

1
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

ELABORACION DEL MANUAL ADMINISTRATIVO DE
CONTENIDO MULTIPLE PARA UNA INSTITUCION DE
SERVICIO

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGIA

P R E S E N T A :

ANGELES RESENDIZ RUTH



México D.F.

1992

TESIS CON
FALSA DE ORIGEN



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.

1
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

ELABORACION DEL MANUAL ADMINISTRATIVO DE
CONTENIDO MULTIPLE PARA UNA INSTITUCION DE
SERVICIO

T E S I S A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGIA

P R E S E N T A :



ANGELES RESENDIZ RUTH

México D.F.

1992

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INDICE GENERAL

	PAGINA
Presentación.....	1

PARTE I

CAPITULO I

LA ADMINISTRACION Y SUS DIVERSAS CORRIENTES

La Corriente Científica de Taylor y Fayol.....	2
La Escuela Humano - Relacionista.....	4
La Escuela Estructuralista.....	5
El Neohumano Relacionismo.....	7

CAPITULO II

EL PEDAGOGO Y SU FUNCION COMO ADMINISTRADOR DE INSTITUCIONES

Las organizaciones.....	8
El individuo dentro de las organizaciones.....	9
¿Por qué y para qué un pedagogo en las instituciones?.....	10

CAPITULO III

LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Antecedentes.....	12
Clasificación de los manuales administrativos.....	12
Utilidad de los manuales administrativos.....	13

PARTE II

ELABORACION DE UN MANUAL DE CONTENIDO MULTIPLE

Indice	14
Introducción.....	15
Descripción de la estructura funcional.....	17
Propuesta de reestructuración.....	107
Creación de nuevas formas.....	153

ANEXOS

Formas existentes.

PARTE I

CAPITULO I

LA ADMINISTRACION Y SUS DIVERSAS CORRIENTES

En este capítulo se pretende trazar la evolución que ha tenido la administración y ubicar nuestro trabajo desde el punto de vista teórico.

LA CORRIENTE CIENTIFICA DE TAYLOR Y FAYOL

A partir de la Revolución Industrial surge la necesidad de optimizar los procesos de producción y como respuesta a ello se inicia la ingeniería industrial y el estudio de la administración, comenzando con Federico Taylor y Henry Fayol.

Federico Taylor fué ingeniero en Filadelfia, su obra magna se tituló "Principios de Administración Científica". Estudiaba al ser humano como una máquina, sólo le interesaba explotar al trabajador en beneficio del patrón. Fué un eficientista obsesionado, no importándole los intereses de grupo. Consideraba al trabajador un instrumento más de la productividad, un ser torpe, como algo incapaz de pensar y comprender la "ciencia", porque para él administrar era hacer ciencia.

Con el estudio de tiempos y movimientos, utilizado por Taylor, que era la estructuración de un procedimiento y la racionalización de trabajo, se reducía el tiempo, logrando la productividad deseada. Debía existir, según él, una selección estricta del trabajador para la labor a desempeñar y capacitarlo para que pudiera cumplir con lo establecido. Promovió los salarios como incentivos para aumentar la productividad y propuso una organización funcional, en donde no existiera un sólo jefe del cual dependiera todo el proceso de producción, sino jefes específicos de acuerdo a la especialidad que se requiriera y pudieran instruir y dirigir a los trabajadores.

A diferencia de Taylor, Henry Fayol consideró la participación de los individuos como un elemento importante para el funcionamiento de la organización. A la dirección no como privilegio de algunos; sino a través de los principios que propone como un trabajo grupal y a los individuos con potencialidades.

Henry Fayol, ingeniero francés, descubrió que en el manejo de las organizaciones se podría llegar a una tecnificación y al establecimiento de principios que la tornaran más eficiente y menos empírica e improvisada; de ahí que su preocupación fuera integrar un cuerpo doctrinal, para lo cual propone un método encaminado a ir acumulando conocimientos válidos que integrarían la doctrina. Este método pretende observar, clasificar e interpretar hechos, instituir experiencias y enunciar reglas.

En toda organización industrial existen funciones que se interrelacionan, Fayol propuso una segmentación de operaciones o funciones; dando lugar a departamentos. Implantó el primer modelo administrativo que consiste en preveer, organizar, dirigir, coordinar y controlar, pretendiendo la racionalidad y la eficacia en todo organismo social que lo utilizará.

Propuso los siguientes principios de administración:

- a) Principios de la división del trabajo. Con lo cual se logra una mayor productividad, ya que se ramifica o divide el trabajo.
- b) Principio de la autoridad - responsabilidad. Todo aquel que tiene responsabilidad debe gozar de autoridad y viceversa, entendiéndose por autoridad "el derecho de mandar y el poder de hacerse obedecer".
- c) Principio de la disciplina. Supone obediencia, actividad y respeto.
- d) Principio de la unidad de mando. Establece que sólo debe recibirse órdenes de un sólo jefe y a un sólo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo objeto.
- e) Principio de subordinación del interés particular al interés general. Debe existir una uniformidad de objetivos o intereses.
- f) Principio de la remuneración de personal. Propone que la remuneración sea satisfactoria tanto para el trabajador como al patrón en la medida de lo posible, y que el trabajador participe en los beneficios de la empresa (utilidades y aguinaldos).
- g) Principio de la centralización. Consiste en la descentralización de responsabilidades por parte de los jefes a través de intermediarios, el fin que persigue la centralización es la mejor utilización posible de las facultades del personal.
- h) Principio de la jerarquía. No considera la jerarquía como un rango, sino como un camino que siguen las comunicaciones pasando por todos los niveles de la organización desde o hacia la máxima autoridad.
- i) Principio del orden. Determinar que haya un lugar para cada persona, es decir, que con el reclutamiento se logre obtener a la persona más apta para el puesto deseado.
- j) Principio de la equidad. Hace alusión a una combinación de benevolencia con justicia para la dirección del personal.
- k) Principio de la estabilidad del personal. Denota lo impropio de preparar personal que después se retire, por lo que es

mejor tener un jefe de mediana capacidad pero estable, a uno con mayor capacidad pero que solo pase por el lugar. La inestabilidad es probablemente causa de la mala marcha de un negocio.

- 1) Principio de la iniciativa. Consiste en la libertad de proponer y la de ejecutar la iniciativa, la cual constituye la fuente de las innovaciones y del avance: (1)

La corriente científicista cae en algunos excesos al interesarse sólo por la eficiencia interna de las instituciones.

Posteriormente surge la teoría de las Relaciones Humanas, la cual pretende una relación más humana dentro de las empresas. Sus principales exponentes fueron los sociólogos: Mayo y Roethlisberger. A través de la integración de los individuos dentro de su grupo, en su empresa o fábrica, se suponía deberá mejorar el clima de trabajo, evitaría los conflictos y aumentaría la eficiencia en la producción.

LA ESCUELA HUMANO RELACIONISTA

El humano - relacionismo, en sentido amplio, encierra todos aquellos esfuerzos tendientes al análisis de las relaciones sociales dentro de las organizaciones.

Elton Mayo realizó una investigación en una fábrica sosteniendo la hipótesis de que: las condiciones físicas de trabajo están ligadas con la producción.

Con el desarrollo de la investigación notó que:

- El trabajo es grupal y no individual como se pensaba
- El hombre se desarrolla socialmente al participar en las relaciones productivas por lo que su trabajo puede ser satisfactorio o frustrante
- El trabajo le ayuda a formar una conciencia social
- La actitud del sujeto en la empresa corresponde a objetivos e intereses grupales
- Las relaciones sociales y la comunicación pueden disminuir malos entendidos y contribuir a la integración de grupos dentro de la estructura formal.

1. Ríos Szalay Adalberto y Andrés Paniagua. Orígenes y Perspectivas de la administración. pag. 77-102

Consideraba la comunicación como la información o el mensaje de la Dirección o Gerencia de la empresa a los trabajadores, por lo que la comunicación se ve reducida a: circulares, avisos, periódicos murales, pero esta comunicación sólo está marcando la política de la empresa. Esta comunicación no permite una interacción de sujetos, ni un conocimiento de los problemas que existen en la organización referentes a las relaciones humanas entre el personal. Mayo comete el error de considerar a los grupos como irracionales y calificar como racionales y lógicos sólo a la Dirección o Gerencia, pero no consideró la importancia de las reglas y la interacción social en la organización. El humano - relacionismo, considera a la organización un tanto aislada de su contexto social y económico. Mayo pensaba que en nada afectaba la remuneración en la producción y que la motivación económica era secundaria. (2)

ESCUELA ESTRUCTURALISTA

Esta escuela realiza una síntesis de los conceptos manjeados por Mayo y Taylor.

Las características principales de ésta teoría son el estudio de una serie de conceptos ya elaborados por los estudiosos de la administración, pero además, relacionados con el medio social. Es decir, los estructuralistas conciben a las organizaciones como parte de una estructura general que es la sociedad, por lo tanto no se limitan a las organizaciones productivas, sino a todas las que integran el sistema: políticas, educativas, culturales, etc.

"Los estructuralistas, estudian las relaciones, intercambios, influencias entre las organizaciones y su medio ambiente. Ven a la organización como parte de una estructura social que se encuentra constantemente influida e influyendo a ésta (...) los estudiosos de esta escuela llegan a analizar y definir los problemas, conflictos, objetivos, e intereses y actitudes que se producen dentro de la estructura formal e informal de una unidad productiva, como relacionados íntimamente con el medio social; por tanto derivan toda una serie de reglas y procedimientos para la resolución de los conflictos de intereses, de los problemas que surgen, teniendo en cuenta las influencias del medio y no solamente los problemas internos generados dentro de la misma organización". (3)

2. Idem.

3. Ríos Szalay Adalberto y Andrés Paniagua. Orígenes y Perspectivas de la administración. pag. 114

Los estructuralistas consideran la participación de los individuos en la fijación de los objetivos de una organización, proponen una clasificación de las organizaciones de acuerdo con sus fines, en su estructura, etc.

Estudian las interrelaciones sociales que se producen dentro de la organización: las relaciones entre individuos, entre individuos y grupos, entre grupos y entre las mismas organizaciones. Esta corriente también analiza la relación entre una organización y el sistema global, social y económico.

"Dentro de las aportaciones prácticas y concretas de la corriente estructuralista se encuentra su Teoría del Conflicto. Dentro del análisis de los conflictos, los estructuralistas desarrollan una serie de técnicas, procedimientos y mecanismos que auxilian a los administradores a evitar, suavizar los conflictos dentro de una organización partiendo del hecho de que los conflictos dentro de la organización son reflejo de las contradicciones que se encuentran en la estructura social". (4)

Los autores más representativos de esta corriente de la administración, son: Renate Mayntz, Ralf Dahrendorf y Amitai Etzioni.

La corriente estructuralista analiza las relaciones entre las organizaciones y la estructura social, así que busca suavizar los conflictos.

En síntesis, hemos revisado como el enfoque eficientista de Fayol y Taylor sólo se concentraba en la planeación y coordinación interna de la institución, se observaba una falta de coordinación entre ésta y el contexto en que se halla inmersa. De aquí surgen nuevas teorías que enfatizan la influencia del medio o de los individuos en las organizaciones como las que se han revisado.

La administración moderna considera aspectos de la psicología, sociología, y de la pedagogía, pretendiendo así organizar mejor la vida del hombre y satisfacer sus necesidades de todo tipo, quedando relegado el concepto de la administración que niega la participación del hombre y que lo enajena.

Es en este marco en el que se ubican los manuales de organización, como un instrumento útil a la capacitación y con los cuales se pretende que el sujeto tome parte activa, se sepa integrante de la organización y contribuya al cambio, satisfaciendo al mismo tiempo sus necesidades de toda índole.

EL NEOHUMANO RELACIONISMO

Esta corriente propone el desarrollo de técnicas y procedimientos más sofisticados para el control de estas relaciones humanas que se producen dentro de la organización productiva.

Mientras que para los estructuralistas la sociedad era un cúmulo de organizaciones donde se dan relaciones formales e informales, en la que hay una interacción entre el medio y las organizaciones; los Neohumano - relacionistas, se centran exclusivamente en la organización, no contemplan el contexto. Sino que analizan las relaciones humanas dentro de la organización y buscan mayor estabilidad dentro de la misma. De alguna manera tratan de elevar el nivel de eficiencia y productividad. Por lo antes expuesto sólo se ocupa de las organizaciones productivas.

Considera que la autoridad no es el mejor medio para establecer el control, sino que al ser el trabajo un elemento vital en la vida social del hombre; tiene que hallar satisfacción en éste, y en la manera en que se involucre en su trabajo, en que participe, se establece control sobre las actividades productivas.

De aquí surge el término "Administración por Objetivos".

A través de ésta se propone que cada miembro de la empresa se responsabilice de los procedimientos en que interviene, de esta manera queda atrás el concepto de autoridad, para establecer control porque ahora cada miembro se regula, se autocontrola. Tiene libertad de decidir, de pensar, en lo concerniente a su labor; pero son decisiones secundarias, las grandes decisiones las toman los directivos.

Los principales expositores de la corriente Neohumano - relacionista son: Leavitt, Parkinson, Peter y Douglas Mc. Gregor.

CAPITULO II

EL PEDAGOGO Y SU FUNCION COMO ADMINISTRADOR DE INSTITUCIONES

Para entender la función del pedagogo como administrador de instituciones, es necesario definir a las organizaciones y ubicar a los individuos dentro de las mismas para comprender las relaciones que se generan y finalmente ubicar al profesional de la pedagogía en este contexto.

LAS ORGANIZACIONES

La sociedad se caracteriza por su organización multifacética y por el elevado número de formaciones sociales complejas conscientes de sus fines y racionalmente constituidas.

Estas formaciones sociales son llamadas organizaciones, las cuales pueden ser educativas, empresariales, industriales, eclesiásticas, etc. Todo individuo esta inmerso en alguna o muchas organizaciones.

La organización es un elemento importante en la dinámica social al activar diferentes aspectos de la sociedad.

Es importante enfatizar que las organizaciones ..."constituyen unidades integrales, dentro de las cuales cualquier cambio afecta a la estructura misma y a su medio en conjunto" (5). Así como que las instituciones forman un sistema, dentro de un suprasistema y que dentro de ellas manejan subsistemas.

Las organizaciones son sistemas abiertos en constante interacción con su entorno; por lo que se comunica y recibe retroalimentación; con lo cual busca el equilibrio.

También es importante señalar que toda organización es un centro educativo, dada la influencia que recibe de su medio y la influencia que ejerce sobre éste.

EL INDIVIDUO DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

La importancia de los individuos se ha visto soslayada dentro de las organizaciones, se ha dado prioridad a los recursos técnicos y financieros, relegando el cúmulo de conocimientos que el individuo puede aportar y así contribuir al desarrollo de la organización. Esto en parte se ha visto determinado por la concepción que el hombre ha tenido del trabajo, en la cual lo ha considerado una carga y un castigo, algo que debe evitarse y en lo cual no debe emplear todas sus energías.

El individuo revoca esta concepción según se vea motivado para trabajar, en la medida en que el trabajo satisfaga sus necesidades de alimento, de realización profesional y personal. De manera tal, que el trabajo sea un medio para lograr otras cosas.

De aquí la importancia del pedagogo en las instituciones, porque su labor consistirá en que el individuo comprenda que no es una parte más del mobiliario de una institución, sino que es un sujeto que esta interactuando y que puede contribuir al cambio, incluso que se valore y conozca sus habilidades y aptitudes, que considere su trabajo como parte de su personalidad y no como una carga que no le permite desarrollarse. Que se sienta satisfecho de su labor y que le permita ir escalonando, aprendiendo, superándose en todo lo que emprenda de manera que eleve su nivel de vida.

Se trata entonces que el individuo aporte a la organización, de manera tal, que el sujeto crezca y se desarrolle junto con la organización.

..." los miembros y colaboradores de éstas, (de las organizaciones) cada vez exigen más que un trabajo remunerativo, un ambiente de compromiso, responsabilidad, crecimiento, logro y reconocimiento; en otras palabras, el reto de las organizaciones está en unir los intereses institucionales con los individuales en un ambiente de integración sinérgica en donde la tarea y la relación humana sean óptimas" (6)

¿POR QUE Y PARA QUE UN PEDAGOGO EN LAS INSTITUCIONES?

Podríamos ubicarlo fácilmente en las escuelas, pero ¿para qué en otro tipo de instituciones? El pedagogo es el estudioso del fenómeno educativo, y ya mencionamos que una organización es un centro en el cual se llevan a cabo procesos educativos. Los individuos están en constante devenir, adquieren nuevos conocimientos, habilidades y valores que aprenden a través de sus vivencias.

La educación no se limita a un tiempo y un espacio, por el contrario, la educación es continua y permanente. Y dentro de las organizaciones una manera en la que se aprende "formalmente" es mediante la capacitación, pero el individuo aprende "informalmente" a través de todas las influencias que recibe del medio y que las incorpora a su bagaje cultural.

Actualmente la Ley Federal del Trabajo en su artículo 153 obliga a las empresas a proporcionar educación a través de capacitación y adiestramiento. Se propone así la capacitación como un medio para lograr el desarrollo del individuo.

Y dada la formación del pedagogo puede planear, organizar y controlar los procesos educativos a emprender a través de la capacitación. Elaborar planes y programas, diseñar materiales, determinar actividades de aprendizaje y evaluar su trabajo.

De esta manera el pedagogo funge como orientador profesional, cuya función consistirá en el desarrollo de los recursos humanos, en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes, tanto para beneficio de ellos, como en beneficio de la institución.

Por otra parte, mientras más capaces y educados sean los miembros de un sociedad, se incrementará la productividad; elevándose de la misma manera el nivel de vida de los individuos.

Si bien en la administración escolar, la escuela debe organizarse para proveer y planificar de tal modo que se eleve la labor educativa y aproveche sus recursos y es necesaria una coordinación de todos los elementos y aspectos que comprendan la actividad de la escuela, (como puede ser el mobiliario, material de trabajo, disciplina, relaciones entre familia - alumno - escuela); asimismo, la función del pedagogo en la administración de instituciones es contribuir a elevar el nivel de vida de los individuos, satisfaciendo las necesidades de bienes y servicios que requiere la sociedad de los organismos sociales.

El pedagogo que coordina los elementos y aspectos que intervienen en la actividad propia del organismo que esta administrando, considera los recursos materiales, financieros y humanos y enfatizando el papel de los individuos como sujetos activos inmersos en un contexto social cambiante.

El deber de la administración es alcanzar objetivos y metas precisas, mediante el trabajo de la gente y diversos recursos, auxiliándose de la planeación, organización, ejecución y control. (conocido como Proceso Administrativo).

Ha quedado atrás la concepción de la administración como un mero instrumento para aumentar la productividad o las utilidades del empresario. Se requiere de la administración como un medio para lograr también el desarrollo personal del individuo, ya que la tecnocracia ha logrado manejarlo como a un objeto.

Es así, como se propone el papel del pedagogo como administrador de instituciones, como un profesional que pretende concientizar al sujeto de su participación en los procesos en que interviene. No sólo se trata de optimizar las funciones del personal, sino que también comprenda que forma parte de un sistema, en el cual está interactuando y que puede contribuir al cambio positivo de la empresa y mejorar las relaciones laborales.

La función del pedagogo como administrador de instituciones, implica promover dentro de los organismos sociales, que el fin no sólo es reducir costos, sino que habrá que producir bienes y servicios, satisfaciendo al mismo tiempo las necesidades sociales, psicológicas y culturales de los individuos y de la sociedad en su conjunto.

CAPITULO III

LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

ANTECEDENTES

Los Manuales Administrativos surgen durante la Segunda Guerra Mundial, dada la necesidad de tener personal adiestrado para la guerra y tienen su antecedente remoto en las tarjetas de instrucción de Taylor. Anteriormente ya se preparaban manuales en los que se proporcionaba información o instrucciones que debería seguir el personal de una empresa. De esta manera se unificaban criterios y se resolvían problemas de adiestramiento y supervisión.

Reyes Ponce, en su libro Administración de Empresas puntualiza lo siguiente:

Los manuales representan el deber ser de una institución, detallan el funcionamiento de la empresa, su estructura, sus políticas, sus objetivos, muestran las funciones de los diversos departamentos y su relación con otros. Proporcionan información básica para la planeación e implantación de medidas de reforma administrativa. Facilitan la selección de personal, mediante los análisis de puesto.

Por otra parte, los manuales de procedimientos se planean por departamento y orientan sobre las actividades precisas a seguir en la ejecución de un determinado trabajo; describen la secuencia lógica, las distintas operaciones o pasos que comprende un proceso determinado, el cual puede ser un proceso productivo o un proyecto de trabajo.

Los manuales de organización no son rígidos y permanentes, para que sean de utilidad deben revisarse periódicamente y hacerse los cambios que sean necesarios. Además, para su elaboración requieren de entrevistas con el personal, lo que permite también conocer su actitud hacia la empresa, de manera que se puedan tomar las medidas pertinentes que contribuyan a mejorar el ambiente de trabajo.

CLASIFICACION DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS:

Miguel Duhalt Krauss, en su libro Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas, da la siguiente clasificación:

Por su contenido, los manuales pueden ser:

- a) Historia de la empresa
- b) Organización
- c) Políticas
- d) Procedimientos

e) Contenido Múltiple

a) MANUAL DE HISTORIA. Es el que contiene información con respecto a el origen de la empresa: fundación, crecimiento, objetivo, logros, tradición y administración actual.

b) MANUAL DE ORGANIZACION. Es el que expone con detalle la estructura de la empresa y señala los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contiene gráficas de organización, descripciones de trabajo, cartas de límite de autoridad, etc.

c) MANUAL DE POLITICAS. Es el que codifica las políticas de una empresa marcando los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades, en las distintas áreas de actividad.

d) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Es el que señala el procedimiento preciso a seguir para ejecutar un determinado tipo de trabajo. Describe, en su secuencia lógica, las distintas operaciones o pasos de que se compone un proceso, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

e) MANUAL DE CONTENIDO MULTIPLE. Es el que contiene material de dos o más de los tipos antes mencionados, o cuyo contenido no pueda quedar clasificado en ninguno de ellos.

UTILIDAD DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Eliminan confusión, evitan la duplicidad de funciones, disminuyen cargas de supervisión, sirven de base al adiestramiento, ayudan a programar el trabajo y simplificarlo, evitan la implantación de procedimientos incorrectos, facilitan la selección de nuevos empleados, unifican criterios, lo cual ayuda a tener un mejor control de normas y procedimientos; sirven para evaluar normas y problemas, permiten conocer la rutina de trabajo aún cuando el empleado está ausente y clasifican la estructura de la organización y su responsabilidad. También son útiles para determinar las necesidades de capacitación.

PARTE II

ELABORACION DE UN

MANUAL DE CONTENIDO MULTIPLE

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
1991

I N D I C E

Pag.

