



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**

**Facultad de Contaduría y Administración**

**MANUALES DE ORGANIZACION Y  
BIENVENIDA PARA EL SISTEMA DE  
TRANSPORTE COLECTIVO  
(METRO)**

**Seminario de Investigación Administrativa  
Que en opción al Grado de  
Licenciado en Administración**

**p r e s e n t a**

**JESUS DAVID MONTIEL CARDEÑA**



**Director del Seminario:  
L.A.E. Enrique Hidalgo Canales**

**México, D. F.**

**1986**



## **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 está 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.

## I N D I C E

TEMA: MANUALES DE ORGANIZACION Y BIENVENIDA PARA EL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (METRO).

INTRODUCCION.	1
C A P I T U L O I	3
1.1. CONCEPCION Y TIPOS DE MANUALES.	4
1.2. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES.	6
1.3. CONTENIDO DE LOS MANUALES.	8
C A P I T U L O II	10
MANUAL DE ORGANIZACION PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	
2.1. INTRODUCCION.	11
2.2. OBJETIVO.	12
2.3. ANTECEDENTES.	13
2.4. ESTRUCTURA ORGANICA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (METRO).	14
2.5. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OBRAS.	15
2.6. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	16
2.7. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	19

C A P I T U L O	III	39
MANUAL DE BIENVENIDA.		
3.1.	IMPORTANCIA DEL MANUAL DE BIENVENIDA.	40
3.2.	TIPOS DE MANUALES DE BIENVENIDA.	41
3.3.	INTRODUCCION.	42
3.4.	OBJETIVO.	44
3.5.	HISTORIA DEL METRO.	45
3.5.1.	EN EL MUNDO.	45
3.5.2.	EN MEXICO.	47
3.5.3.	ESTRUCTURA ORGANICA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO.	51

C A P I T U L O	IV	52
MANUAL DE BIENVENIDA PARA LA GERENCIA DE OBRAS.		
4.1.	GERENCIA DE OBRAS.	54
4.2.	ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OBRAS.	55
4.3.	CREACION Y MODIFICACIONES DE LA GERENCIA DE OBRAS.	56
4.4.	UNIDAD DE PROGRAMACION, CONTROL Y EVALUACION.	60
4.5.	UNIDAD DE LICITACION Y CONTRATACION DE OBRA.	61
4.6.	UNIDAD ADMINISTRATIVA.	62
4.7.	SUBGERENCIA DE OBRAS.	63
4.7.1.	DEPARTAMENTO DE PROYECTOS.	64

4.7.2.	DEPARTAMENTO DE COSTOS.	65
4.7.3.	DEPARTAMENTO DE SUPERVISION.	66
4.8.	SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO DE OBRA CIVIL.	67
4.8.1.	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS, TALLERES Y PLAZAS.	68
4.8.2.	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ESTACIONES Y LINEAS.	69
4.9.	CONDICIONES DE TRABAJO.	70
4.9.1.	DATOS PERSONALES.	70
4.9.2.	ACCESO AL METRO.	71
4.9.3.	LUGARES Y HORAS DE TRABAJO.	72
4.9.4.	DIAS DE PAGO.	73
4.10.	RESPONSABILIDADES.	74
4.10.1.	PRESENTACION PERSONAL.	74
4.10.2.	PUNTUALIDAD.	75
4.10.3.	CONFIDENCIALIDAD.	77
4.10.4.	CORTESIA.	78
4.11.	PRESTACIONES.	79
4.11.1.	COMEDOR.	79
4.11.2.	AGUINALDO.	80
4.11.3.	FONDO DE AHORRO.	81
4.11.4.	PRESTAMOS PERSONALES.	82
4.11.5.	SEGURO DE VIDA.	84

4.11.6.	VACACIONES.	85
4.11.7.	PRIMA DE VACACIONES.	86
4.11.8.	COMPENSACION POR ANTIGUEDAD.	87
4.11.9.	LICENCIAS.	88
4.11.10.	SERVICIO MEDICO.	89
4.11.11.	BECAS.	90
4.11.12.	ACTIVIDADES SOCIALES Y RECREATIVAS.	91

C A P I T U L O	V	92
-----------------	---	----

5.1.	CONCLUSIONES.	93
5.2.	BIBLIOGRAFIA.	99

## INTRODUCCION

La Administración, como todas las ciencias presenta un campo bastante amplio de estudio y en diferentes áreas de aplicación.

Para su estudio, puede ser dividida en tantas partes, como - lo amérite el caso por su amplitud y complejidad que presente.

Así pues la división de las labores administrativas, fraccionándolas y enmarcándolas en actividades específicas y por - más insignificantes que sean, no perderán su naturaleza y - funcionalidad, por que el ciclo administrativo abarca todas las actividades por muy fraccionadas y limitadas que éstas - sean, puesto que se trata de un proceso administrativo.

En este caso trato una área, con un campo bastante amplio, - que son los sistemas y procedimientos y a su vez presenta una ramificación que son los manuales administrativos, que es el tema de este estudio.

En este tema presento brevemente las generalidades de los tipos de manuales, su contenido e importancia.

De ninguna manera pretendo abarcar toda la información sobre este aspecto, ya que sólo se señala como antecedente, puesto que el objetivo o tema principal de este trabajo, es la elaboración de un manual de organización para el área administrativa y un manual de bienvenida para la Gerencia de Obras del Sistema de Transporte Colectivo (METRO).

Se pretende obtener con esto una buena imagen de la Gerencia de Obras con el Manual de Bienvenida y un medio de comunicación hacia el trabajador, y con el Manual de Organización, replantear su estructura y organización para proporcionar el apoyo administrativo necesario tanto al personal como a los departamentos.



## CAPITULO I

- 1.1. CONCEPCION Y TIPOS DE MANUALES
- 1.2. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES
- 1.3. CONTENIDO DE LOS MANUALES

## 1.1. CONCEPCION Y TIPOS DE MANUALES

Los manuales administrativos se pueden clasificar en varios tipos, por su forma, contenido y áreas de aplicación. En este caso veremos para su análisis tres tipos de los manuales que se pueden implantar en una institución para que rijan - en su administración y son:

### A). Los Manuales Generales.

- 1.- Manual general de organización: Este manual es un documento que describe en una forma clara precisa y uniforme, la estructura, atribuciones, antecedentes, legislación y las funciones organizativas de la institución.
- 2.- Manual General de políticas: Este manual establece todas aquellas normas que con carácter de política, deben observarse en una manera clara, precisa y oportuna, a través de cada área según sea su responsabilidad y autoridad funcional.
- 3.- Manual General de Procedimientos: El manual de procedimientos es un documento que precisa o reglamenta el proceso a seguir para efectuar en una forma metódica las - funciones y actividades de cada área.

B). Los Manuales por su Area de Aplicación.

Esta clasificación está enfocada al nivel gerencia para dar a las áreas la libertad de establecer su organización, políticas y procedimientos, propias de sus funciones, con el objetivo de desarrollar sus labores administrativas en una forma clara, oportuna y eficiente.

Manuales para su aplicación de cada área.

- 1.- Manual de organización
- 2.- Manual de políticas
- 3.- Manual de procedimientos

Ejemplo: Manual de procedimientos para el área administrativa

C). Los Manuales para la aplicación de cada sistema:

Estos manuales formulan las actividades de un solo sistema, haciendo una separación clara de sus actividades y regulando por separado cada manual con un sistema diferente.

- 1.- Manual de organización
- 2.- Manual de políticas
- 3.- Manual de procedimientos

Ejemplo: Manual de procedimientos en el área administrativa para el sistema de contratación de personal.

## 1.2. IMPORTANCIA DE LOS MANUALES

Los manuales administrativos tienen una gran importancia dentro de las instituciones ya sean del sector público o privado.

Lo anterior, en base a que los manuales son un medio eficiente de comunicación y control entre todos los niveles, clarificando las decisiones administrativas en lo que se refiere a su organización, políticas y procedimientos, permitiendo registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de los objetivos a realizar facilitando así el cumplimiento y el desempeño de las funciones y actividades en la participación de los recursos humanos técnicos y como consecuencia obtener un logro eficiente de los objetivos institucionales.

Hoy en día, la necesidad de contar con los manuales administrativos en todos los niveles se ha vuelto más que necesario, puesto que la administración no es estática y nos presenta, nuevos enfoques y modernas técnicas y como consecuencia hay un constante incremento de operaciones y a su vez un aumento de personal y una nueva complejidad administrativa y esto requiere el uso de mejores instrumentos administrativos de con

trol. Por eso las instituciones dinámicas y progresistas replantean su estructura organizacional, políticas y procedimientos, conscientes que son elementos de la administración y que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera con el fin de tener nuevas oportunidades y de afrontar con responsabilidad de los futuros cambios que presenta la reforma administrativa.

