe del departamento el "reporte mensual de gastos" para que recabe la firma del jefe del departamento. SUBDIRECCION: Servicios Generales. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo PUESTO: Secretaria.	13		●				
34	Recibe del mensajero la forma "reporte mensual de gastos" original y dos copias.	14	●					
35	Entrega al jefe de departamento la forma "reporte mensual de gastos" para su firma. SUBDIRECCION: Servicios Generales. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo PUESTO: Jefe de Departamento.	15		●				
36	Recibe de la secretaria el original y las dos copias de la forma "reporte mensual de gastos".	16	●					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	◻	D	▽	◇
37	Firma el original de la forma "reporte mensual de gastos".						
38	<p>Entrega a la secretaria el original y las dos copias de la forma "reporte mensual de gastos" firmado ya el original.</p> <p>SUBDIRECCION: Servicios Generales. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo. PUESTO: Secretaria.</p>	17					
39	<p>Recibe del jefe del departamento el original y las dos copias de la forma "reporte mensual de gastos", firmado ya el original.</p>	18					
40	<p>Imprime con el facsímil la firma del jefe del departamento en las dos copias de la forma "reporte mensual de gastos"</p>	19					
41	<p>Acusa de recibo en la 2a. copia de la forma "reporte mensual de gasto" con el sello fechador del departamento, quedandose con la primera copia.</p>						
42	<p>Entrega al mensajero el original y la segunda copia ya sellada de la forma "reporte mensual de gastos".</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.</p>	20					
43	<p>Recibe de la secretaria del jefe del</p>	21					

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	departamento el original firmado y la segunda copia sellada de recibido de la forma "reporte mensual de gastos".							
44	Se traslada a la oficina de control y apoyo a los servicios.							
45	Entrega a la secretaria del jefe de la unidad de control y apoyo a los servicios el original y la segunda copia de la forma "reporte mensual de gastos". SUBDIRECCION: Servicios Generales. OFICINA: Control y Apoyo a los Servs. PUESTO: Secretaria.	22						
46	Recibe del mensajero el original y la segunda copia de la forma "reporte mensual de gastos".	23						
47	Acusa de recibo en la segunda copia de la forma "reporte mensual de gastos" - con su sello, quedandose con el original de la forma.	n						
48	Entrega al mensajero la segunda copia de la forma "reporte mensual de gastos" debidamente sellada de recibido. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.	24						
49	Recibe de la secretaria de la oficina de la unidad de control y apoyo a los	25						

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	○	◻	□	D	▽	◇
	servicios la segunda copia de la forma "reporte mensual de gastos" debidamente sellada de recibido.							
50	Regresa a su área de trabajo.							
51	Toma una forma de "servicio de mensajería" en original y llena los datos siguientes: folio (1), No. de oficio (2), fecha (3), fecha de recepción (4), turno a: (5), procedencia a: (6), anexos (7), observaciones (8) y nombre y firma (9), estos datos los obtiene de la copia de la forma "reporte mensual de gastos".	26						
52	Entrega a la recepcionista el original de la forma "servicio de mensajería y la copia de la forma "reporte mensual de gastos" sellada de recibido. DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. PUESTO: Recepcionista.	27						
53	Recibe del mensajero en original de la forma "servicio de mensajería y la copia de la forma "reporte mensual de gastos" sellada de recibido.	28						
54	Archiva en su consecutivo la copia de "reporte mensual de gastos" ya sellada de recibido.	A						
55	Firma de recibido en el original de la forma "servicio de mensajería".							

No	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	D	O	□	D	▽	◇
56	<p>Regresa el mensajero en original de la forma "servicio de mensajería" ya firmado.</p> <p>DEPARTAMENTO: Comunicaciones y Archivo OFICINA: Correspondencia y Archivo. SECCION: Correspondencia. PUESTO: Mensajero.</p>	29					
57	<p>Recibe de la recepcionista el original de la forma "servicio de mensajería" - ya firmada de recibido.</p>						
58	<p>Archiva en su consecutivo el original de la forma "servicio de mensajería" - ya firmada de recibido para alguna --- aclaración posterior.</p>	F					



C A P I T U L O VI

CRITERIOS DE EVALUACION

Para poder comprobar, o mejor dicho, evaluar la efectividad de los resultados que arrojó la información levantada y la observación hecha a lo largo de la Auditoría Administrativa practicada en la Oficina de Correspondencia y Archivo; a continuación se presentan los lineamientos que nos orientaron para establecer los criterios que nos permitieran evaluar la Auditoría -- practicada, de una manera que pretende ser lo más objetiva posible.

Se tomó a bien usar en nuestra investigación la expuesta por el C.P. y L.A. Víctor Manuel Rubio Ragazzoni y el L.A. -- Jorge Hernández Fuentes en su obra "Guía Práctica de Auditoría - Administrativa", la cual se fundamenta en los cuatro elementos -- más trascendentales a nivel de resultados que se emplean en la -- Administración como son:

I.- PLANEACION

II.- ORGANIZACION

III.- DIRECCION

IV.- CONTROL

A estos mismos los clasifican para sus fines en doce -- subelementos determinados como resultado del análisis de las posibles áreas a auditar.

Para nuestra investigación hacemos uso de esta "Guía - de Evaluación" adaptándola a las condiciones operantes dentro de la Oficina de Correspondencia y Archivo a efecto de que la información recabada fuera lo mejor evaluada posible.

1.- Se hizo una "Ponderación de Funciones" la cual es la asignación que se hace a cada una de las funciones, para nuestro caso "Elemento" al cual se le da una importancia en relación a las demás de la Institución, con ello se trata de dar, que cada elemento guarde una relación al ser comparado entre sí. Estos -- son:

I.- PLANEACION

II.- ORGANIZACION

III.- DIRECCION

IV.- CONTROL

2.- Determinación de los factores a evaluar dentro de cada elemento, habrá diversos factores a evaluar, dependiendo de la naturaleza, importancia y condiciones de la Oficina de Correspondencia y Archivo en estudio, los subelementos a evaluar son:

Para: I.- PLANEACION

- 1.1 Planes de Trabajo
- 1.2 Objetivos
- 1.3 Políticas

II.- ORGANIZACION

- 2.1 Estructura Orgánica
- 2.2 Manual de Organización
- 2.3 Aprovechamiento de Recursos Humanos

III.- DIRECCION

- 3.1 Delegación
- 3.2 Comunicación
- 3.3 Supervisión

IV.- CONTROL

- 4.1 Sistemas y Procedimientos Administrati-

vos

4.2 Medición de Resultados

De ésto, presentamos las Tablas de Evaluación.

3.- Tabla de Evaluación para los elementos I, II, III.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTUACION</u>	<u>EVALUACION</u>
I	0	CARENCIA
II	DE 5 a 15	DEFICIENTE O INADECUADO
III	DE 15 a 30	ELEMENTAL O MINIMO
IV	DE 31 a 45	ADECUADO O ACEPTABLE
V	DE 46 a 60	OPTIMO O EXCELENTE

Tabla de Evaluación para el elemento IV.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION</u>
I	0	CARENCIA
II	DE 5 a 10	DEFICIENCIA O INADECUADO
III	DE 11 a 20	ELEMENTAL O MINIMO
IV	DE 21 a 30	ADECUADO O ACEPTABLE
V	DE 31 a 40	OPTIMO O EXCELENTE

3.1 Determinación del Grado.

Llamaremos grado a cada valor o número convencional representativo de una lista de valores, para así facilitar la elaboración mecánica de los elementos de la Auditoría, como se expuso anteriormente, (ver tablas de evaluación).

3.2 Determinación de Puntos.

Es cada número convencional representativo dado -- por un criterio subjetivo personal que da un valor absoluto que facilita el manejo de la información recabada. (ver tablas de evaluación).

3.3 Evaluación.

Son apreciaciones personales subjetivas que tratan de dar una estimación que varía por los gustos de los criterios particulares. (ver tablas de evaluación).

A continuación se presenta cada uno de los elementos y subelementos explicando su razón de ser, su grado, su puntuación y su descripción o evaluación que sirvieron de base para la valoración de las actividades que se realizan en la Oficina de Correspondencia y Archivo.

I. PLANEACION.

Subelemento: 1.1 Planes de trabajo.

En este punto se evalúan las disposiciones ordenadas para trabajar en equipo referentes a la acción de cumplir con los objetivos fijados.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de planes de trabajo: - Se considera que la unidad no cuenta con disposiciones ordenadas del trabajo, lo que impide el alcance de los objetivos.
II	5	Planes de trabajo deficientes: - Se considera que la unidad cuenta con disposiciones inadecuadas e imprecisas, carentes de práctica, mismas que retrasan los objetivos fijados.
III	10	Planes de trabajo elementales: - Se considera que la unidad cuenta con disposiciones mínimas y limitaciones en su práctica, lo que ocasiona problemas en la obtención de los objetivos establecidos.
IV	15	Planes de trabajo adecuados: Se considera que la unidad cuenta -

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
V	20	<p>con disposiciones aceptables, <u>ob</u>jetivas y prácticas, que establecen una unidad de trabajo conveniente para la obtención de los resultados esperados.</p> <p>Planes de trabajo excelente: Se considera que la unidad cuenta con el establecimiento de <u>priori</u>dades, secuencia y sincroniza---ción de actividades, en forma --<u>excepcional</u>, para el logro de --los resultados que se esperan <u>ob</u>tener.</p>

I. PLANEACION

Subelemento: 1.2 Objetivos

Aquí se evalúa el establecimiento de metas a corto, -- mediano y largo plazo con que cuenta la Oficina para la determi nación de resultados.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de objetivos: Se <u>consi</u> <u>dera</u> que la Oficina no cuenta - con la fijación de objetivos de ninguna clase que permitan <u>con</u> <u>ocer</u> a donde se pretende llegar.
II	5	Existencia de objetivos defi--- cientes: Se considera que la -- Oficina cuenta con objetivos <u>in</u> <u>congruentes</u> a los programas <u>fi</u> <u>gados</u> .
III	10	Existencia de objetivos elemen- tales: Se considera que la Ofi- cina cuenta con objetivos <u>bási</u> <u>cos</u> a los planes y programas <u>es</u> <u>tablecidos</u> en forma necesaria.
IV	15	Existencia de objetivos <u>adecua</u> <u>dos</u> : Se considera que la Ofici- na cuenta con objetivos a corto y mediano plazo <u>congruentes</u> a - los planes y programas <u>fijados</u> .
V	20	Existencia de objetivos <u>superio</u> <u>res</u> : Se considera que la Ofici- na cuenta con objetivos a corto mediano y largo plazo <u>congruen</u> <u>tes</u> a los planes y programas <u>es</u> <u>tablecidos</u> .

I. PLANEACION

Subelemento: 1.3 Políticas.

Se evalúan las políticas previamente establecidas para el logro de los objetivos estipulados en los programas de la Oficina.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de políticas: Se considera la inexistencia de normas o guías de acción generales, establecidas por la unidad para el logro de sus objetivos.
II	5	Existencia de políticas mínimas: Se considera que la Oficina cuenta con lineamientos generales establecidos en forma escasa, para la obtención de sus objetivos. - Se encuentran en un nivel del -- 25% de funcionalidad.
III	10	Existencia de políticas necesarias: Se considera que la Oficina cuenta con lineamientos generales establecidos en forma elemental para el alcance de sus objetivos. Se encuentra en un nivel del 50% de funcionalidad.
IV	15	Existencia de políticas adecuadas: Se considera que la Oficina cuenta con lineamientos generales establecidos en forma aceptable para el logro de sus objetivos,-

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
		se encuentran en un nivel del -- 75% de funcionalidad.
V	20	Existencia de políticas excelentes: Se considera que la Oficina cuenta con lineamientos generales establecidos en forma excepcional para la obtención de sus objetivos, y que permiten alcanzar un nivel del 100% de funcionalidad.

II. ORGANIZACION

Subelemento: 2.1 Estructura Orgánica y Funcional

Aquí se evalúa el Sistema de Organización de la unidad, así como la forma en que se consideran las jerarquías, funciones, obligaciones y responsabilidades que se requieren para su mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los planes y programas de trabajo establecidos.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de estructura orgánica y funcional: Se considera que la Oficina no cuenta con la representación gráfica de la estructura orgánica y funcional que limita al personal en el alcance de los planes y programas de trabajo fijados.
II	5	Estructura orgánica y funcional deficiente: Se considera que la Oficina cuenta con la representación gráfica de la estructura orgánica y funcional en forma inadecuada e imprecisa, que perjudica al personal y retrasa los planes y programas de trabajo establecidos.
III	10	Estructura orgánica y funcional elemental: Se considera que la Oficina cuenta con la representación gráfica de la estructura orgánica y funcional mínima.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DELGRADO</u>
IV	15	Estructura orgánica y funcional adecuada: Se considera que la - unidad cuenta con la representa- ción gráfica de la estructura - orgánica y funcional en forma - aceptable, que permite la ubica- ción del personal y la obten- ción de los planes y programas- de trabajos establecidos.
V	20	Estructura orgánica y funcional excelente: Se considera que la- Oficina cuenta con la represen- tación gráfica de la estructura orgánica y funcional en forma - excepcional, que establece la - ubicación del personal y define, con exactitud, los niveles de - autoridad y responsabilidad, ob- teniendo la máxima eficiencia y eficacia en el logro de los -- planes fijados.