INDICE DE ORGANIGRAMAS

INDICE DE FLUXOGRAMAS

DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL

Introducción	15
Historia de la empresa	17
Objetivos.....	19
Políticas.....	21
Estructura	26
Procedimientos	35
Anexos. Formas existentes	

PROPUESTA DE REESTRUCTURACION

Origen de la propuesta de reestructuración	107
Fines de la propuesta de reestructuración	111
Organigramas	113
Lista de deberes de los puestos directivos.....	119
Propuesta descripción de puestos	121
Procedimientos	145
Creación de nuevas formas.....	153
Conclusiones	157
Bibliografía	159

INDICE DE FLUXOGRAMAS

No. de Proce dimiento.	Nombre del procedimiento	Pag.
1	Solicitud de crédito FONACOT.....	35
2	Solicitud de crédito INFONAVIT.....	36
3	Descuento por nómina para pago al INFONAVIT.....	38
4	Descuento por nómina para pago al FONACOT.....	39
5	Elaboración de nómina semanal.....	40
6	Elaboración de nómina reversada.....	42
7	Pago de cheques de nómina no cobrados por el personal operativo.....	43
8	Elaboración de cheque por pago de cumpleaños.....	44
9	Elaboración de finiquitos.....	45
10	Pago de finiquito a los ex-empleados operativos.....	46
	Fluxograma de forma: finiquito.....	47
11	Elaboración de nómina complementaria.....	48
12	Elaboración de nominal quincenal.....	49
13	Solicitud de permiso hasta por tres días.....	51
14	Solicitud de permiso hasta por catorce días.....	52
15	Solicitud de permiso por más de catorce días.....	53
16	Seguimiento de incapacidades, permisos y faltas del personal operativo.....	54
17	Incapacidades por accidente de trabajo.....	55
18	Elaboración del listado de bajas del personal operativo.....	56
19	Recepción de incapacidades.....	57
20	Reporte para el servicio subcontratado SICOMSE (Sistemas Computarizados en Seguridad Social, S.A. de C.V.).....	58
21	Reposición de cheques extraviados de nómina.....	59
22	Elaboración de la requisición de personal operativo.....	60
23	Contratación de personal operativo.....	61
24	Integración de expedientes del personal operativo..	62
25	Control del personal suplente.....	63
26	Renuncias del personal operativo.....	64
27	Solicitud de préstamo a la Caja de Ahorro.....	65
28	Retiro de las aportaciones a la Caja de Ahorro.....	66
29	Depósitos bancarios.....	67
30	Pago a proveedores.....	68
31	Ventas por participación en Concurso.....	69
32	Ventas originadas vía telefónica.....	71
33	Procedimiento operativo en iniciación del servicio de limpieza.....	73
34	Autorización de contrato por el cliente.....	74
35	Autorización de anexos por el cliente.....	75
	Fluxograma de forma: anexos.....	76
36	Requisición de materiales.....	77
37	Entrega de materiales en el domicilio del cliente..	78

	Fluxograma de forma: solicitud de materiales.....	79
38	Entrega de uniformes por contratación.....	80
39	Entrega de uniformes por requisición de supervisores.....	81
40	Entrega de uniformes por memorándum del supervisor.....	82
41	Frecuencias de supervisión a los domicilios de los clientes.....	83
42	Trámite de Responsabilidad Civil en daños a terceros.....	84
	Fluxograma de forma: carta de reclamación.....	86
43	Cobranza en las facturas de servicios.....	87
	Fluxograma de forma: factura.....	89
44	Facturación de servicios por incremento y decremento de personal.....	90
45	Facturación por iniciación de servicios.....	92
46	Facturación por servicios especiales.....	93
47	Facturación de servicios por incremento y decremento de personal en bancos.....	94
48	Registro del consumo de materiales del mes.....	95
49	Elaboración de la Cédula de antigüedad de saldos de clientes por servicios.....	96
50	Elaboración de Conciliaciones bancarias.....	97
51	Elaboración del Cálculo del Impuesto al Valor Agregado.....	98
52	Elaboración del Cálculo de Impuestos sobre Nóminas: 2%, 5%, 1% e ISPT.....	99
	Fluxograma de forma: declaración de impuestos.....	100
53	Cierre del mes contable.....	101
54	Elaboración de estados financieros.....	103
55	Elaboración de hoja de costos.....	105

INDICE DE FLUXOGRAMAS POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO DE PERSONAL	PAG.
Control del personal suplente.....	63
Descuentos por nómina para pago al FONACOT.....	39
Descuento por nómina para el pago al INFONAVIT.....	38
Elaboración de cheques por pago de cumpleaños.....	44
Elaboración de finiquitos.....	45
Elaboración del listado de bajas del personal operativo.....	56
Elaboración de nómina complementaria.....	48
Elaboración de nómina quincenal.....	49
Elaboración de nómina reversada.....	42
Elaboración de nómina semanal.....	40
Elaboración de la requisición de personal operativo.....	60
Fluxograma de forma: finiquito.....	47
Incapacidades por accidente de trabajo.....	55
Pago de cheques de nómina no cobrados por el personal operativo.....	43
Pago de finiquito a los ex-empleados operativos.....	46
Recepción de incapacidades.....	57
Renuncias del personal operativo.....	64
Reporte para el servicio subcontratado de SICOMSE (Sistemas Computarizados en Seguridad Social, S.A. de C.V.).....	58
Reposición de cheques extraviados de nómina.....	59
Retiro de las aportaciones a la caja de ahorro.....	66
Seguimiento de incapacidades, permisos y faltas del personal operativo.....	54
Solicitud de crédito FONACOT.....	35
Solicitud de crédito INFONAVIT.....	36
Solicitud de permiso hasta por tres días.....	51
Solicitud de permiso hasta por catorce días.....	52
Solicitud de permiso por más de catorce días.....	53
Solicitud de préstamo a la caja de ahorro.....	65
DEPARTAMENTO DE CONTRATACION	
Contratación de personal operativo.....	61
Integración de expedientes del personal operativo.....	62
GERENCIA ADMINISTRATIVA	
Depósitos Bancarios.....	67
Pago a proveedores.....	68
GERENCIA DE OPERACION Y VENTAS	
Ventas por participación en concursos.....	69
Ventas originadas vía telefónica.....	71
Procedimiento operativo en iniciación del servicio de limpieza.....	73

DIRECCION COMERCIAL

Autorización de contratos por el cliente.....	74
Autorización de anexos por el cliente.....	75
Fluxograma de forma: anexos.....	76

DEPARTAMENTO DE OPERACION

Entrega de uniformes por contratación.....	80
Entrega de uniforme por memorándum del supervisor.....	82
Entrega de uniforme por requisición de los supervisores.....	81
Frecuencias de supervisión a los domicilios de los clientes.....	83
Requisición de materiales.....	77
Trámite de responsabilidad civil por daños a terceros.....	84
Fluxograma de forma: carta de reclamación.....	86

DEPARTAMENTO DE ALMACEN

Entrega de materiales en el domicilio del cliente.....	78
Fluxograma de forma: solicitud de materiales.....	79

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

Cobranza de las facturas de servicios.....	87
Facturación de servicios por incremento y decremento de personal.....	90
Fluxograma de forma: factura.....	89
Facturación de servicios por incremento y decremento de personal en bancos.....	94
Facturación por iniciación de servicios.....	92
Facturación por servicios especiales.....	93

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Elaboración del Cálculo del Impuesto al Valor Agregado.....	98
Elaboración del Cálculo de Impuestos sobre Nóminas: 2%, 5%, 1% e ISPT.....	99
Fluxograma de forma: declaración de impuestos.....	100
Cierre de mes contable.....	101
Elaboración de Conciliaciones Bancarias.....	97
Elaboración de la Cédula de Antigüedad de Saldos de clientes por servicios.....	96
Elaboración de estados financieros.....	103
Elaboración de hoja de costos.....	105
Registro del consumo de materiales del mes.....	95

INTRODUCCION

Se ha preparado el presente material con el propósito de contribuir a mejorar la organización de la empresa. Razón por la que en la primera parte se describe la estructura de la organización y los procedimientos que se siguen en la empresa; y la segunda es una propuesta para mejorar el sistema.

Actualmente la empresa enfrenta problemas de desorganización causados por la alta rotación de personal operativo y administrativo, la falta de definición de funciones, el desconocimiento de los procedimientos que se realizan y el cambio del sistema de cómputo.

De aquí surge la necesidad de analizar la problemática y proponer soluciones. Inicialmente, elaborar un Manual Administrativo.

Como pedagoga interesada en el desarrollo total de la organización me aboqué en primer lugar a elaborar los instrumentos necesarios para poder evaluar la situación tales como: cuestionarios y entrevistas.

Enseguida procedí a elaborar Diagramas para describir la estructura actual de la empresa y posteriormente plantear una propuesta de reestructuración con base en la información obtenida.

Desarrollar este trabajo me ha permitido evidenciar necesidades más particulares que podrán ser consideradas en un plan de capacitación posterior.

Es importante señalar que no había nada escrito que contribuyera a la elaboración de este material, fue a partir de la recopilación de información que se logró definir políticas, objetivos, historia de la empresa, etc.

La propuesta de reestructuración tiene como base las entrevistas realizadas al personal, en las cuáles se les cuestionó acerca de cuáles son los principales problemas que enfrentan. Con tal información también se elaboraron las descripciones de puesto de cada uno de los empleados que laboran en la organización.

Un Manual Administrativo es útil mientras se actualice y se considere con fines de planeación y desarrollo. Este manual también pretende ser un instrumento que permita a los Directivos de la empresa definir y planear los objetivos y políticas que han de normar y orientar el desarrollo futuro de la empresa.

El manual contiene la siguiente información: antecedentes históricos, objetivos de la empresa, políticas de la empresa, organigramas, fluxogramas y formas utilizadas en la empresa. Los organigramas de las páginas 26 a la 31, presentan la organización de la empresa en 1990, y de ese tiempo a la fecha se han realizado modificaciones en la estructura funcional las cuales han sido paulatinas, primero se presenta la estructura y seguido de las funciones de cada órgano.

Uno de los propósitos del Manual es servir como material de apoyo al personal de nuevo ingreso, y ser utilizado con fines de adiestramiento, para que cada persona conozca no sólo cual es la parte en la que interviene, sino también de principio a fin los procedimientos que le corresponden y adquiera mayor compromiso al ejecutarlos. El Manual que a continuación se presenta es un Manual de Contenido Múltiple.

Esperamos que este Manual sea un primer intento por lograr cambios que contribuyan al desarrollo del personal y de la empresa. Y que logre mayor compromiso y superación de todos los que laboramos en ella.

HISTORIA DE LAVA TAP, S.A. DE C.V.

En ausencia de documentos que describan la historia de la empresa, la información que a continuación aparece está elaborada a partir de entrevistas con el Sr. Roberto Segura y con el Sr. Bernardo Chico Mena funcionario y propietario de la empresa respectivamente.

La empresa se inicia con el Sr. Bernardo Chico Mena que se dedicaba al lavado de tapetes, de aquí surgió el nombre de Lava Tap, por lavado de tapetes.

Esto es en el año de 1955, poco después el Sr. Chico se asocia con el Sr. Montero, el Sr. Balcazar y el Sr. Durán. Para iniciar en sociedad el servicio de limpieza.

Su primer contrato fué en la Estación de Ferrocarriles en Buenavista, su equipo de trabajo consistía en una cubeta, un cepillo y una escobetilla. Por otra parte la contratación del personal se realizaba de manera casual, esto es, con la gente que transitaba en la calle.

El trabajo se hacia tallando los pisos apoyándose en las rodillas, posteriormente empezaron a utilizar máquinas. Después del contrato de Ferrocarriles prestaron sus servicios en la unidad administrativa de Nonoalco en Tlatelolco, para entonces contaban con setenta personas.

Al trabajar para Ferrocarriles tuvieron problemas con el sindicato, por lo que tuvieron que dejar de prestar sus servicios. De ahí los contrataron para la Estación de Ferrocarriles de Monterrey, Ciudad Juárez, Torreón y Guadalajara. También en ese entonces daban servicio al Banco Nacional de México en la ciudad de Monterrey. Así fueron los inicios de Grupo Lava Tap. En la actualidad se extiende por todo el territorio nacional.

El 9 de diciembre de 1959 se constituyó formalmente la empresa Lava Tap con un capital de \$150,000.00. Iniciando contrato con el Banco Nacional de México, en el D.F., para entonces ya se empezaba a organizar la institución y se contaba con un departamento de personal.

Los empleados también realizaron su esfuerzo al tratar de mejorar la calidad de los productos de limpieza haciendo varias combinaciones. Actualmente la empresa elabora y vende algunos productos de limpieza.

Posteriormente el Sr. Chico Mena compró sus acciones al Sr. Montero y demás socios para convertirse en el principal accionista e iniciar sociedad con otros accionistas como el Sr. Olgún y el Sr. DeQuesada.

A partir de su fundación, la empresa se ha desarrollado de manera creciente dando servicio tanto en la iniciativa privada como en organismos públicos.

Mantiene vigentes a la fecha contratos por servicio de limpieza que inició desde hace 30 años, tal es el caso de Banco Nacional de México. Presta sus servicios al Museo Nacional de Antropología de la Ciudad de México desde su fundación en 1964.

También al ISSSTE le da servicio en una gran cantidad de clínicas y hospitales desde hace 22 años, tanto en el Distrito Federal como en el interior de la República.

Igualmente proporciona servicio de limpieza a la mayoría de los aeropuertos del país a través de otras compañías regionales que forman parte del Grupo Lava Tap.

La empresa da servicio a más de 400 clientes.

Cuenta con una plantilla de 3200 empleados, más de 40 unidades móviles para la supervisión del servicio y reparto de materiales. Más de 900 pulidoras de 19", 950 aspiradoras tipo industrial y 350 escaleras de distintas medidas.*

A continuación mencionaremos las compañías afiliadas que forman parte del Grupo Lava Tap:

Lava Tap, S.A. de C.V. en el D.F., Consultores de Limpieza, S.A. de C.V. en el D.F., Lava Tap de México, S.A. de C.V. que presta sus servicios en el Estado de México, Morelos y Querétaro. Lava Tap Jalisco, S.A. de C.V. con servicio en el Estado de Jalisco, Michoacán, Colima y Nayarit. Limpieza Ideal, S.A. de C.V. en el Estado de Puebla. Lava Tap Hidalgo, S.A. de C.V. presta sus servicios en el Estado de Hidalgo y Tlaxcala. Lava Tap Peninsular, S.A. de C.V. con servicios en el Estado Yucatán y Campeche, y Lava Tap Caribe, S.A. de C.V. en el Estado de Quintana Roo. Limpieza en Edificios, S.A. de C.V. en el Estado de Tabasco. Técnica de Limpieza, S.A. de C.V. en Tijuana, Mexicali, Ensenada, B.C., Hermosillo, Son. La Paz, Los Cabos, B.C. Sur, Culiacán y Mazatlán, Sin. Lava Tap Regiomontana, en el Estado de Nuevo León. Aseos y Servicios Organizados, en el estado de Tamaulipas. Lava Tap de Puebla, en Puebla. Lava Tap de Chiapas, en el Estado de Chiapas. Distribuidora Lava Tap, distribuidora de materiales de limpieza a nivel nacional. Equipos y Productos de Limpieza, S.A. de C.V. fabricación y venta de equipos de limpieza a nivel nacional. **

* Curriculum vitae de Lava Tap. Documento Interno.

** Relación de Empresas del Grupo Lava Tap en la República Mexicana. Documento Interno.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

OBJETIVOS GENERALES

- Ofrecer el mejor servicio como Empresa Líder en el ramo.
- Aumentar el número de clientes.
- Aumentar los ingresos de la empresa a través de proporcionar un mejor servicio a más clientes.
- Disponer de una organización eficiente.
- Contar con personal capacitado tanto operativo como administrativo.
- Satisfacer las necesidades de mano de obra requerida en los diferentes contratos a los que proporciona servicio la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

GERENCIA ADMINISTRATIVA:

- Contar con la mayor liquidez posible y hacer de las cuentas por cobrar efectivo disponible en el menor plazo posible.

DIRECCION COMERCIAL:

- Proporcionar los mejores servicios a los clientes.

CONTRALORIA:

- Disponer de LOS ESTADOS FINANCIEROS oportunamente para efecto de la toma de decisiones.

GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES:

- Obtener el mejor rendimiento del personal y buscar su desarrollo tanto individual como dentro de la organización
- Evaluar el desempeño de los recursos humanos.

GERENCIA DE OPERACION:

- Conocer las características de la prestación del servicio, para prever cualquier problema que pueda presentarse.
- Tener control total sobre la situación operativa.
- Evaluar el servicio proporcionado a los clientes.

GERENCIA DE VENTAS:

- Ofrecer y promover los servicios de la empresa.
- Evaluar las ventas efectuadas.

POLITICAS GENERALES

- Optimizar la prestación del servicio de limpieza, lo cual incluye calidad en los materiales de limpieza, equipo de limpieza en buenas condiciones y personal de limpieza suficiente y capacitado.
- Distribuir y coordinar el trabajo en el área de ventas para aumentar el número de clientes mediante las ventas por concurso y por cotización del servicio.
- Evaluar periódicamente el monto de las ventas a fin de planear y preveer.
- Evaluar el servicio de limpieza mediante juntas de retroalimentación con los departamentos involucrados.
- Establecer criterios periódicamente para decidir sobre el monto a cotizar en el servicio de limpieza en prospectos de ventas.
- A fin de darle continuidad a los procesos generados, cada jefe de departamento mantendrá control sobre la información que genera su área.
- Establecer y revisar periódicamente los criterios de contratación y selección de personal.
- Evaluar, cada Jefe de Departamento, el desempeño de sus subordinados.
- Los incrementos salariales deberán estar de acuerdo con las evaluaciones del personal realizadas por cada jefe de departamento.
- La capacitación será un medio a través del cual se logre el desarrollo de los recursos humanos.

POLITICAS ESPECIFICAS

Estas políticas responden a necesidades particulares de cada unidad. Son guías de acción para una mejor organización.

POLITICAS DE LA GERENCIA DE OPERACION.

- Los jefes de servicios procederán a supervisar por lo menos una vez al mes sus contratos. Además de que la frecuencia de sus visitas a los clientes será de acuerdo a la importancia y necesidades que presenten.
- El gerente de operación deberá crear los medios o métodos para obtener la retroalimentación concerniente a la administración de personal que efectúa el supervisor. También para clasificar a sus supervisores y que sirva de base para incrementos salariales.
- El depto. de operación estará obligado, por medio de los conductos establecidos, de informar a la Dirección Comercial, a la brevedad posible de cualquier incremento, decremento de personal e incluso de la cancelación del servicio. Y al departamento de crédito y cobranzas de la prestación de algún servicio especial, para su pronta facturación.
- En caso de retrasarse algún memorándum de cualquier tipo de servicio, se anexará copia del documento que lo justifique.
- El supervisor tendrá que dar aviso oportunamente de cualquier servicio que se realice, y obtendrá del cliente la carta o aviso en el que se autoriza tal servicio.
- Una vez que se confirme la iniciación de algún servicio, el departamento de operación designará un supervisor que inicie el servicio.
- El departamento de operación tendrá la obligación de tener actualizada la plantilla de personal, de acuerdo a los memorandums de incrementos y decrementos de personal e iniciaciones.
- Deberá informar al departamento de Almacén de cualquier modificación en cuanto a las rutas de los supervisores o incremento de supervisores, para una mejor distribución de los materiales.
- Deberá proporcionar al depto. de almacén las direcciones actuales y correctas de los clientes.

- Los supervisores deberán entregar la maquinaria descompuesta directamente en las instalaciones de Equipos y Productos de Limpieza.

POLITICAS DE LA GERENCIA DE VENTAS.

- Una vez ganado el concurso podrá negociarse cualquier incremento o disminución ya sea de maquinaria o de personal con el cliente.
- Una vez que se confirme la iniciación del contrato, inmediatamente se dará aviso al depto. de operación para la designación del supervisor.
- El departamento de ventas, deberá enviar mensualmente un promedio de mano de obra requerida, para que el departamento de personal haga provisión.
- Cuando haya concurso, el setenta por ciento de los empleados del departamento se ocuparán en el trabajo, siempre dejando personal disponible para dar continuidad a las visitas a futuros clientes.
- Los presupuestos deberá turnarlos el departamento de ventas al departamento de costos al día siguiente de la visita al prospecto.
- El gerente de operación y ventas señalará las prioridades en cuanto a las visitas que realizarán los supervisores de ventas.
- Los supervisores de ventas deberán realizar las visitas a los prospectos a más tardar tres días después de realizada la visita al domicilio del prospecto.
- Una vez confirmada la iniciación del servicio, el departamento de ventas deberá enviar un memorándum, para que la Dirección Comercial proceda a hacer el contrato, previniendo retrasos y que posteriormente no se pague el servicio.
- El gerente de Promoción y Ventas, evaluará las ventas mensuales revisando las hojas de datos estadísticos.
- El gerente de ventas deberá revisar que el precio que proporciona su departamento sea el correcto, a fin de evitar diferencias en precio que puedan obstaculizar la cobranza.
- Los supervisores de ventas, deberán solicitar al cliente, una vez cerrada la venta un lugar que tenga la función de bodega.

POLITICAS DE LA DIRECCION COMERCIAL.

- Los contratos por prestación de servicios, deberán ser elaborados a la brevedad posible, después de recibir el memorándum por iniciación de servicios.
- Deberá revisar mensualmente que los expedientes de los clientes estén actualizados en cuanto a contratos y anexos.
- Deberá tener un control sobre los expedientes de los clientes, para evitar extravíos.

POLITICAS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y MENSAJERIA.

- Deberá revisar mensualmente que los saldos que reporta contabilidad corresponda físicamente con los contrarecibos.
- Organizarse de manera que, la facturación mensual se tenga lista para los primeros días del mes y proceder a llevar a revisión con el cliente. Y a mediados del mes cobrar los contrarecibos vencidos.
- Mantener actualizado el listado de clientes, con los días de revisión y pago.
- Se recibirá documentación y movimientos bancarios hasta las 12:00 hrs. para una mejor distribución del trabajo.

POLITICAS DE LA GERENCIA DE COSTOS Y PRESUPUESTOS.

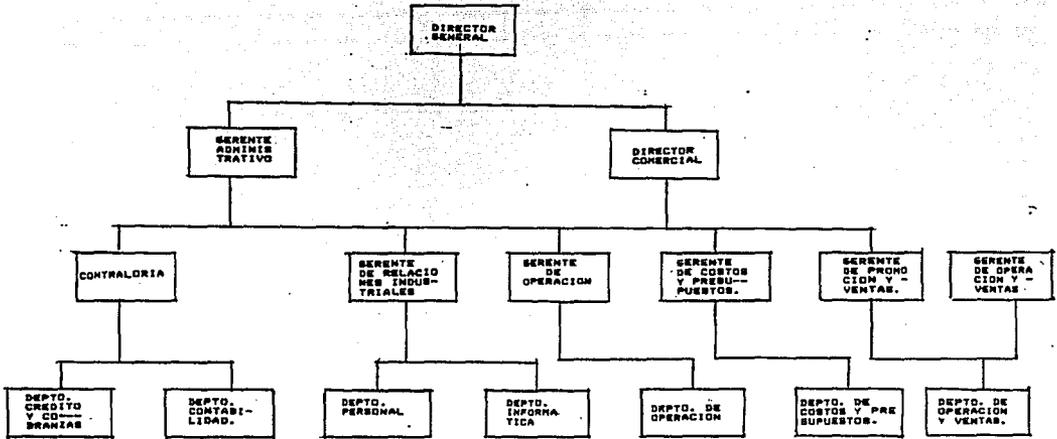
- Cotizará el servicio de limpieza a los mejores precios que pueda ofrecer la empresa.
- Dispondrá de una persona que atienda los presupuestos de futuros clientes.
- Cotizará los servicios especiales inmediatamente de recibido el memorándum por servicio especial y lo enviará a más tardar al día siguiente.
- Establecerá los parámetros para el cálculo de los servicios especiales.
- Evaluará la rentabilidad de los servicios para cancelar aquellos que no sean redituables.

POLITICAS DE LA GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES.

- Elaborar los instrumentos necesarios para la evaluación del desempeño del personal y definir los parámetros a considerar en los incrementos salariales.

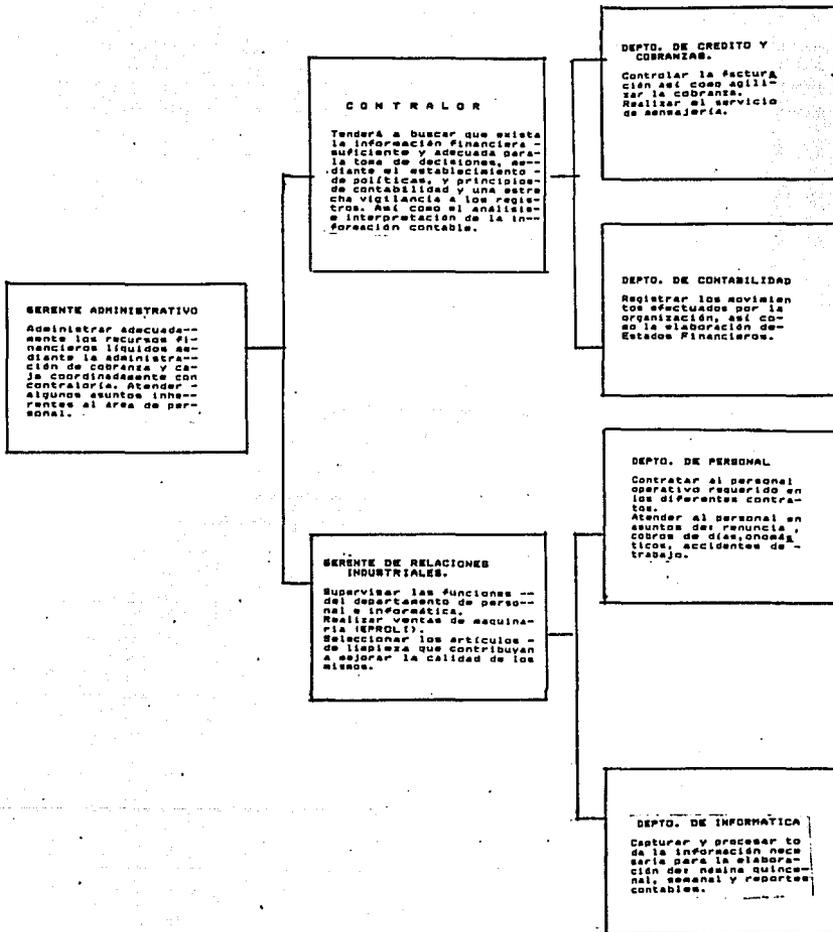
- Responder a un perfil de puesto en la contratación del personal.
- Considerarla a la capacitación como un proceso de enseñanza aprendizaje, mediante el cual los individuos desarrollarán sus potencialidades.
- Mantener la comunicación con los supervisores para coordinar los cambios de centros de trabajo, a fin de no afectar a los empleados en su pago de nómina.
- Aceptar los reingresos de personal sólo cuando hayan presentado su renuncia por escrito, o bien, cuando justifiquen su inasistencia al lugar de trabajo.
- Conservar los datos personales de los empleados en forma confidencial y sólo proporcionarlos mediante un escrito de otra empresa o alguna autoridad competente.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.