El estudio e implantación de los manuales tiene un importante papel en nuestros días ya que el uso y la comprensión de los mismos son necesarios para la subsistencia de la institución y del factor humano en relación a su operatividad.

Pues bien, hasta aquí se ha planteado la importancia de los manuales en forma general referente en su contenido de comunicación, control y la necesidad de mantenerlos actualizados.

Ahora bien, resumiendo, los manuales vienen ha ubicar al usuario correctamente. De tal manera que pueda analizar y asimilar las políticas, funciones y actividades, de manera tal, que puede tener un seguimiento de ciclo de estas, desde que se originan hasta que regresan al punto de partida.

### 1.3. CONTENIDO DE LOS MANUALES

En este inciso se describen los principales aspectos que pueden presentarse para la elaboración de los manuales administrativos.

Cabe hacer la aclaración que para formular un manual existen diferentes criterios.

En este inciso presento algunos de los elementos para la elaboración de los manuales de:

- 1). De organización
- 2). De políticas
- 3). De procedimientos
- 4). De bienvenida

#### 1). Elementos del manual de organización:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo
- Antecedentes
- Legislación o base legal
- Organigrama
- Funciones
- Descripción de puestos

2). Elementos del manual de políticas.

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- Generalidades
- Políticas

3). Elementos del manual de procedimientos.

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo
- Políticas
- Areas de aplicación
- Descripción de procedimientos
- Diagramas de flujo

4). Elementos del manual de bienvenida.

- Introducción
- Objetivo
- Antecedentes
- Estructura orgánica
- Condiciones de trabajo
- Responsabilidades
- Prestaciones

## CAPITULO II

## MANUAL DE ORGANIZACION PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

- 2.1. INTRODUCCION
- 2.2. OBJETIVO
- 2.3. ANTECEDENTES
- 2.4. ESTRUCTURA ORGANICA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (METRO)
- 2.5. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OBRAS
- 2.6. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
- 2.7. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.



## 2.1. INTRODUCCION

En este capítulo se presenta un Manual de Organización y la posible utilidad que puede tener en la Unidad Administrativa.

Haciendo énfasis en la importancia que tiene el reordenamiento de la información, la cual es indispensable para la correcta organización de la Unidad Administrativa, de sus miembros y que nos da a conocer cual es la función de cada uno de los mismos.

Las funciones no es más que una forma gráfica de representar una determinada actividad, y en este capítulo se presentan - las principales funciones que pueden utilizarse, buscando - establecer una guía, que oriente, para la elección de las - funciones más adecuadas a determinada actividad, permitiendo facilitar el trabajo de cada uno de los miembros de la Unidad Administrativa.

## 2.2. OBJETIVO

Proporcionar los procedimientos administrativos necesarios, para dirigir, vigilar, controlar, depurar y mantener actualizadas las actividades del personal y funciones de la Unidad Administrativa, con la finalidad que se logren los objetivos para los cuales fue creada.

Proporcionar a los Departamentos y áreas de la Gerencia de Obras y a los empleados el apoyo administrativo necesario para que estos se dediquen, unica y exclusivamente a sus funciones encomendadas.

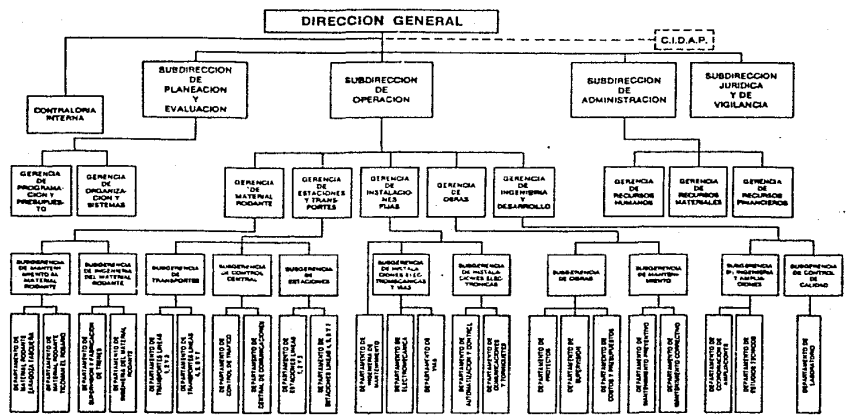
### 2.3. ANTECEDENTES

En la Gerencia de Obras, desde sus inicios, cada Departamento, tenía como función coordinar y controlar la realización de todas aquellas actividades administrativas requeridas para el correcto funcionamiento de su Departamento, conforme a los procedimientos y políticas establecidas.

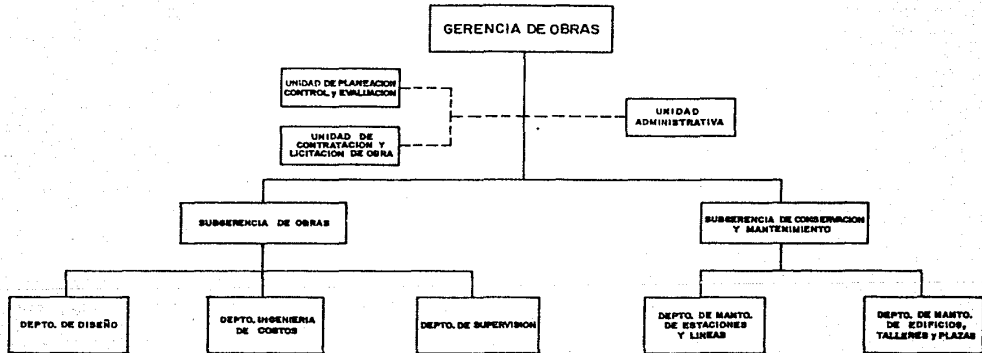
Posteriormente se llevó a cabo una modificación en el año de 1983, hubo un acuerdo en la Comisión Interna de Administración y Programación de crear en todas las Gerencias del sistema, la unidad de apoyo Administrativo, para que éstas, coordinaran y controlaran las actividades administrativas de su Gerencia, tomando el personal Administrativo de cada Departamento para formar la Unidad Administrativa.

El 7 de enero de 1985 la sección de estructuras, que pertenecía a la Gerencia de Instalaciones fijas, paso a formar parte de la Gerencia de Obras, en el Departamento de Mantenimiento de Estaciones y Líneas, ésta tenía su Area Administrativa, - que funcionó en dicho Departamento, hasta el 19 de junio de 1985 y en esta fecha paso a formar parte de la Unidad Administrativa y que sigue así funcionando hasta la fecha.

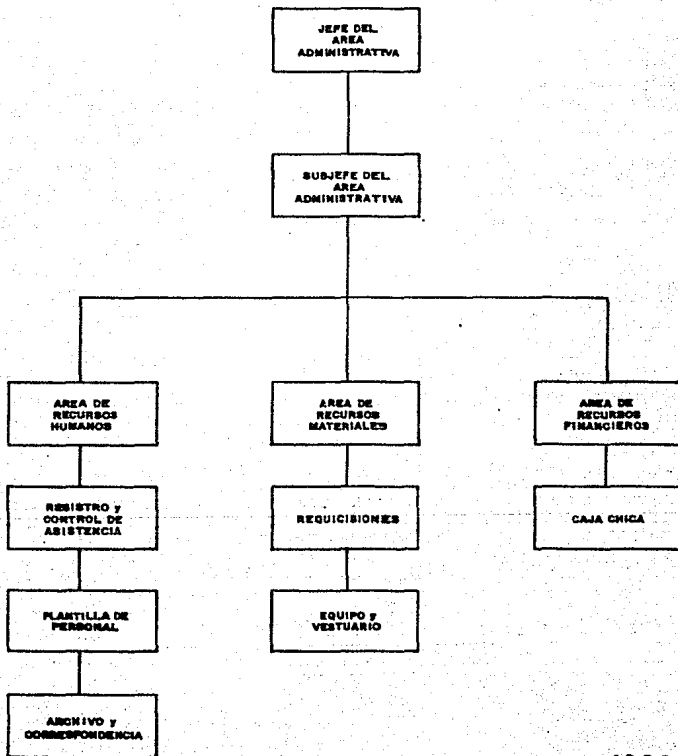
2.4 ESTRUCTURA ORGANICA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (METRO)



SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (METRO)  
2.5 ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OBRAS



2.6 ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD ADMINISTRACION  
(PROPUESTA)



1). Jefe de la Unidad Administrativa

Categoría: Jefe de Sección

2). Subjefe de la Unidad Administrativa

Categoría: Subjefe de Sección

3). 2 Secretarias nivel 2 y nivel 1

4). Responsable del Area de Recursos Humanos

Categoría: Un ayudante administrativo nivel 3

4-A Registro y control de asistencia

Categorías: 2 asistentes administrativos nivel-5

4-B Plantillas de personal

Categorías: 2 asistentes administrativos nivel-4

4-C Archivo y correspondencia

Categorías: 2 asistentes administrativos nivel-3

5). Responsable del Area de Recursos Materiales

Categoría: Un ayudante administrativo nivel-2

**5-A Requisiciones****Categorías: 2 asistentes administrativos nivel-5****5-B Equipo y vestuario****Categorías: 2 asistentes administrativos nivel-4****6). Responsable del Area de Recursos Financieros****Categoría: Un ayudante administrativo nivel-1****6-A Reembolso o caja chica****Categorías: 2 asistentes administrativos nivel-5**



## 2.7. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

JEFE DE SECCION  
ACTIVIDADES

- Coordinar las actividades que realiza la Unidad Administrativa.
- Supervisión en la realización de las actividades de las - Areas de:
  - Recursos Humanos
  - Recursos Materiales
  - Recursos Financieros
- Elaborar procedimientos y políticas administrativas.
- Estudiar y aprobar programas de trabajo de la Unidad Administrativa.
- Revisión y firma de informes y documentos originados por - las actividades de la Unidad Administrativa.
- Tratar con la representación sindical.
- Mantener relación con personal de otras áreas con el fin - de agilizar los trámites que genere la Unidad Administrativa.
- Acudir a juntas con otras áreas para tratar asuntos inherentes a la Unidad Administrativa.

- Atender quejas y/o consultas de personal.
- Analizar y evaluar las funciones de la Unidad Administrativa.
- Elaborar trabajos especiales.

## SUBJEFE DE SECCION

## ACTIVIDADES

- Supervisar y coordinar los trabajos y actividades de las -  
Areas de:
  - Recursos Humanos
  - Recursos Materiales
  - Recursos Financieros
- Planear nuevas estrategias de las Areas de:
  - Recursos Humanos
  - Recursos Materiales
  - Recursos Financieros
- Analizar, evaluar y actualizar las funciones de la Unidad Administrativa.
- Elaborar manuales de procedimientos y de organización de -  
la Unidad Administrativa.
- Supervisar y coordinar la elaboración de los informes men-  
sual, semestral y anual de las Areas de:
  - Recursos Humanos
  - Recursos Materiales
  - Recursos Financieros

## SECRETARIAS

(2 SECRETARIAS NIVEL 2 Y NIVEL 1)

Elaboración de oficios que genere la Unidad Administrativa.

## - Elaboración de oficios

Artículo 110

Artículo 52

Jornada nocturna

Jornada dominical

Suspensiones

Vacaciones programadas

Requisiciones

Tiempo extra

Estímulos al personal de confianza

Asistencia del personal de confianza

Informes, mensuales, semestrales y anuales

Programas de examen médico anual

Licencias

Correspondencia

Reembolso

Formas de vacaciones

## RECURSOS HUMANOS

**OBJETIVO:** Proporcionar el apoyo Administrativo necesario a los Departamentos y al Personal, garantizándoles un mejor servicio en los trámites y asuntos administrativos que estos generen.

### **FUNCIONES**

#### **AREA DE RECURSOS HUMANOS**

- Coordinar las actividades del Area de Recursos Humanos
- Elaboración del informe mensual, semestral y anual.

#### **REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIA**

- Calificación de concentrados de asistencia
- Registro y control de asistencia tarjetas individuales
- Elaboración y/o tramitación
  - Tiempo extra
  - suspensiones
  - vacaciones
  - licencias
  - plantillas de comedor
  - exámenes médicos
  - promociones de personal

pagos derivados de las prestaciones (estímulos)

jornadas nocturnas

jornadas dominicales

- Elaboración de la plantilla del personal de la Gerencia.
- Informe mensual, semestral y anual

#### ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

- Elaborar controles por Departamento.
- Archivo y control de la documentación generada por la Unidad Administrativa de cada Departamento.
- Repartir correspondencia.
- Tramitación de documentos.

RESPONSABLE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS  
(UN AYUDANTE ADMINISTRATIVO NIVEL-3)

- Coordinar la calificación de concentrados de asistencia.
  
- Coordinar la elaboración de oficios de:
  - Jornada nocturna
  - Jornada dominical
  - Artículo 52
  - Artículo 110
  - Estímulos al personal de confianza
  - Asistencia del personal de confianza
  - Vacaciones
  - Suspensiones
  
- Coordinar la actualización de la plantilla de personal.
- Coordinar los controles de altas y bajas del personal.
- Coordinar los controles de archivo y correspondencia.
- Coordinar los informes, mensuales, semestral y anual.
- Coordinar las actividades del Area de Recursos Humanos.



REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIA  
(2 ASISTENTES ADMINISTRATIVOS NIVEL 5)

- Calificación de concentrados de asistencia de cada Departamento.
- Control de asistencia del personal por medio de tarjetas personales.
- Proporcionar información para la elaboración de oficios con derecho a:

Jornada nocturna

Artículo 52

Artículo 110

Estímulos al personal de confianza

Tiempo extra

Vacaciones

Suspensiones

- Proporcionar información para los programas de vacaciones.
- Elaboración del programa anual de exámenes médicos.
- Elaboración estadística para el informe mensual, semestral y anual.

PLANTILLA DE PERSONAL  
(2 ASISTENTES ADMINISTRATIVOS NIVEL 5)

- Elaboración y actualización de la plantilla de personal -  
por orden:
  - a) Alfabético
  - b) Por Departamento
  - c) No. de plaza
  - d) Por categoría
  
- Actualización de los organigramas de la Gerencia por Departamentos.
  
- Proporcionar información del personal que tiene derecho a:
  - 1) casimir
  - 2) gabardina
  - 3) batas
  - 4) botas
  
- Controlar altas y bajas del personal sea de:
  - 1) base

- 2) confianza
- 3) eventual
- 4) Servicio social

- Controlar cambios de adscripción, promoción, cursos de conductor, comisionados, incapacitados y cursos de capacitación.
- Proporcionar información para:
  - vacaciones
  - licencias
  - roles de personal
- Informe mensual, semestral y anual.

ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA  
(2 ASISTENTES ADMINISTRATIVOS N-3)

- Elaborar controles por Departamento.

vacaciones

días económicos

licencias

tiempo extra

suspensiones

exámenes médicos

promociones

jornada nocturna

jornada dominical

estímulos personal de confianza

artículo 110

artículo 52

- Repartir correspondencia

- Tramitación de documentos

- Archivar toda la documentación que genere la unidad administrativa.

## RECURSOS MATERIALES

**OBJETIVO:** Cubrir el control interno administrativo de las requisiciones, agilizando sus procedimientos, para que los departamentos dispongan en una forma oportuna con los materiales, herramientas, equipo, vestuario y material de oficina, necesarios para cumplir adecuadamente sus actividades y programas de mantenimiento.

### FUNCIONES

#### AREA DE RECURSOS MATERIALES:

- Coordinar las actividades del área de recursos materiales
- Elaboración y control de metas
- Elaboración del informe mensual, semestral y anual

### REQUISICIONES

- Elaboración del presupuesto
- Elaboración de las justificaciones de desviación presupuestal
- Control de presupuesto del ejercicio
- Elaboración y control de las requisiciones
- Elaboración del catálogo de materiales
- Agilizar trámites y el seguimiento de las requisiciones
- Proporcionar datos para el informe mensual, semestral y anual
- Elaboración de trabajos especiales

**EQUIPO, VESTUARIO Y MATERIALES DE OFICINA**

- Recepción de equipos y vestuario
- Elaboración de controles administrativos
- Elaboración de programas de entrega de equipo y vestuario
- Recepción y entrega de materiales de oficina
- Agilizar trámites para la entrega de equipo y vestuario
- Elaboración del informe mensual, semestral y anual
- Elaboración de trabajos especiales

RESPONSABLE DEL AREA DE RECURSOS MATERIALES  
(UN AYUDANTE ADMINISTRATIVO NIVEL-2)

- Coordinar la elaboración del presupuesto.
- Coordinar la elaboración y control presupuestal.
- Coordinar la elaboración del informe de desviaciones presupuestales.
- Coordinar la elaboración y control de las requisiciones.
- Coordinar la agilización de las requisiciones.
- Coordinar la elaboración de catálogo de materiales.
- Coordinar la elaboración de metas.
- Coordinar la recepción de los equipos y vestuario.
- Coordinar los programas de entrega de equipo y vestuario.
- Coordinar la recepción y entrega de materiales de oficina.
- Coordinar la elaboración de controles administrativos.
- Elaboración de los informes mensuales, semestrales y anuales.