II. ORGANIZACION

Subelemento: 2.2 Manual de Organización.

Aquí se evalúa la vigencia del manual contra el funcionamiento real de la Oficina, o bien; se aprecia su contenido.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de manual de organización: Se considera que la Oficina no cuenta con un documento, - en el cual se establezca su organización.
II	5	Existencia de manual de organización deficiente: Se considera que la oficina cuenta con un manual de organización obsoleto e infuncional, que no obedece a la realidad del funcionamiento de la Oficina.
III	10	Existencia de manual de organización elemental; Se considera que la unidad cuenta con manual de organización únicamente para todo el organismo.
IV	15	Existencia de manual de organización adecuado: Se considera que la Oficina cuenta con manual de organización único pero incompleto, que funciona acorde a su desarrollo operativo.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
V	20	Existencia de manual de organización actualizado: Se considera que la Oficina cuenta con un manual de organización por cada sección, que funciona acorde al desarrollo de sus actividades.

II. ORGANIZACION .

Subelemento: 2.3 Aprovechamiento de recursos humanos.

En este punto se evalúa el aprovechamiento de los recursos humanos de que dispone la unidad, considerando la selección de personal, el desarrollo, la calificación de la actuación, los registros del personal, los planes de incentivos y de sueldos.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DELGRADO</u>
I	0	Carencia de técnicas de recursos humanos: Se considera que la Oficina no cuenta -- con técnicas administrativas para la adm <u>i</u> nistración de recursos humanos, situación que impide el aprovechamiento adecuado de de los mismos.
II	5	Administración de recursos humanos defi-- ciente: Se considera que la unidad --- cuenta con técnicas administrativas inad <u>e</u> cuadas, que limiten el aprovechamiento -- más apropiado del personal.
III	10	Administración de recursos humanos elemen <u>t</u> al: Se considera que la unidad cuenta -- con técnicas administrativas básicas, y - con limitaciones que ocasionan problemas- en el aprovechamiento del personal
IV	15	Administración de recursos humanos ad <u>e</u> cua da: Se considera que la unidad cuenta con técnicas administrativas aceptables que -

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
		permiten un aprovechamiento eficiente del personal.
V	20	Administración de recursos humanos óptima: Se considera que la unidad cuenta con técnicas más apropiadas que le permiten el -- aprovechamiento excepcional del personal.

III. DIRECCION

Subelemento: 3.1. Delegación

En este punto se evalúa el equilibrio que prevalece entre funciones conferidas y la autoridad asignada con que cuenta la unidad u organismo, para el cumplimiento de los programas.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de delegación: Se considera - que la unidad no cuenta con funciones descentralizadas en los organismos. Se carece de niveles intermedios de supervisión, por centralizar la autoridad - en un único nivel.
II	5	Delegación deficiente: Se considera -- que la Oficina delega, inapropiadamente, por carecer de un equilibrio ----- entre las funciones desconcentradas en los organismos y la autoridad que se les ha otorgado. Se considera que el personal con mando no cumple adecuadamente, por limitaciones, en el ejercicio de sus facultades.
III	10	Delegación elemental: Se considera que la unidad delega las facultades básicas en los diferentes organismos que la forman. Se considera que el personal

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
		cumple con sus funciones por contar con la autoridad necesaria.
IV	15	Delegación adecuada: Se considera -- que la unidad cuenta con la delegación de facultades que el desarrollo de los programas requiere. El personal con mando, de la unidad, delega -- proporcionalmente las facultades de -- acuerdo a los requerimientos de la de pendencia.
V	20	Delegación óptima: Se considera que -- la Oficina delega, eficientemente, -- las facultades que la desconcentra--- ción de los organismos requieren para cumplir con sus programas. El perso-- nal de los organismos se encuentra -- debidamente facultado para solven --- tar los asuntos de su injerencia.

III. DIRECCION

Subelemento: 3.2. Comunicación.

Aquí se evalúa la efectividad de los medios formales de la comunidad de la unidad, así como la habilidad para comunicarse -- con el personal a través de la publicación de los medios apropiados.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de los medios de comunicación: Se considera que la unidad no cuenta con los medios que requiere. La comunicación que se da entre el personal es de tipo informal y, por ende, el comentario o el rumor son los medios más efectivos.
II	5	Medios de comunicación deficiente: Se considera que la unidad cuenta con medios ocasionales que no cumplen con el propósito para el cual fueron creados. La comunicación que se da en la Oficina se considera inadecuada, por no estar informados oportunamente de los acontecimientos más sobresalientes.
III	10	Medios de comunicación elementales: Se considera que la Oficina cuenta con medios de cierta frecuencia que cumplen, en forma básica, las necesidades

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
		de información. La comunicación que -- se da en la Oficina se considera que -- origina algunos conflictos en el desarrollo del trabajo, por necesitar la -- mayor información.
IV	15	Medios de comunicación adecuados: Se -- considera que la unidad cuenta con medios periódicos que cubren satisfactoriamente, las necesidades de información. La comunicación que se da en la Oficina, informa positivamente a su -- personal.
V	20	Medios de comunicación óptimos: Se considera que la unidad cuenta con medios diarios o rutinarios y responde veraz-- y oportunamente, a las necesidades -- de la información que se requiera

III. DIRECCION.

Subelemento: 3.3. Supervisión.

Este factor evalúa la capacidad para supervisar que tiene el personal con mando de la unidad u organismo y dirigen el trabajo de equipo que se requiere para alcanzar las metas de productividad fijada.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Se considera que la unidad cuenta -- con supervisión completamente inadecuada. El trabajo de equipo es desorganizado, prevalece la falta de disciplina.
II	5	Se considera que la unidad cuenta con efectividad de liderazgo muy irregular; los resultados del equipo de -- trabajo alcanzan a cubrir los requerimientos mínimos. La actuación y motivación hacia el personal es irregular.
III	10	Se considera que la unidad ejerce un liderazgo básico, el equipo de trabajo cumple con las metas fijadas, se capacita y orienta al personal.
IV	15	Se considera que la unidad cuenta con personal de supervisión muy efectivo; planean, organizan y controlan el --

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
V	20	<p>cumplimiento de los resultados esperados por el equipo de trabajo.</p> <p>Se considera que la unidad cuenta -- con un nivel de supervisión óptimo -- en el liderazgo, puesto que la dirección y organización del trabajo conduce, siempre, a resultados efectivos.</p>

IV. CONTROL.

Subelemento: 4.1. Sistemas y procedimientos administrativos.

Aquí se evalúa la funcionalidad de todos aquellos sistemas y procedimientos que se llevan a cabo en la Oficina, considerando los formatos, los reportes y en general, todos los documentos que intervengan en la captura de información.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de sistemas y procedimientos Administrativos: Se considera que la unidad no cuenta con los formatos necesarios y/o registros de control para el desempeño de sus actividades.
II	5	Sistemas y procedimientos administrativos deficientes: Se considera que los sistemas y/o procedimientos de trámite, son inoperantes por no obedecer a las necesidades de depuración de la Oficina.
III	10	Sistemas y procedimientos administrativos elementales: Se considera que la unidad cuenta con sistemas y procedimientos mínimos que no aseguran la agilización en la realización de los trámites.
IV	15	Sistemas y procedimientos administrativos adecuados: Se considera que la Oficina cuenta con sistemas y proce-

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
V	20	dimientos administrativos bien definidos y claros, que permiten la optimización en las actividades. Sistemas y procedimientos administrativos excelentes: Se considera que la unidad cuenta con sistemas y procedimientos administrativos en condiciones de aceptar mecanismos de soporte a la unidad central de proceso, con un máximo de aprovechamiento en la eficiencia del personal.

IV. CONTROL

Subelemento: 4.2. Medi-ción de resultados.

En este subelemento se evalúan las medidas de control que de--terminen el grado de avance de los programas, subprogramas y pro--yectos, así como los instrumentos que controlen el desarrollo --operativo de la Oficina, como pueden ser: registros de personal, control de trámites, de actividades y reportes en general.

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
I	0	Carencia de medi-ción de resultados:- Se considera que la Oficina no cuenta con elementos de control que permitan la medi-ción de los resultados.
II	5	Medición de resultados deficiente: - Se considera que la unidad cuenta con registros de control que no aportan - los elementos necesarios para cuanti- ficar, adecuadamente, su resultado.
III	10	Medición de resultados elementales:- Se considera que la unidad cuenta con registros de control que brindan in-- formación limitada, y que impiden la realización de una evaluación com-- pleta.
IV	15	Medición de resultados adecuados: Se Considera que la unidad cuenta con -- los registros de control necesarios,-

<u>GRADO</u>	<u>PUNTOS</u>	<u>DESCRIPCION DEL GRADO</u>
V	20	y con la oportunidad debida para una medición de resultados correcta. Medición de resultados excelentes:- Se considera que la unidad cuenta con elementos de control suficientes por departamento, y procedimiento para una medición de resultados oportuna y confiable.

EVALUACION DE LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

La humanidad siempre ha requerido de control y de evaluación de las actividades que ha desarrollado, a través del tiempo; ha tenido épocas o etapas de ajuste, los cuáles -- han servido para hacer un control y una valoración de criterios se ha tenido que ponderar las funciones que estas -- realizan, para que con los resultados se puedan dar lineamientos adecuados para el mejoramiento de esta.

La oficina de Correspondencia y Archivo, no ha quedado -- atrás, al igual, a través del tiempo se le ha evaluado, y ahora con nuestra aportación damos nuestro criterio personal un tanto cuanto subjetivo, pero esperamos sirva para -- que las fallas detectadas dentro de la oficina puedan ser corregidas, y que a través de esto se logre una integra--- ción de actividades total para el logro de los fines y objetivos tanto Institucionales, Departamentales y de la Ofi cina.

A continuación, y después de haber conocido el criterio se guido para la evaluación de la Oficina de Correspondencia y Archivo, damos a conocer nuestro criterio personal:

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO I. Planeación
 SUBELEMENTO I 1 Planes de trabajo

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Planes de trabajo: Se considera que la Oficina cuenta con disposiciones aceptables, objetivas y prácticas; - que establecen una unidad de trabajo conveniente para la obtención de los resultados esperados.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO I. Planeación
 SUBELEMENTO 1.2. Objetivos.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Existencia de objetivos adecuados: Se considera que la Oficina cuenta con objetivos a corto y mediano --- plazo congruentes a los planes y -- programas fijados.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO I Planeación
 SUBELEMENTO I.3. Políticas.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Existencia de políticas adecuadas:- Se considera que la Oficina cuenta con lineamientos generales establecidos en forma aceptable para el logro de sus objetivos, se encuentran en un nivel del 75% de funcionalidad.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO II Organización
 SUBELEMENTO II.1 Estructura Orgánica y Funcional

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	Estructura orgánica y funcional elemental: Se considera que la Oficina cuenta con la representación gráfica de la estructura orgánica y funcional mínima.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO II. Organización
 SUBELEMENTO II.2 Manual de Organización

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	Carencia de manual de organización: Se considera que la Oficina no cuenta con un documento, en el cual se establezca su organización. Pregunta No. 17

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Comunicaciones y Archivo
 ELEMENTO II. Organización
 SUBELEMENTO II.3 Aprovechamiento de Recursos Humanos

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Administración de recursos humanos adecuada: Se considera que la unidad cuenta con técnicas administrativas aceptables que permiten un aprovechamiento eficiente del personal.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Comunicaciones y Archivo
 ELEMENTO III. Dirección
 SUBELEMENTO III.1 Delegación

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Delegación adecuada: Se considera - que la unidad cuenta con la delegación de facultades que el desarrollo de los programas requiere. El personal de mando, de la Oficina, - delega proporcionalmente las facultades de acuerdo a los requerimientos de la dependencia. Pregunta No. 18

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO III. Dirección
 SUBELEMENTO III.2 Comunicación

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	Medios de comunicación elementales: Se considera que la Oficina cuenta con medios de cierta frecuencia -- que cumplen, en forma básica, las - necesidades de información. La comunicación que se da en la Oficina se considera que origina algunos conflictos en el desarrollo del trabajo, por necesitar de mayor información. Pregunta Nos. 20, 23, 47, 49.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO III. Dirección
 SUBELEMENTO III.3 Supervisión

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
III	10	Se considera que el Jefe de la Oficina ejerce un liderazgo básico, el equipo de trabajo cumple con las metas fijadas, se capacita y orienta al personal.

Pregunta Nos. 24, 25, 26, 28.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
 OFICINA Correspondencia y Archivo
 ELEMENTO IV. Control
 SUBELEMENTO IV.1 Sistemas y Procedimientos Administrativos

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Sistemas y procedimientos administrativos adecuados: Se considera que la oficina cuanta con sistemas y procedimientos administrativos, que a pesar de no estar definidos, el personal realiza las actividades que le son encomendadas.

Pregunta No. 17.

DEPARTAMENTO Comunicaciones y Archivo
OFICINA Correspondencia y Archivo
ELEMENTO IV. Control
SUBELEMENTO IV.2 Medición de Resultados

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
IV	15	Medición de resultados adecuados: -- Se considera que la unidad cuenta -- con los registros de control neces- arios, y con la oportunidad debida -- para una medición de resultados co- rrecta. Pregunta No. 27.

CONCENTRACION DE TOTALES DE LA EVALUACION APLICADA
A LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO.