Carta Maestra
Elaborada por: Ruth Angeles Roséndiz
Autorizada por: Lic. Bernardo Chico G.
Fecha: Julio 1990

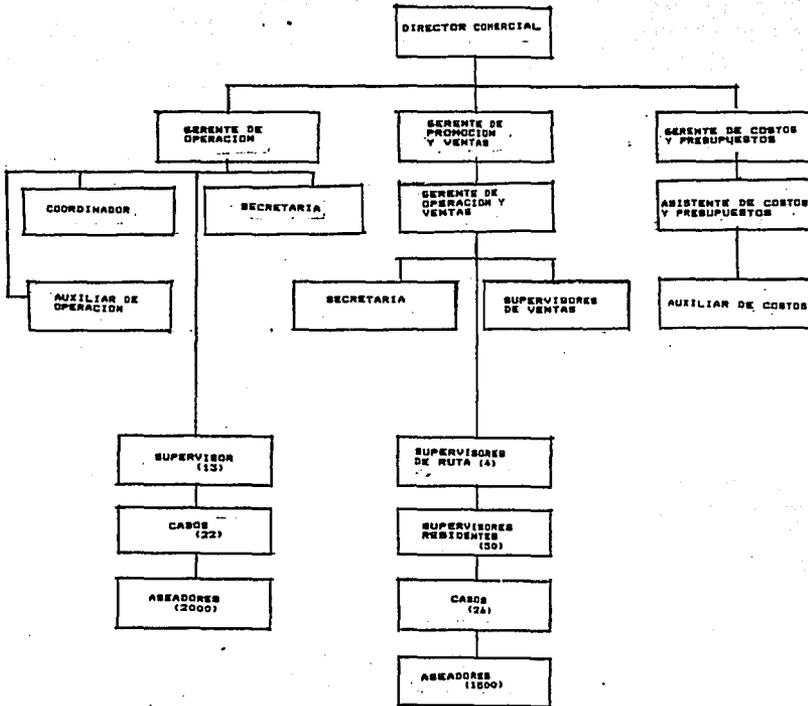
LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 SERENCIA ADMINISTRATIVA



Organograma Complementario Funcional
 Estructura Horizontal
 Elaborado: Ruth Angeles Roséndiz
 Fecha: Julio 1990

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

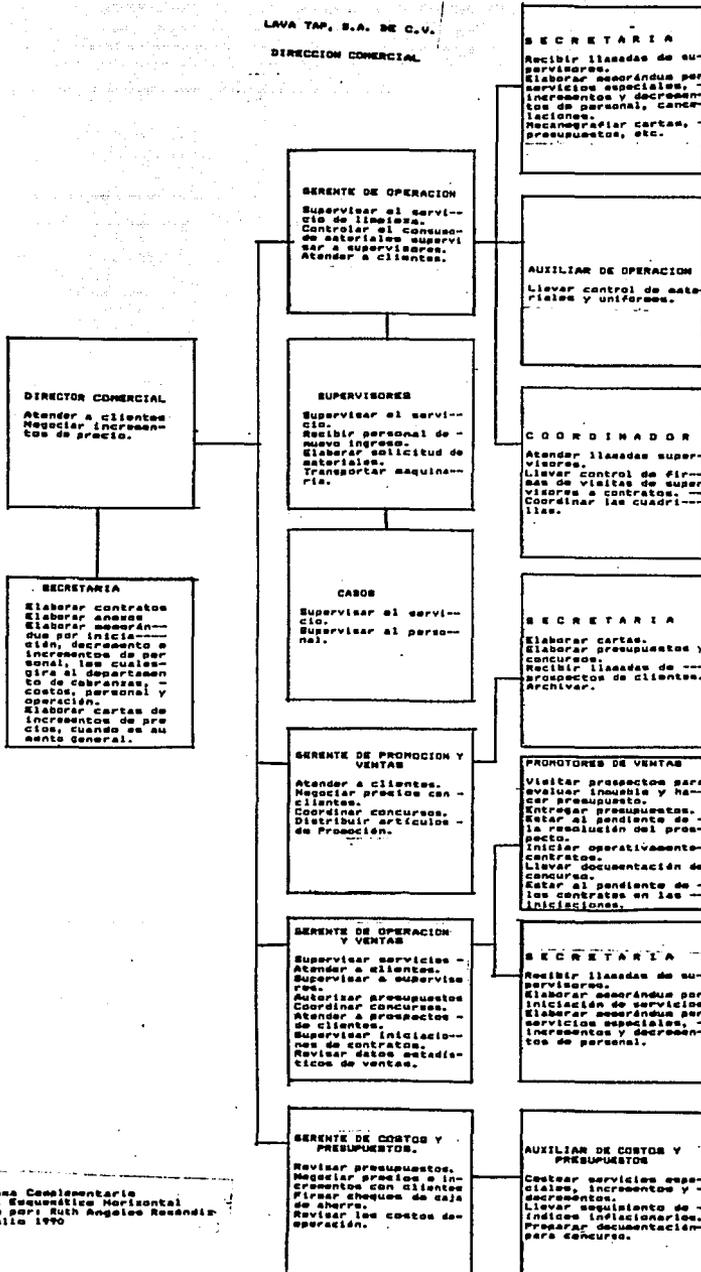
DIRECCION COMERCIAL



Organigrama Complementario
Estructural Analítico Vertical
Elaborado por: Ruth Angélica Roséndis
Fecha: Septiembre 1990

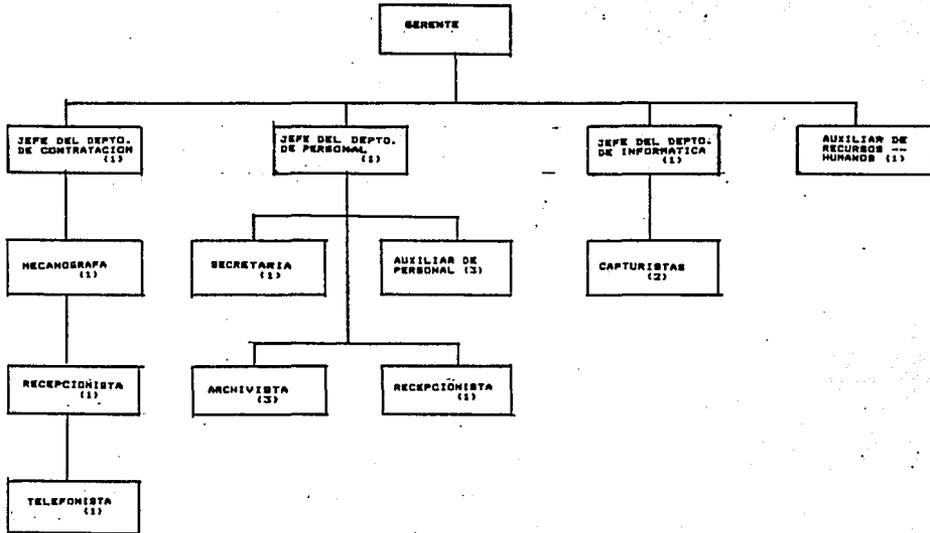
LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DIRECCION COMERCIAL



Organigrama Complementario
Funcional Ecuatorial Horizontal
Elaborado por: Ruth Angélica Rosendín
Fecha: Julio 1970

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES



Organigrama Complementario Estructural Analítico Vertical
Elaborado por Ruth Angeles Rosenda
Fecha Septiembre 1990

GERENCIA DE RELACIONES INDUSTRIALES

GERENTE DE RELACIONES INDUSTRIALES
Supervisar movimientos del depto. de personal.
Vender equipo de limpieza.
Seleccionar los productos de limpieza que contribuyan a mejorar la calidad.

JEFE DE PERSONAL
Atender las renunciaciones del personal operativo.
Entregar los cheques de nómina a los supervisores.
Reportar los cheques de nómina extraviados al banco.
Elaborar la nómina mensual.
Atender al personal operativo que tiene días pendientes de cobro.

RECEPCIONISTA
Atender al consultador.
Orientar al personal que acude a la oficina.

AUXILIAR DE PERSONAL
Elaborar las bajas del Seguro Social.
Llevar el control de incapacidades.
Controlar las altas y bajas del Seguro Social.
Atender al personal que sufrió algún accidente de trabajo.

AUXILIAR DE PERSONAL
Llevar el control del personal ausente.
Calcular finiquitos.
Efectuar pendientes del pago de vacaciones a los operativos.
Pagar días pendientes de cobro al personal operativo.
Elaborar el reporte de requisición de personal.

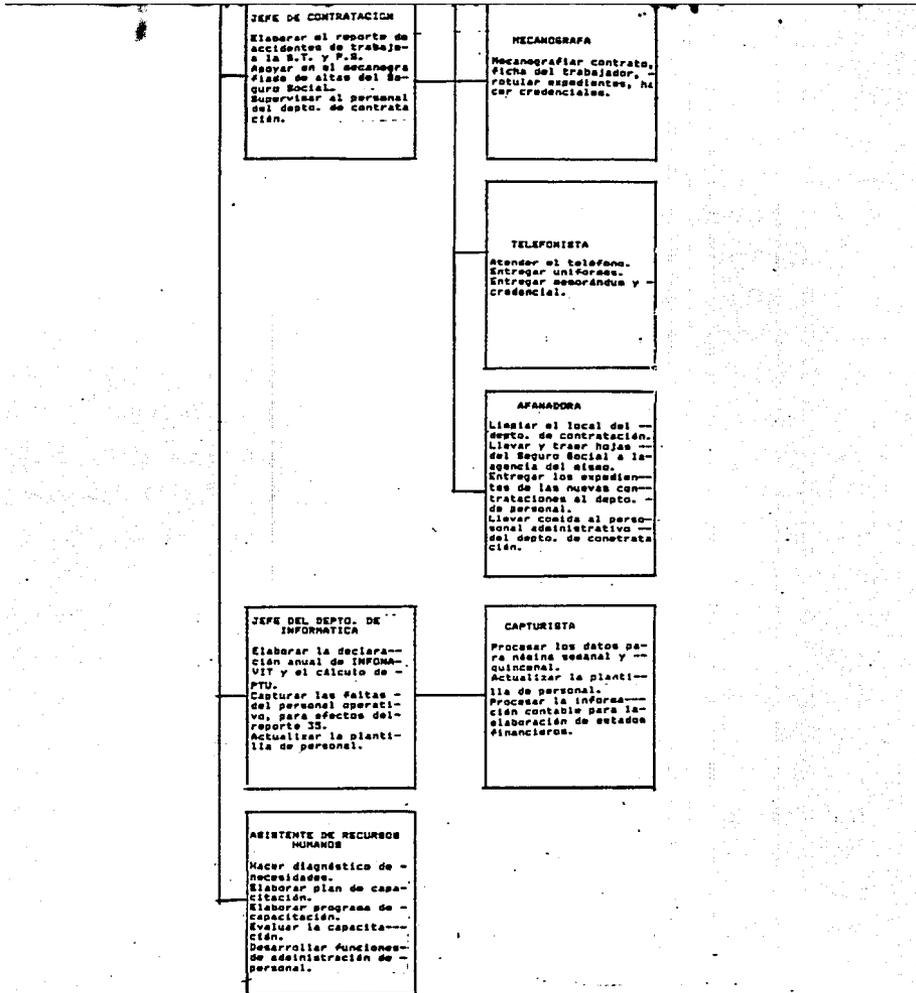
AUXILIAR DE PERSONAL
Elaborar la nómina mensual y complementaria.
Revisar las listas de asistencia de los supervisores para efectos de la elaboración de la nómina mensual.
Pagar días no cobrados al personal operativo.
Calcular los intereses en los préstamos de caja de ahorro.
Orientar al personal operativo, en trámites de INCAPACIT y FOMENTO.

ARCHIVISTA
Archivar los recibos de pago.
Archivar expedientes.
Controlar archivo suelto.

RECEPCIONISTA
Recibir la documentación de los candidatos.
Entregar y recibir solicitudes de empleo.
Registrar en libreta de contrataciones las solicitudes.
Entregar altas del Seguro Social al personal de nuevo ingreso.

JEFE DE CONTRATACION
Elaborar el reporte de contrataciones de trabajo.

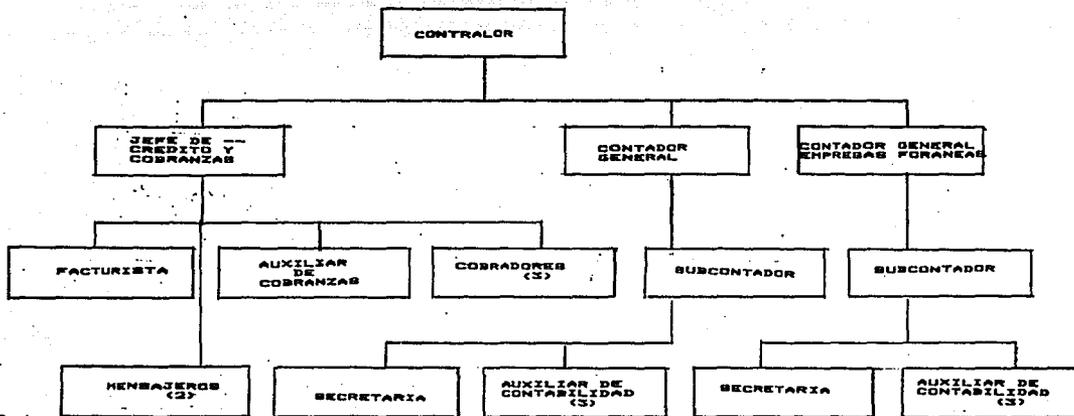
RECAMERERA



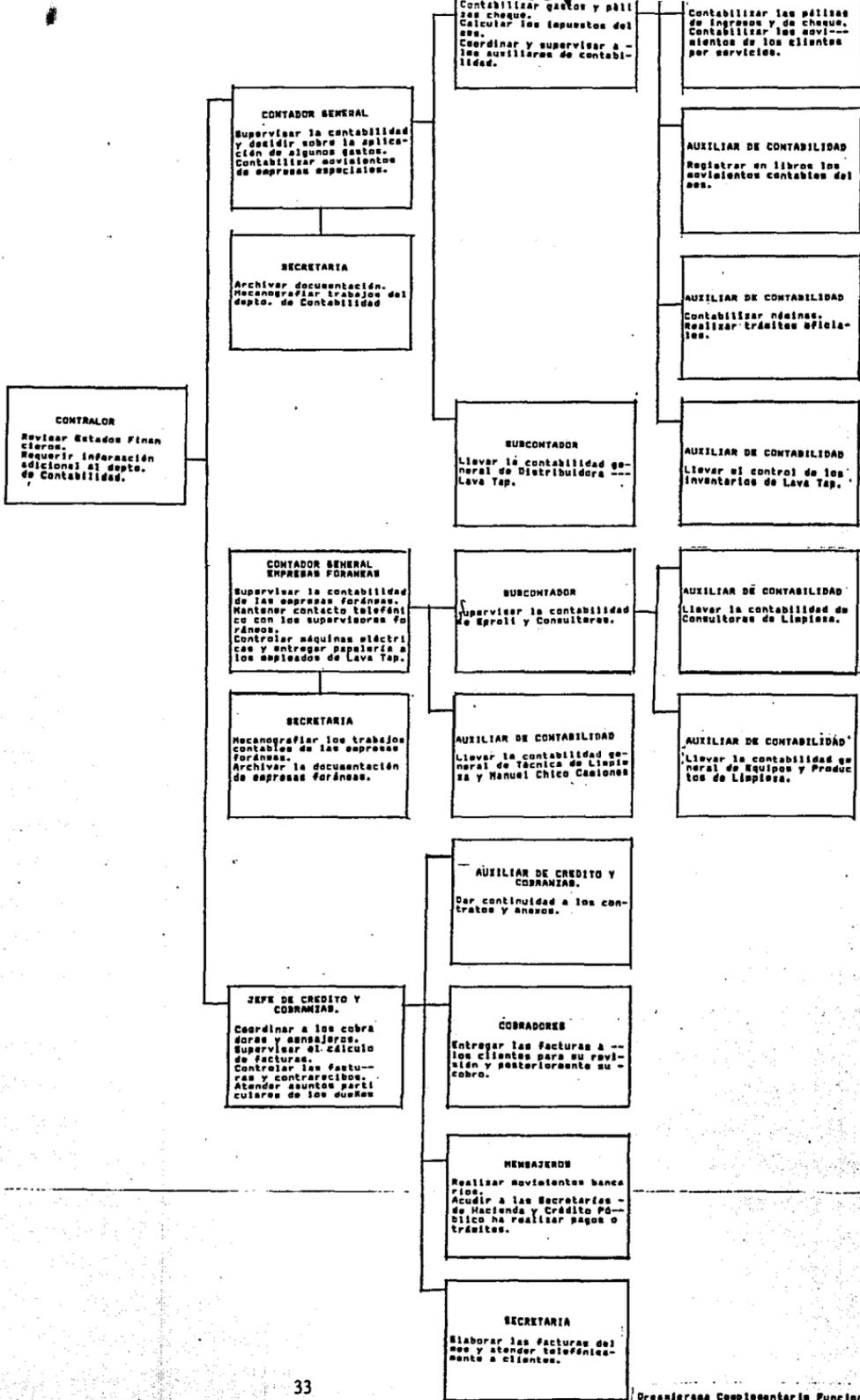
Organigrama Complementario Funcional
Esquemático Horizontal
Elaborado por: Ruth Angeles Rosendix
Fecha de elaboración: Julio 1990

LAVA TAP. S.A. DE C.V.

CONTRALORIA



Organigrama Complementario Estructural Analítico Vertical
Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
Fecha: Septiembre 1990



FLUXOGRAMAS

SIMBOLOGIA UTILIZADA A.S.M.E. (*)

S I M B O L O

DESCRIPCION



Decisión o autorización de documento.



Entrevista.



Dstrucción de un documento.



Cualquier otra operación



Transporte



Revisión o Inspección.



Demora



Archivo



Origen de una forma o documento.

(*) American Society of Mechanical Engineers

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		El trabajador	Obtiene una solicitud de crédito Fonacot, acudiendo a la tienda en que desea comprar, o bien, acude al depto. de personal y pide una solicitud de crédito Fonacot.
2		✓	Ya con la solicitud de crédito acude al depto. de personal para que le llenen la solicitud.
3		La recepcionista	Llena la solicitud con los datos del trabajador y de la empresa.
4		✓	Turna la solicitud al jefe de personal, para que firme de autorizado.
4 bis		Jefe de Personal	Revisa la solicitud.
5		La recepcionista	Pone el sello en la solicitud de crédito.
6		✓	Entrega la solicitud de crédito al trabajador.
7		El trabajador	Acude a alguna delegación de Fonacot para que le autoricen su crédito.
8		Delegación de Fonacot.	Autoriza la solicitud de crédito.
9		El trabajador	Se presenta en la tienda (que deberá estar afiliada a Fonacot) y hace sus compras pagando con la solicitud de crédito.

Fin del procedimiento

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUXOGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CREDITO
 INFONAVIT.

No. de Procedimiento: 2
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Revisado por: Pedro Solano
 Fecha de elaboración: sept. 90

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		El trabajador	Llama al depto. de personal para informarse de cual es el procedimiento a seguir para obtener un crédito de INFONAVIT.
2		Aux. de personal	Informa al trabajador que deberá acudir a las oficinas de INFONAVIT, para solicitar un crédito.
3		Trabajador	Acude a las oficinas del INFONAVIT para que le otorguen una solicitud.
4		✓	Acude al depto. de personal para que le llenen la forma.
5		Recepcionista	Llena la forma del INFONAVIT con los datos del trabajador y de la empresa.
6		✓	Entrega la solicitud al trabajador.
7		Trabajador	Lleva la forma al INFONAVIT.
8		✓	Espera a que le otorguen su crédito (esto puede tardar desde meses hasta años).
9		INFONAVIT	Autoriza la solicitud del trabajador.
10		✓	Entrega una nueva solicitud de crédito foliada, para ser llenada por la empresa.
11		Trabajador	La turna al depto. de personal para que la llenen.
12		Recepcionista	Llena la solicitud con los datos del trabajador y de la empresa.
13		✓	Imprime el sello de la empresa en la solicitud.

Cont....

- | | | | |
|----|---|------------------|---|
| 14 | → | Trabajador | Entrega la solicitud de crédito en el INFONAVIT y la documentación que le requirieron: acta de matrimonio, de nacimiento, actas de nacimiento de sus hijos, copia de afiliación al Seguro Social. |
| 15 | → | INFONAVIT | Entrega una carta de certificación de ingresos y una serie de documentos que tendrá que llenar el trabajador. |
| 16 | → | Trabajador | Lleva la carta de certificación de ingresos al depto. de personal de la empresa. |
| 17 |  | Aux. de Personal | Llena la forma de certificación de - ingresos. |
| 18 |  | ✓ | Sella la forma de certificación de -- ingresos. |
| 19 | → | Trabajador | Entrega en el INFONAVIT la carta certificación de ingresos. |
| 20 | → | INFONAVIT | Entrega al trabajador un aviso de retención de descuentos y un talonario para pagos al INFONAVIT y un talón de liberación (cuando cuasa baja el trabajador). |
| 21 | → | Trabajador | Entrega el aviso de retención de descuentos y el talonario de descuentos. |

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUXOGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: DESCUENTO DE NOMINA PARA
 PAGO AL INFONAVIT.

No. de procedimiento: 3
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Revisado por: Pedro Solano
 Fecha de elaboración: sept. 90

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		Aux. de personal	Indica en las listas de asistencia el descuento a efectuar por nómina, según el aviso de retención de descuentos.
2		Depto. de Informática	Procede a efectuar el descuento por nómina.
3		Aux. de personal	Bimestralmente elabora una requisición de cheque para pagar al ----- INFONAVIT (según los descuentos del trabajador) y anexa un talón del talonario de descuentos. (Ver anexo 1)
4		✓	Turna la requisición de cheque a la gerencia administrativa.
5		Secretaria de la Gerencia Admva.	Elabora el cheque para INFONAVIT.
6		✓	Lo entrega al mensajero junto con los talones de descuento.
7		Mensajero	Paga en la oficina recaudadora de INFONAVIT.
8		✓	Devuelve los comprobantes de pago - Aux. de personal.
9		Aux. de personal	Envía con el supervisor una copia - del pago bimestral, al o a los trabajadores que pagan INFONAVIT.
10		✓	Archiva en cada expediente de los - trabajadores el original del talón de descuento.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUXOGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: DESCUENTO DE NOMINA PARA
 PAGO AL FONACOT.

No. de procedimiento: 4
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Revisado por: Pedro Solano
 Fecha de elaboración: sept. 90

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		FONACOT	Envía al depto. de personal, una - hoja de liquidación indicando cuando deberá descontarse mensualmente, así como el total del crédito.
2		Aux. de personal	Procede a realizar el descuento por nómina, indicando en las listas de asistencia, el importe a descontar.
3		✓	Mensualmente elabora una requisición de cheque indicando el importe total que habrá que pagar a FONACOT de todos los trabajadores que tienen crédito.
4		✓	La turna a la gerencia administrativa.
5		Secretaria de la Gerencia Admva.	Elabora el cheque a FONACOT antes -- del día 7 u 8 de cada mes.
6		✓	Entrega el cheque al mensajero.
7		Mensajero	Paga en las oficinas del FONACOT.
8		✓	Devuelve la hoja de liquidación debidamente sellada al alux. de personal.
9		Aux. de personal	Archiva la hoja de liquidación.
10		✓	Entrega una copia de la liquidación al depto. de contabilidad.

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1	→	Supervisores	Entregan los días Lunes listas de asistencia y los asesorando correspondientes a tiempo extra y doble jornada (véase anexo No. 2).	En las listas de asistencia especifica los días trabajados por cada empleado operativo. Y el asesorando por tiempo extra especifica el número del trabajador y horas trabajadas. En el asesorando por doble jornada deberá especificar se en lugar de quien trabaja el empleado que se le pagará doble.	Para la elaboración de la nómina semanal	Sólo se paga tiempo extra con carta autorización del cliente.
2	⊙	Aux. de personal	Anota los días trabajados en cada uno de los empleados operativos.	Revisando cada uno de los trabajadores registrados en las listas de asistencia.		
3	⊙	Aux. de personal	Anota el pago de vacaciones.	Revisa el listado de vacaciones e indica a quien deberá pagarse.		
4	→	Jefe de personal	Turna las listas de asistencia al Depto. de Informática para su procesamiento.	Entrega las listas de asistencia de cada uno de los supervisores.		Son 35 reportes de asistencia, el cual puede variar según el número de supervisores.
5	○	Depto. de Informática	Captura las faltas del personal de cada una de las listas de asistencia.		Para la elaboración del reporte 35.	El reporte 35 se utiliza para el seguimiento de incapacidades, faltas y parositos, (proc diámetro 1) y para pago a los suplentes.
6	⊙	Depto. de Informática	Imprime el reporte 35.	Emite un listado, especificando el número y nombre de los trabajadores que no registraron asistencia en toda la semana.		
7	→	✓	Turna el reporte 35 al Depto. de personal.		Para que se registren los días trabajados por el personal suplente.	
8	⊙	Aux. de personal	Registra los días trabajados del personal que integra la plantilla de suplentes.	Se lleva un seguimiento del personal suplente, registrando el número y nombre del trabajador y lugares en los que ha trabajado cada día de la semana. Para el día Martes de cada semana hace un recuento de los días trabajados y los registra en el reporte 35.		

Cont....

- 9  Devuelve el reporte 33 a informática.
- 10  Depto. de Informática Procesa la información del reporte 33.
- 11  ✓ Imprime nómina semanal
- 12  ✓ Entrega el Miércoles -- por la mañana, al Depto. de personal la nómina, de los trabajadores.
- 13  Aux. de personal Separan los cheques y recibos de pago de los trabajadores. Cortando mensalmente los rg Para agruparlos per su supervisor.
- 14  Aux. de personal Elabora una relación de los cheques entregados a cada supervisor, (Vea se anexo No. 41). Indicando el número y el importe del cheque de cada uno de los trabajadores que conforman sus listas de asistencia. Anotando el final de la relación el importe total de los cheques entregados en esa relación.
- 15  Supervisores Firman de recibido en la relación.
- 16  Jefe de personal Registra en el resumen de la nómina, el total de los cheques emitidos y total de sueldos. Cuando todas las relaciones de cheques que se elaboraron para los supervisores
- 17  Archivista de personal. Archiva la nómina semanal.
- Para efectos de nómina, y se envía el cheque y el recibo de pago de los trabajadores que forman parte de los su plentes.
- Para entregar los cheques y recibos de pago de los supervisores.
- La nómina especifica el nombre del supervisor y los trabajadores que tienen asignados.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJGRAMA DE METODO VERTICAL
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA REVERSADA

No. de Procedimiento 6
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Pedro Belano
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE
1		Supervisores	Devuelven el día lunes los cheques no cobrados por los trabajadores al depto. de personal.	El auxiliar de personal recibe los cheques no cobrados.
2		Aux. de Personal.	Elabora una relación por los cheques devueltos en original y una copia (Ver anexo 3).	
3		Supervisor	Firma de conformidad.	
4		Aux. de Personal.	Entrega una copia al supervisor.	
5		✓	Elabora una relación de depósito con los cheques no cobrados, en original y copias. (Ver anexo 4).	Después de una a 2 semanas se depositan los cheques que no han sido cobrados por los trabajadores, en una relación de depósito, indica el No. de cheque, nombre del trabajador y el importe.
6		✓	Deposita en el banco el día lunes o viernes.	
7		✓	Turna una copia del depósito a Aux. de Personal para que elabore la nómina reversada.	
8		Aux. de Personal.	Recopila los recibos de pago reversados.	
9		Aux. de Personal.	Elabora nómina reversada	En hoja de nómina anotada cada uno de los recibos reservados, desglosando en cada columna de la hoja de la nómina, los conceptos señalados en el recibo reversado. (Ver anexo 7).
10		✓	Revisa la nómina	El importe de la nómina reversada debe coincidir con el importe del depósito bancario.
11		Aux. de Personal.	Turna la nómina reversada al Depto. de contabilidad.	
12		Aux. de Contabilidad.	Analiza la nómina reversada.	En una hoja "T" hace el desglose de las cuentas a contabilizar.
13		✓	Elabora la póliza de diario	Carga y abona a las cuentas afectadas.
14		✓	Archiva las pólizas.	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJOGRAMA DE LABORES
 PROCEDIMIENTO PAGO DE CHEQUES DE NOMINA NO
 COBRADOS POR EL PERSONAL OPERATIVO

No. de Procedimientos 7
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Pedro Solano
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	OBSERVACIONES
1		El Supervisor	Se presenta a pagar en los diferentes centros de trabajo que le corresponden.	Regularmente los supervisores pagan los días jueves y viernes.
2		✓	No entregan algún cheque - porque el trabajador está de vacaciones, incapacidad, - permiso, o porque se emite el cheque con pago de más o de menos.	Puede suceder que el trabajador haya faltado y que en el cheque se pague semana completa o viceversa.
3		✓	Turna los cheques no cobrados al Depto. de Personal, el día lunes por la tarde.	
4		El trabajador	Se presenta en el Depto. - de Personal para cobrar su cheque.	En caso de que sean días pendientes de pago, el supervisor extiende un asendúncio - al trabajador indicando los días trabajados.
5		Aux. Personal	Busca el recibo de pago - del trabajador para revisar cualquier nota aclaratoria.	
6		✓	Turna el recibo de pago y la credencial a la secretaria.	
7		Secretaría - del Depto. - de Personal	Elabora el cheque.	
8		Aux. de Personal.	Entrega el cheque al trabajador y le firma de recibido en la póliza cheque.	
8 bis		Trabajador	Firma de recibido.	
9		Secretaría - del Depto. - de Personal.	Archiva las pólizas cheques	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJOSGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE CHEQUE POR PASO
 DE CUMPLEAÑOS.