## REQUISICIONES

## (2 ASISTENTES ADMINISTRATIVOS NIVEL-5)

- Auxiliar en la elaboración de requisiciones de materiales, herramientas, equipos de seguridad, vestuario y material de oficina.
- Elaborar controles del estado de las requisiciones surtidas, canceladas, pendientes y modificadas.
- Mantener actualizado el control interno de las requisiciones por cada departamento.
- Controlar y archivar las requisiciones por departamento, - partida presupuestal, número de abastecimiento y número interno del departamento.
- Coordinar la elaboración y control del catálogo general de materiales, herramientas y equipo.
- Elaborar el informe mensual, semestral y anual.
- Controlar los vales de entrada del almacén.
- Recopilación de información para la elaboración del presupuesto.
- Recopilación de datos para la elaboración de presupuestos futuros.



- Control del presupuesto durante el ejercicio en vigor.
- Coordinación en la elaboración de justificaciones de las desviaciones presupuestales.
- Coordinación en la elaboración en las modificaciones de los presupuestos.
- Elaborar informe mensual, semestral y anual.
- Auxiliar en los controles de las requisiciones.

EQUIPO, VESTUARIO Y MATERIALES DE OFICINA  
(DOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS NIVEL-4)

- Elaboración de controles de material de oficina, equipo y vestuario.
- Controlar la entrega de equipos de trabajo.
- Controlar la entrega de vestuario.
- Controlar la entrega de material de oficina
- Elaborar programa de reabastecimiento de equipo, vestuario y material de oficina.
- Revisión y control de mobiliario y equipo de oficina.
- Revisión y control de inventario de vehículos.
- Control de equipo y vestuario entregado por departamento.
- Elaborar informe mensual, semestral y anual.

RESPONSABLE DEL AREA DE RECURSOS FINANCIEROS  
(UN AYUDANTE ADMINISTRATIVO NIVEL-1)

- Coordinar la elaboración del reembolso.
- Coordinar los controles del reembolso.
- Coordinar los gastos del reembolso.
- Coordinar el seguimiento del reembolso.
- Coordinar el informe mensual, semestral y anual.

CAJA CHICA O FONDO REVOLVENTE  
(UN ASISTENTE ADMINISTRATIVO NIVEL 5)

- Recopilación de información para la elaboración del reembolso.

- Elaboración de controles del reembolso.

en: - Materiales consumidos

- Cantidad

- Frecuencia

- Control del fondo revolvente en suma gastadas por día, semana, mes.

- Auxiliar en la elaboración del informe, mensual, semestral y anual.

CAPITULO III  
MANUAL DE BIENVENIDA

- 3.1. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE BIENVENIDA
- 3.2. TIPOS DE MANUALES DE BIENVENIDA
- 3.3. INTRODUCCION
- 3.4. OBJETIVO
- 3.5. HISTORIA DEL METRO
  - 3.5.1. EN EL MUNDO
  - 3.5.2. EN MEXICO
  - 3.5.3. ESTRUCTURA ORGANICA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO

### 3.1. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE BIENVENIDA

La importancia del manual de bienvenida es con el objeto que el empleado en su primer contacto tenga una buena imagen del sistema y de la Gerencia en que va a laborar, considerando - que la primera impresión es la que perdura y esta hay que - mantenerla viva.

Tomando en cuenta que el nuevo empleado viene motivado, ya - sea porque, es su primer trabajo o el estímulo de pertenecer a una gran institución como es el Sistema de Transporte Co-- lectivo (METRO).

El manual de bienvenida es uno de los medios por el cual se puede incrementar esta motivación, por otro lado el manual - de bienvenida sirve como un medio de comunicación e integra-- ción, porque presenta una visión general del sistema, de la Gerencia y de su unidad de trabajo y sirve como un medio de integración y orientación al empleado de nuevo ingreso.

Digámoslo así en una presentación en familia.

### 3.2. TIPOS DE MANUALES DE BIENVENIDA

Existe un solo tipo de manual de bienvenida que es de tipo general, pero esto no impide que se pueda dividir en manual de bienvenida a nivel de gerencia o por departamento.

No existe un criterio definido para la elaboración del manual, esto dependerá de la magnitud, necesidades, área de aplicación o habilidades del administrador. Cabe hacer la aclaración que cualquiera que sea el manual de los antes mencionados, no perderá su esencia que es el de dar la bienvenida y presentación de la institución al nuevo empleado.

La diferencia que existirá del manual general al de gerencia o departamento es la siguiente:

El manual general contendrá un panorama general hasta el nivel gerencias o en su caso departamentos con sus funciones respectivas, y el de gerencia o departamento contendrá un panorama más amplio de su estructura para mejor ubicación del nuevo empleado en la gerencia, departamento y su área de trabajo.

Esta es la variante que presentan uno y otro, su demás contenido será igual como lo muestro en el Capítulo I, Inciso 4.

### 3.3. INTRODUCCION

Este manual contiene algunos de los principales elementos de un futuro compromiso mutuo, las responsabilidades del sistema con usted y las suyas para el sistema, es por esto y muchas razones más, que deseamos poner a su disposición todo un conjunto de información, así como la estructura orgánica, las condiciones de trabajo y perspectivas que le ofrece la gerencia de obras, con el objeto - que se adapte más fácil y rápidamente ya que usted es parte importante de este organismo.

Este le permitirá conocer aspectos que todo empleado de la gerencia de obras, debe saber y además constituirá una fuente de consulta para muchos años, que durará su relación con nosotros.

En su unidad de trabajo encontrará un ambiente sano, el cual estamos seguros se integrará con satisfacción y gran responsabilidad, siendo esto un nuevo incentivo para la constante superación en su carrera y autorealización profesional.

¡SI! ahora usted forma parte de una organización dinámica y de una constante evolución y progreso. usted no



encontrará aquí un sustituto para el diálogo personal que deberá generarse entre usted y su superior o jefe inmediato.

Tampoco pretendemos agotar en estas escasas páginas la información sobre cada uno de los temas, - de modo que para mayores informes o aclaraciones de - dudas, no vacile en recurrir a nosotros, con gusto lo atenderemos: Area Administrativa.

#### 3.4. OBJETIVO

Darle a conocer un panorama general de la estructura y funcionamiento de la gerencia de obras: así como de las condiciones de trabajo, prestaciones y responsabilidades, de manera tal que se le facilite familiarizarse e integrarse de una manera ágil e inmediata a la gerencia de obras y a su unidad de trabajo.

### 3.5. HISTORIA DEL METRO

#### 3.5.1. EN EL MUNDO

EL METRO nació hace más de un siglo en la Ciudad de Londres, como consecuencia de la necesidad que tenía la población de acudir al Centro de la Ciudad, en aquellos días la más poblada del mundo. La afluencia diaria de personas que se tenía entonces, era de 750,000, ésto originó que un grupo de hombres de empresa crearán una Compañía para resolver este problema, a la cual denominaron North Metropolitan Railway Company, el primer Metro llevaría precisamente este nombre. En Londres este sistema de transporte se llama Metro Underground o más familiarmente Tube.

La tracción en aquel primer Metro se hacía por medio de locomotoras de vapor, las que utilizaban carbón como combustible, provocando molestias para los usuarios.

Más tarde habrían de construirse sistemas de transporte, los cuales funcionarían con energía eléctrica, en muchas Ciudades en crecimiento.

Actualmente funcionan más de 40 Metros, 35 de los cuales están siendo ya ampliados incluyendo el de México. Aproximadamente 100 Ciudades contarán dentro de unos años sistemas rápidos de transporte colectivo.

Nuestro Sistema es uno de los más recientes - que ha logrado aprovechar experiencias ajenas, adaptando a nuestras condiciones la tecnología adecuada para la implantación de sistemas de construcción de nuestro Metro.