Toda valuación invariablemente tiene que llegar a un final, algunas veces satisfactorio otros no tan satisfactorio, pero que indudablemente, aunque un poco en forma -- subjetiva se dan a conocer aspectos positivos o negativos de las Empresas.

Para la Oficina de Correspondencia y Archivo que es fuente de nuestra investigación y después de evaluar todos los elementos y subelementos descritos anteriormente y -- con la puntuación empleada presentamos a continuación la tabla evaluatoria de cada uno de los elementos aplicados en la Auditoría Administrativa, cada uno con la calificación que en forma personal y subjetiva dimos en base al criterio seguido.

TABLA DE PUNTUACION.

ELEMENTOS Y SUBELEMENTOS	GRADOS					CALIFICACION
	V	IV	III	II	I	
1. PLANEACION						
1.1 Planes de Trabajo	20	15	10	5	0	15
1.2 Objetivos	20	15	10	5	0	15
1.3 Políticas	20	15	10	5	0	15
						Sub-Total = 45
II. ORGANIZACION						
2.1 Estructura orgánica y Funcional	20	15	10	5	0	10
2.2 Manual de organización	20	15	10	5	0	0
2.3 Aprovechamiento de recursos humanos	20	15	10	5	0	15
						Sub-Total = 25
III DIRECCION						
3.1 Delegación	20	15	10	5	0	15
3.2 Comunicación	20	15	10	5	0	10
3.3 Supervisión	20	15	10	5	0	10
						Sub-Total = 35
IV. CONTROL						
4.1 Sistemas y Procedimientos	20	15	10	5	0	15
4.2 Medición de resultados	20	15	10	5	0	15
						Sub-Total = 30
						T o t a l 135
						===

REGLA DE TRES:

$$\begin{array}{r} 220 - 100\% = \underline{13500} = 61.36 \% \\ 135 - X \quad \quad 220 \end{array}$$

61.36 % INDICE DE EFICIENCIA

C A P I T U L O VII

ACEPTACION O RECHAZO DE LA HIPOTESIS

Después de haber desarrollado cada una de las etapas - que corresponden a la investigación, podemos decir que ya se --- cuenta con los elementos que nos ayudarán a determinar si la hipótesis que hemos propuesto al inicio de la misma, puede aprobarse o desaprobarse, y de esta manera, se ha llegado a la etapa -- más importante en la que daremos la validez requerida a la investigación.

La hipótesis planteada anteriormente y tomando en consideración lo antes expuesto, podemos afirmar que se ha validado como sigue:

1.- La información que se adquiere a través de los sistemas y procedimientos administrativos, se utilizan para llevar a cabo un control de tipo administrativo, por lo cual podemos decir que la Auditoría Administrativa nos verifica y evalúa la validación de nuestra hipótesis que es la siguiente: "El no contar con un manual de Organización y Procedimientos trae como consecuencia, un desconocimiento por parte del personal; de las funciones que les corresponden y de los trámites, ocasionando, traslape de funciones, falta de comunicación, ineficiencia, desorganización y -- consecuentemente bajo índice de productividad".

La hipótesis anteriormente expuesta se vino a comprobar en parte; este supuesto es válido si consideramos los resultados en la evaluación efectuada a la oficina de Correspondencia y Archivo, y decimos que se comprobó en parte, por que aunque - la Institución no cuenta con un manual de organización y procedimientos y por consecuencia se deriven situaciones desfavorables dentro de la misma; ésta logra cumplir con los objetivos asignados y para los cuáles se estructuró ésta oficina.

Esta situación que prevalece dentro de la oficina es a nuestra forma de ver; que el personal tenga un conocimiento - subjetivo acerca del funcionamiento de la oficina, además del - desconocimiento de las actividades que les corresponden, originan_ do también la falta de organización y de un inadecuado sistema- de comunicación.

También se pudo observar que existe un porcentaje me- dio de eficiencia, ya que como se ha mencionado anteriormente.- la oficina aún con las deficiencias que presenta, logra cum--- plir con las funciones asignadas con la colaboración de cada -- uno de sus integrantes.

Como se ha podido observar, la Auditoría Administrati_ va tiene como uno de sus objetivos, la comprobación, verifica-- ción y evaluación de la hipótesis a través de la investigación- u observación de hechos, razones, es decir, que básicamente lo - que se efectúa es un examen, el cual puede ser total o parcial,- ya sea de un procedimiento, una institución pública o privada,- o de una área específica, para lo cual deberá de tener ciertos - elementos que le den al auditor un apoyo, para que pueda encon_ trar las fallas y deficiencias, que se pueden tener en una or_ ganización, por ello y como se ha mencionado anteriormente, los elementos de control de los que se vale la Auditoría Administra_ tiva para efectuar el examen correspondiente, son los manuales.- tanto de organización como de procedimientos, es por ello que -- nuestra aportación principal son los manuales ya que son básicos para el mejor funcionamiento de la Oficina.

C A P I T U L O VIII

INFORME DEL AUDITOR

El fin de la presente investigación fue conocer el funcionamiento de la Oficina de Correspondencia y Archivo de un Organismo del Sector Público Descentralizado para ver si cumple con los objetivos para los cuáles fue creado. El análisis se -- realizó en las cuatro secciones de que se compone:

- ARCHIVO
- CORRESPONDENCIA
- OFICIALIA DE PARTES Y
- PAQUETERIA.

Al hacer la investigación se realizaron estudios particulares tales como:

- APLICACIONES DE CUESTIONARIOS Y ANALISIS DE LOS MISMOS
- ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS
- CREACION DEL MANUAL DE ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS, Y
- UN INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS.

Dentro de las observaciones trascendentales que pudimos detectar en el transcurso del estudio encontramos las siguientes:

- I) La falta de un manual de organización y procedimientos que tiene como fines, entre otros:
 - a) Que el personal tenga una idea clara de la --

ubicación que ocupa en la escala jerárquica - de la oficina.

- b) Evitar duplicidad de funciones y falta de comunicación.
- c) Que los empleados de nuevo ingreso tengan un conocimiento más objetivo acerca del funcionamiento de la oficina y de su estructura.
- d) Que la comunicación de la oficina con las demás partes del Sistema y con el público sea - más efectiva.
- e) Que se tengan definidas las funciones de los empleados que laboran en la oficina.
- f) Que el personal vea cual es la secuencia que llevan las actividades que realiza y para que se enmarquen las líneas de autoridad y se eviten las cargas de trabajo.

En este rubro, cabe hacer la aclaración, que debe explicarse a los empleados lo que es un Manual de Organización y Procedimientos; sus usos, y la importancia que tiene la implantación y aplicación del mismo.

- II) Debe llevarse a cabo el análisis de puestos, para que se definan técnicamente las obligaciones y responsabilidades que comprende cada uno de los puestos que forma la oficina.
- III) Se deben incrementar, y promover, en la medida que sea posible, los cursos de capacitación y adiestramiento; ya que el personal que integra la oficina no tiene mucha preparación. Se lograría que los empleados adquirieran conocimientos más amplios sobre las funciones que realizan y además, les permitiría progresar como personas y a su vez, se proyectaría la oficina en sus fines

establecidos. Estos cursos, también deben ser ex tendidos a todas las áreas de trabajo que exis-- ten dentro del Sistema para, poder así lograr un desarrollo integral.

IV) Debe implementarse un sistema de comunicación - más completo que incluya, además de la usual comunicación verbal, comunicación escrita y gráfica tal como: instructivos, posters sobre previ-- sión contra accidentes y sobre limpieza y orden en el trabajo, cartas de felicitación a los em--- pleados en fechas onomásticas o por trabajos sobresalientes, etc.

V) También notamos que es conveniente crear nuevas plazas de ascenso dentro de la oficina, para poder promover al personal, y no se caiga en incon formidades por parte de los empleados; lograndose también con ésta medida, mayor rotación de -- personal. En cuanto a la rotación de personal, - es útil que ésta se lleve a cabo periódicamente, entre el personal del mismo nivel y así evitar - el tecnicismo y monotonía en las labores.

VI) Para agilizar las funciones que se realizan en - la oficina y hacerla más operativa y funcional - debe crearse, e implantarse el instructivo para el llenado de formas.

Hacemos la aclaración de que los puntos emitidos en - la presente investigación, se plantean como apreciaciones subje tivas y solamente tienen carácter de asesoría. De ahí que el no aplicarlas o el llevarlas a cabo, queda bajo la responsabilidad de la Dirección del Sistema.

Cabe hacer notar, que algunas de las recomendaciones que proponemos se presentan dentro de la investigación; como son: El Manual de Organización y Procedimientos y el Instructivo para el llenado de formas.

Se elaboraron dichos manuales porque no los había y por ser básica la existencia de los mismos en el proceso estructural de la oficina.

Esperamos que nuestras recomendaciones se apliquen y sirvan para que la oficina logre un desarrollo más armónico.

MANUAL DE ORGANIZACION

La utilización de Manuales Administrativos en el Sector Público Mexicano se generaliza a partir de 1972, cuando al reformarse los artículos 26 y 28 de la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, se establece en el artículo 28 que las Entidades del Sector Público deberán formular y mantener permanentemente actualizados sus Manuales de Organización y Procedimientos. Esta disposición se conserva en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que se encuentra en vigor desde el primero de enero de 1977. Pero la necesidad de contar con Manuales Administrativos en todas las Entidades, se a vuelto imperativa no sólo por mandato legal, sino también a causa del creciente volúmen de las operaciones, el incremento del personal, la adopción de técnicas modernas y la complejidad misma de las estructuras administrativas.

En este sentido, los Manuales Administrativos se convierten en documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación; permiten registrar y transmitir, en forma ordenada y sistemática, información sobre los antecedentes, atribuciones, organización, objetivos y procedimientos de un órgano administrativo. Además cumplen con otras funciones de importancia considerable como: presentar una visión del conjunto de Entidad; precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones; contribuir a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo; facilitar el reclutamiento y la selección del personal; servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso; facilitando la incorporación a las distintas unidades de trabajo; propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y

materiales; ser instrumento útil para la orientación e información al público; etc.

La Oficina de Correspondencia y Archivo, de acuerdo con los objetivos de la Reforma Administrativa y con lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, a decidido para hacer más eficiente la tarea encomendada a ésta unidad, la elaboración de manuales administrativos de los cuales forma parte el presente manual.