No. de Procedimiento: B
 Elaborado por: Ruth Angélica Roséndiz
 Revisado por: Lic. Francisco Neza
 Fecha: Septiembre 1970

OPERACION	SINBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	OBSERVACIONES
1		Trabajador	Se presenta con su credencial en Depto. de Personal para cobrar el pago por su cumpleaños.	Después de un mes de la fecha de cumpleaños, ya no se paga el día correspondiente.
2		Secretaria	Verifica en el registro federal de causantes que le correspondía el pago de sus pleaños.	
3		✓	Elabora el cheque correspondiente a un día de salario, junto con la póliza - cheque.	El pago de cumpleaños se podría pagar por nómina, así como sucede con las vacaciones.
4		✓	Elabora un vale de caja chica, en el que indica el importe pagado, número y nombre del trabajador y el concepto (Ver anexo B).	
5		✓	Lo anexa a la póliza cheque como comprobante.	
6		✓	Turna el cheque al aux. de personal.	
7		Aux. de Personal.	Entrega el cheque al trabajador.	
8		Trabajador	Firma de recibido en la póliza cheque.	
9		Secretaria	Archiva las pólizas cheque	
10		✓	Turna las pólizas cheque al Depto. de Contabilidad.	
11		Aux. de Contabilidad.	Contabiliza las pólizas cheque, cargándolas a la cuenta de provisión social.	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUIDRAMA VERTICAL ANALITICO
 PROCEDIMIENTO ELABORACION DE FINIQUITOS

No. de Procedimiento: 9
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: Juan Chaparro R.
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Jefe de Personal o Aux. de Personal.	Da cita al trabajador para recoger el cheque de su finiquito. Una vez que presenta su renuncia.	Le indica al trabajador cuando deberá presentarse a cobrar su finiquito.		Al renunciar después de tres meses de antigüedad, en la empresa, se les paga, su finiquito
2		✓	Registra la fecha de finiquito en la libreta de finiquitos.	Anota en la libreta el nombre del trabajador y número, además de la fecha de entrega del finiquito.	Para programar los pagos de finiquitos y se elaboran oportunamente.	
3		Aux. de Personal.	Revisa la libreta de finiquitos.		Para elaborar los finiquitos programados para esa semana.	Semanalmente se pagan finiquitos.
4		✓	Solicita los expedientes de los trabajadores al archivo.	Elabora una lista en la que indica el número y nombre del trabajador.		
5		Archivista	Localiza los expedientes solicitados.			
6		✓	Turna los expedientes al Aux. de Personal.			
7		Aux. de Personal.	Calcula los finiquitos de cada trabajador.	Revisa la fecha de ingreso y de egreso, para determinar la antigüedad del trabajador. Y hace los cálculos correspondientes según la tabla de finiquitos. (Véase anexo 9).		En la tabla para el cálculo de finiquitos, se especifican los días que corresponden vacaciones y agüinaldo proporcional a la antigüedad.
8		Aux. de Personal.	Registra el cálculo en cada expediente.	En la ficha de datos del trabajador, (que aparece en copia de la ficha de cada expediente). Desglosa los correspondientes a pago de vacaciones, agüinaldo y días trabajados. Anota también los descuentos correspondientes por préstamos o cualquier otro adeudo (Ver anexo 10).	Para que la secretaria del trabajador, correspondiente a pago de los datos necesarios para la elaboración del finiquito.	
9		✓	Turna los expedientes a la secretaria.		Para que mecanografía los finiquitos.	
10		Secretaría del Depto. de Personal.	Mecanografía los finiquitos en original y dos copias.	Llena el formato de finiquitos, según los datos que aparecen en la ficha de datos del trabajador, que aparecen en cada expediente. (Ver anexo 11).		
11		✓	Elabora los cheques de cada uno de los finiquitos.	Llenando el formato de cheque y en consecuencia la póliza cheque.	Para que las pólizas cheque sean consideradas en la elaboración de la nómina complementaria.	
12		✓	Turna los cheques a su autorización.	Entrega los cheques junto con el expediente del trabajador al Contador.		
13		Contador	Autoriza el cheque	Firma el cheque.		Nadie revisa el cálculo del finiquito más firma los cheques.
14		Secretaría del Depto. de Personal.	Entrega los finiquitos al Aux. de Personal para que pague a los trabajadores.			

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUXOGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: PAGO DE FINIQUITO A LOS
 EX-EMPLEADOS OPERATIVOS.

No. de procedimiento: 10
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Revisado por: Pedro Solano
 Fecha de elaboración: sept. 90

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		Trabajador	Se presenta a cobrar su cheque de finiquito en la fecha que le indicaron, en el depto. de personal.
2		Aux. de personal	Entrega los cheques a los trabajadores.
3		Trabajador	Firma de recibido en la póliza cheque.
4		Aux. de personal	Entrega una copia del finiquito al trabajador.
5		Secretaria	Turna las pólizas cheque al Aux. de Personal para la elaboración de la nómina complementaria.
6		Archivista	Archiva en el expediente copia del formato de finiquito. Y el expediente lo remite al archivo de bajas.

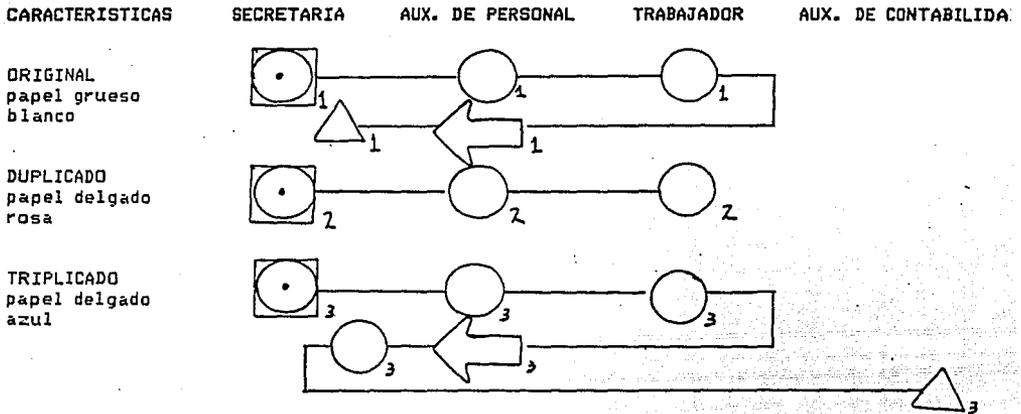
Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DEPTO. DE OPERACION Y ALMACEN

FLUXOGRAMA HORIZONTAL DE FORMA: FINIQUITO (VER ANEXO No. 11)

PROCEDIMIENTO No. 10: PAGO DE FINIQUITO



 1 En expediente del trabajador

 3 En comprobante de póliza cheque

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE
1		Secretaria del Depto. de Personal.	1) Elabora cheques por cumpleaños. 2) Cheques por días pendientes de pago a los trabajadores. 3) Cheques por finiquito. 4) Cheques por reparto de utilidades.	En una póliza cheque, y se anesa al comprobante del cheque; como puede ser un vale por pago de cumpleaños.
2		Secretaria	Archiva las pólizas.	
3		✓	Turna las pólizas cheque al Aux. de personal.	
4		Aux. de Personal.	Elabora la nómina complementaria.	A fin de mes todas las pólizas cheque son vaciadas en hojas de nómina, desglosando cada concepto y la cuadrada. (Véase anexo 7).
5		✓	Turna la nómina a contabilidad.	
6		Aux. Contabilidad.	Contabiliza la nómina en una póliza diaria.	A partir del desglose que aparece en nómina carga a las cuentas y subcuentas afectadas.
7		✓	Archiva las pólizas.	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUXOGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE NOMINA
 QUINCENAL.

No. de procedimiento: 12
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Revisado por: Lic. Francisco Meza
 Fecha de elaboración: sept. 90

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		Gerente Admvo.	Revisa las tarjetas del personal - administrativo (tarjetas de reloj- -cheador), para marcar las faltas- -y retardos e indica la cantidad a- -descontar por retardos. (Ver anexo -12)
2		Jefe de Personal	En la lista de asistencia, señala- -los conceptos de percepciones: --- -días trabajados, compensaciones, - -vacaciones y especifica los concep- -tos de deducciones. (Ver anexo 13)
3		✓	Uno o dos días antes de la quince- -na sturna la lista de asistencia a -informática.
4		Depto. de -Informática.	Procesa los datos.
5		✓	Elabora la nómina, recibos y che-- -ques de los trabajadores administra- -tivos.
6		✓	Turna al jefe de personal, la nómi- -na y los recibos de pago, junto -- -con los cheques.
7		✓	Elabora un reporte de nómina para- -contabilidad.
8		Jefe de Personal	Revisa la nómina, (en caso de --- -error o de alguna indicación de úl- -tima hora, la devuelve a informáti- -ca para su corrección).
9		Aux. de Personal	Separa los recibos de pago.
10		Jefe de Personal	Turna los cheques al gerente admvo.
11		Gerente Admvo.	Firma los cheques de los empleados -administrativos.

12			Entrega los cheques firmados a su secretaria.
13		Secretaria de la Gerencia Admva.	El día de pago, entrega a los trabajadores su respectivo cheque y - el recibo de pago.
14		Trabajador	Firma el recibo de pago y se queda con un comprobante de su nómina.
15		Secretaria de la Gerencia Admva.	Entrega los recibos de pago firmados por el trabajador, al depto. - de personal.
16		Aux. de Personal	Archiva los recibos de pago.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUIDORAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PERMISO
 HASTA POR 3 DIAS

No. de Procedimiento: 13
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Lic. Francisco Herra
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Trabajador	Solicita permiso al supervisor para ausentarse de sus labores.	Verbalmente	
2		Supervisor	Autoriza o no el permiso.		Considera si tiene personal disponible para cubrir o si pide a la persona con permiso.
3		✓	Informa su decisión al trabajador.		
4		Trabajador	Se ausenta de sus labores.		En ocasiones aunque no le autorizan el permiso se lo toma.
5		✓	Se reincorpora a sus actividades transcurrido el permiso.		
6		Supervisor	Elabora memorándum para poner a disposición al trabajador que faltó sin autorización.		
7		Trabajador	Se presenta en el departamento de personal para que le cambien de centro de trabajo.		

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUIGRAMA VERTICAL DE METODO
 SOLICITUD DE PERMISO HASTA POR 14 DIAS

No. de Procedimiento 14
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: Lic. Francisco Mesa
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Trabajador	Solicita permiso al supervisor para ausentarse de sus labores.	Verbalmente	
2		Supervisor	Autoriza o no el permiso.		Considere el tiempo personal disponible para cubrir o su girar a la persona con permiso.
3			En caso afirmativo, elabora un memorándum de autorización. (Ver anexo 14). En caso negativo, posiblemente el trabajador renuncia.		
4		Trabajador	Turna el memorándum de autorización al sindicato.		
5		Sindicato	Elabora una forma de permiso en original y una copia (Ver anexo 15).	Especifica el nombre y número del trabajador, los días que se ausentará de sus labores.	
6		Trabajador	Turna el permiso al supervisor.		
7		Supervisor	Autoriza el permiso	Firma de autorización	
8		Trabajador	Turna copia del permiso al depto. de personal.		
9		Aux. de Personal	Archiva la copia del permiso en el expediente del trabajador.		
10		Supervisor	Registra el movimiento en las listas de asistencia.	En la lista de asistencia le anota permiso al trabajador, para evitar que sea dado de baja.	
11			Transcurre el tiempo del permiso.		
12		Trabajador	Una vez vencido el permiso, se reincorpora a su centro de trabajo.		

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJOGRAMA VERTICAL DE METODO
 SOLICITUD DE PERMISO POR MAS DE 14 DIAS

No. de Procedimiento: 15
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Lic. Francisco Meza
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COND LO HACE	OBSERVACIONES
1		Trabajador	Solicita el permiso a su supervisor.	Verbalmente	
2		Supervisor	Autoriza o no al permiso.	Considera si tiene personal disponible para suplir al personal de permiso.	
3		✓	En caso de autorizar el permiso, elabora un memorándum de autorización.	Indica el nombre, número de trabajador y periodo de permiso.	
4		Trabajador	Turna el memorándum al sindicato.		
5		Sindicato	Elabora una forma de permiso en original y una copia.	Especificando el nombre y número de trabajador y los días que se ausentará de sus labores.	
6		Trabajador	Turna el permiso al supervisor para que firme de autorizado.		
7		✓	Entrega copia del permiso autorizado en el departamento de personal.		
8		Aux. de Personal	Elabora la baja del trabajador. (Ver anexo 16)	Llena la forma de baja del seguro social.	
9		Aux. de Personal	Incluye la baja en el listado de bajas para que se registre la baja en la plantilla de personal.		
10		Trabajador	Se presenta en el departamento de personal una vez vencido su permiso.		
11		Aux. de Personal	Elabora la alta del seguro social del trabajador. (Ver anexo 17)		
12		Jefe de Personal	Le asigna centro de trabajo.		
13		Trabajador	Se reincorpora a sus actividades.		
14		Supervisor	Registra la alta del trabajador.	En las listas de asistencia anota el nombre y número del trabajador y le pasa asistencia, para efectos de nómina.	

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Depto. de Informática.	Turna el reporte 35 al Depto. de Personal.		Para revisar cual es el personal que tiene permiso o incapacidad, o bien cual será el personal a dar de baja.	En el reporte 35, se anota el personal que faltó toda una semana.
2		Aux. de personal	Indica las incapacidades y permisos de los trabajadores.	Cuando le entregan permisos o incapacidades, las anota el número y nombre del trabajador así como la fecha en que recibe el documento	Para facilitar la revisión.	Cuando el permiso es por más de 14 días, se da de baja al trabajador.
3		✓	Registra en el reporte 35, la incapacidad o permiso en el trabajador que corresponda.	En el listado del reporte 35, identifica al trabajador que tiene incapacidad o permiso, anotando "Inc.-Prs.Metal", "Inc. Pos. Metal", "Inc." o una "P".	Para llevar el seguimiento de la incapacidad del trabajador y no darlo de baja.	Sólo se registra el permiso del trabajador cuando es por menos de 14 días.
4		✓	Lleva el seguimiento de las faltas de los trabajadores.	Los trabajadores que aparecen en el reporte 35, y que no tienen ni incapacidad ni permiso, se les anota el número 1 ó 2, según sea el caso.	Para dar de baja al personal que acumula 2 semanas de faltas.	Anotarles el número 1, significa que, lleva una semana de faltas, en la siguiente semana se vuelve a revisar el reporte 35. Y en caso de que el trabajador registre otra semana de faltas, se le anota el número 2.
5		✓	Elabora las bajas del Seguro Social.	(Véase procedimiento No. 18)		

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJODRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: INCAPACIDADES POR ACCIDENTE DE TRABAJO

No. de Procedimiento: 17
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: Teresa Villaverde P.
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE
1		Trabajador	Se presenta en el Depto. de Personal con la forma de accidente de trabajo, que le proporciona el Seguro Social.	
2		Aux. de Personal	Entrega formas de reporte de acciones. (Ver anexo 36)	
3		Trabajador	La turna a su supervisor para que lo llene y ratificar la versión del trabajador.	
4		✓	La turna al Aux. de Personal	
5		Aux. de Personal	Entrevista al trabajador para conocer como sucedió el accidente de trabajo.	Pregunta al trabajador como sucedió el accidente y que partes del cuerpo se lesionó.
6		✓	Elabora el borrador de accidente de trabajo.	
7		✓	Lo turna a la secretaria.	
8		Secretaría	Mecanografía la forma de accidente de trabajo. (anexo 37).	
9		✓	Lo turna al Aux. de Personal	
10		Aux. de Personal	Lo turna al trabajador para firmar.	
11		Trabajador	Firma de conformidad.	
12		Aux. de Personal	Sella la forma de accidente de trabajo.	
13		✓	Lo entrega al empleado.	
14		Trabajador	Lo turna al Seguro Social para que lo sellen de recibido.	
15		✓	Devuelve la copia sellada al Aux. de Personal junto con su primera incapacidad.	
16		Aux. de Personal	Archiva copia del accidente de trabajo en el expediente del trabajador.	
17		✓	La incapacidad la considerará en el procedimiento de seguimiento de incapacidades	

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Aux. de Personal	Revisa el reporte número 35, que existe el -- Depto. de Informática.	Los trabajadores que tienen 2 semanas consecutivas de faltas, son dados de baja por separación voluntaria.	Para ya no pagar la cuota correspondiente al Seguro Social y para darlo de baja en la nómina.	
2			Revisa las renunciaciones del mes (Ver anexo No. 18).		Para elaborar las bajas del Seguro Social con la fecha de renuncia.	
3			Elabora las bajas del Seguro Social del personal que renunció y del que faltó dos semanas consecutivas.	mecanografía la forma de baja del Seguro Social, -- con los datos del trabajador.		
4			Entrega en la agencia del Seguro Social las bajas del personal, para su registro.			
5		Agencia del Seguro Social.	Sella las bajas recibidas.			
6		Aux. de Personal	Elabora el listado de las bajas del personal.	Relaciona las bajas elaboradas, indicando el número y nombre del trabajador, -- día de baja y motivo de la misma.		El listado de bajas se elabora semanalmente.
7			Turna el listado al departamento de Informática.			
8		Informática	Registra las bajas de personal.	Captura el nombre y número del trabajador y la fecha de baja.	Para darlo de baja en la plantilla de personal.	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPARTAMENTO DE PERSONAL
 FLUJOGRAMA VERTICAL
 PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE INCAPACIDADES

No. de Procedimientos 19
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Revisado por: Lic. Francisco Meza
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOL	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1	→	Trabajador	Envía sus incapacidades al Depto. de Personal.	Las envía con su supervisor o las entrega personalmente en las oficinas generales.	Para justificar su -- insistencia y evitar que sea dado de baja.	
2	○	Aux. de Personal	Registra en el listado de ausentismo la incapacidad.	Localiza el nombre del trabajador y anota el periodo de la incapacidad.		
3	○	Trabajador	Concluida su incapacidad se presenta a laborar en su centro de trabajo.			Cuando no entrega sus incapacidades es dado de baja.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPARTAMENTO INFORMÁTICA
 FLUJIDRAMA VERTICAL DE LABORES
 REPORTE PARA EL SERVICIO SUBCONTRATADO DE SICOMSE

No. de Procedimiento: 20
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Lic. Francisco Neza
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SÍMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	OBSERVACIONES
1		Depto. de Infor- mática.	Captura todas las faltas.	Servicio computerizado en- Seguridad (SICOMSE) es un servicio subcontratado, -- que se encarga de hacer -- los ajustes a las liquida- ciones del Seguro Social.
2		✓	Imprime el listado de fal- tas para SICOMSE.	
3		✓	Turna el listado al Depto.- de Personal.	
4		Jefe de Personal	Recopila las altas y bajas del Seguro Social, así como incapacidades del bimestre.	
5		✓	Turna el reporte junto con la documentación del Seguro Social, al Aux. de Personal	
6		Aux. de Personal	Entrega la documentación -- las oficinas de SICOMSE.	SICOMSE es una institución ajena a la empresa por lo- que su domicilio es dife- rente.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJOGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: REPOSICION DE CHEQUES EXTRAVIADOS
 DE NOMINA.

No. de Procedimiento: 21
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Revisado por: Lic. Francisco Neza
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	OBSERVACIONES
1		El trabajador	Reporta su cheque extraviado.	
2		La secretaria	Mecanografía el formato para cheque extraviado. (Ver anexo 19)	
3		El mensajero	Lleva la forma previamente requisitada al banco. Devuelve una forma sellada al Depto. de contabilidad y -- otra al jefe de personal.	
4		Jefe de Personal	Espera a que llegue al estado de cuenta.	El trabajador se reportó con tanto tiempo para preguntar por su cheque.
5		✓	Verifica que no se haya cobrado el cheque.	
6		✓	En caso negativo se repone el cheque al trabajador.	
7		El trabajador	Se presenta en la oficina.	
8		Jefe de Personal	Indica a la secretaria el importe del cheque.	
9		Secretaría	Elabora el cheque.	
10		✓	Lo turna a firma.	
11		✓	Entrega el cheque al trabajador.	
12		✓	Turna la póliza cheque al Jefe de Personal.	Las pólizas por este concepto, son señaladas en la nómina complementaria como reposición

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJODRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE LA REQUISICION
 DE PERSONAL OPERATIVO

No. de Procedimiento: 22
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Revisado por: Juan Chaparro R.aza
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisores	Reportan las personas que requieren para completar la plantilla de personal que tienen asignada para la prestación del servicio.	Diariamente reportan vía telefónica el número de personas que necesitan, el turno, la dirección del contrato y especifican el sueldo, para considerar estos datos en el momento de contratar personal.	Los supervisores también indican si se trata de alguna falta, incapacidad o alguna plaza vacante.
2		Aux. de Personal	Registra los reportes de los supervisores.	Registra en una libreta, los datos del punto anterior y el nombre del supervisor que solicita el personal.	El supervisor puede tardar varios días en cubrir una vacante y reportar diariamente.
3		✓	Pasa el reporte al Depto. de contratación, para que envíen al personal de nueva contratación a los lugares indicados.	Via telefónica les indican los datos proporcionados por los supervisores.	
4		Depto. de Contratación.	Contrata al personal y le asigna alguno de los lugares que se le reportaron.	(Véase procedimiento No. 23)	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CONTRATACION
 FLUJERAMA VERICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE PERSONAL OPERATIVO

No. de Procedimiento 23
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Revisado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Aux. de Personal	Solicita personal operativo al depto. de contratación, según el reporte de los supervisores.	Via telefónica; indica el número de personal, para que contrato, su horario e incluso el sexo. También el turno.	
2		Recepcionista	Recibe el reporte y lo registra en libreta.	Registra el reporte en libreta, con los datos proporcionados por el Aux. de personal.	
3		✓	Lo turna al jefe de contratación.		
4		✓	Recibe la documentación del candidato: original y copia del acta de nacimiento y 4 fotografías.		
5		✓	Entrega solicitud de empleo al candidato (Ver anexo 20).		
6		Candidato	Llena la forma de solicitud de empleo.		
7		✓	Entrega la solicitud de empleo a la recepcionista.		
8		Recepcionista	Revisa los datos de la solicitud.		
9		✓	Registra en libreta la solicitud del candidato.	En la libreta de contratación, anota el número progresivo de candidato, el nombre y su R.F.C.	
10		Candidato	Pasa a la oficina de contratación para firmar contrato, alta del Seguro Social y su credencial.		
11		Aux. de Contratación.	Entrega uniformes a los candidatos.		
12		✓	Registra la salida de uniformes.	Registra el nombre del trabajador, número y lo que se le entregó: uniformes, casaca o sedo uniformes. (Ver anexo 21)	
13		Candidato	Firma de recibido en la tarjeta de uniformes.		
14		Mecanografía	Elabora credencial del trabajador.	(Ver anexo 22)	El número de trabajador se determina por el número de registro en libreta
15		✓	Elabora la hoja del sindicato.	(Ver anexo 23)	
16		Jefe de Contratación.	Asigna centro de trabajo al candidato.	Pregunta al candidato el horario que puede trabajar y lo ubica en un centro de trabajo según el reporte recibido.	
17		✓	Elabora esborándus de asignación al centro de trabajo (Ver anexo 24).	Dirige el esborándus al supervisor e indica el nombre y número de trabajador	
18		✓	Entrega esborándus y lo envían a trabajar.		
19		Candidato	Se presenta en el centro de trabajo asignado		Muchos candidatos se contratan y ya no se presentan a trabajar.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJOGRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO INTEGRACION DE EXPEDIENTES DEL
 PERSONAL OPERATIVO.

No. de Procedimientos: 24
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndia
 Revisado por: Ruth Angeles Reséndia
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Mecanógrafa	Mecanografía el aviso de alta del Seguro Social.	Según los datos de la solicitud de empleo.	
2		✓		Lo turna al mensajero	
3		Mensajero	Entrega los avisos en la oficina del Seguro Social, para registro.		
4		✓		Devuelve los avisos de alta debidamente sellados.	
5		Mecanógrafa	Elabora la ficha de datos del trabajador. (Ver anexo 10)	Llena la forma, anota el número y número del trabajador, su R.F.C. y fecha de ingreso.	
6		✓		Elabora el contrato. (Ver anexo 23)	Con los datos del trabajador, mecanografía el contrato.
7		Jefe de Contratación.	Abre expediente al trabajador.	Archiva la documentación del trabajador: acta de nacimiento, solicitud de empleo, contrato, aviso de alta del Seguro Social y ficha de datos del trabajador.	
8		Mecanógrafa	Elabora relación de expedientes.	Detalla el número y nombre del trabajador y fecha de contratación.	
9		✓		Lo turna al mensajero.	
10		Mensajero	Entrega los expedientes en el depto. de personal, para que se registren en máquina y se eleve su pago oportunamente.		

Fin del procedimiento.