## 3.5.2. EN MEXICO

Casi al finalizar la década de los sesentas, nuestra Ciudad contaba con aproximadamente 5'000,000 de habitantes, por lo que la necesidad de disponer de un sistema rápido de - - transporte colectivo, que fuera eficaz, que permitiera la comunicación de Norte a Sur y de Este a Oeste, que contribuyera a - evitar la contaminación ambiental y que fuera de bajo costo - para el usuario, fueron los motivos principales para que el 29 de Abril de 1967, apareciera en el Diario Oficial el Decreto de creación del Sistema de Transporte Colectivo, que consistía en construir, operar y explotar un tren rápido, con recorrido subterráneo y superficial.

Las obras de construcción se iniciaron el 19 de - Junio de 1967, es decir, 50 días después de la publicación del Decreto; y su red de Líneas se dió de la siguiente forma:

LINEA 1

TRAMO	FECHA DE INAUGURACION	ESTACIONES
Zaragoza-Chapultepec	5 de Septiembre de 1969	16
Chapultepec-Juanacatlán	11 de Abril de 1970	1
Juanacatlán-Tacubaya	20 de Noviembre de 1970	1
Tacubaya-Observatorio	1 de Junio de 1972	1
Zaragoza-Pantitlán	22 de Agosto de 1984	1
Total en operación		20

LINEA 2

TRAMO	FECHA DE INAUGURACION	ESTACIONES
Tasqueña - Pino Suárez	1 de Agosto de 1970	11
Pino Suárez- Tacuba	1 de Septiembre de 1970	11
Tacuba-Cuatro Caminos	22 de Agosto de 1984	2
Total en operación		24

LINEA 3

TRAMO	FECHA DE INAUGURACION	ESTACIONES
Tlatelolco-Hospital General	20 de Noviembre de 1970	7
Tlatelolco-La Raza	25 de Agosto de 1978	1
La Raza-Indios Verdes	1 de Diciembre de 1979	3
Hospital General-Centro Médico	7 de Junio de 1980	1
Centro Médico-Zapata	25 de Agosto de 1980	4
Zapata-Universidad	30 de Agosto de 1983	5
Total en operación		21

LINEA 4

TRAMO	FECHA DE INAUGURACION	ESTACIONES
Martín Carrera-Candelaria	29 de Agosto de 1981	7
Candelaria-Santa Anita	26 de Mayo de 1982	3
Total en operación		10

LINEA 5

TRAMO	FECHA DE INAUGURACION	ESTACIONES
Consulado-Pantitlán	19 de Diciembre de 1981	7
La Raza-Consulado	1 de Julio de 1982	3
Politécnico-La Raza	30 de agosto de 1982	3
Total en operación		13

LINEA 6

TRAMO	FECHA DE INAUGURACION	ESTACIONES
El Rosario-I. del Petroleo	21 de Diciembre de 1983	7
Total en operación		7

LINEA 7

TRAMO	FECHA DE INAUGURACION	ESTACIONES
Tacuba-Auditorio	20 de Diciembre de 1984	4
Auditorio-Tacubaya	23 de Octubre de 1985	2
Tacubaya-Barranca del Muerto	20 de Diciembre de 1985	4
Total en operación		10





## CAPITULO IV

## MANUAL DE BIENVENIDA PARA LA GERENCIA DE OBRAS

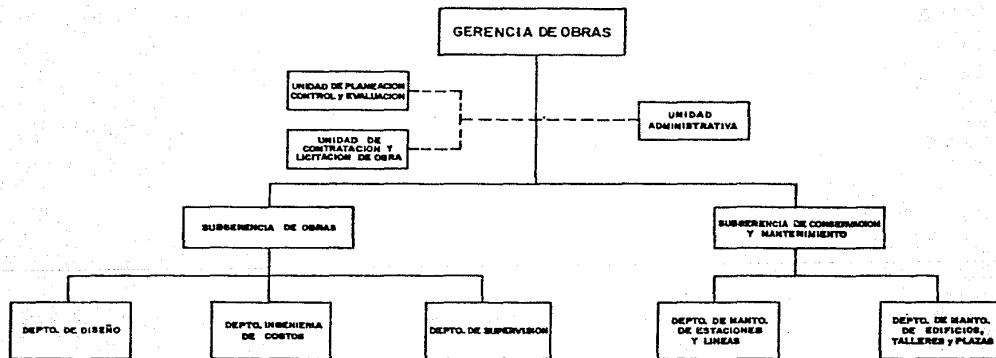
- 4.1. GERENCIA DE OBRAS
- 4.2. ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OBRAS
- 4.3. CREACION Y MODIFICACIONES DE LA GERENCIA DE OBRAS
- 4.4. UNIDAD DE PROGRAMACION, CONTROL Y EVALUACION
- 4.5. UNIDAD DE LICITACION Y CONTRATACION DE OBRA
- 4.6. UNIDAD ADMINISTRATIVA
- 4.7. SUBGERENCIA DE OBRAS
  - 4.7.1. DEPARTAMENTO DE PROYECTOS
  - 4.7.2. DEPARTAMENTO DE COSTOS
  - 4.7.3. DEPARTAMENTO DE SUPERVISION
- 4.8. SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO DE OBRA CIVIL
  - 4.8.1. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS, TALLERES Y PLAZAS
  - 4.8.2. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ESTACIONES Y LINEAS
- 4.9. CONDICIONES DE TRABAJO
  - 4.9.1. DATOS PERSONALES
  - 4.9.2. ACCESO AL METRO
  - 4.9.3. LUGARES Y HORAS DE TRABAJO
  - 4.9.4. DIAS DE PAGO

**4.10. RESPONSABILIDADES****4.10.1. PRESENTACION PERSONAL****4.10.2. PUNTUALIDAD****4.10.3. CONFIDENCIALIDAD****4.10.4. CORTESIA****4.11. PRESTACIONES****4.11.1. COMEDOR****4.11.2. AGUINALDO****4.11.3. FONDO DE AHORRO****4.11.4. PRESTAMOS PERSONALES****4.11.5. SEGURO DE VIDA****4.11.6. VACACIONES****4.11.7. PRIMA DE VACACIONES****4.11.8. COMPENSACION POR ANTIGUEDAD****4.11.9. LICENCIAS****4.11.10. SERVICIO MEDICO****4.11.11. BECAS****4.11.12. ACTIVIDADES SOCIALES Y RECREATIVAS**

#### 4.1. GERENCIA DE OBRAS

La Gerencia de Obras es la encargada de dirigir las actividades mediante la coordinación y control de las áreas que la integra, estableciendo las políticas y procedimientos adecuados para optimizar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros, dando así cumplimiento a los objetivos de satisfacer las necesidades de obra nueva, remodelaciones o - - adaptaciones, así como proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo para la conservación de los edificios, plazas, talleres, estaciones y líneas.

SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (METRO)  
4.2 ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OBRAS



### 4.3. CREACION Y MODIFICACIONES

Al crearse el Sistema de Transporte Colectivo (metro éste de mandó una serie de necesidades propias, como son la construcción, remodelación de obras y el mantenimiento de las instalaciones y sus estructuras, dichas funciones fueron asigna--das para su coordinación a la Gerencia de Obras, del cual en un principio dependían los siguientes departamentos (ver or--ganigrama I).

- Unidad de Control y Evaluación
- Unidad Administrativa
- Subgerencia de Obras
- Departamento de Proyectos
- Departamento de Supervisión
- Departamentos de Costos y Presupuestos
- Departamento de Mantenimiento

Posteriormente se llevó a cabo una reestructuración órganica en la Gerencia de Obras, la cual abarcó la creación de la Unidad de Licitación y Contratación de Obras, una Subgerencia - de Conservación y Mantenimiento, el Departamento de Manteni--miento, de Estaciones y Líneas y el Departamento de Manteni--miento de Edificios, Talleres y Plazas.

(ver organigrama II)

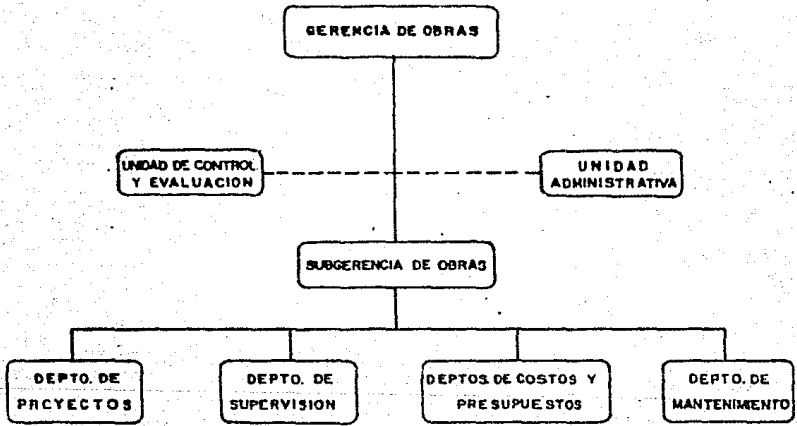
1.- La Subgerencia de Conservación y Mantenimiento de la cual dependen.