SECRETARIA
DE ECONOMIA
DIRECCION

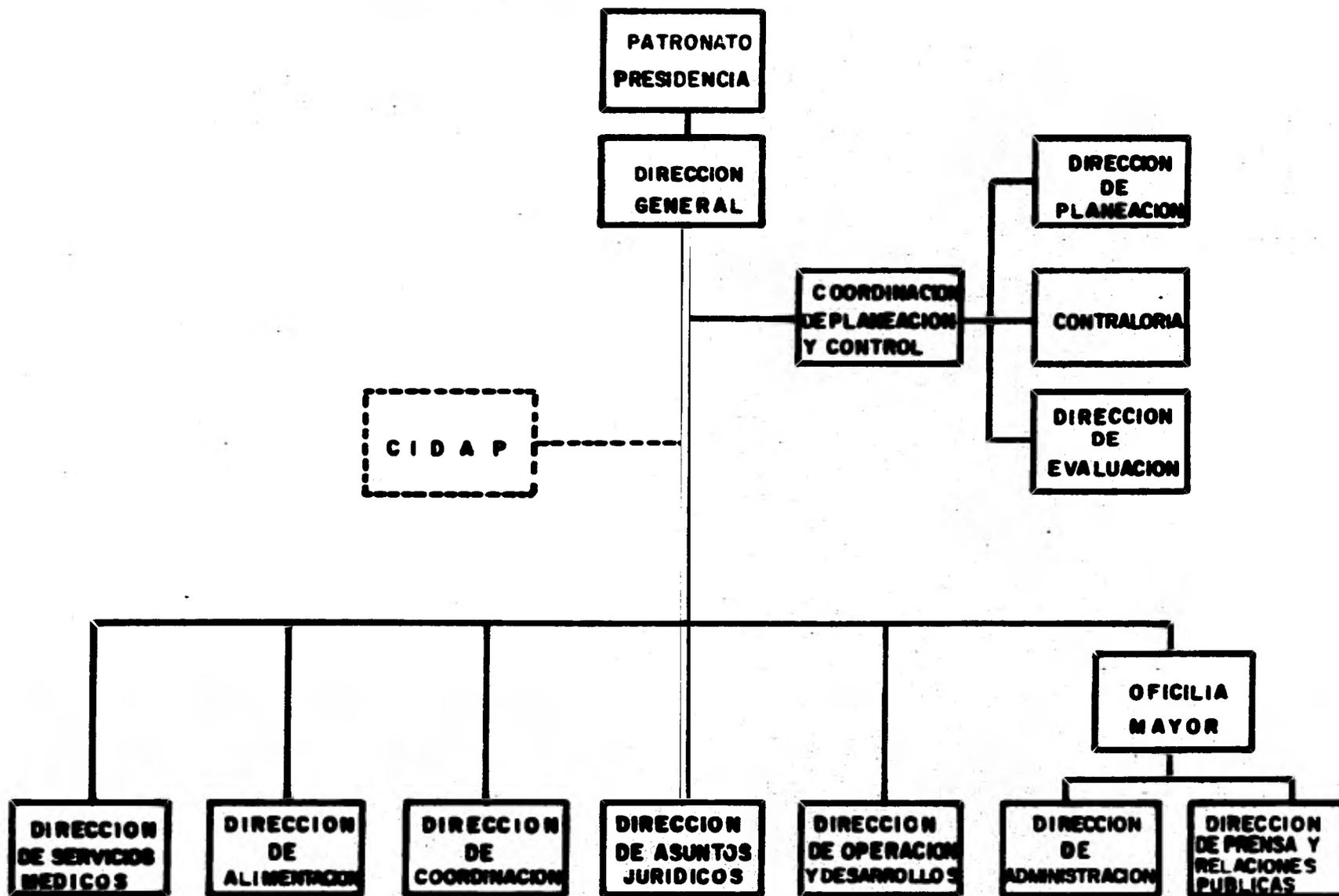
SECRETARIA
DE ECONOMIA

BASE LEGAL

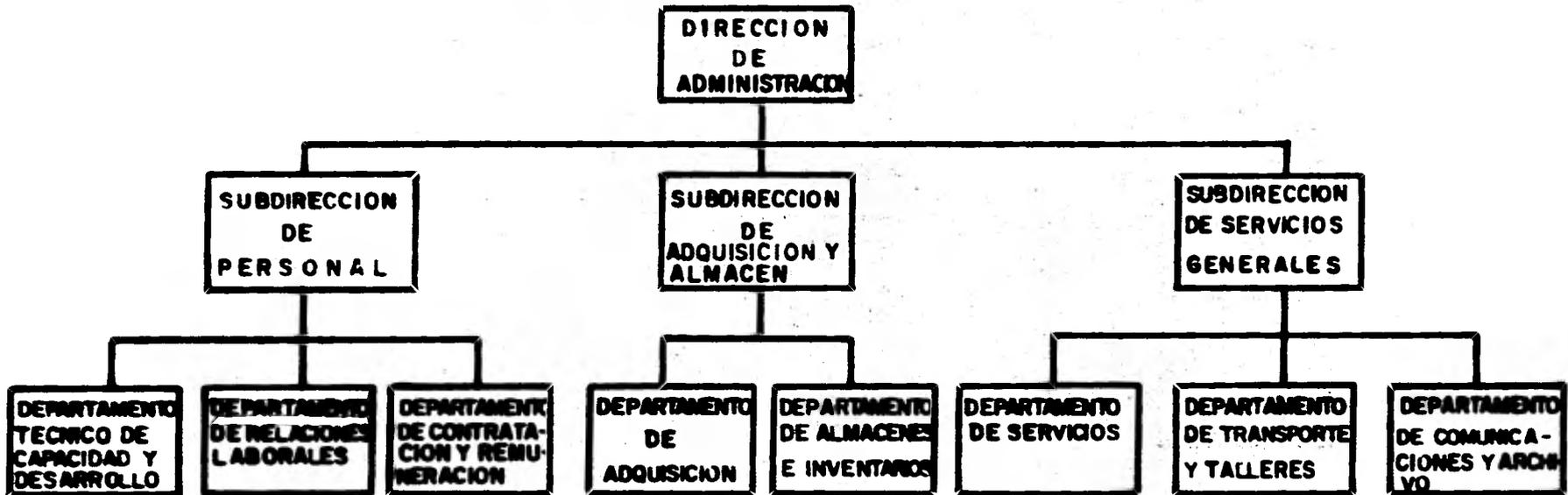
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Art. 20

Las Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos (Organismos Públicos descentralizados) establecerán sus correspondientes servicios de apoyo administrativo en materia de planeación, programación, presupuesto, informática, estadística, recursos humanos, recursos materiales, contabilidad, fiscalización, archivos y los demás que sean necesarios, en los términos que fije el Ejecutivo Federal.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ESTRUCTURA ORGANICA

Jefatura

- Secretaria
- Recepcionista
- Chofer

Encargado de Sección Correspondencia

- Auxiliar de Sección
- Mensajero

Encargado de Sección Oficialía de Partes

- Mensajero

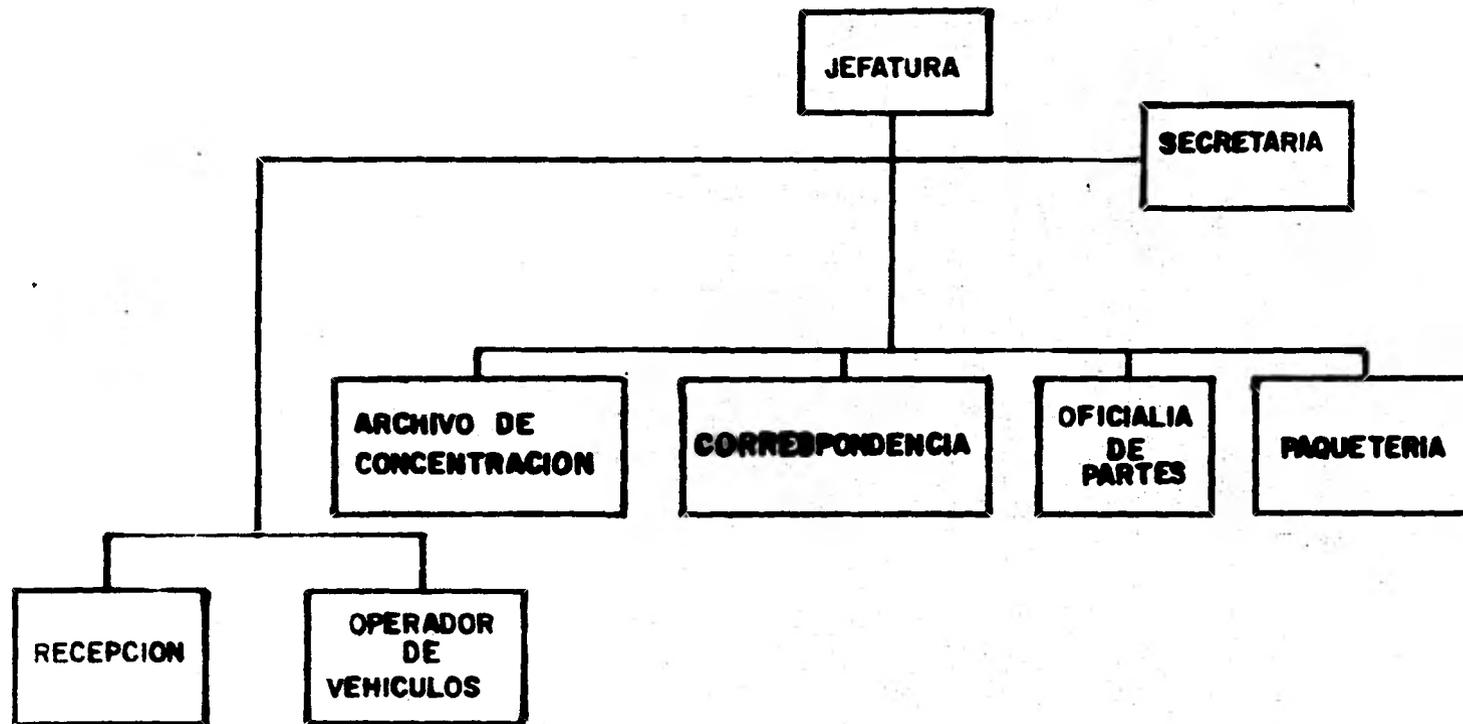
Encargado de Sección de Paquetería

- Auxiliar de Sección

Encargado de Sección Archivo de Concentración

- Auxiliar de Archivo

**ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA
Y ARCHIVO.**



A T R I B U C I O N E S

- Llevar a cabo la recepción, registro, distribución y control - de la correspondencia de entrada y salida del Sistema y la que se distribuya internamente.
- Proporcionar los servicios auxiliares de mensajería a las di-- versas Oficinas del Sistema.
- Proporcionar los servicios de resguardo de documentación origi-- nada en las diversas Oficinas del Sistema.
- Proporcionar los servicios de consulta y/o préstamo de docu-- mentación en archivo, a las diversas Oficinas del Sistema.

ANALISIS DE PUESTOS

DESCRIPCION DE FUNCIONES

JEFATURA

- Planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades necesarias para el buen manejo y administración de la correspondencia y material del archivo dentro de la Oficina.
- Proporcionar un informe periódico a la jefatura del departamento acerca de las labores desarrolladas.

SECCION CORRESPONDENCIA

- Supervisar el manejo de la correspondencia de entrada y salida
- Recibo y envío de valija, correos y telégrafos.
- Supervisar la distribución de la correspondencia generada internamente.
- Obtener y proporcionar los recursos financieros para el pago de los servicios de envío de paquetería, valija, correos y telégrafos.
- Presentar un reporte periódico a la jefatura de la Oficina de las actividades realizadas en la sección.

SECCION OFICIALIA DE PARTES

- Recepción, despacho y distribución de la correspondencia de entrada y salida del Sistema.
- Presentar un informe periódico de las actividades realizadas - en la sección.

SECCION PAQUETERIA

- Llevar a cabo el recibo y envío de paquetería generada por las diversas áreas que integran el Sistema.
- Supervisar y verificar la seguridad del empaque de los envíos.
- Registrar y comunicar a las áreas a las cuales se dió el servicio, del medio de transporte utilizado y de los números de --- guía del envío.
- Presentar un reporte periódico a la jefatura de la Oficina de - las actividades realizadas en la sección.

SECCION ARCHIVO DE CONCENTRACION

- Recepción de documentación generada por el Sistema para su resguardo.
- Revisión, ordenamiento, clasificación y conservación de los documentos en resguardo.
- Proporcionar el servicio de consulta y/o prestamo de documentación.
- Presentar un reporte periódico a la jefatura de la Oficina de las actividades realizadas en la sección.

DESCRIPCION DEL PUESTO

I.- Identificación del puesto

Dependencia	Subdirección de Servicios Generales. Departamento de Comunicaciones y Archivo Oficina de Correspondencia y Archivo.
Nombre del puesto	Jefe de Oficina
Nivel jerárquico equivalente	Jefe de Oficina
Número de personas en el puesto	Una
Jefe inmediato	Jefe Departamento de Comunicaciones y Archivo
Subordinados directos	Encargado de sección Correspondencia. Encargado de sección Paquetería. Encargado de sección Oficialía de Partes. Encargado de sección Archivo de Concentración Secretaria Recepcionista Chofer
Relaciones Internas	Jefe Departamento de Comunicaciones y Archivo Personal de la Oficina de Correspondencia y Archivo
Externas	

II.- Deberes y responsabilidades

Descripción Genérica.

- Planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades - necesarias para el buen manejo y administración de la co- rrespondencia y material del archivo dentro de la Oficina.

Descripción Específica

- Programar y coordinar las labores que se desarrollan en - la Oficina de acuerdo a los lineamientos establecidos pa- ra el tratamiento de la correspondencia que se maneja.
- Dar asesoría al personal a su cargo ante los problemas -- que se generen en el transcurso de las labores.
- Asistir a las juntas, reuniones o asambleas convocadas -- por la jefatura de departamento.
- Autorizar y dar visto bueno a informes, memorandums, es-- critos y demás documentos que se generen en la oficina.
- Presentar un informe periódico a la jefatura de departa-- mento de las actividades que se desarrollan en la Oficina

DESCRIPCION DEL PUESTO

I.- Identificación del puesto

Dependencia	Subdirección de Servicios Generales. Departamento de Comunicaciones y Archivo Oficina de Correspondencia y Archivo.
Nombre del puesto	Secretaria
Nivel jerárquico equivalente	Secretaria
Número de personas en el puesto	Una
Jefe inmediato	Jefe de Oficina de Correspondencia y Archivo
Subordinados directos	Ninguno
Relaciones Internas	Personal del Departamento
Externas	

II.- Deberes y Responsabilidades

Descripción Genérica

- Asiste a su jefe inmediato en las funciones secretariales necesarias para el buen desarrollo de su área.

Descripción Específica

- Mecanografía los escritos que se necesiten dentro de la Oficina.
- Atiende llamadas telefónicas y/o las turna en su caso a -

las personas indicadas.

- Lleva un control de los oficios que se generan, así como - también el ordenamiento (archivo) de dicha papelería.
- Controla el archivo del personal de la Oficina en materia- de: días económicos, emisiones de entrada y/o salida, per- misos, reporte de tiempo extra, etc.
- Solicita la papelería que se necesita en la Oficina y la - proporciona a las diferentes secciones.
- En ausencia del jefe inmediato tomar iniciativa propia en las cuestiones que se presenten.

DESCRIPCION DEL PUESTO

I.- Identificación del puesto

Dependencia	Subdirección de Servicios Generales. Departamento de Comunicaciones y Archivo. Oficina de Correspondencia y Archivo.
Nombre del puesto	Recepcionista
Nivel jerárquico equivalente	Recepcionista
Número de personas en el puesto	Una
Jefe inmediato	Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo.
Subordinados directos	Ninguno
Relaciones Internas	Personal de la Oficina de Correspondencia y Archivo. Departamento de Comunicaciones y Archivo.
Externas	

II.- Deberes y responsabilidades.

Descripción genérica.

- Recibir la documentación que se relaciona con solicitudes de servicio, envío de paquetería y resguardo de documentación

Descripción específica

- Revisar las solicitudes de servicio requeridas, chequeando-

que vaya de acuerdo con la documentación que entrega el solicitante, así como de su respectiva autorización.