OPERACION	SÍMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisor	Elabora memorándum para cambio del trabajador.	El trabajador puede solicitar su cambio al supervisor o bien este último puede ponerlo a disposición de personal.
2		Trabajador	Se presenta con el Aux. de Personal para que le asigne centro de trabajo.	
3		Aux. Personal	Entrevista al trabajador para conocer su domicilio y el horario en que puede laborar.	
4		✓	Elabora memorándum en el que especifica al centro de trabajo y el horario en que deberá laborar el empleado.	
5		Trabajador	Se presenta a trabajar en el lugar indicado.	
6		Supervisor	Lo registra en la nómina.	Si no labora bien el trabajador, el supervisor lo remitirá al depto. de personal y se querrá como suplente.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJEDRAMA VERICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: RENUNCIA DEL PERSONAL OPERATIVO

No. de Procedimiento: 26
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Lic. Francisco Meza
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLD	QUIEN LO HACE	QUE HACE	OBSERVACIONES
1		Trabajador	Se presenta en el depto. de personal para presentar su renuncia.	
2		Recepcionista	Le indica al empleado que deberá entregar los uniformes en el depto. de operación.	En caso de no tenerlos en ese momento deberá regresar con ellos más tarde o en otra ocasión.
3		Trabajador	Entrega los uniformes.	
4		Aux. Operación	Registra la entrega en su tarjeta de control de uniformes y da un comprobante al trabajador.	
5		Trabajador	Turna el comprobante a la recepcionista.	
6		Recepcionista	Entrega una forma de renuncia al trabajador y la explica como llenarla.	
7		Trabajador	Llena la renuncia.	
8		Recepcionista	Indica al trabajador que espere su turno para ser atendido.	
9		✓	Turna la renuncia, el comprobante de pago y la credencial al jefe de personal.	
10		Jefe de Personal	Entrevista al trabajador para conocer el motivo de su renuncia, y presentar alguna alternativa.	Si el motivo de la renuncia es el horario o la distancia del centro de trabajo en que labora, se le propone reubicarlo.
11		✓	Propone al trabajador la reubicación en otro centro de trabajo.	
12		Trabajador	Decide y en caso de ser negativa su respuesta se acepta su renuncia y se le citará para pago de finiquito. Y en caso de aceptar entonces se le asigna otro centro de trabajo.	
13		Jefe de Personal	Cite al trabajador para pago de finiquito.	
14		✓	Elabora memorándum indicando el lugar en que se deberá presentar a trabajar.	
15		Trabajador	Se presenta a trabajar. O bien se presenta por su pago de finiquito en la fecha señalada.	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPARTAMENTO DE PERSONAL
 FLUJOSGRAMA ANALITICO VERTICAL
 PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE PRESTAMO A LA
 CAJA DE AHORRO.

No. de Procedimiento: 27
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Susana Aguilar
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Trabajador	Se comunica con la secretaria del depto. de personal.	Telefónicamente	Para solicitar un préstamo e indicar las condiciones de pago.	Sólo pueden solicitar préstamos quienes aportan dinero a la caja de ahorro.
2		Secretaría del Depto. de Personal.	Registra la solicitud de préstamo.	En una libreta registra el nombre y antigüedad del empleado y el monto del préstamo.	Para dar una orden y que así se otorguen los préstamos.	
3		Trabajador	Espera la autorización de su préstamo.			Son tantas las solicitudes que tardan demasiado los préstamos, por lo que el empleado puede decidir retirar su caja de ahorro.
4		✓	Se comunica constantemente con la secretaria.	Telefónicamente.	Para saber si ya fue autorizada su solicitud.	
5		Secretaría	Le avisa de la autorización de su solicitud	Telefónicamente, cuando el trabajador se reporta.		
6		Trabajador	Se presenta en el depto. de personal.		Para que la secretaria le entregue un vale de la Caja de Ahorro. (Anexo 27)	
7		Secretaría	Le entrega el vale de caja de ahorro.		Para que el trabajador obtenga las firmas de aval.	Pueden firmar como avals tanto personal operativo como administrativo.
8		Trabajador	Recaba las firmas de tanto avals como necesite, para cubrir el importe de su préstamo más intereses.			Cada firma equivale a \$100,000.00 personal administrativo y \$50,000.00 personal operativo.
9		✓	Devuelve el vale de caja a la secretaria.			
10		Secretaría	Revisa el vale de caja		Para verificar que las firmas de aval cubran el monto del préstamo.	
11		✓	Elabora el cheque por el importe solicitado.			
12		✓	Entrega el cheque al trabajador.			
13		✓	Elabora un memorándum indicando el descuento a efectuar por nómina y el período que abarcará.			
14			Lo turna al depto. de informática.			
15		Capturista	Al elaborar la nómina procede a hacer el descuento.			

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPARTAMENTO DE PERSONAL
 FLUJODRAMA ANALITICO VERTICAL
 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE PRESTAMO A LA
 CAJA DE AHORRO.

No. de Procedimientos 27
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndix
 Revisado por: Susana Aguilar
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Trabajador	Se comunica con la secretaria del depto. de personal.	Telefónicamente	Para solicitar un préstamo e indicar las condiciones de pago.	Sólo pueden solicitar préstamo, quienes aportan dinero a la caja de ahorro.
2		Secretaria del Depto. de Personal.	Registra la solicitud de préstamo.	En una libreta registra el nombre y antigüedad del empleado y el monto del préstamo.	Para dar una orden y que así se otorguen los préstamos.	
3		Trabajador	Espera la autorización de su préstamo.			Son tantas las solicitudes que tardan demasiado los préstamos, por lo que el empleado puede decidir retirar su caja de ahorro.
4		✓	Se comunica constantemente con la secretaria.	Telefónicamente.	Para saber si ya fue autorizada su solicitud.	
5		Secretaria	Le avisa de la autorización de su solicitud	Telefónicamente, cuando el trabajador se reporta.		
6		Trabajador	Se presenta en el depto. de personal.		Para que la secretaria le entregue un vale de la Caja de Ahorro. (Anexo 27)	
7		Secretaria	Le entrega el vale de caja de ahorro.		Para que el trabajador obtenga las firmas de aval.	Pueden firmar como avales tanto personal operativo como administrativo.
8		Trabajador	Recaba las firmas de tanto avales como necesite, para cubrir el importe de su préstamo más intereses.			Cada firma equivale a \$100,000.00 personal administrativo y \$500,000.00 personal operativo.
9		✓	Devuelve el vale de caja a la secretaria.			
10		Secretaria	Revisa el vale de caja		Para verificar que las firmas de aval cubran el monto del préstamo.	
11		✓	Elabora el cheque por el importe solicitado.			
12		✓	Entrega el cheque al trabajador.			
13		✓	Elabora un aserrandueño indicando el descuento a efectuar por nómina y el período que abarcará.			
14			Lo turna al depto. de informática.			
15		Capturista	Al elaborar la nómina procede a hacer el descuento.			

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL
 FLUJGRAMA VERICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO EN RETIRO DE LAS APORTACIONES A LA
 CAJA DE AHORRO.

No. de Procedimiento: 28
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Susana Aguilar R.
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOL	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE
1		Trabajador	Renuncia o bien decide rati- rar su caja de ahorro.	
2		✓	Se entrevista con la secreta- ria para solicitar su retiro de caja de ahorro.	Vía telefónica o personalmen- te.
3		Secretaria	Cita al trabajador para que se presente por su cheque de retiro de caja. Deberá lle- var sus recibos de pago.	
4		Trabajador	Se presenta el día señalado- en el depto. de personal.	
5		Secretaria	Revisa el importe acumulado- por concepto de caja de aho- rro.	Coteja los recibos de pago -- del trabajador contra su re- ta de acumulado de caja de -- ahorro.
6		✓	Elabora un cheque por el im- porte de lo ahorrado. Y ela- bora un vale por retiro de - caja de ahorro. (Ver anexo - 20)	
7		✓	Entrega el cheque al trabaja- dor.	
8		Trabajador	Firma de recibido.	Firma la póliza cheque y el - vale de retiro de caja de aho- rro.
9		Secretaria	Elabora un sesorándium.	Indicando número y nombre del trabajador y fecha a partir - de la cual se dejará de des- contar caja de ahorro.
10			Lo turna al depto. de infor- mática.	
11		Capturista	Suspenderá el descuento por- nómina de caja de ahorro.	

Fin del procedimiento.

GERENCIA ADMINISTRATIVA

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Cobradoras	Entregan los cheques cobrados a la secretaria de la gerencia adeva.	Indican al reverso del cheque los números de factura que ampara.	Los depósitos bancarios en su mayoría se originan por la cobranza de los servicios. Aunque también se deposita por otros conceptos, los cuales se especifican en la relación de depósitos con el pago de responsabilidad civil.
2		Gerente Adeva.	Indica en que bancos se depositarán los cheques		
3		Secretaria de Gerencia Adeva.	Anota los cheques a depositar en una relación de depósito, elabora una relación por cada banco en el que se depositará.	Indica número de facturas, nombre del cliente y el importe de su pago. Y en la relación de depósito especifica la cuenta bancaria a afectar.	
4		✓	Elabora una forma de depósito por cada una de las cuentas en las que se va a depositar.	En la forma de depósito, especifica los números e importes de cada cheque.	
5		✓	Registra el depósito en la libreta de bancos.		
6		✓	Obtiene el saldo de la libreta de bancos.	Partiendo del último saldo, suma los depósitos.	
7		✓	Turne la forma de depósito al jefe de crédito y cobranzas.		
8		Jefe de Cobranzas.	Distribuye el trabajo de realizar los depósitos bancarios entre los mensajeros.		
9		Mensajeros	Acuden al banco y hacen los depósitos que les corresponden.		
10		✓	Entregan la ficha de depósito a la secretaria de la gerencia adeva.		
11		Secretaria de Gerencia Adeva.	Anota la ficha correspondiente a cada relación de depósito, según la cuenta bancaria afectada.		
12		✓	Turne la relación de depósito al depto. de contabilidad para su registro.		

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Proveedores	Presenta a revisión su factura en el depto. de contabilidad.	Presenta su factura a revisión.	
2		Secretaría de Contabilidad	Revisa que no haya diferencia en precio.	Revisa la factura contra la orden de compra para certificar que no exista diferencia.	En caso de haber diferencia en precio pide al proveedor una nota de crédito.
3		✓	Elabora contrarecibo. (Ver anexo 29)	En el formato de contrarecibo, registra la factura(s) que el proveedor entrega para revisión anotando el número de factura y el importe de las mismas. También anota la fecha del vencimiento de acuerdo con las condiciones de pago.	
4		✓	Entrega el contrarecibo al proveedor.		
5		✓	Elabora relación de contrarribos vencidos, según lo en original. (Ver anexo 30)	Anota en cada caso el nombre del proveedor y las facturas que ampara el contrarecibo.	
6		✓	Turna la relación a la gerencia administrativa.		
7		Gerente Adeva.	Revisa la relación de contrarribos vencidos y decide cuales serán los pagos a efectuar.	Según su criterio y su saldo bancario.	
8		Secretaría de Gerencia Adeva.	Elabora cheques para proveedores, según las indicaciones del gerente adeva.		En ausencia del gerente adeva. Las decisiones sobre los pagos a proveedores, las toma la secretaria de la gerencia adeva.
9		Proveedor	Espera el vencimiento del contrarecibo.		
10		Proveedor y Secretaría de Gerencia Adeva.	Entrega el cheque al proveedor a cambio del contrarecibo y firma de recibido en la póliza cheque.	Presentándose a cobrar.	
11		Secretaría de Gerencia Adeva.	Entrega a contabilidad las pólizas cheque.		

Fin del procedimiento.

GERENCIA DE OPERACION Y VENTAS

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 GERENCIA DE OPERACION Y VENTAS
 FLUIDORAMA VERTICAL DE RETOPO
 PROCEDIMIENTO: VENTAS POR PARTICIPACION EN CONCURSO

No. de Procedimiento: 31
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: Magdalena Padilla
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisores de Ventas.	Se enteran de los concursos para realizar los trámites respectivos y poder participar en el concurso.	Ya sea revisando los periódicos o con carta del cliente.	El concurso puede darse a conocer a través del periódico o por carta invitación del cliente.
2		✓	Solicitan las bases del concurso.	En caso de que se comprueba elabora requisición del cheque.	En ocasiones las bases del concurso son gratuitas y sólo tendrán que recogerlas.
3		Gerente Adevo.	Autoriza la requisición de cheque.		
4		Secretaría	Elabora el cheque.		
5		Supervisores de Ventas.	Intercambian el cheque por las bases.		
6		✓	Revisan las bases en las que especifican la apertura de ofertas, fecha del folio, dirección de inausibles a concurser, áreas de lavado de vidrios exteriores, documentación del proveedor de servicios, fecha de visita a las instalaciones.		En ocasiones el cliente solicita alguna documentación para expedir las bases, entonces habrá que cumplir con el requisito.
7		Secretaría del Gerente de Promoción y Ventas	Recopila la información y documentación requerida para el concurso.	La documentación regular se la misma, por lo que ya tiene fotocopias como puede ser el currículo y el acta constitutiva de la empresa.	
8		Supervisores de Ventas.	Visitan el inmueble para hacer su recorrido en la fecha señalada en la convocatoria.	Determinan las áreas de las que se compone el inmueble, número de estacionamientos, número de pisos, áreas administrativas.	
9		✓	Hacen su borrador del presupuesto para que lo de el V.o.Bo. el Gerente de Operación y Ventas. (Ver anexo 31)	Especifican la cantidad de materiales a utilizar, y el número de personas y la maquinaria requerida por Área.	
10		Gerente de Operación y Ventas	Revisa el presupuesto.		
11		Supervisores de Ventas.	Turnan el presupuesto al depto. de costos.		
12		Aux. de Costos y Presupuestos	Le asigna precio a los recursos a utilizar en la prestación del servicio y hace los cálculos	Tiene un precio establecido por operario, por maquinaria y los materiales.	Se lleva un seguimiento de los incrementos en los materiales de mayor consumo, para que en el momento

correspondientes.

- | | | | | | |
|----|---|--|---|---|--|
| 13 |  | Serente de Costos y Presupuestos. | Revisa el presupuesto elaborado. | Junto con el Director Comercial o el Ste. de Promoción y Ventas, para hacer algunos ajustes en los precios. | El Serente de Promoción y ventas puede hacer algunas observaciones al presupuesto como disminuir o aumentar los recursos asignados e incluso en el precio. |
| 14 |  | Aus. de Costos | Lo turna a la Secretaría del Serente de Promoción y Ventas. | | |
| 15 |  | Secretaría de Promoción y Ventas. | Mecanografía el presupuesto. (Ver anexo 35) | | |
| 16 |  | | ✓
Prepara toda la documentación requerida. | En un sobre deposita toda la documentación junto con el presupuesto. | |
| 17 |  | | ✓
Lo turna a los supervisores de ventas. | | |
| 18 |  | Supervisores de Ventas. | Lleva el sobre al lugar donde se hará la apertura de ofertas. | | El prospecto revisa que no falte documentación, ese día también les indican cuando darán el fallo. |
| 19 |  | | ✓
Acuden el día señalado para conocer el fallo. | | En caso de que no haya fecha para el fallo, se lee en el prospecto para conocer su decisión. |
| 20 |  | | ✓
En caso afirmativo se inicia el servicio. | | |

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 SERENCIA DE OPERACION Y VENTAS
 FLUIDRAMA VERTICAL DE REYDOS
 PROCEDIMIENTO: VENTAS ORIGINADAS VIA TELEFONICA

No. de Procedimiento: 32
 Elaborado por: Ruth Angélica Reséndiz
 Revisado por: Magdalena Pailla
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Secretaría de Promoción y Ventas.	Recibe llamadas de personas que solicitan los servicios de la empresa.	En el formato de solicitud de servicio anota la fecha, el nombre del prospecto, la dirección, quien solicita el servicio y el horario de atención.	
2		✓	Elabora forma de solicitud de servicios (Ver anexo 32).		
3		✓	Turna las solicitudes de servicios al Gerente de Operación y Ventas.		
4		Gerente de Operación y Ventas	Distribuye las solicitudes entre los supervisores de ventas.		
5		Supervisores de Ventas.	Hace su agenda de visitas de acuerdo a la importancia del cliente.		En ocasiones se descuidan las visitas a los prospectos, por darle mayor importancia a otros clientes.
6		✓	Visita al cliente prospecto para recorrer el inmueble.	Recorre el inmueble y detiene las áreas de que se componen: estacionamiento, áreas verdes, áreas administrativas, áreas de dirección.	
7		✓	En la oficina elabora un borrador de la prestación del servicio, para que posteriormente le asignen precio. (Anexo 33)	Anuncia las áreas del inmueble, especificando las personas que se requieren para la prestación del servicio y los materiales a utilizar.	
8		✓	Llena el formato de clientes prospecto especificando la población del inmueble los acabados en metros cuadrados, el personal calculado, y la maquinaria a utilizar. (Ver anexo 38)		
9		✓	Llena una solicitud de materiales de acuerdo con las apreciaciones del supervisor de ventas. (Ver anexo 33)	Indica la cantidad que se requiere de cada producto de limpieza, y también especifica cada cuando se surtirá dicho material.	
10		✓	Lo turna al Gerente de Operación y Ventas.		
11		Gerente de Operación y	Revisa el borrador y le da el V.O.		

DIRECCION COMERCIAL

12			Entrega el borrador al supervisor de ventas.		
13		Supervisor de Ventas.	Turna el borrador al -- depto. de costos y presupuestos.		
14		Aux. de Costos	Elabora borrador de presupuestos.	Asigna precio a los recursos requeridos por el servicio como son materiales, maquinaria y operarios. Ya tiene un precio establecido por cada uno de estos recursos.	Lleva un seguimiento de los incrementos en precios de los materiales, actualizando la lista de precios. Y lleva un listado de los índices inflacionarios -- que reporta el Banco Nat. de Mexico que se editan -- mensualmente y de acuerdo a los cuales se puede incrementar el rango de gastos generales.
15		Gerente de Costos.	Autoriza el borrador --	Revisa el borrador y firma de autorización.	
16		Aux. de Costos	Turna a la secretaria -- de promoción y ventas -- el borrador del presupuesto.		
17		Secretaria	Mecanografía el presupuesto.		
18		Supervisores de Ventas.	Entrega el presupuesto al cliente prospecto.	El supervisor de ventas -- lleva el presupuesto al -- cliente para su apreciación.	Los supervisores de ventas acuerdan con el prospecto cuando llamarán para conocer su decisión.
19			Se espera la resolución del cliente prospecto.		
20		Cliente	Autoriza el servicio.	Avisa a la empresa mediante carta o vía telefónica de su resolución, en caso de contratar a la empresa, indica la fecha a partir -- de la que desea el servicio.	Aunque en caso de no contratar el servicio a veces, ya no informa de su decisión, por lo que, los supervisores de venta llaman para conocer la resolución.
21		Supervisores de Ventas.	Llaman al cliente para conocer su resolución.	Cuando el cliente acuerda -- junto con el supervisor de venta.	
22			Dan aviso al depto. de operación, de la iniciación del servicio (Ver procedimiento No. 33)		

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 GERENCIA DE OPERACION Y VENTAS
 FLUJOGRAMA ANALITICO VERTICAL
 PROCEDIMIENTO OPERATIVO EN INICIACION DEL
 SERVICIO DE LIMPIEZA.

No. de Procedimientos 33
 Elaborado por: Ruth Angeles Ruséndiz
 Revisado por:
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisor de Ventas.	Entrega el borrador del presupuesto a la secretaria de operación y ventas.		Para que tome los datos necesarios.	De aquí toma el precio del servicio y nombre del supervisor asignado.
2		Secretaría de Operación y Ventas.	Elabora memorándum a EPROLI.	Indicando el número y tipo de maquinaria requerida, el nombre y dirección del cliente, nombre del supervisor y fecha en que se inicia el servicio.	Para que envíe la maquinaria al lugar indicado.	EPROLI, significa Equipos y Productos de Limpieza.
3		✓	Turna la solicitud de materiales al almacén.			
4		✓	Lo turna a EPROLI.			
5		✓	Elabora memorándum por iniciación de servicios (ósea facturación por iniciación)		Para dar continuidad al proceso.	
6		Supervisor de Ventas y Supervisor.	Se presenta en la fecha señalada y en el lugar indicado.		Para dar inicio al servicio y mostrarle al sup. el inmueble.	
7		Supervisor de Ventas.	Presenta al supervisor con el jefe de mantenimiento.		Para que conozca al supervisor y cualquier asunto lo canalice a través de él.	
8		✓	Se retira del contrato, una vez que el supervisor se acopia y toma el mando.			La permanencia de los sup. de vtas. es variable.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DIRECCION COMERCIAL
 FLUJODRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: AUTORIZACION DE CONTRATO POR EL CLIENTE

No. de Procedimiento: 34
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Revisado por: Irma Diaz
 Fecha: Septiembre 1970

OPERACION	SIMBOLO	QUEEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Secretaría de Operación y Ventas.	Elabora memorándum por iniciación de servicios	Especifica nombre y dirección del cliente, precio del servicio y número de operarios.	
2		Secretaría de Dirección Comercial.	Elabora el contrato en original y 4 copias --- (Ver anexo 34)	Llena el formato correspondiente a contrato.	
3		✓	Lo turna al Director Comercial.		
4		Director Comercial.	Autoriza el contrato.	Revisa el contrato y lo firma de autorizado.	
5		Secretaría de Dirección Comercial.	Lo turna al Aux. de Crédito y cobranzas, para que lo lleve a firma del cliente.		
6		Aux. de Crédito y Cobranzas.	Entrega el contrato al cliente.		
7		✓	Espera a que el cliente lo firme.		La autorización del contrato puede desmorarse algunos días. O bien que el cliente no este de acuerdo con algunas cláusulas y lo devuelve para su reelaboración.
8		✓	Recoge el contrato ya firmado.		
9		✓	Lo turna a Dirección Comercial.		
10		Secretaría de la Dirección Comercial.	Archiva el contrato en el expediente.		

Fin del Procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Secretaría de Operación.	Entrega los asesorando - por incrementos y decrementos de personal o de precio.		Se entenderá por anexo el documento en el que se desglosa cada uno de los domicilios y el número de operaciones acorde con las direcciones y el precio a cobrar. Los anexos se modifican cada vez que se incrementa o decrementa personal o se modifica el precio del servicio.
2		Secretaría de Dirección Comercial.	Revisa el anexo anterior.	Partiendo del último anexo no, verifica los cambios a hacer, según lo indica el asesorando o la carta del cliente.	En ocasiones el asesorando está respaldado por una carta del cliente. También sucede que el cliente solicita el incremento o decreto telefónica.
3		✓	Hace las modificaciones en su borrador.	En la copia del último anexo, registra los cambios a efectuar, también aumentando o disminuyendo el precio según sea el caso.	Por cada asesorando de incremento o decremento se elabora un nuevo anexo.
4		✓	Elabora el nuevo anexo en original y cuatro copias. (Ver anexo 33)	Mecanografía el anexo, registrando los cambios en cada una de las direcciones que se vieron afectadas por los incrementos o decrementos.	
5		✓	Turna el anexo al auxiliar de cobranzas.		
6		Aux. de Cobranzas.	Entrega el anexo en el domicilio del cliente.		
7		✓	El cliente lo autoriza al este de acuerdo.		Sucede que cuando el cliente no está de acuerdo con el anexo, lo devuelve para re-elaboración.
8		✓	Recoge el anexo autorizado.		
9		✓	Lo entrega en la Dirección Comercial.		
10		Secretaría de la Dirección - Comercial.	Archiva el anexo autorizado en el expediente del cliente.		

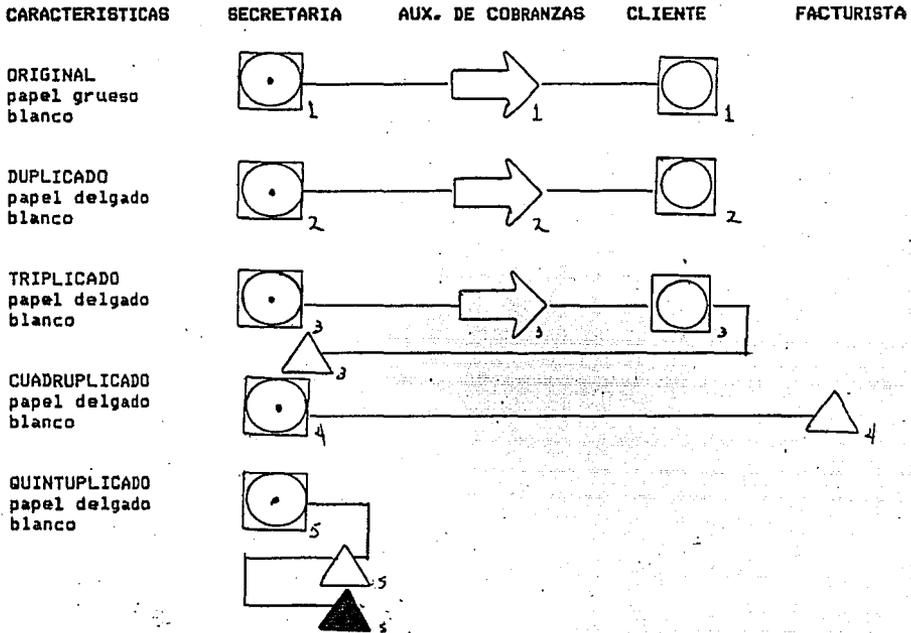
Fin del Procedimiento

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DIRECCION COMERCIAL

FLUXOGRAMA HORIZONTAL DE LA FORMA DE ANEXOS (VER ANEXO No. 35)

PROCEDIMIENTO No. 35: AUTORIZACION DE ANEXOS POR EL CLIENTE



 En expediente del cliente

 En expediente del cliente

GERENCIA DE OPERACION

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 GERENCIA DE OPERACION
 FLUIDORAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: REQUISICION DE MATERIALES

No. de Procedimiento: 36
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: Susella Roséndis
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisor	Elabora una solicitud de materiales por cada contrato.	De acuerdo a las necesidades del contrato, utilizan un formato de solicitud de materiales.	Para que lo surtan los materiales requeridos.	De acuerdo al listado que día a día se hace en el almacén los supervisores deberán entregar las solicitudes de materiales. (Anexo-53)
2		✓	Turna las solicitudes de materiales al depto. de operación.			
3		Aux. de Operación.	Revisa las solicitudes de materiales.	De acuerdo con el libro de consumo de materiales en el que se especifica cuanto es lo autorizado en cada contrato, cotiza que soliciten lo ya establecido.	Para verificar que el supervisor no duplique algún pedido de material.	En ocasiones -- los supervisores, repiten de un mes a otro, el mismo material.
4		✓	Hace las correcciones en las solicitudes de material.	En caso de haber requerido de más en algún producto, corrige tachando lo indicado por el supervisor y anotando lo autorizado. O bien, cuando ya se surtió algún producto especifica la fecha.		
5		✓	Turna las solicitudes de materiales al coordinador de operación.			
6		Coordinador de Operación.	Autoriza las solicitudes de materiales.	Firma de autorizado.		
7		Aux. de Operación.	Turna las solicitudes de material al almacén			Anotando en las solicitudes de materiales la fecha y hora en que se turnan al almacén.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPARTAMENTO DE ALMACÉN
 FLUIGRAMA VERTICAL ANALITICO
 PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE MATERIALES
 EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE.