- El Departamento de Mantenimiento de Edificios, talleres y plazas.
- El Departamento de Mantenimiento de Estaciones y líneas.

Esta reestructuración se ha reflejado en los resultados obtenidos en ejecuciones de obras nuevas, remodelaciones, adaptaciones y el mantenimiento de las estructuras. Que son el producto de acciones y estrategias profesionales de suma importancia, pero de mayor relevancia es el hecho de contar con una infraestructura como la que actualmente se tiene.

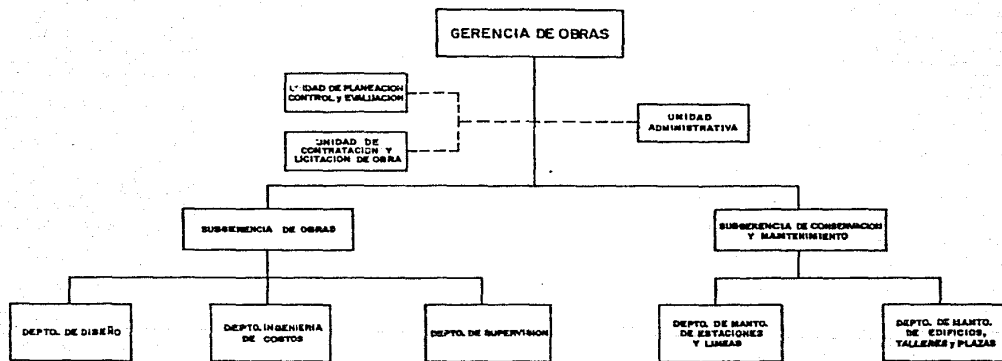
Ha sido precisamente esta organización, la herramienta que ha permitido lograr una alta eficiencia y coordinación con las diferentes áreas y departamentos.

# ORGANIGRAMA I





## ORGANIGRAMA II



#### 4.4. UNIDAD DE PROGRAMACION CONTROL Y EVALUACION

Esta unidad depende directamente de la Gerencia de Obras y es la encargada de proporcionar periódicamente la información, análisis y evaluación del estado que guardan las diferentes áreas y programas a cargo de la Gerencia de Obras a fin de optimizar la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros para la realización de los objetivos de la Gerencia.

#### 4.5. UNIDAD DE LICITACION Y CONTRATACION DE OBRA

Esta unidad depende directamente de la Gerencia de Obras y es la encargada de efectuar y verificar que los concursos de obra, convenios y contratos que se realizan con los contratistas, se apeguen a las normas, procedimientos legales y administrativos en vigor; controlándolos por medio de las estimaciones y presupuestos que presenten los contratistas y estén dentro de lo convenido.

#### 4.6. UNIDAD ADMINISTRATIVA

La unidad administrativa es parte activa de la Gerencia de -  
Obras y tiene como principal objetivo la coordinación y eje-  
cución de los procedimientos y políticas que emanan de la Ge-  
rencia, administrándolos en una forma racional, técnica y -  
uniforme conforme recursos humanos y materiales que se dispo-  
nen para el mejor desempeño de las actividades y funciones -  
encomendadas.

#### 4.7. SUBGERENCIA DE OBRAS

La Subgerencia de Obras depende de la Gerencia y su objetivo principal es coadyuvar a las necesidades de la Gerencia de - Obras, en lo referente a controlar la ejecución de las obras nuevas, remodelaciones o adaptaciones que requieren las distintas áreas del sistema verificando el cumplimiento de las especificaciones programas y costos de los proyectos.

Para que las actividades encomendadas sean realizadas satisfactoriamente cuenta con el apoyo de 3 departamentos que son:

- 1). Departamento de Diseño
- 2). Departamento de Ingeniería de costos
- 3). Departamento de Supervisión

#### 4.7.1. DEPARTAMENTO DE PROYECTOS

Es el encargado de proporcionar los elementos necesarios para la ejecución de proyectos, analizando las necesidades y determinando la factibilidad de una obra determinada, satisfaciendo así los requerimientos arquitectónicos y estructurales en calidad y funcionalidad, apoyándose en una sub Jefatura y dos áreas de proyectistas y dibujantes.

#### 4.7.2. DEPARTAMENTO DE INGENIERIA DE COSTOS

El Departamento de Ingeniería de Costo es el encargado de efectuar el procedimiento de revisión de los presupuestos que presentan los contratistas, verificando y analizando que los precios unitarios se apeguen a los programas y lineamientos legales para la cuantificación de la obra, a fin de poder conciliar y aprobar en dado caso los mismos.

#### 4.7.3. DEPARTAMENTO DE SUPERVISION

El Departamento de Supervisión realiza la actividad de supervisar a los contratistas en la ejecución de las obras, con el objeto de que estén dentro de los lineamientos y especificaciones del programa en cuanto al plazo, calidad y costo establecido, dando así cumplimiento a las políticas, actividades y objetivos que le fueron encomendados.



#### 4.8. SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO DE OBRA CIVIL

Esta Subgerencia, es la encargada de mantener en buen estado todas las instalaciones que conforman las obras civiles y arquitectónicas que son los edificios, talleres, plazas, estaciones y líneas del Sistema de Transporte Colectivo.

Siendo estas una gran variedad de estructuras, tanto metálicas como de concreto, hay necesidad de darles mantenimiento continuo, para que no disminuya la operatividad y funcionamiento con el fin de que fueron creadas.

Para el logro de este objetivo cuenta con el apoyo de dos departamentos y son:

- 1). Departamento de Mantenimiento de edificios, talleres y plazas.
- 2). Departamento de Mantenimiento de estaciones y líneas.

#### 4.8.1. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS, TALLERES Y PLAZAS

Este Departamento tiene como finalidad, mantener en estado - óptimo de operación, tanto de servicio como de seguridad y - preservar la buena imagen de los edificios, talleres, plazas, estacionamientos y laboratorios propiedad del sistema, mediante el mantenimiento continuo, en sus dos formas, el de mante nimiento preventivo mediante un programa anual de actividades y el mantenimiento correctivo o emergente.

Para el logro de este objetivo cuenta con el apoyo de:

- Subjefatura de Departamento
- Jefe de Sección
- Area de Inspección
- Area de Supervisión
- y siete áreas de apoyo
- Albañilería
- Cancelería
- Carpintería
- Cerrajería
- Pintura
- Plomería
- Ayudantes Generales

#### 4.8.2. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ESTACIONES Y LINEAS

Este Departamento tiene como finalidad, mantener en estado - óptimo de operación, tanto de servicio como de seguridad y - preservar la buena imagen en las estaciones, líneas y parade ros propiedad del sistema, mediante el mantenimiento conti-- nuo en sus dos formas. El de mantenimiento preventivo, mediante un programa anual de actividades y el mantenimiento co-- rrectivo o emergente.

Para el logro de este objetivo cuenta con el apoyo de:

- Un Subjefe de Departamento
- Un Jefe de Sección
- Un Subjefe de Sección
- Una Area de Inspección
- Una Area de Programación y Control
- Una Area de Topografía
- Tres Jefes de Turno
- Seis Areas de apoyo en:
  - Albañilería
  - Cancelería
  - Cerrajería
  - Pintura
  - Plomería
  - Ayudantes Generales

#### 4.9. CONDICIONES DE TRABAJO

##### 4.9.1. DATOS PERSONALES

Para mejor control y manejo de los empleados del Departamento, es indispensable que usted nos ayude a tener la información correcta para que se actualice su expediente, notificando al área administrativa y al Departamento de Personal cualquier cambio de datos que originalmente nos proporcionó al ingresar, como pueden ser:

- Nuevo teléfono
- Cambio de domicilio
- Cambio de estado civil
- Avance a superación en los estudios
- Capacitación especial: cursos tomados, etc.

#### 4.9.2. ACCESO AL METRO

Es indispensable que todo trabajador porte su credencial que lo acredita como empleado del Sistema. Deberá mostrarla al Personal de Seguridad que la solicite, al pasar los torniquetes y dentro de las instalaciones donde se requiera.