- Registrar y llevar un control interno de las solicitudes de servicio que se reciben en la oficina.
- Turnar las solicitudes de servicio junto con la documentación recibida a cada una de las áreas de la oficina según corresponda.
- Elaborar un reporte diario, semanal de solicitudes y mensual de gastos efectuados por la oficina.

DESCRIPCION DEL PUESTO

I.- Identificación del puesto

Dependencia	Subdirección de Servicios Generales. Departamento de Comunicaciones y Archivo.
Nombre del puesto	Chofer
Nivel jerárquico equivalente	Chofer
Número de personas en el puesto	Dos
Jefe inmediato	Jefe de Oficina de Correspondencia y Archivo.
Subordinados directos	Ninguno
Relaciones Internas	Personal de la Oficina de Correspondencia y Archivo. Departamento de Correspondencia y Archivo.
Externas	Personal de la Central Camionera y/o Terminal de Aerocarga.

II.- Deberes y Responsabilidades

Descripción Genérica.

- Distribuir la correspondencia, sobres, cajas, valijas, -- etc. generados por las aéreas del Sistema a los medios de transportes más idóneos para su traslado al interior o exterior del país, según se requiera.

Descripción Específica

- Trasladar la correspondencia, paquetes, sobres, etc. a --

las terminales camioneras o de aerocarga, para que éstas se encarguen de efectuar el envío de la correspondencia.

- Cubrir el trámite administrativo correspondiente para el traslado de la correspondencia, paquetes, valijas, etc.
- Presentar un reporte periódico a la Jefatura de la Oficina de las actividades realizadas en la sección.

DESCRIPCION DEL PUESTO

I.- Identificación del puesto

Dependencia	Subdirección de Servicios Generales. Departamento de Comunicaciones y Archivo.
Nombre del puesto	Encargado de Sección
Nivel jerárquico equivalente	Encargado de Sección
Número de personas en el puesto	Cuatro
Jefe inmediato	Jefe de Oficina de Correspondencia y Archivo.
Subordinados directos	Auxiliar de Sección
Relaciones Internas	Personal de la Oficina de Correspondencia y Archivo Subdirección de Servicios Grales.
Externas	Personal de la Central Camionera y/o Terminal de Aerocarga.

II.- Deberes y Responsabilidades

Descripción Genérica.

- Recibir la documentación, valija , correo, telegramas, cajas, etc., y llevar a cabo la distribución o resguardo de la misma, según sea el caso.

Descripción Específica

- Revisar la documentación requerida para efectuar el traslado o el resguardo de la correspondencia que se genere - para hacerla llegar a su destino.
- Efectuar los trámites necesarios para la obtención de recursos financieros, para el pago de los servicios que se

requieran cubrir.

- Llevar un control de la recepción y salida de la correspondencia que se genere dentro del Sistema para su traslado o resguardo del mismo.
- Supervisar la distribución de la correspondencia generada internamente y que se requiere.
- Reportar periódicamente las actividades realizadas en la sección a la jefatura de la oficina.

DESCRIPCION DEL PUESTO

I.- Identificación del puesto

Dependencia	Subdirección de Servicios Generales. Departamento de Comunicaciones y Archivo Oficina de Correspondencia y Archivo.
Nombre del puesto	Auxiliar de Sección
Nivel Jerarquico equivalente	Auxiliar de Sección
Número de personas en el puesto	
Jefe inmediato	Encargado de Sección
Subordinados directos	Ninguno
Relaciones Internas	Personal del Departamento de Comunicaciones y Archivo. Personal de la Oficina de Correspondencia y Archivo.
Externas	Personal de la Central camionera o aerocarga.

II.- Deberes y responsabilidades

Descripción Genérica

- Ayudar al encargado de sección en la realización de las labores encomendadas a la sección a que pertenezca

Descripción Específica.

- Efectuar el trámite de resguardo de documentación en el ar

chivo de la oficina de acuerdo con los lineamientos establecidos para ello.

- Ayudar al encargado de sección a empaquetar y/o flejar la correspondencia o paquetería a enviarse.
- Depositar en la central camionera o terminal de aerocarga la paquetería o valija de correspondencia de la oficina
- Depositar en la central de telégrafos y correo la correspondencia a enviarse por este medio.

DESCRIPCION DEL PUESTO

I.- Identificación del puesto

Dependencia	Subdirección de Servicios Generales. Departamento de Correspondencia y Archivo Oficina de Correspondencia y Archivo.
Nombre del puesto	Mensajero
Nivel jerárquico equivalente	Auxiliar administrativo
Número de personas en el puesto	Cuatro
Jefe inmediato	Encargado de Sección
Subordinados directos	Ninguno
Relaciones Internas	Personal que integra el Sistema.
Externas	

II.- Deberes y responsabilidades

Descripción Genérica

- Distribuir y recoger correspondencia tanto de las diferentes áreas que integran el Sistema.

Descripción específica

- Acudir y recorrer diariamente las dependencias del Sistema para entregar y recoger correspondencia que deberá ser entregada ya sea dentro o fuera del Sistema.

- Llevar un control de la correspondencia entregada por él, cuya entrega requiera de un comprobante de que a sido entregado.
- Llevar a fotocopiado los documentos que le indique su jefe inmediato o bien el jefe de la Oficina.

MANUAL DE LLENADO DE FORMAS

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Archivo Central de concentración"
OBJETIVO: Comprobar el préstamo de un documento del archivo
CLAVE: C.A.A.I.
CONTROL:
ORIGEN: Oficina de Correspondencia y Archivo, Sección Archivo de Concentración.
ORIGINA: Un control de la documentación de archivo de concentración que se presta a otras áreas.
ELABORA: Encargado de la sección de Archivo de Concentración.
REVISA:
AUTORIZA:
FUENTE DE INFORMACION: Expediente de solicitudes de resguardo y - solicitud para consulta y/o préstamo de documentación.
FRECUENCIA DE FORMULACION: Cuando se requiera consultar algún documento que se encuentra en el archivo.
MEDIO DE FORMULACION: A mano

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original.	Blanco.	Encargado de la sección de archivo.	Para el Archivo de concentración.
1a. Copia.	Blanca.	Persona del área solicitante.	Para su control.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Documento No.	Se anota el número del documento del archivo que se va a prestar.
2	Fecha.	Se anota el día, mes y año en que se depositó ese documento en el archivo para su resguardo.
3	Descripción.	Se anota el asunto a que se refiere el documento y cual es su contenido.
4	Clave de Ubicación.	Se anota el número que se le asigno para su colocación en el archivo.
5	Solicitud No.	Se anota el número de folio que le correspondió a la solicitud de servicio para consulta y/o préstamo de documentación que dió origen al préstamo.
6	Dependencia solicitante.	Se anota el nombre de la dependencia que está solicitando el préstamo del documento
<p>Para llenarse por la persona que viene en nombre del área solicitante.</p>		
7	No. de Cred.	Se anota el número de la credencial que lo identifica como trabajador del Sistema, el que solicita el documento.

- 8 Fecha Se anota el día, mes y año en que se está solicitando el préstamo del documento.
- 9 Nombre y firma De la persona que solicita el préstamo -- del documento.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y ARCHIVO
OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO
ARCHIVO CENTRAL DE CONCENTRACION

DOCUMENTO No. (1)
FECHA (2)
DESCRIPCION (3)

CLAVE DE UBICACION (4)

RECIBI DOCUMENTO ARRIBA DETALLADO

 (7) (8) (9)
No. CREDENCIAL FECHA NOMBRE Y FIRMA

SOLICITUD No. (5)
DEPENDENCIA SOLICITANTE (6)

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Etiqueta de localización"
OBJETIVO: Tener una rápida localización de las cajas de documentación que se tiene en resguardo.
CLAVE:
CONTROL: Por número de folio.
ORIGEN: De la Oficina de Correspondencia y Archivo en la Sección de Archivo de Concentración.
ORIGINA: La correspondiente ubicación de la documentación a resguardarse.
ELABORA: El auxiliar de la Sección de Archivo de Concentración.
REVISA: El auxiliar de Archivo de Concentración.
AUTORIZA:
FUENTE DE INFORMACION: Con los datos tomados de la "Solicitud de resguardo de documentación" y del código de costos.
FRECUENCIA DE FORMULACION: De acuerdo con la requisición de documentación a resguardarse.
MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
1 Original	Blanco	Para la identificación de la documentación a resguardarse.	Para el resguardo de la documentación.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Número	Se anota el número que corresponda a la etiqueta, el cual es tomado del código anterior y del código actual.
2	Folio	Se anota el número de folio que corresponda al registro de la "Etiqueta de localización".
3	Fecha	Se anota en la parte inferior izquierda el día, mes y año en que se elabora la "Etiqueta de localización para el resguardo de la documentación.
	Localización	Se anotan los datos de localización de la documentación a resguardarse como son:
4	Sala	Se anota el lugar donde se encuentra la documentación.
5	Pasillo	Se anota el lugar donde se encuentra ubicado el mueble.
6	Mueble	El estante donde se colocara la documentación.
7	Entrepaño	Sección del mueble donde se colocara la documentación.

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Relación de correspondencia de entrada"

OBJETIVO: Relacionar la correspondencia que entra al Sistema - para su distribución.

CLAVE:

CONTROL: Por número de folio.

ORIGEN: De la Oficina de Correspondencia y Archivo en la Sección de Oficialía de Partes.

ORIGINA: La entrega de la correspondencia a todas aquellas -- áreas a las cuales va dirigida.

ELABORA: El encargado de la Sección de Oficialía de Partes.

REVISAR: El encargado de la Sección de Oficialía de Partes.

AUTORIZA:

FUENTE DE INFORMACION: Basandose en los datos que vienen en la - correspondencia.

FRECUENCIA DE FORMULACION: Se efectúa de acuerdo con la requisición que se haga para la entrega de la correspondencia.

MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
1 Original	Blanco	A cualquier área que integra el - Sistema.	Para la recepción de correspondencia de - entrada.
1 Copia	Blanco	A cualquier área que integra el - Sistema.	Para la recepción de correspondencia de - entrada.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota en la parte superior derecha el día mes y año en que se recibe la correspondencia.
2	Folio	Se anota el número de folio que corresponda a la hoja de "Relación de Correspondencia de entrada".
3	Remitente	Se anota el nombre de la persona que envía la correspondencia.
4	Extracto del asunto	Se describirá un breve resumen del asunto que trata la correspondencia.
5	Destino	Se anota el nombre de la persona o área a donde va dirigida la correspondencia.

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Relación de Correspondencia de salida para enviarse por medio de correo franquicia"

OBJETIVO: Efectuar el envío de correspondencia por correo franquicia.

CLAVE:

CONTROL: Por número de folio

ORIGEN: De la oficina de Correspondencia y Archivo en la Sección de Oficialía de Partes.

ORIGINA: El envío de la correspondencia por correo franquicia.

ELABORA: El encargado de la Sección de Oficialía de Partes.

REVISA: El encargado de la Sección de Oficialía de Partes.

AUTORIZA:

FUENTE DE INFORMACION: En base a la correspondencia recibida para enviarse por correo franquicia.

FRECUENCIA DE FORMULACION: De acuerdo con el requerimiento de las áreas que integran el Sistema.

MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
1 Original	Blanco	Dirigida a diversos lugares.	Para el envío de la correspondencia por correo franquicia.
3 Copias	Blanco	Dirigida a diversos lugares.	Para el envío de la correspondencia por correo franquicia.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota en la parte superior derecha el día, mes y año en que se elabora la forma "Relación de Correspondencia de salida para enviarse por medio de correo franquicia".
2	Folio	Se anota el número de folio que corresponda a la forma "Relación de Correspondencia de salida para enviarse por medio de correo franquicia".
3	Tipo de documento	Descripción del tipo de documento que será enviado por correo franquicia.
4	Procedencia	Se anota el nombre del remitente del área del cual proviene la correspondencia a enviarse por correo franquicia.
5	Destino	Se anota el nombre, domicilio, estado y código postal de la persona a la cual va dirigida la correspondencia.

**SUBDIRECCION DE SERVICIOS GENERALES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y ARCHIVO
OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO
OFICIALIA DE PARTES
RELACION DE CORRESPONDENCIA DE SALIDA
PARA ENVIARSE POR MEDIO DE CORREO FRANQUICIA.**

(1) Mexico . D . F . , a de de 198

FOLIO	TIPO DOCUMENTO	PROCEDENCIA	DESTINO
(2)	(3)	(4)	(5)

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Relación de Correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero"

OBJETIVO: Efectuar el envío de la correspondencia.

CLAVE:

CONTROL: Por número de folio.

ORIGEN: De la Oficina de Correspondencia y Archivo en la Sección de Oficialía de Partes.

ORIGINA: El envío de la correspondencia de salida.

ELABORA: El encargado de la sección de Oficialía de Partes.

REVISAR: El encargado de la Sección de Oficialía de Partes.

AUTORIZA:

FUENTE DE INFORMACION: Basandose en los datos de la correspondencia de salida a enviarse.

FRECUENCIA DE FORMULACION: De acuerdo con los requerimientos de -- las áreas que integran el Sistema.

MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
1 Original	Blanco	Diversos lugares de fuera del Sistema.	Para el envío de la correspondencia, a enviarse por medio de mensajero.
2 Copias	Blanco	Diversos lugares de fuera del Sistema.	