No. de Procedimiento: 37
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: Farián Martínez
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SÍMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Jefe de Almacén	Elabora el listado de supervisores para que surtan los materiales. (Anexo 3a)	Indica el nombre del supervisor la fecha en que deberá entregar las solicitudes de materiales al almacén y fecha en que se surtirá en el contrato.		
2		Aus. de Operación.	Entrega las solicitudes de materiales de cada supervisor.			
3		Jefe de Almacén	Organiza las solicitudes de materiales de acuerdo a la relación de supervisores que elabora.	Entregando al ayudante de almacén las solicitudes en el orden en que se surtirán, (según la relación elaborada)	Para surtir en el orden en que se entregan las solicitudes de materiales.	En ocasiones -- los supervisores, se retrasan en entregar las solicitudes de materiales por lo que también se retrasa que se surtan los materiales.
4		✓	Entrega las solicitudes al ayudante de almacén.			
5		Ayudante de Almacén.	Entrega las solicitudes a los estibadores.			
6		Estibadores y Choferas.	Surten las solicitudes de materiales.	Pesan, miden, envasan los líquidos y los materiales indicados en las solicitudes de materiales.		
7		Choferas	Alinean los pedidos, según la ruta a seguir	Para que en ese orden acomodan en la camioneta y así facilitar la entrega	En una camioneta pueden acomodarse 2 rutas pequeñas o bien, si son grandes se acomodan en 2 camionetas.	
8		Ayudante de Almacén.	Revisa las solicitudes surtidas.	Coteja lo físico contra la solicitud de materiales, pesando lo surtido.		Esto lo hace en el momento en que se sube el pedido a la camioneta, para proceder a surtirlo.
9		Choferas	Suben los materiales a las camionetas.	Y lo acomodan según entregarían los pedidos.		Cada que tienen una ruta lista
10		✓	Entregan los pedidos en el domicilio del cliente.			Son tres los choferas y cada uno tiene una ruta asignada, en la cual deben entregar. Cada ruta corresponde a un supervisor.

Fin del procedimiento.

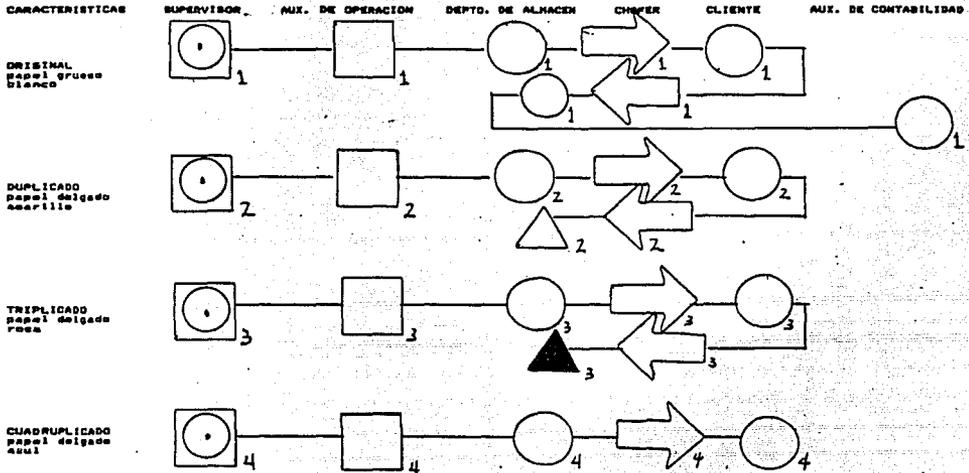
ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DEPTO. DE OPERACION Y ALMACEN

FLUXOGRAMA HORIZONTAL DE FORMA: SOLICITUD DE MATERIALES (VER ANEXO No. 33)

PROCEDIMIENTO No. 37: ENTREGA DE MATERIALES EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE



En consecutivo del Departamento de Almac en

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 SERENCIA DE OPERACION
 FLUJOSIANA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE UNIFORMES POR CONTRATACION

No. de Procedimiento: 38
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Susella Roséndiz
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Aux. de Personal.	Elabora requisición de uniformes.	Mediante un memorándum dirigido al depto. de operación solicita 500 uniformes nuevos.	También se envían uniformes usados al depto. de contratación como "extras".
2		Aux. de Operación.	Prepara los uniformes requeridos.		
3		Aux. de Personal.	Coordina la entrega de los uniformes al depto. de contratación.	Solicita al chofer que los entregue.	
4		Chofer	Entrega los uniformes en el depto. de contratación.		
5		Aux. del depto. de contratación	Entrega uniformes al personal de nuevo ingreso.	Registra la entrega del uniforme en tarjetas, anotando el nombre y número del trabajador. Especifica que es lo entregado: uniformes completos, sólo pantalón o sólo camisa.	Cuando excedan los uniformes sólo entregan pantalón o camisa.
6		Mensajero	Simultáneamente entrega en el depto. de operación las tarjetas de control de uniformes.		El depto. de contratación se encuentra ubicado en otro domicilio distinto al de la oficina matriz.
7		Aux. del depto. de operación.	Archiva las tarjetas	Ordenándolas por número progresivo de trabajador.	

Fin del Procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 GERENCIA DE OPERACION
 FLUJOSRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE UNIFORMES POR
 REQUISICION DE SUPERVISORES.

No. de Procedimientos 39
 Elaborado por Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por Sudella Roséndiz
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisor	Mensualmente elabora -- una requisición de uniformes (anexo 37).	Relaciona el número, nombre y talla del trabajador que requieran uniformes.	
2		Aux. de Operación.	Revisa la requisición.	Se cerciora en las tarjetas que efectivamente le corresponde uniforme, señalando en la requisición a quienes se les proporcionará el uniforme.	Según el contrato colectivo se entregan cada seis meses uniformes a los trabajadores.
3		✓	Registra la salida de uniformes en las tarjetas.	Registra la fecha de entrega en cada tarjeta del trabajador.	
4		✓	Entrega a los supervisores los uniformes junto con la requisición.		
5		Supervisor	Entrega los uniformes a los trabajadores.	Le deberán firmar de recibido en la relación.	
6		✓	Turna la relación de los uniformes entregados al aux. de operación.		En ocasiones el supervisor retrasa la requisición de uniformes ya firmada por los trabajadores, por encontrarse en los últimos de vacaciones o de permiso.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 GERENCIA DE OPERACION
 FLUXOGRAMA VERTICAL DE LABORES
 PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE UNIFORMES POR
 MEMORANDUM DEL SUPERVISOR.

No. de procedimiento: 40
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Revisado por: Gudelia Reséndiz
 Fecha de elaboración: sept. 90

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		Trabajador	Solicita uniforme a su supervisor.
2		Supervisor	Elabora memorándum (Veáse anexo No. 14), dirigido al depto. de operación, especificando el nombre y número del trabajador. Y solicitando se le entregue un uniforme.
3		✓	Entrega el memorándum al trabajador.
4		Trabajador	Lo turna al aux. de operación.
5		Aux. de Operación	Revisa en la tarjeta de control de uniformes (anexo 21), del trabajador que le corresponda uniforme. (Después de seis meses tienen derecho a uniforme).
6		✓	Registra la salida del uniforme en la tarjeta del trabajador.
7		✓	Entrega el uniforme al trabajador.

OBSERVACIONES: En caso de no corresponderle el uniforme al trabajador (después de seis meses laborados tiene derecho a uniformes nuevos) se le entrega un uniforme usado, del cual no se lleva registro.

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisor	Visita al cliente.	Se presenta en el domicilio del cliente, para supervisar el servicio.	Diariamente el supervisor visita a algunos de sus clientes.
2		✓	Inspecciona el lugar.	Recorre las instalaciones para revisar como se ha dado el servicio, y las da indicaciones a los trabajadores para mejorar el servicio.	
3		El cliente	Firma la visita del supervisor.	El supervisor le presenta al cliente una hoja de supervisión, en la que firma la visita del supervisor. (Anexo 38)	En la hoja de supervisión el cliente anota sus observaciones respecto al servicio, las cuales pueden ser positivas o negativas.
4		Supervisor	Turna la hoja de supervisión al depto. de operación.	Entrega al coordinador de operación, semanalmente, todas las hojas de supervisión que tenga.	
5		Coordinador de Operación.	Obtiene la frecuencia con que el supervisor visita a sus clientes.	En las hojas de frecuencias, anota el nombre del supervisor y los contratos que tiene asignados, el número de personal asignado y los días en que visitó el contrato. (anexo 39)	
6		✓	Gráfica las visitas del supervisor a cada contrato.	En el pizarrón del depto. de operación, están registrados los nombres de todos los contratos, el coordinador de operación, colocará un número que representa la frecuencia con que el supervisor visita sus contratos.	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 GERENCIA DE OPERACIÓN
 FLUJograma VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO EN TRAMITE DE RESPONSABILIDAD CIVIL
 EN DANOS A TERCEROS.

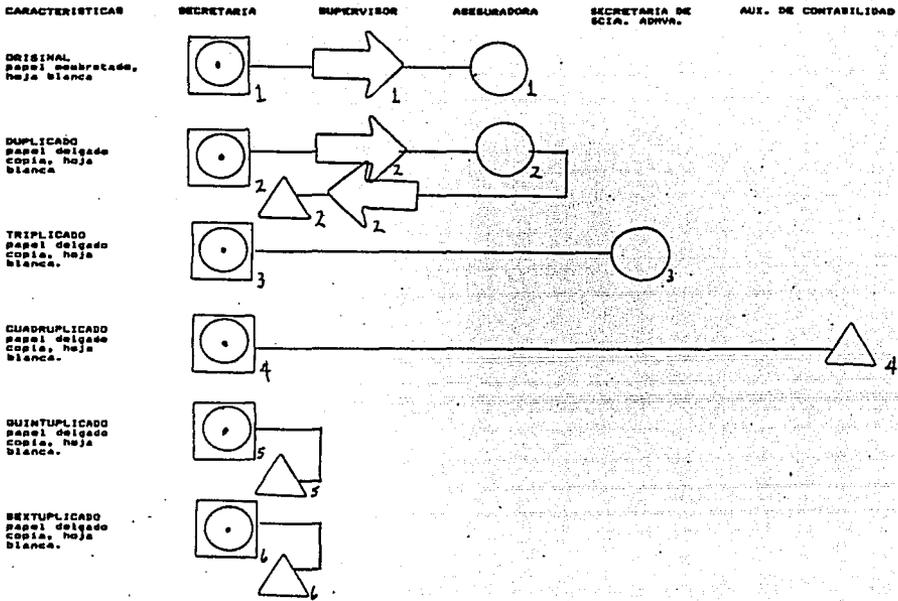
No. de Procedimientos: 42
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Eudelia Roséndiz
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Cliente o Supervisor	Reporta el daño ocasionado por el trabajador, al depto. de operación	Via telefónica.	
2		Secretaría de Operación.	Le indica al cliente - que espera la compra - por la reposición del daño y que elabore una carta de reclasación.	Via telefónica.	La factura por reposición del daño deberá ser a nombre de - Lava Tap.
3		✓	Avisa al supervisor lo sucedido.	A través de radio o telefónicamente.	Cuando es urgente se avisa -- por radio.
4		Supervisor	Se presenta con el --- cliente.		
5		✓	Elabora memorándum	Explicando como sucedió el incidente.	
6		Trabajador	Elabora memorándum.	Explica como sucedió el incidente y firmando de responsable.	
7		Cliente	Elabora carta de reclasación.	Especificando el monto de la compra, en caso de haber hecho alguna compra. O puede ser, que especifique que fue lo dañado y solicite la reposición de esa -- pieza o articulo.	El cliente puede comprar la -- pieza dañada y en tal caso enviar la factura o bien solicitar la reposición de tal articulo o pieza.
8		Supervisor	Turna la documentación al depto. de operación	Entrega memorándum del supervisor, del trabajador, copia de la credencial de este ditiño, y la carta de reclasación del cliente, - junto con la factura por - la reposición del daño.	
9		Secretaría de Operación.	Elabora requisición de cheque para pagar al - cliente el daño ocasionado.	Llena el formato de requisición del cheque y le anexa original de la factura y copia de la carta del -- cliente.	
10		✓	Turna la documentación a la gerencia adeva.		
11		Secretaría de Gerencia Adeva.	Elabora el cheque regulante 15 días después.	Indicando el nombre del -- cliente y el importe a pagar, según lo especifica - la factura.	

- | | | | | |
|----|---|---------------------------------|--|--|
| 12 | → | Supervisor | Recoge el cheque y lo entrega al Cliente. | Firma de recibido en la póliza cheque. |
| 13 | ① | Secretaría de Operación. | Elabora carta de reclamación a la aseguradora en original y cinco copias (anexo 40). | Especificando el número de póliza, el importe que paga la empresa por la reposición del daño, el nombre del cliente y dirección. O bien los datos antes señalados a excepción del importe, porque se solicita la reposición directa del daño y en tal caso se da la descripción del artículo dañado. |
| 14 | → | Secretaría de Operación. | Turna la documentación al supervisor o mensajero. | Entrega original y copia de la carta de reclamación junto con la factura por la reposición del daño. |
| 15 | → | Supervisor o Mensajero. | Entrega la documentación a la aseguradora para la reposición del gasto ocasionado por el daño. | |
| 16 | ○ | Aseguradora | Paga el desperfecto. | Envía el cheque correspondiente. El monto del cheque debe ser por el total de la factura, menos el deducible. |
| 17 | ○ | Secretaría de la Gerencia Adva. | Deposita el cheque. | |

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE OPERACION
 FLUJOGRAMA HORIZONTAL DE FORMA: CARTA DE RECLAMACION (VER ANEXO No. 40)
 PROCEDIMIENTO No. 42: EN TRAMITE DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN DAOS A TERCEROS



- △ 2 En consecutivo de cartas de reclamaci en
- △ 5 En expediente del cliente
- △ 6 En expediente del supervisor
- △ 4 Copia para contabilidad

DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS
 FLUJIGRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO COBRANZA EN LAS FACTURAS DE SERVICIOS

No. de Procedimiento: 43
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Alfredo Isaura
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Facturista	Separa las facturas -- del sea.	Separa original y copia para el cliente y una copia para el depto. de contabilidad.	
2		Jefe de Crédito y Cobranzas.	Entrega las facturas -- según corresponde a -- los cobradores.	De acuerdo con la ruta establecida para cada cobrador.	
3			Entrega algunas facturas a la Secretaría -- del depto. de opera--- ción.	Elabora relación de facturas y firma de recibido la secretaria de operación.	Las facturas de algunos --- clientes necesitan primero -- de autorización para poste--- riormente su revisión y com--- bro; razón por la que se entrega a los supervisores.
4		Secretaria del depto. de operación.	Entrega las facturas a los supervisores correspondientes, cuando se presentan en la oficina.	Elabora relación de facturas y firma de recibido el supervisor.	
5		Supervisor	Entrega la factura al cliente para autorización.	Se presenta en el domicilio del cliente con el jefe de servicios.	
6		Cliente	Autoriza la factura.	Revisa el servicio, si esta satisfecho con el, firma de autorizado.	Puede suceder que el cliente no firma las facturas porque no esta de acuerdo con el servicio, o bien, con el precio de la factura. Entonces la devolverá para su reelaboración.
7		Supervisor	Devuelve la factura autorizada, o bien, con las observaciones del cliente. Al depto. de operación.		
8		Secretaria del depto. de operación.	Turna las facturas autorizadas o con las indicaciones correspondientes al depto. de cobranzas.		
9		Cobradores	Llevan las facturas a revisión del cliente.	Se presentan en el domicilio del cliente.	Los cobradores deben organizar se, porque algunos clientes -- reciben a revisión en diferentes horarios.
10		Cliente	Elabora un contrarrecibo.	A cambio de la factura entrega un contrarrecibo en el cual se indica la fecha de pago de tal factura.	
11		Cobrador	Recibe el contrarrecibo		
12			En la oficina elabora un reporte de cobranzas en original y copia (Ver anexo 4).	Todos los contrarrecibos -- del día, los vacía en el -- reporte de cobranzas e indica la fecha de cobro.	

- | | | | | |
|----|---|-------------------------------|---|---|
| 13 |  | ✓ | Archiva el contrarecibo en el expediente del cliente. | |
| 14 |  | ✓ | El original lo entrega al jefe de Cobranzas, para que lo archive en el consecutivo de reportes de cobranza. | |
| 15 |  | Cobreadores | Conserva la copia del reporte para su uso. | |
| 16 |  | ✓ | Revisa los reportes de cobranza, para estar al pendiente del vencimiento de los contrarécibos. | |
| 17 |  | ✓ | Espera a que se vense al contrarecibo. | Mientras tanto, sigue llevando facturas a revisión y cobrando contrarécibos. |
| 18 |  | ✓ | Se presenta a cobrar el contrarecibo. | El cliente en ocasiones no paga la factura, por que tiene deficiencias en el servicio, o por que no está el contrato o los anexos autorizados. En tales casos se avisa al jefe de crédito y cobranzas, para que canalice el problema con la persona indicada. |
| 19 |  | Cobrador | Recibe el cheque del cliente. | Cambia el contrarecibo -- por el cheque. |
| 20 |  | ✓ | Entrega el cheque a la secretaria de la gerencia administrativa. | |
| 21 |  | Secretaría de Hacienda Adava. | Deposita el cheque. | (Véase procedimiento No. - 29). |

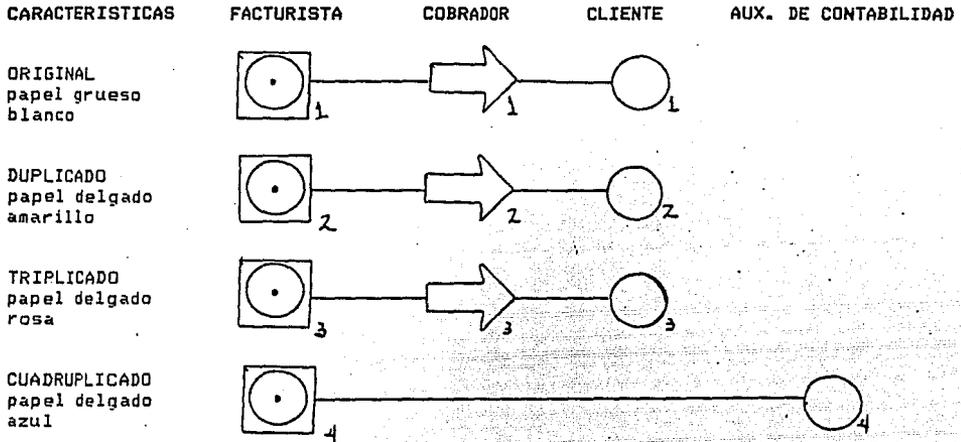
Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DEPTO. CREDITO Y COBRANZAS

FLUXOGRAMA DE FORMA: FACTURA (VER ANEXO No. 42)

PROCEDIMIENTO No. 43: COBRANZA EN FACTURAS DE SERVICIOS



LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS
 FLUJOSIANA VERTICAL ANALITICO
 PROCEDIMIENTO: FACTURACION DE SERVICIOS POR
 INCREMENTO Y DECREMENTO DE PERSONAL

No. de Procedimiento: 44
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por: Irma Díaz
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	TIEMPO	OBSERVACIONES
1		Supervisor o Cliente.	Avisan al depto. de operación del incremento o decremento de personal.	Vía telefónica o bien mediante carta.			
2		Secretaría de Operación	Elabora memorándum.	Indicando el nombre y dirección del cliente, si es un incremento o decremento, cuantas personas y fecha a partir de la que incrementa o decreta.			
3		✓	Turna el memorándum a la Dirección Comercial.				
4		Secretaría de Dirección Comercial.	Le turna al depto. de costos y presupuestos para su cotización.				Le aux. de costos invierte si incluye materiales o maquinaria.
5		Aux. de Costos	Hace el cálculo.	De acuerdo con los precios establecidos por Operario, maquinaria y materiales.			Máximo 3 tardas en devolver el memorándum.
6		✓	Turna el memorándum con el precio a la secretaria de Dirección Comercial.				Le aux. de costos invierte en liga que incluye el incremento o decremento de operarios y maquinaria.
7		Secretaría de Dirección Comercial.	Elabora un memorándum en original y cuatro copias.	Especificando el nombre y dirección de los clientes, el concepto (incremento o decremento) de cuantas personas, fecha a partir de la que se considera tal concepto y el precio.			
8		✓	Turna las memorandas a los deptos. correspondientes.	La firma de recibido en la copia que archiva en su consecutivo.	Entrega una copia del memorándum al depto. de operación para que actualice su plantilla de personal al depto. de informática y de costos, para efec		

- 9  Secretaria Dirección Comercial. Elabora un nuevo anexo. Partiendo del último anexo, se modifica el número de operarios y el precio, se incrementa o decrementa según indica el sesorándium. Para enviar el anexo actualizado al cliente y lo firma de conformidad. El anexo es un desglose de las direcciones en que se presta el servicio.
- 10   Turna copia del anexo y original del sesorándium del incremento o decremento del personal al departamento de cobranzas.
- 11  Facturistas Elabora la factura - (Ver anexo 42). Para efectos de cobro. (Véase procedimiento de cobranza).

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	TIEMPO	OBSERVACIONES
1		Secretaría de Gerencia de Operación y Ventas.	Elabora memorándum por iniciación de servicios, en original y tres copias.	Indicando el nombre y dirección del cliente, número de operarios, especificando si es medio turno o turno completo, una copia del sermón para habilitación de los sanitarios. Fecha a partir de la que se inicia el servicio, importe a cobrar, quien autorizó el servicio por parte del cliente y el nombre del supervisor asignado a ese nuevo contrato. -- Firmado por el gerente de operación y ventas.	Entrega el original a Dirección Comercial elabora el contrato por la prestación del servicio y le da trámite. Entrega una copia del sermón para archivo a la secretaria de promoción y ventas, y la entrega para el consecutivo de la operación y ventas.	Que en cuanto se da el inicio de la operación.	La secretaria de la gerencia de operación, también puede enviar memorándum por iniciación de servicios cuando se da en alguno de los contratos que se manejan en esta garantía.
2			Turna los memorándums a los departamentos, señala los anteriores.				
3		Secretaría de Dirección Comercial.	Elabora memorándum por iniciación de servicios en original y seis copias.	Con los datos del punto anterior, con la diferencia de que va firmado por el Director Comercial.	Entrega una copia al departamento de personal para que haga provisión de la mano de obra requerida. Otra a los departamentos de operación para su archivo en consecutivo. A contabilidad de costos para que considere en su hoja de costos la iniciación de ese servicio. Copia al departamento de informática para que le de alta en ndsina. Al departamento de ventas entrega una copia para su archivo. A cobranzas entrega el original para la elaboración de la factura.	Cuando se inicia un servicio se dispone del personal de los grandes centros de trabajo, para proporcionar la mano de obra. Mientras que el departamento de personal deberá contratar para integrar la plantilla de personal del nuevo contrato.	
4		Secretaría de Dirección Comercial.	Turna la memorándum a los departamentos correspondientes.	La firman de recibido en su copia.	A manera de comprobante, y lo archiva en su consecutivo de iniciaciones.		En ocasiones se elabora el memorándum y entrega, hasta cinco días.
5		Facturista	Elabora la factura	Indicando el número de factura, nombre del cliente, dirección del lugar en que se presta el servicio y que se espera la factura. Incluyendo el importe que le indica el memorándum y calculando el IVA correspondiente, obtiene el total de la factura.	Para efectos de cobro. (Véase procedimiento de cobranza No. 43).		

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Supervisor	Elabora un memorándum - por servicio especial.	Especifica el nombre y domicilio del cliente, el período que abarcará el servicio especial, y el número de operarios que prestarán el servicio.	
2		✓	Lo entrega en el depto. de operación.		
3		Secretaría del Depto. de Operación.	Turna el memorándum al depto. de costos, para que le asignen precio.		
4		Aux. de Costos	Calcula el servicio especial.	Según los precios establecidos que tiene por operario, materiales y maquinaria.	Algunas veces la auxiliar de costos tiene que investigar si el servicio especial incluye materiales y maquinaria, para hacer la cotización correctamente.
5		✓	Devuelve el memorándum al depto. de operación, ya con el precio del servicio.		
6		Secretaría del Depto. de Operación.	Elabora el memorándum - por el servicio especial, en original y cuatro copias.	Especifica el nombre y dirección del cliente, número de operarios, el precio del servicio y el período que corresponde al servicio especial.	
7		✓	Entrega el original del memorándum al depto. de crédito y cobranzas.		
8		Facturista	Elabora la factura.	Indicando el nombre y dirección del cliente, el período del servicio especial y el importe del mismo.	Cuando es un servicio especial por horas extras, la facturista lo calcula a partir del precio por operario, haciendo un prorateo; obtiene el costo por hora y lo multiplica por el número de horas trabajadas.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS
 FLUJGRAMA VERTICAL ANALITICO
 PROCEDIMIENTO: FACTURACION POR SERVICIOS POR
 INCREMENTO Y DECREMENTO DE PERSONAL EN BANCOS

No. de Procedimiento: 47
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: Irma Díaz
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1	→	Secretaría de Operación.	Turna la asesoranda por incrementos y decrementos de personal a la Dirección Comercial.			La secretaria de Dirección Comercial, calcula los incrementos y decrementos de personal en bancos.
2	○	Secretaría de la Dirección Comercial	Modifica el último anexo.	Partiendo del último anexo, procede a actualizarlo de acuerdo a lo que indica la asesoranda en las direcciones señaladas.	Para enviar el anexo actualizado al cliente y firmes de conformidad, de manera que se aplique la cobranza.	
3	→	✓	Turna el memorándum del incremento o decremento y copia del anexo actualizado, al depto. de cobranzas.		Para que cobranzas -- elabore su propio anexo, que anexas a la factura.	
4	⊙	Facturista	Elabora su propio anexo (Ver anexo 43).	Partiendo del anexo de Dirección Comercial hace un desglose más general.	Para no hacer el desglose tan detallado -- en la factura.	
5	⊙	✓	Elabora la factura por el importe del anexo.		Para efectos de revisión y cobro.	