Dentro del sistema, hay zonas restringidas donde se limita el acceso al personal no autorizado, como lo muestra el reverso de su credencial. Sólo a personas autorizadas o que laboren en esas áreas se permite el paso.

#### 4.9.3. LUGARES Y HORAS DE TRABAJO

La jornada de trabajo de la Gerencia es de 40 horas a la semana y el horario general es como sigue:

PRIMER TURNO De 23:00 a 6:00 Hrs.  
con descansos Sabado y Domingo  
Domingo y Lunes  
Lunes y Martes

SEGUNDO TURNO De 7:00 a 15:00 Hrs.  
con descansos Viernes y Sabado  
Sabado y Domingo  
Domingo y Lunes

TERCER TURNO De 15:00 a 22:30 Hrs.  
con descansos Viernes y Sabado  
Sabado y Domingo  
Domingo y Lunes

Cabe hacer la aclaración que cada uno de los Departamentos - tiene un horario específico de su personal. Los horarios y - descansos que correspondan a cada persona, estarán determina- dos por cada Departamento y de acuerdo a las necesidades de éste, del puesto y grupo al que pertenezca.

#### 4.9.4. DIAS DE PAGO

La forma de pago que utiliza el Sistema para cubrir el sueldo de sus empleados es en efectivo y por quincena, mediante un recibo que contenga el total de percepciones y de deducciones de la quincena que corresponda.

El pago debe hacerse los días 14 y penúltimo de cada mes, de caer estos en fechas inhábiles, el pago se hará el día o los días inmediatos anteriores.

Para que el empleado tenga conocimiento de donde se le cubrirá su sueldo, se colocarán en lugares visibles, circulares - que informen del día, lugar y hora de pago.

Sólo se pagará el sueldo al interesado, mostrando la credencial que lo acredita como trabajador del metro.

En casos de fuerza mayor, se pagará el sueldo a un familiar, mediante carta poder debidamente autorizada y sellada por el Departamento de Personal.

#### 4.10. RESPONSABILIDADES

##### 4.10.1. PRESENTACION PERSONAL

La presentación personal es importante, porque refleja la personalidad y estado anímico del individuo y contribuye a la imagen que el usuario se forma del Sistema.

Para tal efecto, se proporcionan uniformes para el desempeño de sus funciones.

El comportamiento personal de los empleados del Sistema, debe estar de acuerdo con las expectativas de los usuarios. Cuando los trabajadores estén laborando en las diferentes áreas o viajando en el convoy y haya necesidad de dirigirse a los usuarios, deberán considerar que se trata de personas de todas las edades y de las formaciones más diversas, cuidando así la buena imagen tanto del trabajador como del Sistema.



#### 4.10.2. PUNTUALIDAD

El trabajo depende de la cooperación y las actividades coordinadas de diversas personas. Las faltas o atrasos de un empleado, obviamente interfieren en el trabajo de equipo y pueden generar dificultades.

El Area Administrativa controla las faltas y atrasos, teniendo en cuenta, junto con otros factores, en el análisis para promociones, mediante concursos.

El horario está estipulado en el apartado lugares y horas de trabajo; ahora bien, respecto a la hora de entrada el trabajador tiene derecho de checar la tarjeta media hora antes del tiempo fijado y 10 minutos después de tolerancia, para considerar su asistencia normal; después de los 10 minutos, se tienen 20 minutos más, sólo que éstos ya van a ser considerados como retardo, en la inteligencia que acumulándose 4 retardos en una quincena, el trabajador se hará acreedor a un día de suspensión, el cual se le notificará por escrito y se enviará copia de este documento al expediente del empleado.

Al terminar las labores del día, el trabajador deberá checar su tarjeta de salida, cuidando que el tiempo en el que lo haga no deberá exceder de 30 minutos.

Cabe hacer la aclaración que si en el transcurso del mes el empleado no tiene retardos, faltas y presenta buena conducta se hace acreedor de 3 días de salario como estímulo que será reflejado en su sobre de pago cada fin de mes.

#### 4.10.3. CONFIDENCIALIDAD

La operatividad y administración del metro son de tipo confidencial. Ninguna información debe ser suministrada a extraños y ni siquiera a compañeros de trabajo, a menos que tengan ingerencia en tales asuntos. Debe conservarse estrictamente el secreto profesional.

Los libros, manuales, formularios, herramientas, etc., son propiedad del Sistema y no deben salir de las instalaciones. En el caso de que se entregue algún documento o información a personas ajenas, se requerirá de autorización oficial por escrito.

Al terminar las labores del día, cada trabajador deberá guardar todos sus implementos de trabajo, en los lugares designados para este efecto, para que queden debidamente protegidos.

#### 4.10.4. CORTESIA

Una actitud amable en la actividad diaria de los empleados - es una condición fundamental para preservar la buena imagen del Sistema, considerando que una buena opinión de los usuarios depende no sólo del servicio que presta, sino también - del modo como se presta.

Una actitud cortés debe manifestarse también con los demás - compañeros de trabajo; así como en las conversaciones telefónicas. Un comportamiento de este tipo redundará en su beneficio.

#### 4.11. PRESTACIONES

##### 4.11.1. COMEDOR

En los Talleres Zaragoza, Tasqueña y Ticomán; se encuentran localizados los comedores. Todos los empleados tienen acceso a éste servicio mediante la presentación de su credencial, un boleto que conforma la planilla que mensualmente se les proporciona, así como el pago de una mínima cantidad, a la persona que directamente los atiende.

El empleado dispone de 30 minutos para tomar alimentos. Los empleados que no tengan esta prestación por estar lejos del comedor se le otorga en efectivo mensualmente en su sobre de cobro.

Cada uno de los Departamentos determina el horario de salida, de acuerdo a sus necesidades.

#### 4.11.2. AGUINALDO

Este beneficio económico consiste en el pago de 40 días de sueldo base, de los cuales, la mitad se paga durante la primera quincena del mes de diciembre y la otra mitad se paga en la primera quincena del mes de enero.

En el caso de que el empleado no haya trabajado durante todo el año, recibirá la parte proporcional que corresponda al tiempo que haya trabajado.

#### 4.11.3. FONDO DE AHORRO

Para fomentar el hábito del ahorro entre su personal, tanto el Sistema como el empleado aportan un cierto porcentaje so  
bre el sueldo base, al fondo de Ahorros.

El empleado interesado en engrandecer su cuenta de ahorros verá el fruto de su esfuerzo al finalizar cada año, puesto que su dinero habrá generado intereses libres de impuestos. Además, podrá solicitar préstamos de igual cantidad a la que tenga ahorrada y los descuentos serán quincenales o has  
ta el final del ejercicio.

#### 4.11.4. PRESTAMOS AL PERSONAL

Después de transcurrido 6 meses de la fecha de ingreso, el -  
trabajador tiene derecho a un préstamo de acuerdo a la tabla  
que se presenta.

El empleado realizará estos trámites por medio del Sindicato,  
el cual hará las gestiones necesarios ante el ISSSTE.



TABLA AUTORIZADA POR EL I.S.S.S.T.E. PARA  
LA TRAMITACION DE PRESTAMO A CORTO PLAZO  
DE ACUERDO AL SUELDO MINIMO BUROCRATICO.  
(1986)

ANTIGUEDAD DEL TRABAJADOR	FACTOR SOBRE EL SALARIO MINIMO BUROCRATICO	MONTO DEL CREDITO
6 MESES A 4 AÑOS	3.3	\$ 115,500.00
4 AÑOS A 5 AÑOS	4.0	140,000.00
5 AÑOS A 7 AÑOS	5.0	175,000.00
7 AÑOS A 10 AÑOS	5.5	192,500.00
10 AÑOS A 14 AÑOS	6.0	210,000.00
14 AÑOS A 18 AÑOS	7.0	245,000.00
18 AÑOS A 22 AÑOS	8.0	280,000.00
22 AÑOS A 26 AÑOS	9.0	315,000.00
26 AÑOS O MAS	10.0	350,000.00

#### 4.11.5. SEGURO DE VIDA

Desde su primer día de trabajo los empleados del Sistema que dan protegidos con un seguro de vida, por el que no tienen - que pagar cantidad alguna.

El asegurado debe asignar uno o más beneficiarios que no ten gan impedimento legal, ni sean menores de edad; de esta forma no se presentan problemas con los beneficios del seguro.

#### 4.11.6. VACACIONES

Cada persona tiene la necesidad de reponer periódicamente - sus energías y ésta es una obligación que debe a su familia, asimismo y al Sistema. Cada Sección programa anualmente los periodos de vacaciones de sus trabajadores, de tal manera - que el rendimiento del conjunto no resulte afectado.