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota en la parte superior derecha el día, mes y año en que se recibió la correspondencia a enviarse por medio de mensajero.
2	Folio	Se anota el número de folio que corresponda a la forma de "Relación de Correspondencia de salida a enviarse por medio de mensajero".
3	Tipo de documentación	Se especificará la clase de documentos -- que se requiere que sean enviados al lugar destinado.
4	Procedencia	Se anota el nombre del remitente del cual proviene la correspondencia a enviarse
5	Destino	Se anota el nombre, domicilio, estado y -- código postal de la persona a la cual va dirigida la correspondencia.

**SUBDIRECCION DE SERVICIOS GENERALES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y ARCHIVO
OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO
OFICIALIA DE PARTES
RELACION DE CORRESPONDENCIA DE SALIDA
PARA ENVIARSE POR MEDIO DE MENSAJERO.**

(1) Mexico .D.F. , a de de 198

FOLIO	TIPO DOCUMENTO	PROCEDENCIA	DESTINO
(2)	(3)	(4)	(5)

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Relación de Correspondencia de salida a enviarse -- por medio de correo timbrado!"

OBJETIVO: Llevar un control mediante una relación de la correspondencia que sale del Sistema por correo timbrado.

CLAVE:

CONTROL: Por fecha.

ORIGEN: Oficina de Correspondencia y Archivo, Sección Oficialía de Partes.

ORIGINA: Un control de la correspondencia que sale del Sistema vía correo timbrado.

REVISA:

AUTORIZA:

FUENTE DE INFORMACION: Correspondencia de salida a enviarse por medio de correo timbrado.

FRECUENCIA DE FORMULACION: Diario.

MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Encargado de la - sección de Correspondencia, oficina de Correspondencia y Archivo.	Para el envío de la correspondencia por correo Timbrado.
1a. Copia	Blanco	Encargado de Oficialía de Partes, Oficina de Correspondencia y Archi vo.	Para el envío de la correspondencia por correo Timbrado.

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
2a. Copia	Blanco	Encargada Oficina de Partes, - Oficina de Correspondencia y Archivo.	Para su Archivo.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota el día, mes y año en que se hace la relación de correspondencia a enviarse por medio de correo timbrado.
2	Folio	Se anota el número de folio que correspondió al documento que se recibió para ser enviado por correo timbrado.
3	Tipo de documento	Se anota la clase de documento que se va a enviar ya sean cartas, oficios, etc.
4	Procedencia	Se anota el nombre de la dependencia o persona del Sistema que solicitó el envío de la correspondencia.
5	Destino	Se anota el nombre del lugar hacia donde va a ser enviada la correspondencia.

**SUBDIRECCION DE SERVICIOS GENERALES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y ARCHIVO
OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO
OFICIALIA DE PARTES
RELACION DE CORRESPONDENCIA DE SALIDA
PARA ENVIARSE POR MEDIO DE CORREO TIMBRADO**

Mexico . D . F . , a de de 198 (1)

FOLIO	TIPO DOCUMENTO	PROCEDENCIA	DESTINO
(2)	(3)	(4)	(5)

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Reporte de correspondencia"
OBJETIVO: Informar de la correspondencia recibida y enviada durante el día por la Sección de Oficialía de Partes.
CLAVE:
CONTROL: Por fecha.
ORIGEN: Oficina de Correspondencia y Archivo, Sección de --
Oficialía de Partes.
ORIGINA: Un control de la correspondencia recibida y enviada diariamente por la Sección de Oficialía de Partes.
ELABORA: Encargado de la Sección de Oficialía de Partes.
REVISAR:
AUTORIZA:
FUENTE DE INFORMACION: Formas de "relación de correspondencia de entrada" y "relación de correspondencia de salida" a enviarse por medio de correo timbrado, franquicia y mensajero.
FRECUENCIA DE FORMULACION: Diario.
MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Encargado de Correspondencia, Oficina de Correspondencia y Archivo.	De la Sección de Oficialía de Partes.
1a. Copia	Blanco	Encargado de Archivo de Concentración Oficina de Correspondencia y Archivo.	Para su Archivo.

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
2a. Copia	Blanco	Encargado de Ofi-- cialía de Partes,- Oficina de Corres- pondencia y Archivo	

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota en la parte superior izquierda - el día, mes y año en que se elabora el <u>re</u> porte.
2	Cantidad	Se anota en la sección de entrada, la cantidad de correspondencia de entrada de -- acuerdo a la dependencia a quien va a ser enviada, tomando los datos de la forma -- "Reporte de correspondencia de entrada" - Columna 2.
3	Destino	Se anotan los números de folio, así como la dependencia a la que va a ser enviada, tomando los datos de la forma "repórte - de correspondencia de entrada" columna 2.
4	Telegramas	En la sección de salida, se anota en la -- parte de telegramas a la cantidad de és-- tos que fueron enviados ya sea por porte- pagado o bien por franquicia.
5	Correos	En la sección salida, en la parte de co-- rreos, se anota la cantidad de éstos que fueron enviados por correo timbrado y la cantidad que fué enviada por correo fran- quicia.
6	Por mensajero	En la sección salida, en la parte <u>corres</u> pondiente a mensajero, se anota la canti-

dad de correspondencia que fué enviada -- por mensajero

- | | | |
|---|---------|--|
| 7 | Destino | Se anota el número de folio de la correspondencia, así como el lugar a que fueron enviadas |
| 8 | Totales | Se anota al final de cada columna el total de piezas enviadas, así como el total de correspondencia enviada por telégrafos, porte pagado y franquicia; correo; timbrado y franquicia y por mensajero |
- Para ser llenado por la sección de correspondencia.
- | | | |
|----|------------------|---|
| 9 | Solicitante | Se anota el nombre de la dependencia que solicitó el envío tomando los datos de -- las copias de la correspondencia a enviar se |
| 10 | Cantidad | Se anota la cantidad de correspondencia -- que fué enviada de acuerdo a las solicitudes de cada dependencia. |
| 11 | Tipo de servicio | Se anota el nombre del medio por el cual fué enviada la correspondencia de cada dependencia solicitante |
| 12 | Costo | Se anota el costo de cada uno de los envíos |
| 13 | Costo total | Se anota el total de costos por envíos de telégrafos y el total de costos por envíos de correo |

Al finalizar se suman cada una de las columnas para sacar totales.

**SUB-REGION DE SERVICIOS GENERALES
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y ARCHIVO
OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO
OFICIALIA DE PARTES**

REPORTE DE CORRESPONDENCIA

FECHA: (1)

ENTRADA		(4) (5) SALIDA				DESTINO (7)		
CANTIDAD (2)	DESTINO (3)	TELEGRAMAS		CORREOS			POR (6) MENSAJERO	
		PASADO	FRANQUEO	TIMBRADO	FRANQUEO			
TOTALES (8)								
* SOLICITANTE				CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO	COSTO	COSTO TOTAL	
(9)				(10)	(11)	(12)	TELEGRAMAS	CORREOS
								(13)

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Reporte Diario."
OBJETIVO: Informar de las solicitudes de servicio recibidas y atendidas diariamente por las áreas que integran la Oficina de Correspondencia y Archivo.
CLAVE:
CONTROL: Por fecha.
ORIGEN: Oficina de Correspondencia y Archivo, Recepción.
ORIGINA: Un resumen diario de solicitudes recibidas y servicios proporcionados por la Oficina de Correspondencia y Archivo.
ELABORA: Recepcionista.
REVISA: Jefe de Oficina de Correspondencia y Archivo.
AUTORIZA: Jefe de Departamento de Comunicaciones y Archivo.
FUENTE DE INFORMACION: Reporte diario de actividades de cada -- una de las Secciones que integra la Oficina de Correspondencia y Archivo.
FRECUENCIA DE FORMULACION: Diario.
MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>ORDEN</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Jefe del Departamento y Archivo	Para su Archivo
1a. Copia	Blanco	Recepcionista, Oficina de Correspondencia y Archivo	Para su Archivo.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota el día, mes y año a que corresponde el reporte que se va a hacer.
2	Area	Se anota el nombre del área de la Oficina de Correspondencia y Archivo que haya recibido la solicitud de servicio.
3	Fecha de Recepción	Copia de los reportes diarios de actividades que entregaron cada una de las áreas, las fechas en que se recibieron la solicitud de servicio.
4	Depto. solicitante	Se anota el nombre de las dependencias -- que solicitaron el servicio a cada una de las áreas.
5	Tipo de servicio	Se anota el nombre del servicio que fué solicitado por cada una de las solicitudes recibidas.
6	Cantidad entrada	Anotar por área la cantidad de solicitudes recibidas en el día y que se indica en el reporte diario de actividades.
7	Cantidad salida	Se anota por área el número de solicitudes atendidas o servicios efectuados durante el día.
8	Costo	Se anota por área el gasto que se hizo al

proporcionar el servicio.

- | | | |
|----|---------------|--|
| 9 | Observaciones | Se anotan algunas circunstancias ocurridas durante la prestación del servicio. |
| 10 | Nombre | Se anota el nombre del responsable de la elaboración del reporte diario. |
| 11 | Cargo | Se anota el cargo que ocupa el responsable de la elaboración del reporte diario. |
| 12 | Firma | Se recaba la firma de la persona responsable de la elaboración del reporte diario. |
| 13 | Totales | Se hace la suma de cada una de las columnas, de la 6 a la 8, anotando los totales debajo de cada una de ellas. |

Al terminar de mecanografiar los datos de la forma, se anotarán en el extremo inferior izquierdo, las iniciales del jefe de la Oficina en que se elaboró el reporte diario, así como las iniciales de la persona que lo mecanografio.

OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

REPORTE DIARIO

FECHA (1)

AREA	FECHA DE RECEPCION	DEPTO. SOLICITANTE	TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD ENTRADA	CANTIDAD SALIDA	COSTOS	OBSERVACIONES
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
			TOTALES (13)			NOMBRE	
					(10)	CARGO	
					(11)	FIRMA	
					(12)		

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Resumen semanal de solicitudes"
OBJETIVO: Informar de las solicitudes recibidas en la Oficina de Correspondencia y Archivo, las atendidas y las -- pendientes durante la semana.
CLAVE:
CONTROL:
ORIGEN: Oficina de Correspondencia y Archivo, Recepción
ORIGINA: Un resumen semanal de solicitudes recibidas, atendidas y pendientes en la Oficina de Correspondencia y Archivo.
ELABORA: Recepcionista.
REVISAS: Jefe de Oficina de Correspondencia y Archivo.
AUTORIZA: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Archivo.
FUENTE DE INFORMACION: Reporte diario acumulado a la semana
FRECUENCIA DE FORMULACION: Semanal.
MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Jefe del Depto. de Comunicaciones y - Archivo	Para su Archivo
1a. Copia	Blanco	Recepcionista, Oficina de Correspondencia y Archivo	Para su Archivo

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Semana del__ al_de__de - 198_	Se anotan los días, mes y año que compren <u>de</u> de la semana de que se está haciendo el - reporte semanal.
2	Total de so <u>l</u> licitudes - recibidas	De la forma "Reporte diario" acumulado du <u>ra</u> nante la semana, suma para cada una de -- las secciones de la oficina de Correspon <u>d</u> dencia y Archivo la columna No. 6 "canti <u>d</u> dad de entrada" anotando el total por sec <u>ci</u> ción en la columna No. 2 de la forma "re <u>s</u> sumen semanal de solicitudes".
3	Solicitudes atendidas	De la forma "Reporte diario" acumulado du <u>ra</u> nante la semana, suma para cada una de -- las secciones de la Oficina de Correspon <u>d</u> dencia y Archivo, la columna No. 7 "Canti <u>d</u> dad salida" anotando el total por sec <u>ci</u> ción en la columna 3 "solicitudes atendi <u>d</u> das" de la forma "resúmen semanal de soli <u>c</u> citudes".
4	Solicitudes Pendientes	Por diferencia entre las columnas 2 y 3 - se anota en la columna 4 "solicitudes pen <u>d</u> dientes" el resultado por cada una de las secciones.
5	Observaciones	Se anotan comentarios relacionados con -- los reportes diarios de solicitudes y el resúmen semanal de solicitudes.

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y ARCHIVO
 OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO
 RESUMEN SEMANAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO

SEMANA DEL _____ AL _____ DE _____ DE 198 .(1)

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS (2)	SOLICITUDES ATENDIDAS (3)	SOLICITUDES PENDIENTES (4)	OBSERVACIONES . (5)
OFICIALIA DE PARTES CORRESPONDENCIA PAQUETERIA ARCHIVO	OFICIALIA DE PARTES CORRESPONDENCIA PAQUETERIA ARCHIVO	OFICIALIA DE PARTES CORRESPONDENCIA PAQUETERIA ARCHIVO	

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Reporte mensual de gastos"
OBJETIVO: Informar de los gastos mensuales realizados por envíos de paquetería y correspondencia.
CLAVE:
CONTROL:
ORIGEN: Oficina de Correspondencia y Archivo, recepción.
ORIGINA: Un reporte mensual de gastos de envíos de paquetería y Correspondencia.
ELABORA: Recepcionista.
REVISA: Jefe de Oficina de Correspondencia y Archivo.
AUTORIZA: Jefe de Depto. de Comunicaciones y Archivo.
FUENTE DE INFORMACION: Gastos acumulados en las secciones de paquetería y correspondencia durante el mes.
FRECUENCIA DE FORMULACION: Mensual.
MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Unidad de Control y Apoyo a los Ser <u>v</u> icios.	Para su Archivo
1a. Copia	Blanco	Jefe del Depto. - de Comunicaciones y Archivo.	Para su Archivo
2a. Copia	Blanco	Recepcionista, -- Oficina de Corres <u>p</u> ondencia y Archi <u>v</u> o.	Para su Archivo

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Dependencia	Se anota el nombre de la dependencia que solicitó algún envío de correspondencia y o paquetería.
2	Centro de - Costo	Se anota el número de la cuenta de gasto de la dependencia a la que se va a cargar el costo del envío, tomándolo del catálogo de centros de costo.
3	No. de Ser- vicios	Se anota por área el número de servicios (envíos) que se atendieron por cada una de ellas.
4	Paquetería	Se anota el costo de los envíos de paquetería que se hicieron durante el mes.
5	Valija	Se anota el costo de los envíos por valija que fueron hechos durante el mes.
6	Telegramas	Se anota el costo por envíos de telegramas que se hicieron durante el mes.
7	Correo	Se anota el costo de los envíos por correo que se hicieron durante el mes.
8	Otros	Se anota el costo de algunos otros envíos que se hayan hecho durante el mes por cualquier otro medio distinto a los mencionados.