Fin del procedimiento

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CONTABILIDAD
 FLUJGRAMA VERTICAL DE METODO
 REGISTRO DEL CONSUMO DE MATERIALES DEL NEG

No. de Procedimiento: 48
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Revisado por: Tere García
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COND LO HACE	OBSERVACIONES
1	→	Chofer	Entrega las solicitudes de materiales surtidas al jefe de almacén.		
2	○	Jefe de Almacén	Foja las solicitudes y las relaciona en libreta de registro.	Foja las solicitudes y en la libreta anota la fecha y el número de cada solicitud.	
3	→	✓	Envía al depto. de contabilidad las solicitudes de materiales.		
4	○	Aux. de Contabilidad.	Recibe las solicitudes.	Firma de recibido en la libreta.	
5	□	✓	Asigna precio a cada uno de los productos señalados en la solicitud de materiales.	Según los precios que le proporciona el aux. de contabilidad.	
6	○	✓	Valúa cada una de las solicitudes.	Multiplica el precio del producto por cantidad consumida, obteniendo un importe.	
7	□	✓	Registra el importe total del consumo de materiales por productos de baño y de limpieza.	Suma las operaciones del punto anterior, especificando el importe correspondiente a cada concepto: productos para baño y productos de limpieza.	En la solicitud de materiales aparecen por separado los productos para baño y los de limpieza.
8	○	✓	Agrupar las solicitudes de materiales por contrato.	Primero separa las solicitudes por nombre del cliente y posteriormente por contrato.	
9	□	✓	Registra los importes de consumo de materiales en el listado que le proporcionará el aux. de contabilidad 2 y que considerará para la elaboración de la hoja de costos. (Ver anexo 3).	Anota en el listado, en el renglón correspondiente a cada contrato, el importe por consumo de materiales en productos de baño y en productos de limpieza.	
10	→	✓	Turna la relación de consumo de materiales al aux. de cont. 2		

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CONTABILIDAD
 FLUJIDRAMA VERTICAL ANALITICO
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE LA CEBULA DE
 ANTIGUEDAD DE SALDOS DE CLIENTES POR SERVICIOS

No. de Procedimiento: 49
 Elaborado por: Ruth Angélica Ruíz
 Revisado por: Regina Hernández
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1	→	Facturista	Turna las facturas del mes al depto. de contabilidad.			
2	⊖	Aux. de Contabilidad.	Elabora las pólizas de ingresos del mes (Ver anexo 44).	Contabilizando las relaciones de depósito que le entrega la secretaría de la gerencia adava.	Para determinar que facturas ya fueron pagadas.	En las relaciones de depósito se especifica el nombre del cliente y número de factura que paga el cliente.
3	○	✓	Identifica y separa las facturas que ya fueron pagadas.		Para identificar las facturas que están pendientes de pago.	
4	○	✓	Obtiene el saldo de cada uno de los clientes.	Partiendo de las relaciones de antigüedad de saldos de cada mes, descuenta las facturas pagadas para obtener un saldo parcial. Además descuenta las facturas canceladas de otros meses y notas de crédito.		
5	⊖	✓	Registra los saldos de los clientes en hojas tabulares.	Posteriormente le suma las facturas del mes que no han sido pagadas obteniendo el saldo de cada cliente, al finalizar el mes.		
6	⊖	Aux. de Contabilidad.	Obtiene el total del saldo de la cuenta de clientes por servicios.	En hojas tabulares detalla como está integrado el saldo de los clientes por servicios. Especificando el nombre del cliente, número de factura que adeuda y el importe de las mismas. Y el saldo de cada cliente		
7	⊖	✓	Elabora un pequeño estado de cuentas. (Ver anexo 45).	Suma los saldos de cada uno de los clientes, que registro en hojas tabulares.	Para verificar el reporte de los saldos al cierre del mes.	
8	□	Aux. de Contabilidad.	Revisa con los estados financieros los saldos de los clientes.	En una hoja específica el saldo de los clientes al mes anterior, le resta el importe de las facturas canceladas de otros meses, le suma el importe de las facturas del mes y le resta las notas de crédito canceladas de otros meses; también resta el importe de los depósitos del mes.		
9	⊖	✓	Actualiza la relación de antigüedad de saldos al día 7 u 8 de cada mes.	Estas operaciones dan como resultado el saldo de los clientes por servicio.		
10	→	✓	Turna una copia de la relación de antigüedad de saldos de clientes, al contralor y al qto. adevo.	Una vez que el depto. de informática imprime los estados financieros, imprime un listado de los clientes por servicio, en el que reporta su saldo al finalizar el mes.	Para su análisis	
11	△	✓	Archiva las relaciones de antigüedad de saldos.	Descuenta las facturas que aparecen como pagadas en las relaciones de depósito y actualiza los saldos de los clientes.		

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		Institución bancaria	Emite el estado de cuenta correspondiente.
2		Mensajero	Recoge el estado de cuenta en el banco.
3		✓	Lo turna al depto. de contabilidad.
4		Aux. Contabilidad	Concilia el estado de cuenta con la libreta de saldos bancarios, que lleva la secretaria de la gerencia administrativa. Revisando cuales fueron los cheques pagados por el banco para que los que aún no hayan sido cobrados considerarlos como cheques en tránsito. También revisa que los depósitos registrados en la libreta sean los que aparezcan en el estado de cuenta.
5		✓	Realiza los ajustes necesarios, corrigiendo al final de las sumas del mes, algún error en suma o anotando algún movimiento que se haya omitido.
6		✓	Elabora un pequeño estado de cuenta en que especifica el saldo que marca el banco, en la fecha de corte, más los cheques en tránsito deberá checar con el saldo que se lleva en la libreta. (Ver anexo 46)

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CONTABILIDAD
 FLUJIDRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DEL CALCULO DEL
 IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

No. de Procedimiento: 31
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por: C.P. Santa Ortiz
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1	○	Auxiliar de Contabilidad y Subcontador	Contabilizan pólizas -- cheque.	Según los principios contables y el catálogo de cuentas.	
2	○	Aux. Contabilidad.	Suma el IVA acreditable	En las pólizas cheque, -- identifica el importe correspondiente a IVA que contabiliza en cada una de las pólizas. Obteniendo una suma total por cada uno de los bancos y algunas pólizas de diario.	Al finalizar el mes, el importe de IVA acreditable regularmente no coincide con lo registrado en el libro diario, porque al hacer el cálculo sobre pólizas físicas en ocasiones se caen pólizas.
3	○	Subcontador	Suma el importe de IVA-repercutido.	De las facturas por servicios del mes, suma las cantidades correspondientes a IVA.	
4	⊙	✓	Elabora el borrador de la declaración de pago de IVA.	Llena el formato que la S.M.C.P. ha emitido para tal efecto.	
5	→	✓	Lo turna a la secretaria.		
6	⊙	Secretaría del Depto. de Contabilidad.	Mecanografía el formato de declaración de pago, en original y dos copias (anexo 47).		
7	⊙	Subcontador	Elabora requisición para que se elabore el -- cheque correspondiente.	Llena el formato de requisición de cheque.	
8	→	Secretaría del Depto. de Contabilidad.	Turna la declaración al subcontador.		
9	→	Subcontador	Turna la requisición de cheque y la declaración de IVA a la secretaria de la gerencia adava.		
10	⊙	Secretaría de la Gerencia Adava.	Elabora el cheque por -- pago de IVA.		
11	→	✓	Turna el cheque y la declaración al depto. de crédito y mensajería.		
12	→	Mensajero	Acude a pagar en la oficina recaudadora de la Bria. de Hacienda o al banco.		
13	→	✓	Devuelve copia de la declaración, con sello de la oficina recaudadora, o del banco al depto. de contabilidad.		
14	△	Aux. Contabilidad.	Archiva la declaración.		

Fin del procedimiento

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CONTABILIDAD
 FLUJGRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DEL CALCULO DEL
 IMPUESTO SOBRE NOMINA: 27, 32, 33 Y 34 IMPUESTO
 SOBRE PRODUCTO DE TRABAJO.

No. de Procedimiento: 52
 Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
 Revisado por: C.P. Santa Ortiz
 Fecha: Septiembre 1970

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE
1		Auxiliar Conta- bilidad.	Contabilizan las pólizas de nómina esencial y quincenal, complementaria, reversada y nómina de dirección.	Identifica el total de cada uno de los conceptos de sueldos, vacaciones, prima vacacional, compensaciones o algún otro concepto que se considere en el renglón de percepciones. Lo mismo que en las deducciones, revise cada concepto de estas, como ISPT, caja de ahorro o algún otro descuento.	Para registrar en las pólizas de diario, la cantidad que se cargará a cada cuenta o subcuenta según la revisión efectuada.
2		✓	Verifica las pólizas de diario en hojas tabuladas.	Desglosa en hojas tabuladas cada uno de los conceptos que integran las percepciones y de las deducciones sólo considera el ISPT. Especifica el periodo que comprende la nómina y el tipo de nómina de la que se trata.	Para tener a fin de mes el total de percepciones y de retenciones de ISPT, para efectos de pago y para la elaboración de los pasivos del mes.
3		✓	Elabora una póliza de diario de pasivo de impuestos del mes.		
4		✓	Turna el registro de las nóminas a el subcontador.		
5		Subcontador	Elabora los borradores de los impuestos.	Según los criterios establecidos para el cálculo de impuestos.	
6		✓	Turna el borrador a la secretaria.		
7		Secretaría de Depto. Contabilidad.	mecanografía las formas de impuestos, según el borrador que le entrega (Ver anexo 47).		
8		Subcontador	Elabora la requisición de cheque.		
9		✓	Turna la requisición a la gerencia adava.		
10		Secretaría de la Gerencia Adava.	Elabora el cheque para el pago de impuestos.		
11		✓	Entrega el cheque al mensajero.		
12		Mensajero	Paga en la oficina recaudadora de la Secretaría de Hacienda o Banco.		
13		✓	Entrega la forma de impuestos debidamente sellada al depto. de contabilidad.		
14		Aux. Contabilidad.	Archiva la declaración de impuestos.		

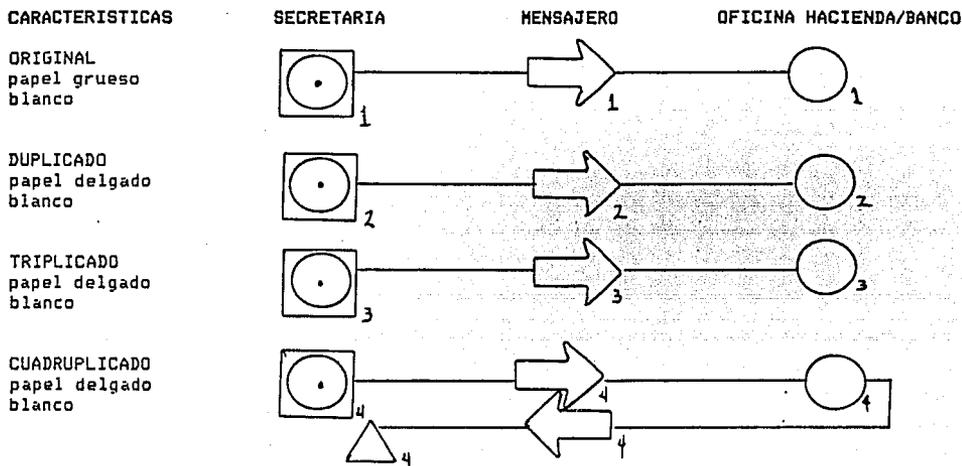
Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.U.

DEPTO. DE CONTABILIDAD

FLUXOGRAMA HORIZONTAL DE FORMA: DECLARACION DE IMPUESTOS (VER ANEXO No. 47)

PROCEDIMIENTO No. 52: ELABORACION DE CALCULO DE IMPUESTOS



 En consecutivo de declaraciones

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE CONTABILIDAD
 FLOJIDRAMA VERTICAL DE
 PROCEDIMIENTO: CIERRE DE MES CONTABLE

No. de Procedimiento: 53
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndia
 Revisado por: C.P. Santa Ortis
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1		Aux. Contabilidad y Sub-contador.	Contabilizan las pólizas cheques.	Según los principios contables y el catálogo de cuentas de la empresa (Anexo 48)	Se asanean diversos bancos, - por lo que al finalizar el mes se forma un polizario de cada banco.
2		✓	Contabilizan las pólizas de diario (Anexo 49)		
3		Tenedor de Libros.	Registra en cada uno de los libros de bancos, - los movimientos contables registrados en las pólizas cheques.	En cada una de las hojas - del libro de banco, anota en cada columna, los números de las cuentas más utilizadas contablemente.	
4		✓	Coteja que el registro de las pólizas sea el correcto.	Indica en el momento de registrar la póliza: la fecha, el número de cheque, nombre de a quien se emitió el cheque, concepto, importe y desglosa en cada columna los importes que afectan las cuentas contables, según lo indica la póliza cheque.	
5		Tenedor de libros.	Obtiene las sumas totales del mes.	Al final de cada hoja del libro de bancos, obtiene las sumas de cada una de las columnas, la cual debe coincidir con el total de la columna de bancos, (donde se registra el importe del cheque).	
6		✓	Elabora póliza de conciliación de movimientos bancarios, por cada uno de los libros de bancos.	En cada hoja del libro de bancos obtiene sumas parciales, que va arrastrando de una hoja a otra y así en la última hoja puede apreciar el total de los movimientos del mes.	
7		✓	Registra todas las pólizas de diario del mes.	De la suma acumulada de los movimientos del mes, elabora la póliza de conciliación, ya que de los totales de cada columna será el cargo o abono a registrar en la póliza. Especificando el número de cuenta, el total a cargar o abonar según sea el caso.	

8		Tenedor de libros.	Obtiene las sumas acumuladas.	según lo indica la peliza. En cada hojasmua los reportes registrados en cada columna, (que representen una cuenta contable), y los va arrastrando de una hoja a otra.
9		✓	Registra las pólizas de concentración de movimientos bancarios.	Anotando el número de póliza, el concepto y registrando el desglose de cantidades, según lo indica la página.
10		✓	Obtiene el total de los movimientos contables del mes.	Después de registrar las pólizas de movimientos bancarios, obtiene las sumas totales.
11		Aux. Contabilidad.	Registra el total de los movimientos del libro diario, en la balanza de comprobación. (Ver anexo 50)	En la forma de balance de comprobación, hay dos columnas para registrar los movimientos del mes, se anotan en la cuenta correspondiente.
12		✓	Obtiene las sumas de las dos columnas de movimientos del mes.	Las sumas deberán ser por el mismo importe.
13		✓	Obtiene los saldos de cada una de las cuentas	Partiendo de los últimos saldos, se consideran los movimientos del mes y se obtiene cada uno de los saldos, ya sea deudor o acreedor, según la naturaleza de la cuenta.
14		✓	Obtiene la suma de las columnas de saldos.	Suma cada una de las columnas de saldos, la deudora y la acreedora, las cuales deberán coincidir, es decir, tener el mismo importe.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE INFORMATICA Y CONTABILIDAD
 FLUXOGRAMA VERTICAL DE METODO
 PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE
 ESTADOS FINANCIEROS.

No. de procedimiento: 54
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Revisado por: Oscar Garcia
 Fecha de elaboración: sept. 90

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE
1		Auxiliares de contabilidad	Codifica las pólizas, según el código correspondiente a cada banco. Y codifica las cuentas afectadas en la póliza según el catálogo de cuentas que maneja la computadora. (Anexo 51). También codifica las pólizas de diario según este mismo catálogo.
2		Aux. de Contabilidad.	Codifica todas las facturas por servicios, según el código para la computadora.
3		Capturista	Procesa la información en la computadora, capturando todas las pólizas del mes.
4		✓	Postea la información, es decir, programa la máquina para que toda la información repercuta en las cuentas que deben ser afectadas.
5		✓	Programa la computadora para la emisión de los reportes mensuales de contabilidad: libro diario, balanza de comprobación y estados financieros.
6		✓	Turna la documentación al depto. de contabilidad para su revisión.
7		Auxiliares de Contabilidad.	Revisan los reportes que emite la computadora contra sus registros manuales. O bien contra los saldos de cada una de las cuentas que aparecen en la balanza de comprobación que se lleva de manera manual.
8		✓	Elaboran las correcciones, pueden corregir sobre el reporte de la computadora o bien elaborar una póliza de correcciones.
9		Aux. de Contabilidad.	Turna el reporte corregido al capturista.

- | | | | |
|----|---|--|---|
| 10 |  | Capturista | Procesa las correcciones. |
| 11 |  | ✓ | Emite nuevamente los reportes del diario, balanza de comprobación, y estados financieros. |
| 12 |  | Auxiliares de Contabilidad. | Revisan las correcciones en los reportes |
| 13 |  | ✓ | Turnan los reportes revisados al capturista. |
| 14 |  | Capturista | Emite los reportes definitivos de: diario, balanza de comprobación, estados financieros y libro mayor.

El libro mayor es el último en emitirse por que en el se puede apreciar la integración de cada uno de los saldos de las diversas cuentas que se manejan en el catálogo. |
| 15 |  | Secretaría del Depto. de Contabilidad. | Archiva los reportes contables. |

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	OBSERVACIONES
1a.	○	Aux. Contabilidad y Sub---	Recolecta la facturación mensual.	A fin de mes pide las facturas al Aux. de contabilidad que registra la facturación.	La hoja de costos es un report mensual en el que se puede apreciar la utilidad o pérdida obtenida por la prestación del servicio de limpieza en cada contrato. En términos generales se obtiene restando a los ingresos los gastos del mes.
1b.	○	/	Separa las facturas por cliente.	No considera para efectos de costos las facturas por servicios especiales.	
1c.	○	/	Separa las facturas por contratos.		Un cliente puede tener varios domicilios en los que proporciona el servicio de limpieza, cada domicilio representa un contrato.
1d.	⊠	/	Registra en la hoja de costos el total de lo facturado en la columna de ingresos por servicio. (Anexo 52)	Especificando los ingresos por cada contrato.	
2a.	○	Aux. de Contabilidad 2.	Calcula el importe de mano de obra de los operarios de cada contrato	En cada contrato registrado en la hoja de costos se indica el número de operarios, entonces se ello tendrá que multiplicar el número de operarios por el factor vigente.	El factor, es el precio asignado por mano de obra de cada operario.
2b.	⊠	/	Registra el importe de mano de obrar de supervisión.	Revisa en la nómina los importes por pago de mano de obra de los supervisores y cabos.	La información en las nóminas, no es exacta, ya que los supervisores y cabos no están ubicados en sus respectivos contratos, y no está actualizada la plantilla de supervisión. Por eso, es necesario reorganizar varios procedimientos y datos.
3	⊠	/	Registra el importe de consumo de materiales en las columnas correspondientes.	De la relación de consumos de materiales que le entrega la aux. de contabilidad 1 (Véase procedimiento No. 48), transcribe los importes.	
4	○	Aux. de Contabilidad 2.	Identifica los gastos del mes.	Revisa las pólizas cheque y de diario que se contabilizaron en el mes, y obtiene el total de gastos por servicios subcontratados, gastos de depreciación y de gastos indirectos.	

3	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	Registra el importe de gastos subcontratados, en las columnas que indica la hoja de costos.	Prorrata los gastos entre los contratos existentes.
4	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	Registra el importe por concepto de depreciación en las columnas correspondientes.	Prorrata el total de la depreciación entre todos los contratos.
7	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	Registra los gastos indirectos en las columnas correspondientes.	Al revisar los gastos de la mesa, selecciona los que se rían considerados gastos indirectos y los prorrata.
8	<input type="checkbox"/>		Aus. de Contabilidad 2.	Obtiene el total costototal por contrato.
9	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	Registra el costo total por cliente.	Suma los costos de mano de obra, materiales, servicios subcontratos, depreciación y los gastos indirectos por contrato. Registrando el total correspondiente.
10	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	Registra la utilidad en pesos.	Suma el importe del costototal de cada contrato, para obtener el costo total por cliente.
11	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	Registra la utilidad en porcentaje.	La diferencia entre los ingresos por servicio y el costo total, dan como resultado la utilidad o pérdida.
12	<input type="checkbox"/>	✓	Turna la hoja de costos al Director Comercial.	Dividiendo la utilidad entre los ingresos por servicio y multiplicado por 100

Fin del procedimiento.

Propuesta de

Reestructuración

Hasta aquí hemos visualizado la estructura y los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa Lava Tap, por eso es que a continuación se presenta la propuesta de reestructuración como una alternativa para mejorar la organización funcional de la misma, con el fin de elevar el desempeño de todo el personal y lograr un mejor ambiente de trabajo de manera que los individuos crezcan junto con la empresa.

En esta segunda parte del manual, se presenta la justificación de la propuesta de reestructuración, enseguida la estructura de la organización (organigramas), además la descripción de cada uno de los puestos que se propone existan en la institución. Posteriormente los procedimientos que se modificaron (fluxogramas), y por último la creación de nuevas formas.

ORIGEN DE LA PROPUESTA DE REESTRUCTURACION

La propuesta de reestructuración surge a partir de las necesidades detectadas mediante instrumentos como entrevistas al personal administrativo de la institución y aplicación de cuestionarios. Esto permitió conocer las funciones que desempeñan y los principales problemas que enfrentan; aunado al análisis de puesto se identificaron problemas de organización y algunas actitudes del personal.

Las actitudes del personal en general son las siguientes:

- El personal administrativo no se siente motivado para realizar su trabajo, muestra una actitud de conformismo y rutina, cada uno hace lo que puede y no se esfuerza por hacer más.
- El personal administrativo tiene estudios de nivel medio, y necesita desarrollarse en algunos aspectos administrativos y de personalidad para lograr un mejor desempeño de sus funciones.

Con la intención de coadyuvar a la solución a tales aspectos se propone la creación de planes de incentivos, en los que se estimule mediante una retribución monetaria o un estímulo personal como puede ser alguna carta de felicitación por su desarrollo. De manera que el personal se sienta parte de la empresa, y ésta última cuide de sus Recursos Humanos, evitando así actitudes pasivas o rutinarias.

Por otra parte, se propone la capacitación como elemento clave en el logro de la eficiencia, y el desarrollo del personal.

En cuanto a las deficiencias en la estructura funcional (las cuales se pretende resolver mediante el Manual Administrativo). Se pudieron detectar las siguientes, las cuales se señalan a continuación por departamento.

I. GERENCIA DE OPERACION Y VENTAS

En primera instancia es un órgano que tiene dos funciones asignadas: 1) Operación y 2) Ventas, lo cual repercute en sobrecarga de trabajo y desorganización. Esta gerencia se encarga de supervisar el servicio de limpieza en el domicilio del cliente y además se dedica a vender el servicio de limpieza utilizando el mismo personal para ambas funciones.

El asumir la responsabilidad de dos tareas, dificulta un buen control de las mismas. Porque no se lleva un seguimiento de las ventas y tampoco hay una buena supervisión del servicio, de manera que el gerente de operación y ventas se dedica a solucionar los problemas que se le presentan.

Dada la magnitud de la empresa se requiere de un gerente de operación que esté más en contacto con los clientes y con los supervisores para proporcionar un mejor servicio.

II. GERENCIA DE COSTOS Y PRESUPUESTOS

Dicho órgano tiene el problema de que se retrasa en la cotización de los presupuestos que elaboran los supervisores de ventas, porque se da prioridad a otros presupuestos. Ya que en ocasiones la gerencia de costos y los promotores de ventas, prestan toda su atención en la preparación de algún presupuesto para Concurso en la iniciativa pública o privada.

Por tal razón, al retrasarse las cotizaciones de otros clientes, éstos llaman para cancelar su presupuesto, o bien, cuando el supervisor de ventas lo entrega ya es inoportuna la oferta del servicio de limpieza.

Otra razón por la que se retrasan los presupuestos, es que sólo se dispone de una persona para elaborarlos, lo cual dificulta el flujo de información dada la cantidad de trabajo, aunado a que cuando hay participación en concurso, la auxiliar de costos no se da abasto para entregar oportunamente la información que se le entregó.

III.- DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA

El no recibir oportunamente la información requerida para la elaboración de facturas, provoca que se retrase todo el proceso de facturación y cobro. Además de inexactitud en los precios acordados con el cliente propicia que las facturas sean rechazadas, es decir, se cotiza un precio y se factura otro.

Por otra parte, el cliente se niega a pagar la factura, porque no esta de acuerdo con el servicio que le ofrece la empresa. También se dificulta el pago de la factura porque no se ha firmado el contrato por la prestación del servicio. El departamento de crédito y cobranzas no cuenta con una relación de clientes en la que se especifiquen los días de revisión y pago, lo cual repercute en una mala distribución del trabajo entre los cobradores.

No se da una confrontación de los saldos que reporta el departamento de contabilidad contra los contrarecibos de los clientes.

IV. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Tener en dos diferentes sistemas de cómputo la información, dificulta los procesos contables, ya que, se presenta fragmentada, por lo que para sus fines; tendrá que recopilarla con cada departamento.

Por otra parte, la rotación de personal administrativo provocó desorganización en la distribución de las tareas asignadas a cada auxiliar contable.

V. DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

El departamento de informática debería ser el cerebro de las operaciones que se realizan en la empresa, pero en lugar de ello, tenemos que el departamento de informática es un problema. Porque debería sistematizar toda la información, sin embargo se han alimentado dos sistemas diferentes de cómputo, ocasionando fragmentación de la misma.

No están actualizados los datos de los 3500 empleados de limpieza, no se tiene un catálogo de todos los clientes que tiene la empresa por nombre, dirección, número de personal en cada domicilio, etc.