Después de transcurridos 6 meses de la fecha de ingreso el empleado tiene derecho a disfrutar 2 periodos de vacaciones de 10 días hábiles cada uno en un lapso de 12 meses (1 año).

#### 4.11.7. PRIMA DE VACACIONES

El empleado recibirá una bonificación en efectivo en un 80% de su sueldo diario por el número de días hábiles de vacaciones que le correspondan.

El sueldo correspondiente a los días en que esté disfrutando sus vacaciones y la prima de vacaciones, le serán pagadas en la quincena inmediata anterior al primer día de goce de sus vacaciones.

#### 4.11.8. COMPENSACION POR ANTIGUEDAD

A partir de los 5 años de trabajar en el sistema, este paga a sus empleados quincenalmente una compensación por antigüedad, que se ve aumentada en cada quinquenio subsecuente de la siguiente forma:

De 5 años a 10 años	\$ 625.00
De 10 años a 15 años	\$ 750.00
De 15 años a 20 años	\$ 1125.00

#### 4.11.9. LICENCIAS

El Sistema concede permisos sin goce de sueldo, a solicitud del empleado, por motivos personales, que van de 1 día a 6 meses, por cada año.

También existen permisos con goce de sueldo, que no excederán de 10 días al año ni por más de 3 días en un mes, cuando exista una justificación que lo amerite se hará en forma discrecional y a juicio del jefe.

Asimismo, también existe el otorgamiento de 10 días continuos de Licencia por Matrimonio, con goce de sueldo al trabajador que lo solicite con la presentación del Acta Matrimonial correspondiente.

#### 4.11.10. SERVICIO MEDICO

Crear un Servicio Médico eficiente y confiable ha sido una meta para el Sistema. El Metro cubre todo el costo de la atención médica del empleado y de sus familiares directos, si el servicio se presta en sus clínicas y hospitales, con las que el Sistema tiene convenio.

En ningún caso serán admitidos en el Servicio Médico dependientes que tengan por sí mismos prestaciones de Seguridad Social del IMSS ó ISSSTE u otros organismos similares.

#### 4.11.11. AYUDA PARA ESTUDIOS

En un gran esfuerzo por apoyar la superación de sus empleados, el Sistema publica convocatorias para ayuda de estudios del propio trabajador o de sus hijos, que cubran los requisitos necesarios.



#### 4.11.12. ACTIVIDADES SOCIALES Y RECREATIVAS

El Sistema está consciente de que el empleado no sólo requiere de desarrollo profesional adecuada, sino también de actividades extralaborales, en la que conozca mejor a sus compañeros.

Para ello se organizan con frecuencia actividades culturales, sociales y deportivas respaldadas por el Sistema. El empleado que lo desee puede disfrutar de las instalaciones del deportivo del Metro.

En Divulgación Cultural y Deportiva tienen más detalles sobre lo anterior, así como las solicitudes correspondiente.

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

El capítulo primero se refiere a la concepción y tipos de manuales por su forma, contenido y áreas de aplicación que para su estudio se presentan en tres modalidades que son los Manuales Generales, Manuales por Area y Manuales por Sistema.

Los Manuales Generales, pueden ser el Manual General de Organización, Manual General de Políticas y el Manual General de Procedimientos, estos documentos describen la Organización, Políticas y Procedimientos que deberán observarse a nivel general de la empresa.

Los Manuales por Area son los que emanan de los Generales, sin perder su esencia y los lineamientos que estos establecen y que dan la libertad a las áreas de establecer su Organización, Políticas y Procedimientos propios de sus funciones.

Los Manuales por sistema están compuestos por una sola actividad y de un Procedimiento determinado.

También se toca el punto de la importancia de los Manuales, ya que debido al desarrollo de las empresas, el uso de los

Manuales se ha incrementado notablemente al grado de perfeccionar cada uno de ellos y los elementos que los componen, - para integrar instrumentos de una eficiencia máxima, ya que estos son un medio de comunicación y control entre todos sus niveles clarificando las decisiones de la Organización, Políticas y Procedimientos, permitiendo registrar y transmitir - en forma ordenada y sistemática la información de los objetivos, observando un funcionamiento eficiente con un mínimo de esfuerzo y como resultado un trabajo efectivo.

Y por último se habla de los principales aspectos que pueden presentarse para la elaboración de los diferentes tipos de - Manuales como los de Organización de Políticas, de Procedimientos y del Manual de Bienvenida.

El capítulo segundo presenta un Manual de Organización y la posible utilidad que puede tener para la Unidad Administrativa de la Gerencia de Obras.

Esto es con el propósito de establecer por escrito los procedimientos necesarios buscando establecer una guía que oriente para poder dirigir, vigilar, controlar, depurar y mante-

ner actualizadas las actividades del personal y las funciones de la Unidad Administrativa, para su estudio se presenta la estructura orgánica de la Unidad Administrativa, las Funciones y Actividades de la Unidad del Personal, incluyendo las correspondientes a los siguientes puestos: del Jefe de Sección, del Subjefe de Sección y tres Areas básicas que son, Area de Recursos Humanos y tres Subdivisiones de Registro y Control de Asistencia, Plantilla de Personal, Archivo y Correspondencia. El Area de Recursos Materiales y dos Subdivisiones una de Requisiciones y otra de equipo y vestuario. La tercer Area es la de Recursos Financieros y una Subdivisión que es la caja chica o fondo revolvente.

El capítulo tercero se refiere a la importancia del Manual de Bienvenida y los tipos de Manuales que pueden utilizarse, también presenta la introducción y el objetivo del Manual de Bienvenida de la Gerencia de Obras y por último presenta una breve historia del Metro en el mundo y en México, su creación y evolución.

El capítulo cuarto y último se elaboró un Manual de bienvenida para la Gerencia de Obras. Esta estructurada en dos partes, la primera parte se refiere a la organización y el funciona--

miento y evolución de la Gerencia de Obras, la segunda parte contiene los derechos y obligaciones que tienen los empleados con el sistema. Esto es con el objeto que el empleado conozca como esta estructurada y como funciona su unidad de trabajo con el fin de que se adapte lo más pronto posible y que conozca lo que tiene como derechos y obligaciones.

## RECOMENDACIONES

Para el logro de estas condiciones expuestas con anterioridad, se requiere una técnica adecuada y con métodos precisos. Independientemente del método que se realice, debe ser seleccionado de acuerdo al tipo de manual que se va a someter y su adaptabilidad a las condiciones de trabajo, aplicando los elementos necesarios, sin dejar de observar los lineamientos fundamentales de cada uno de ellos.

En base a lo anterior, la secuencia que manifiesta el presente trabajo es con la intención de introducir al lector en forma objetiva a la aplicación de lo que se expone en cada uno de los temas, teniendo que tomar en consideración, que de los procesos en la elaboración de los manuales solo se mencionaron los más usuales.

Aún cuando el propósito ha sido enmarcar cada tema con la mayor amplitud posible, se ha desarrollado con mayor apego a los manuales de organización y bienvenida, dado que son éstos los que con más generalidad se utilizan y sus características son aplicables a otros tipos de manuales como los de procedimientos y políticas. Tomando en cuenta la versatilidad de los

manuales dentro de la empresa, considerando que estas ideas - en un momento determinado pueden despertar el esfuerzo de normalización de estos manuales.

Finalmente quiero hacer la aclaración que los manuales, no - son varitas mágicas que por sí solas proporcionan un buen resultado del funcionamiento de las Empresas o Instituciones, - sino que son los medios que proporcionan los datos y la información, a fin de comprender con facilidad el trabajo, perfeccionándolo y realizándolo sin retraso y sin necesidad de esfuerzos inútiles.



## BIBLIOGRAFIA

## 1) DUHALT KRAUSS

Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas.  
Facultad de Ciencias Políticas UNAM.

## 2) VICTOR LAZARO

Sistemas y Procedimientos.  
Edit. Diana, S.A.

## 3) PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.

Dirección General de Estudios Administrativos.  
Manuales Administrativos, Guía para su elaboración  
México 1974

## 4) AGUSTIN REYES PONCE

Administración de Empresas, Teoría y Práctica.  
Edit. Limusa - Wiley, S.A.  
México 1971

## 5) MANUAL DE ORGANIZACION

Del Sistema de Transporte Colectivo  
1987

**6) CONSULTA INTERNA**

- Compendio de datos técnicos relevantes al metro
- Folletos
- Boletines