9 Total Se anota en la última columna la suma horizontal de las columnas 4 a 8 para sacar el total por dependencia.

Al finalizar la relación de las dependencias solicitantes y los servicios prestados, se suman verticalmente las columnas de la 4- a la 8 anotando debajo de cada una de ellas el costo total por concepto.

Al final de la forma, se mecanografía en el lado inferior izquierdo, el nombre y puesto de encargado de la Oficina y en el lado inferior derecho, el nombre y puesto del encargado del Departamento de Comunicaciones y Archivo.

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Servicio de Mensajería"
OBJETIVO: Comprobar la recepción y entrega de un documento
CLAVE: C.A.A.1
CONTROL: Folio
ORIGEN: Oficina correspondencia y Archivo, Mensajero.
ORIGINA: El envió de un documento por medio de mensajero a --
firma del jefe de departamento de Comunicaciones y -
Archivo y del jefe de la Unidad de Control y Apoyo -
a los Servicios.
ELABORA: Mensajero
REVISA:
AUTORIZA:
FUENTE DE INFORMACION: "Reporte semanal de solicitudes" y "Rela-
ción mensual de gastos"
FRECUENCIA DE FORMULACION: Cuando haya que llevar a firma cual--
quiera de los documentos anteriores.
MEDIO DE FORMULACION: Manuscrita.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Mensajero, Oficina de Correspondencia y Archivo	Como comprobante y - para su Archivo.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Folio	Se anota el número consecutivo que corresponda a su elaboración.
2	Turnado a	Se anota el nombre de la persona o dependencia pertenecientes al Sistema con quien se llevo a recabar su firma.
3	Procedencia	Se anota el nombre de la dependencia donde se elaboró el documento a firmar.
4	No. de Oficio	Se anota el número de oficio que corresponda al documento que se llevó a recabar firma, tomándolo del mismo documento, del concepto que dice "oficio No."
5	Fecha	Se anota el día, mes, y año en que se llevó el documento a recabar firma.
6	Fecha de Recepción	Se anota el día, mes y año en que se recibió para recabar firma.
7	Observaciones	Se hacen algunas anotaciones pertinentes al caso.
8	Nombre y firma	De la persona que llevó a firmar el documento.

FOLIO (1)					
SERVICIO MENSAJERIA	No. DE OFICIO (4)				
TURNADO A: (2)	FECHA (5)				
PROCEDENCIA: (3)	FECHA DE RECEPCION (6)				
ANEXO ANEXOS					
<table border="1" style="width: 80%; margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">RECIBI LA PIEZA QUE AMPARA ESTA FICHA</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">OBSERVACIONES : _____ (7)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">_____ (8) NOMBRE Y FIRMA</td> </tr> </table>		RECIBI LA PIEZA QUE AMPARA ESTA FICHA	OBSERVACIONES : _____ (7)		_____ (8) NOMBRE Y FIRMA
RECIBI LA PIEZA QUE AMPARA ESTA FICHA					
OBSERVACIONES : _____ (7)					
_____ (8) NOMBRE Y FIRMA					
C. A. M. I					

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Servicio de telégrafos"
OBJETIVOS: Efectuar el envío del telegrama.
CLAVE: C.A.O. 2
CONTROL: Por número de folio
ORIGEN: De la Oficina de Correspondencia y Archivo en la Sección de Oficialía de Partes.
ORIGINA: El envío del telegrama.
ELABORA: El encargado de la Sección de Oficialía de Partes.
REVISA: El encargado de la Sección de Correspondencia.
AUTORIZA:
FUENTE DE INFORMACION: En base al telegrama a enviarse.
FRECUENCIA DE FORMULACION: De acuerdo con los requerimientos de las áreas del Sistema.
MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Varios destinos	Servicio de telégrafos
1 copia	Blanco	Varios destinos	Servicio de telégrafos

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota el número de folio que correspon <u>da</u> a la hoja de "Servicio de Telegráfos".
2	Nacional	Se anotará si es por vía nacional, anotando la cantidad de telegramas a enviarse.
3	Con franquicia	Se anota el número de telegramas que se--rán enviados por correo franquicia.
4	Ordinario	Se anota el número de telegramas que se--rán enviados en forma ordinaria o acostum <u>brado</u> .
5	Urgente	Se anota el número de telegramas a enviar <u>se</u> en forma urgente.
6	Internacional	Se anotará si es por vía internacional, - anotando la cantidad de telegramas a en--viarse.
7	Ordinario	Se anota el número de telegramas que - -- serán enviados en forma ordinaria por vía internacional.
8	Urgente	Se anota el número de telegramas que se--rán enviados en forma urgente por vía in--ternacional.
9	Remitente	Se anota el nombre del remitente que en--

vía el telegrama por vía Nacional o In--
ternacional.

10 Destinatario

Se anota el nombre de la persona a quién
va dirigido el telegrama.

SERVICIO DE TELEGRAFOS

FOLIO No. (1)

NACIONAL (2)

INTERNACIONAL (6)

CON FRANQUIA _____ (3)

ORDINARIO _____ (7)

ORDINARIO _____ (4)

URGENTE _____ (8)

URGENTE _____ (5)

REMITENTE: (9)

DESTINATARIO: (10)

ATENDIO _____

C.A.O.2

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Servicio de valija".

OBJETIVO: Comprobar el envío de correspondencia por medio de valija, así como de la cantidad de correspondencia enviada.

CLAVE:

CONTROL: Por folio.

ORIGEN: Oficina de Correspondencia y Archivo, Sección de Correspondencia.

ORIGINAL: Un control de correspondencia que se envía por medio de valija.

ELABORA: Encargado de la Sección de Correspondencia.

REVISAR:

AUTORIZA:

FUENTE DE INFORMACION: Correspondencia a enviarse por medio de valija.

FRECUENCIA DE FORMULACION: Diario.

MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Delegación S.S.G. Hospital del Niño D.I.F. Noroeste.	Para su Archivo y como comprobante.
1a. Copia	Blanco	Encargado sección de corresponden--	Para su Archivo y como comprobante.
2a. Copia	Blanco	Encargado sección de corresponden-- cia.	Como constancia de envío y para su archivo.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Número	Se anota el número progresivo que corresponda a la forma servicio de valija.
2	Remite	Se anota el nombre de la Oficina de Correspondencia y archivo, quien hace el envío.
3	Nombre	Se anota el nombre del jefe de la Oficina de Correspondencia y Archivo.
4	Destinatario	Se anota el nombre de la persona o dependencia a quien va dirigida la correspondencia tomando-lo de la correspondencia a enviarse.
5	Valija No.	Se anota el número progresivo de envío -- que corresponda a la valija
6	del día_de_de_	Se anota el día, mes y año en que se hizo el envío de valija.
7	Descripción	Se anota en forma de lista cada una de la correspondencia que se envía por medio de valija
8	Remitente	Se anota el nombre de la dependencia que está solicitando el envío tomando los datos de la solicitud de envío, concepto -- No. 1

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Solicitud de resguardo de documentación" .

OBJETIVO: Resguardar la documentación de cualquier área que integra el Sistema.

CLAVE:

CONTROL: Por número de folio.

ORIGEN: De cualquier área que requiera el resguardo de documentación.

ORIGINA: El resguardo de la documentación.

ELABORA: Area Solicitante.

REVISAS: El encargado de la Sección de Archivo de Concentración.

AUTORIZA: El encargado de la Sección de Archivo de Concentración.

FUENTE DE INFORMACION: En base a la documentación que se envía para su resguardo.

FRECUENCIA DE FORMULACION: De acuerdo con los requerimientos de las áreas que integran el Sistema.

MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
1 Original	Blanco	Archivo de Concentración.	Para el resguardo de la documentación.
2 Copias	Blanco	Archivo de Concentración.	Para el resguardo de la documentación.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Area solicitante	Se anota el nombre del área del Sistema-- que solicita el resguardo de documenta-- ción.
2	Centro de Costo	Se anota el número contable que tiene el área solicitante.
3	Folio	Se anota el número de folio que corres-- ponda a la "Solicitud de Resguardo de Do cumentación".
4	Fecha	Se anota en la parte inferior derecha el día, mes y año en que se elabora la "So- licitud de Resguardo de Documentación".
5	Caja	Se anota el número de cajas, en las cua- les viene la documentación a resguardar- se.
	Localización	Se anotan los datos de localización de - la documentación a resguardarse como son:
6	Sala	Se anota el lugar donde se encuentra lá- documentación a resguardo.
7	Pasillo	Se anota el lugar donde se encuentra ubi- cado el mueble.
8	Mueble	El estante donde se colocara la documen- tación.

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
9	Entrepaño	Sección del mueble donde se colocará la caja(s) conteniendo la documentación a -- resguardarse.
10	Descripción	Se hará una descripción detallada del -- contenido de las caja(s) con la documentación a resguardarse.
11	Años	Se especificará el tiempo por el cual se mantendrá en resguardo la documentación.
	Autorización	
12	Nombre y Cargo	Se anota el nombre de la persona que se responsabiliza del resguardo de la documentación.
13	Firma	Se anota la firma de la persona responsable.

OFICIALIA MAYOR
DIRECCION DE ADMON.
SUBD. DE SERVICIOS GENERALES
DEPTO. DE COMUNICACIONES Y ARCHIVO.
ARCHIVO DE CONCENTRACION

RESGUARDO DE DOCUMENTACION

AREA SOLICITANTE: (1)	FOLIO: (3)
CENTRO DE COSTO (2)	FECHA (4)

CAJA	LOCALIZACION				DESCRIPCION	AÑOS
	SALA	PABLO	MUEBLERIA	ESTEREO		
(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

AUTORIZACION	
NOMBRE Y CARGO: (12)	FIRMA (13)

I D E N T I F I C A C I O N

NOMBRE: "Vale Provisional"
OBJETIVO: Enviar el telegrama o correspondencia.
CLAVE:
CONTROL:
ORIGEN: De la Oficina de Correspondencia y Archivo en la Sección de Correspondencia.
ORIGINA: El costo necesario para el envío del telegrama o correspondencia.
REVISA: El Jefe de la Oficina.
AUTORIZA: El Jefe de la Ofician.
FUENTE DE INFORMACION: En base al costo aproximado del telegrama o correspondencia a enviarse.
FRECUENCIA DE FORMULACION: De acuerdo con los requerimientos de las áreas del Sistema.
MEDIO DE FORMULACION: A máquina.

DISTRIBUCION DE LA FORMA

<u>FORMATO</u>	<u>COLOR</u>	<u>DESTINO</u>	<u>USO</u>
Original	Blanco	Cubrir el envío del telegrama o corresp.	Para el envío del telegrama o corresp.
1 copia	Blanco	Cubrir el envío del telegrama o corresp.	Para el envío del telegrama o corresp.

L L E N A D O

<u>No.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>INSTRUCCIONES</u>
1	Fecha	Se anota en la parte superior izquierda - el día, mes y año en que se elabora el -- "vale provisional!"
2	Folio	Se anota el número de folio que correspon da a la hoja del "vale provisional!"
3	Cantidad	Se anota la cantidad de dinero a pedir en cifras numéricas.
4	Importe	Se anota la cantidad del importe con le-- tra.
5	Concepto	Se especificará el motivo para el cual se requiere el "vale provisional!"
6	Recibí	Se anota el nombre, cargo y firma de la - persona que solicita el dinero.
7	En Vo.Bo.	Se anota el nombre, cargo y firma de la - persona que revisa el "vale provisional".
8	En autorizó	Se anota el nombre, cargo y firma de la - persona que autoriza el "vale provisional!"

**OFICIALIA MAYOR
DIRECCION DE ADMINISTRACION
SUBDIRECCION DE SERVICIOS GENERALES**

(3)
⌋—————
⌋—————
⌋—————

F E C H A
(1)

V A L E P R O V I S I O N A L

F O L I O
(2)

Importe: (4) _____)
Concepto: (5) _____ _____

R E C I B I (6)	V o . B o . (7)	A U T O R I Z O (8)
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
D. CRED.	CARGO	CARGO
FIRMA	FIRMA	FIRMA

GLOSARIO DE TERMINOS

ACTIVIDAD: Conjunto de operaciones que forman parte de un procedimiento y que realiza una entidad o persona.

ADIESTRAR: Entrenamiento práctico que se da al personal para -- complementar sus conocimientos básicos y perfeccionarlo en técnicas determinadas que contribuyan a mejorar su eficiencia en el desempeño de sus labores.

ADMINISTRACION: Ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo al través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible lograr.

ANALISIS: Acto de separar y examinar las partes de un todo hasta conocer los principios o elementos de que se forma.

ANALISIS DE PUESTO: Técnica administrativa que sirve para estudiar y conocer las características y elementos de un puesto, para llegar a su descripción y especificación clara y precisa .

ARCHIVO: Area asignada para la custodia de determinada documentación útil a una organización.

AREA DE TRABAJO: Es el espacio que se asigna a una parte del -- sistema organizacional, con la finalidad de ejecutar diversas actividades administrativas las cuales han-

sido asignadas.

AUTORIDAD: Poder de mando conferido a una persona para hacerse obedecer.

AUTORIDAD, DELEGACION DE: Es el acto de facultar a un subordinado para tomar decisiones, emitir instrucciones y hacer que se cumplan, compartiendo la responsabilidad correspondiente.

CAPACITACION: Es transmitir y recibir una serie de conocimiento y habilidades para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas en una área determinada.

CARGAS DE TRABAJO: Son los promedios establecidos de volumen y rendimiento de trabajo por unidad administrativa.

CENTRALIZACION: Concentración de la autoridad a un nivel jerárquico particular con el fin de reunir en una sola -- persona o cargo el poder de tomar las decisiones más importantes.

CIRCULAR: Documento de carácter interno y general, dirigido de un superior a un subordinado, para dar a conocer instrucciones o recomendaciones.

COMUNICACION, CANAL DE: Es el camino, conducto o circuito a lo largo del cual puede transmitirse la información entre los diversos elementos de una estructura administrativa.

COMUNICACION: Es la acción de comunicar, y en esencia, algo que es enviado y que es recibido.

CONSULTA: Aclaración verbal o por escrito a las dudas de interpretación presentada por los causantes.

- CONTRATO:** Convenio entre dos o más personas para la prestación - de un servicio.
- CORRESPONDENCIA:** Documentación recibida y expedida (cartas, ofi- cios, postales, paquetes, etc.), por el Sistema.
- CORRESPONDENCIA DE ENTRADA:** Toda documentación que se recibe del exterior para el interior del Sistema.
- CORRESPONDENCIA DE SALIDA:** Toda documentación que se genera den- tro del Sistema y que va al exterior.
- CONTROL:** Fase del proceso administrativo que mide el grado de -- cumplimiento de cada organismo en lo referente a obje- tivos, políticas, planes y programas fijados por el - Sistema.
- CONTROL DE FORMAS:** Consiste en la revisión periódica de las for- mas en uso, para actualizarlas y eliminar las innece- sarias. Comprende su inventario, clasificación, análi- sis, rediseño, catalogación, registro y determinación de calidad y cantidad óptima a imprimir.
- COORDINACION:** Proceso integrado por medio del cual se ajustan - las partes entre ellas, para que funcionen armónica-- mente y sin fricciones o duplicación, obteniendo de - la unidad administrativa su máxima contribución para- el logro de un propósito común.
- DECISIONES, TOMA DE:** Es la selección de una entre varias alterna- tivas de acción para satisfacer un propósito común.
- DEMORA:** Es el tiempo que hay que esperar para la ejecución de -- una determinada actividad.

DEPOSITO RECIBO DE: Comprobante que se expide en la Oficina de correos para registro de la(s) carta(s), paquete(s) o sobre(s).

DIAGNOSTICO: Es el conocimiento, descripción precisa y calificación de las características de una situación dada, con el fin de solucionar un problema administrativo.

DIAGRAMA: Es la representación gráfica de las actividades contenidas en un procedimiento administrativo. Muestra un hecho, una situación, una relación o un fenómeno --- cualquiera, generalmente por medio de símbolos convencionales.

DIRECCION: Etapa de la administración en que se impulsa y modela la voluntad de cada miembro de un organismo social, a fin de que sus acciones realicen exactamente los planes aprobados para conseguir determinados fines.

EFFECTIVO: Dinero que se tiene disponible.

EFICACIA: Habilidad, facilidad para lograr resultados.

EFICIENCIA: Es la mejor utilización y aprovechamiento posible de todos los elementos que se producen en un sistema para alcanzar resultados máximos.

ENTIDAD: Cada uno de los organismos del sector público.

ESPECIALIZACION: Es la habilidad o conocimiento que adquiere una persona como consecuencia de su dedicación al -- cultivo de una determinada actividad.

ESTRUCTURA: Es la forma en que está ordenada una unidad administrativa.

EVALUAR: Parte del proceso de control, que consiste en el análisis crítico de los resultados obtenidos, con respecto a las metas o normas establecidas, con el fin de determinar las causas de las variaciones y definir las posibles medidas correctivas.

FORMA: Pieza de papel impresa, que contiene datos e informes --- constantes, con espacios en blanco para anotar información variable.

FOLIO: Es una hoja de un libro o cuaderno que conserva un orden de registro. foliar, numerar folios.

FRANQUICIA: Exención de sellos de correo y telégrafos que se confiere a un organismo.

FUNCION: Conjunto de actividades relacionadas entre sí, necesarias para lograr los objetivos de una Institución y de cuya ejecución es responsable un órgano administrativo.

GUIA, NUMERO DE: Acuse de recibo de una línea aérea o transporte terrestre.

HIPOTESIS: Suposición que se admite provisionalmente para sacar de ella una consecuencia.

INFORME: Relación de datos que se transmiten a las autoridades.

INSPECCION: Es la revisión que se hace de los documentos, antes de ser enviados a su destino.

INSTRUCTIVO: Forma escrita de dar a conocer los puntos a seguir en la elaboración de un determinado documento.

JERARQUIA: Es la categoría que corresponde al puesto dentro de los niveles establecidos en la estructura de la organización.

MANUAL: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática la estructura de un sistema, indica los puestos y -- sus relaciones, su jerarquía, autoridad y responsabilidad, las funciones y las actividades de los integrantes de la misma.

MANUAL DE ORGANIZACION: Es el que demuestra la estructura del Sistema, mencionando los puestos, sus relaciones internas, señalando las jerarquías, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y las actividades de los departamentos del Sistema en forma genérica.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Indica los procedimientos precisos para lograr el objetivo de todo el personal que desempeña responsabilidades específicas a nivel administrativo.

MEMORANDUM: Comunicación escrita que contiene la exposición breve de un asunto.

MODELO: Imitación matemática o física de un sistema real.

MOTIVACION: Conjunto de razones o motivos que justifican la existencia de un sistema, método o institución.

NIVEL JERARQUICO: Igualdad o equivalencia entre diversos grados, ordenes o cosas.

OBJETIVO: Fin o metas que se pretenden alcanzar, hacia los cuales van dirigidos los esfuerzos y recursos de la Institución.

OFICIO: Correspondencia entre entidades de carácter público.

OPERACION: Cada una de las acciones físicas o mentales que es -- necesario ejecutar para llevar a cabo una actividad o tarea determinada.

ORGANIZACION: Es la fase del proceso administrativo que contem-- pla la enumeración y determinación de las actividades requeridas para lograr los propósitos del organismo, -- el agrupamiento de estas actividades, la asignación -- de las mismas a los empleados, la delegación de auto- ridad necesaria para llevarlas a cabo y el estableci- miento de disposiciones relativas al tipo deseado de coordinación entre el administrador y los subordina-- dos.

ORGANOGRAMA: Representación gráfica de las funciones administra- tivas que integran o componen una organización.

PLANEACION: Etapa del proceso administrativo que determina que -- es lo que debe hacerse. Es seleccionar, entre varias- alternativas los objetivos, las políticas, los proce- dimientos y los programas de una organización.

POLITICA: Conjunto de reglas de carácter general, dictadas por -- la alta dirección por medio de las cuales los inte--- grantes de la Institución se guían para realizar las actividades y alcanzar los fines o metas predetermina- das. Es una norma de acción.

PAQUETERIA: Sección encargada de la recepción y envío de paque-- tes.

PROCEDIMIENTO: Sucesión cronológica o secuencia de operaciones -- necesarias para realizar una función o un aspecto de ella.

PROGRAMA: Es el conjunto de acciones elementales necesarias para el logro de un objetivo fundamental con estándar de calidad específica.

PUESTO: Unidad específica o impersonal de trabajo constituida por un conjunto de operaciones que debe realizar, -- aptitudes que debe poseer y responsabilidad que debe asumir su titular en determinadas condiciones de trabajo.

PORTE PAGADO: Es una cantidad de dinero que se paga por el envío de un telegrama, paquete o carta.

RECIBO, ACUSE DE: Cuando se firma o sella de recibido un documento al haberse entregado algo.

RECURSOS: Son los elementos humanos, materiales y técnicos que intervienen en el logro de los objetivos de la organización.

RESGUARDO: Es lo que se tiene en protección o guarda, en cuanto a documentación de un organismo.

SISTEMA: Conjunto de partes interdependientes e interactuantes, cuyas relaciones entre sí, o entre sus atributos, de terminan un todo unitario que realiza un efecto, fun ción u objetivo.

SECCION: Es cada una de las partes que integran un todo en el -- que se encuentra estructurada la organización.

SUPERVISION: Actividad que consiste en trabajar con un grupo de personas sobre las que ejerce autoridad en una forma encaminada a obtener de ellos su máxima eficiencia-- en un esfuerzo combinado para llegar a un buen cum--

plimiento del trabajo.

SUBPROGRAMA: Es una separación convencional de los programas para agrupar por conveniencia acciones necesarias para la ejecución de un objetivo instrumental o parcial al objetivo fundamental.

TECNICA: Es el manejo adecuado de los medios idóneos que permitan alcanzar una meta, comprendiendo los procedimientos, instrumentos y los métodos empleados. Son acciones racionales para la realización de determinados fines.

TIRA: Pedazo de papel que muestra la suma de una operación aritmética.

TRANSPORTE: Es el medio por el cual se hace el envío o traslado de documentos de una área a otra.

TRASLAPE DE FUNCIONES: Son aquellas actividades que realiza una persona y que no corresponden a la función específica del puesto que desempeña.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ ANGUIANO, JORGE "Auditoría Administrativa". México; UNAM, 1981.

ARIAS GALICIA, FERNANDO "Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento":---- México: Trillas, 1979 (3a., ed., 7a. reimp.).

BAVARESCO DE PRIETO, AURA M. "Las Técnicas de la Investigación".-- Maracaibo, Venezuela; South-Western Publishing Co. 1979. (4a. ed.)

BOCHINO, WILLIAN A "Sistemas de Información para la Administración". México: Trillas. 1979 (1a., ed., 1a., reimpr.).

BARON VIVEROS, LILIA . "Los Sistemas y Procedimientos Administrativos como Elementos de Control en la Auditoría Administrativa". Seminario de Investigación Administrativa (Lic. en Administración). FCA-UNAM. México, 1980.

DICCIONARIO DE SINONIMOS Y CONTRARIOS . Barcelona: Teide, 1978.

DORRA, RAUL Y SEBILLA, CARLOS "Guías de Procedimientos y Recursos para Técnica de Investigación". México: Trillas, 1980.

DUHALT, KRAUSS MIGUEL. "Los Manuales de Procedimiento en las --- Oficinas Públicas": México. UNAM, 1968.

FARINA, MARIO V. "Diagramas de Flujo" México, Diana, 1981.

FERNANDES ARENA, JOSE A., "La Auditoría Administrativa". México : Diana, 1980 (1a. ed. 6a., reimpr.).

HICKS, HERBERT G., "Administración de Organizaciones". Desde un Punto de Vista de Sistemas y Recursos Humanos". México : C.E.C. S.A. 3 1981 (3a. impresión).

INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL TRABAJO. Ginebra, Suiza : OIT, 1978 (2a. ed.).

KLEIN, A., Y GRABINSKY. " El Análisis Factorial. Guía para Estudios de Economía Industrial". México : Banco de México, S.A. -- 1979 (1a. ed., 6a., reimpr.).

LAZZARO, VICTOR. "Sistemas y Procedimientos. Un Manual para los Negocios y la Industria ". México: Diana, 1979 (2a. ed.).

LEONARD, WILLIAM O. " Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia Administrativos". México. Diana, 1980 - (1a. imp.)

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DEL SEMINARIO DE INVESTIGACION EN LAS LICENCIATURAS EN ADMINISTRACION Y CONTADURIA. México, -- F.C.A.

PARDINAS, FELIPE. " Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, Introducción Elemental". México. Siglo XXI, -- 1980. (23a. ed.).

PEQUEÑO LAROUSSE ILUSTRADO. México: Ediciones Larousse, 1978.

LA REFORMA ADMINISTRATIVA. Suplemento de Periódico. El Día., -- México : Junio, 1977.

RUBIO RAGAZZONI, VICTOR Y HERNANDEZ, F, JORGE. "Guía Práctica de Auditoría Administrativa". México : PAC., 1981

SANTILLONA, JUAN RAMON. "Auditoría Interna Integral". México. -- Ediciones Contables y Administrativas, . 1980.

SECRETARIA DE LA PRESIDENCIA " Las Unidades de Correspondencia y Archivo En El Sector Público Federal. Guía para su Organización.