Y por otra parte, el personal de sistemas requiere más instrucción en el uso del sistema.

VI. DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Principalmente tiene el problema de una alta rotación del personal operativo, debido al bajo sueldo que se les paga, como consecuencia los supervisores para cubrir la falta de personal, constantemente los cambian de lugar, o les piden que doblen turno (los cuales en ocasiones se les olvida pagar). Provocando que el trabajador renuncie o pida su cambio de supervisor. Otro problema es que las contrataciones de personal no son suficientes para cubrir las vacantes existentes, además de que en el momento de contratar el personal, no se considera el turno en que puede laborar y, el domicilio del candidato para asignarle un centro de trabajo que sea acorde con sus necesidades.

Por otra parte, el personal administrativo encargado de la contratación, se le dificulta relacionarse con los candidatos, lo que origina que las personas reciban malos tratos.

Al asignarle su centro de trabajo al personal, es inexacta la información, sólo se les indica la calle y se les da alguna referencia. Sin embargo, habría que considerar que el personal muchas veces no se ubica fácilmente y prefiere renunciar.

Cabe señalar que el personal operativo acude a las oficinas generales, cuando necesita algún documento, cuando tiene algún cobro pendiente, presenta su renuncia, tiene algún accidente de trabajo. Y es en éstas ocasiones, que la atención al personal es deficiente por parte del personal administrativo: se les demora, o se les envía nuevamente con el supervisor y el trabajador va y viene de un lugar a otro, porque necesita la firma del supervisor porque no le pagaron completo.

También un problema, es que existe una mala distribución del trabajo provocando cargas de trabajo para algunos y tiempo de holgura para otros.

VII. GERENCIA DE OPERACION

1. Falta de personal operativo
2. Carencia de capacitación del personal
3. Mala calidad de los materiales
4. Falta de maquinaria y materiales

5. Deficiencia en la reparación de la maquinaria
6. Personal debidamente uniformado, ya que los uniformes que porta el personal ya están deteriorado.
7. No existe un control de los uniformes, lo que provoca inexactitud en la entrega de uniformes nuevos al personal.
8. Algunos de los supervisores abusan de la confianza otorgada y ocasionan problemas o dan mal trato al personal.
9. Los supervisores al no registrar al personal de nuevo ingreso, originan que se dé la baja del personal o bien que no se les pague por dos o tres semanas.

FINES DE LA PROPUESTA DE REESTRUCTURACION

La propuesta de reestructuración pretende que mediante la división del trabajo y la definición de las tareas a realizar por cada empleado de la empresa. La creación de nuevos puestos y la modificación de algunos procedimientos, se mejore la organización y funcionalidad de la institución.

EN QUE CONSISTE LA PROPUESTA DE REESTRUCTURACION

Primeramente en la creación de una Subdirección General, mediante la cual se pretende evaluar el desempeño del tercer nivel hacia los inferiores y que de ésta manera exista mayor comunicación e integración como sistema. Por otra parte, de la Subdirección General dependería directamente el departamento de Informática, ya que se piensa crear un sistema de cómputo que tenga diferentes terminales que sean operadas por algunas personas. (Ver carta maestra)

La creación de la Dirección de Suministros con la que se pretende satisfacer las necesidades que reporta la gerencia de operación, en cuanto a maquinaria, materiales y personal. Para lo cual el Director de Suministros estaría en coordinación con el Gerente de Recursos Humanos, y los encargados de la empresa de EPROLI y Distribuidora Lava Tap, (maquinaria y materiales respectivamente), y reportarían directamente al Director de Suministros. (Ver Organigrama de Dirección de Suministros)

Con la unificación de una sola Gerencia de Operación, se pretende tener mayor control sobre la situación operativa, es decir, en los servicios que proporciona la empresa. Además de llevar el seguimiento de los servicios que genera tal departamento. El gerente de operación se encargará de evaluar los servicios de su área y de evaluar al personal operativo, como son los encargados y los supervisores que en varias ocasiones abusan de la autoridad que se les ha dado. Y también canalizará los problemas de suministros al Director de ésta área para su pronta resolución.

El gerente de operación se auxiliará de dos jefes de servicios, quienes mantendrán una supervigilancia en los domicilios de los clientes e informarán al gerente de operación de las necesidades que presentan.

El coordinador de operación se encargará de tener actualizada la plantilla de personal en cada uno de los domicilios de los clientes. Y de recibir los memoranda por servicios especiales, incrementos y decrementos de personal, para que verifique los datos con los supervisores y a su vez, turnarlos a la secretaria de operación para que cotee el servicio y le de seguimiento hasta llegar a la facturación.

El auxiliar de operación se encargará de tener un control exacto de los uniformes y de entregar las solicitudes de materiales oportunamente. (Ver Organigrama Dirección Comercial)

Esto sería de la siguiente manera: si se tiene un estimado mensual autorizado de los materiales a consumir en cada domicilio de los clientes, ya sólo sería elaborar las solicitudes de materiales y entregarlas al departamento de almacén.

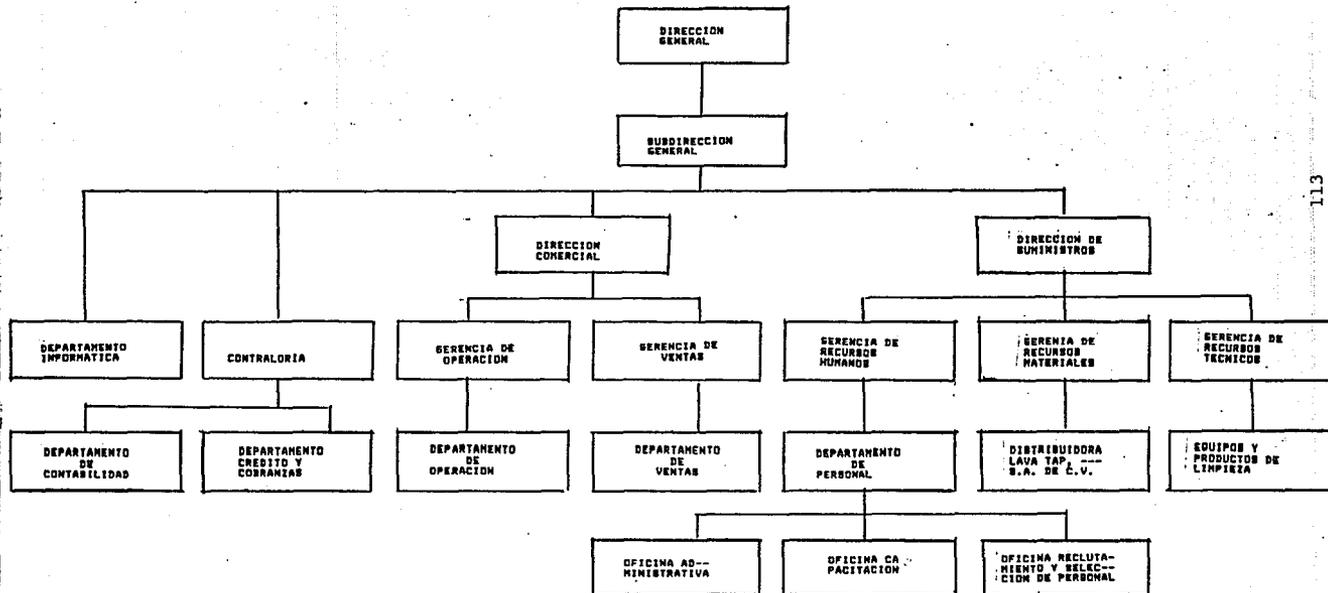
Otro cambio consiste en la creación de la Gerencia de Recursos Humanos con tres oficinas dependientes: contratación, administrativa y de capacitación. Esta última se encargará de que el personal tanto operativo como administrativo se pueda sentir motivado y encuentre satisfacción al realizar su trabajo. Para tal efecto se propone crear un plan de incentivos y dar inicio al proyecto de capacitación y mejorar los ingresos de acuerdo al desempeño. (Ver Organigrama de Recursos Humanos)

Otro cambio importante es que se fusionaría la Gerencia de promoción y ventas con la gerencia de operación y ventas, para crear la Gerencia de Ventas. En la cual el titular se encargará de evaluar, controlar y planear las funciones de ventas.

Aquí es importante señalar que se asignaría un auxiliar de costos o calculista a la gerencia de ventas, para la cotización de servicios. Este calculista capacitaría a la secretaria de operación y a los supervisores de ventas en la cotización de servicios, de manera que se descentralice tal función y pueda disponerse de la información sin tener que depender de una sola persona. (Ver Organigrama de Dirección Comercial)

A continuación aparecen los organigramas que ilustran lo expuesto hasta aquí, enseguida se presenta la descripción de puestos propuesta para todos los niveles.

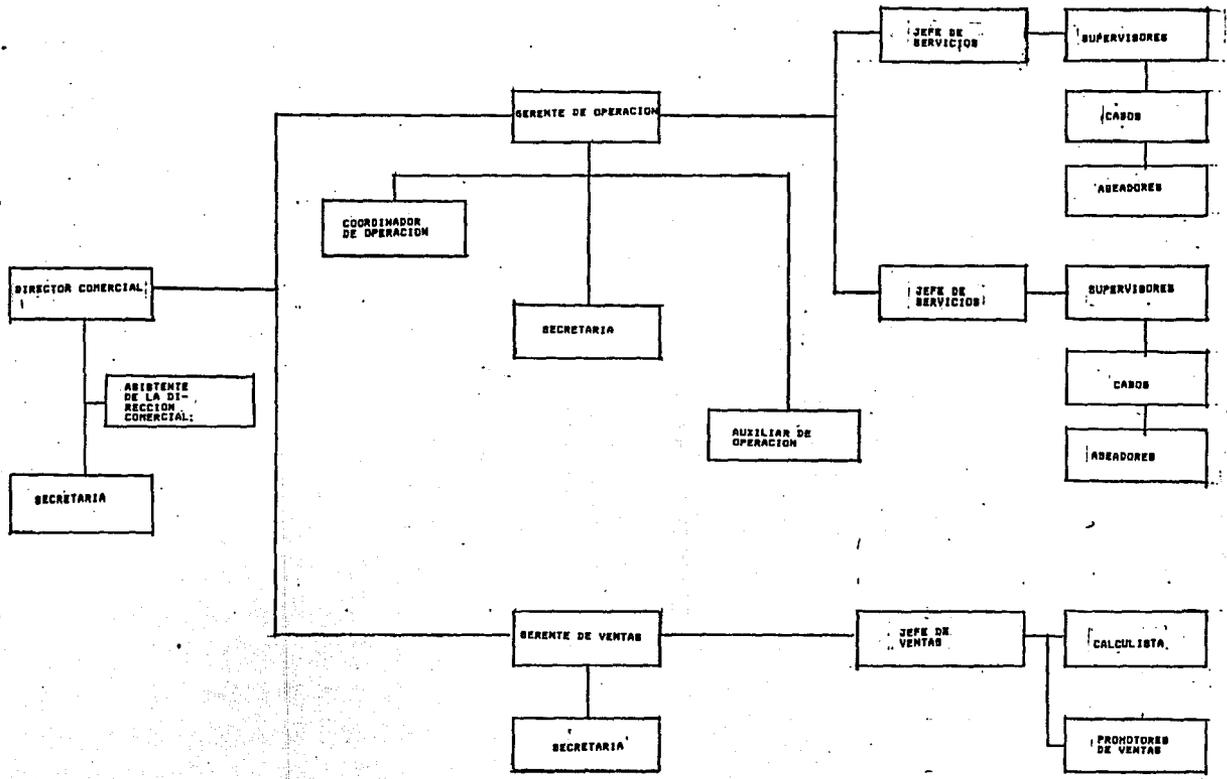
LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 PROPUESTA DE REESTRUCTURACION



113

Carta Maestra de la Institución
 Elaborada por Ruth Angeles Roséndiz
 Fecha: Octubre 1990

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DIRECCION COMERCIAL
 PROPIETA DE REESTRUCTURACION

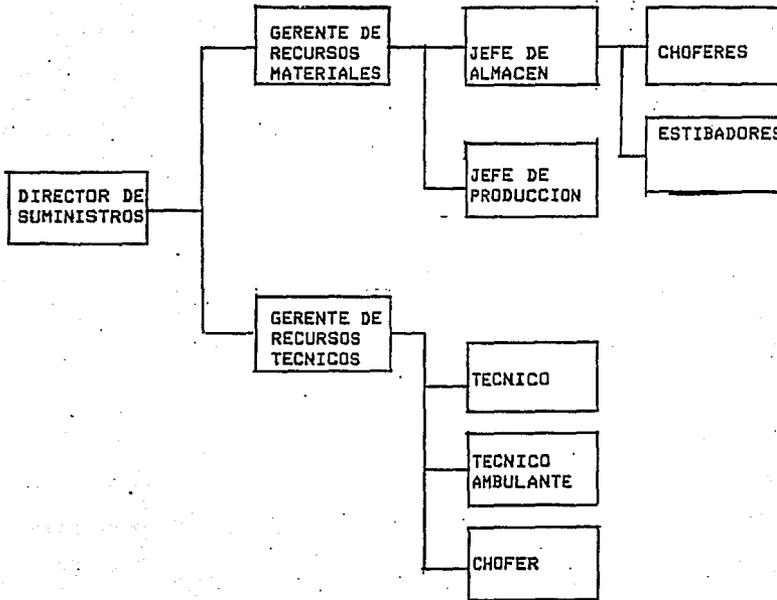


114

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

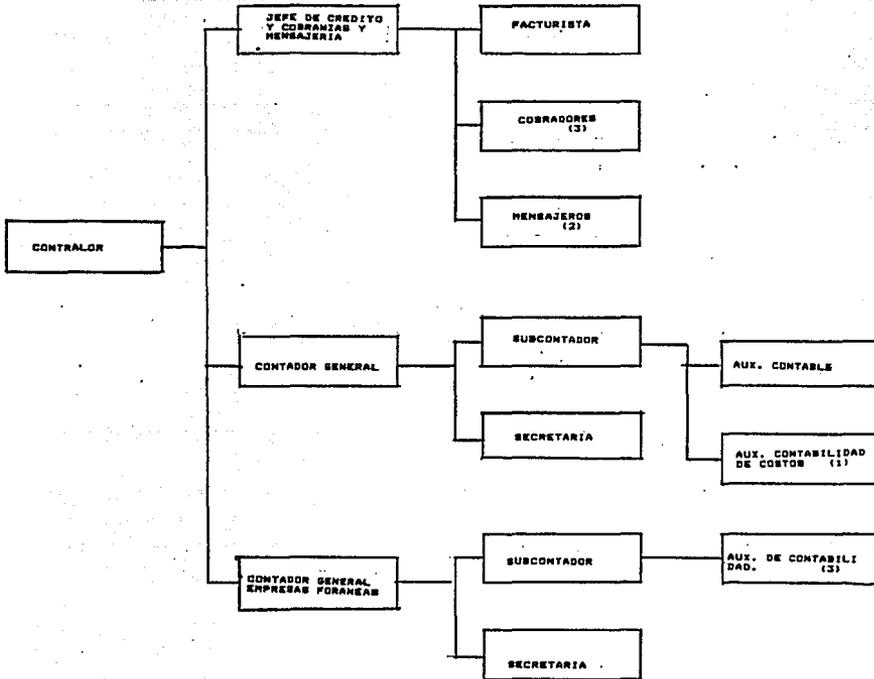
DIRECCION DE SUMINISTROS

PROPUESTA DE REESTRUCTURACION



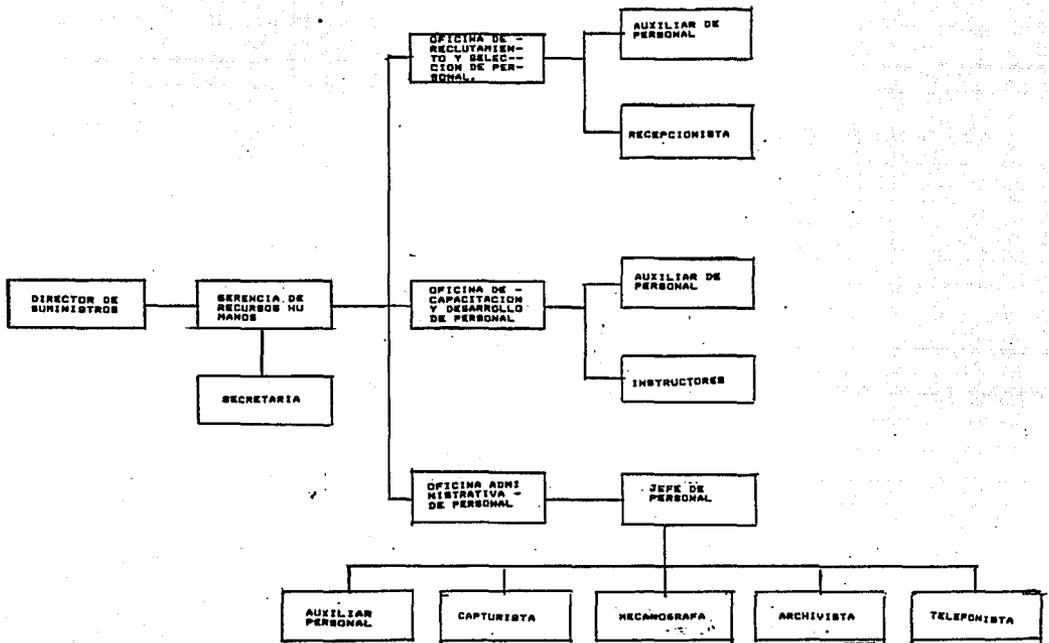
Organigrama Complementario Estructural
Elaborado por: Ruth Angeles Reséndiz
Fecha: Octubre 1990

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 CONTRALORIA
 PROPUESTA DE REESTRUCTURACION



Organigrama Estructural Horizontal
 Elaborado por: Ruth Angeles R.
 Fecha: septiembre, 1990

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
 PROPUESTA DE REESTRUCTURACION

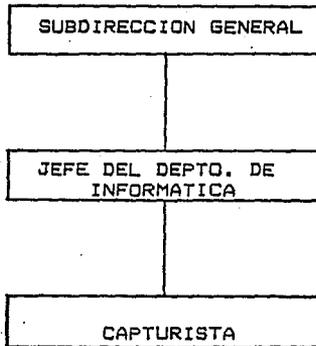


Organigrama Estructural N°10
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Fecha: septiembre 1990

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DEPTO. DE INFORMATICA

PROPUESTA DE REESTRUCTURACION



Organigrama Complementario Estructural
Elaborado por: Ruth Angeles R.

LISTA DE DEBERES DE LOS PUESTOS DIRECTIVOS

DIRECTOR GENERAL:

- Mantener juntas regulares con el Subdirector, el Director Comercial, el Director de Suministros y el Contralor para evaluar el desarrollo de la empresa.

SUBDIRECTOR :

- Evaluar las funciones del Contralor, Director Comercial y de Suministros.
- Decidir sobre las finanzas de la empresa
- Planear los flujos de efectivo
- Decidir sobre las inversiones de los fondos de la empresa

DIRECTOR COMERCIAL;

- Decidir sobre los incrementos de precio del servicio a los clientes.
- Decidir sobre las cancelaciones de servicios por no ser redituables.
- Visitar a los clientes para mantener un contacto más directo y mantener buenas relaciones comerciales.

DIRECTOR DE SUMINISTROS:

- Satisfacer las necesidades de personal, maquinaria y materiales que reporta la gerencia de operación y ventas.
- Mantener un control estricto sobre el almacén y maquinaria.
- Supervisar las funciones de venta de maquinaria y adquisición de la misma.
- Seleccionar los productos de limpieza a utilizar, a fin de adquirir de mejor calidad y disminuir la cantidad de materiales requeridos.
- Supervisar la reparación de maquinaria y promover la venta del equipo de limpieza.
- Supervisar la entrega de materiales a los domicilios de los clientes.

CONTRALOR:

- Actualizarse sobre las reformas fiscales
- Disponer de la información contable necesaria para la toma de decisiones.
- Elaborar un presupuesto anual en base al cual trabajar y planificar.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: CONTADOR GENERAL
UBICACION: DEPTO. DE CONTABILIDAD
REPORTA A: CONTRALOR

DESCRIPCION GENERICA:

Supervisar las funciones del depto. de contabilidad. Decidir sobre la aplicación de algunos gastos. Y supervisar la contabilidad de empresas del grupo.

REQUISITOS:

Escolaridad: pasante o titulado de la carrera de contador público y amplia experiencia en el ramo. Sexo indistinto. Edad entre 30 y 45 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: SUBCONTADOR
UBICACION: DEPTO. DE CONTABILIDAD
REPORTA A: CONTADOR GENERAL

DESCRIPCION GENERICA:

Elaborar las declaraciones de impuestos mensuales y anuales. Contabilizar gastos. Supervisar las funciones del personal del departamento de contabilidad.

REQUISITOS:

Escolaridad: pasante de contador público, amplia experiencia en el cálculo de impuestos, manejo de nueva legislación fiscal. Sexo indistinto, edad entre 24 y 40 años.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: AUXILIAR DE CONTABILIDAD
UBICACION: DEPTO. DE CONTABILIDAD
REPORTA A: SUBCONTADOR

DESCRIPCION GENERICA:

Control de inventarios: capturar las entradas y salidas de los materiales del almacén.

REQUISITOS:

Escolaridad: secundaria o contador privado. Experiencia no necesaria. Sexo indistinto. Edad entre 18 y 40 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: AUXILIAR DE CONTABILIDAD
UBICACION: DEPTO. DE CONTABILIDAD
REPORTA A: SUBCONTADOR

DESCRIPCION GENERICA:

Contabilizar gastos y control de caja de ahorro.

REQUISITOS:

Pasante de contabilidad o contador privado. Experiencia necesaria. Edad entre 23 y 40 años. Sexo indistinto.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: AUXILIAR DE CONTABILIDAD
UBICACION: DEPTO. DE CONTABILIDAD
REPORTA A: SUBCONTADOR

DESCRIPCION GENERICA:

Contabilidad general de Distribuidora Lava Tap y elaboración de hoja de costos.

REQUISITOS:

Pasante de Contabilidad o contador privado. Experiencia necesaria. Edad entre 23 y 40 años. Sexo indistinto.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: JEFE DE CREDITO Y COBRANZAS
UBICACION: DEPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS
REPORTA A: CONTRALOR

DESCRIPCION GENERICA:

Coordinar a su personal de manera que se agilice la cobranza. Cotejar los reportes contables que emite el departamento de contabilidad, contra los contrarecibos que tiene. Canalizar los problemas que se presentan en el momento de cobrar, a las áreas y personas correspondientes. Coordinar el servicio de mensajería.

REQUISITOS:

Escolaridad: Pasante de administración o contabilidad, o bachillerato con conocimientos de contabilidad y experiencia en el puesto.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: COBRADOR
UBICACION: DEPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS
REPORTA A: JEFE DE CREDITO Y COBRANZAS

DESCRIPCION GENERICA:

Entregar facturas en los domicilios de los clientes para su revisión. Posteriormente presentarse a cobrar el cheque correspondiente al servicio. Entregar anexos y contratos en los domicilios de los clientes para su respectiva autorización.

REQUISITOS:

Escolaridad secundaria o preparatoria, amplio conocimiento de la ciudad.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: FACTURISTA
UBICACION: DEPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS
REPORTA A: JEFE DE CREDITO Y COBRANZAS

DESCRIPCION GENERICA:

Elaborar facturas, elaborar anexos del servicio. Archivar la documentación que respalda la elaboración de las facturas.

REQUISITOS:

Escolaridad: carrera comercial y rapidez en los trabajos mecanográficos. Sexo femenino, edad entre 20 y 40 años.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: MENSAJERO
UBICACION: DEPTO. DE CREDITO Y COBRANZAS
REPORTA A: JEFE DE CREDITO Y COBRANZAS

DESCRIPCION GENERICA:

Realizar trámites en oficinas bancarias u oficinas gubernamentales. Incluyendo los avisos de alta y baja para las oficinas del Seguro Social.

REQUISITOS:

Escolaridad: primaria o secundaria, amplio conocimiento de la ciudad. Sexo masculino, edad entre 18 y 40 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
UBICACION: DEPTO. DE PERSONAL
REPORTA A: DIRECTOR DE SUMINISTROS

DESCRIPCION GENERICA:

Presentar los programas de capacitación ante la S.T. y P.S. Planear y coordinar la capacitación del personal administrativo. Reclutar y seleccionar personal administrativo. Supervisar el proceso de capacitación a empleados operativos. Supervisar y evaluar el desempeño de los empleados administrativos.

REQUISITOS:

Escolaridad: pasante de la licenciatura de Relaciones Industriales, Psicología, Pedagogía o Administración. Experiencia en manejo de grupos de trabajo y evaluación del desempeño.

Experiencia en trámites ante la S.T. y P.S.
Experiencia en trámites administrativos del departamento de personal.
Edad: entre 25 y 40 años.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: SECRETARIA
UBICACION: DEPTO. DE PERSONAL
REPORTA A: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCION GENERICA:

Mecanografiar los cuestionarios y otros materiales del gerente de recursos humanos. Archivo de las constancias de habilidades para la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Calificar los exámenes de selección del personal administrativo.

REQUISITOS:

Escolaridad: carrera comercial. Experiencia necesaria. Sexo femenino. Edad entre 20 y 30 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: AUXILIAR DE PERSONAL
UBICACION: OFICINA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL
REPORTA A: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCION GENERAL:

- Crear los medios necesarios para la captación de recursos humanos.
- Entrevistar a los candidatos al puesto de aseo para conocer sus potencialidades y su disponibilidad de horario, así como su dirección a fin de ubicarlo próximo a su domicilio.
- Programar a los candidatos para recibir capacitación.

REQUISITOS:

- Conocimientos de secundaria o preparatoria, buena presentación, facilidad para relacionarse con otros, buen carácter y disposición para escuchar a los candidatos.
- Edad entre 20 y 30 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1970
PUESTO: RECEPCIONISTA
UBICACION: OFICINA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL
REPORTA A: AUXILIAR DE PERSONAL Y JEFE DE PERSONAL

DESCRIPCION GENERAL:

- Recibir la documentación de los candidatos y entregar una solicitud de empleo.
- Revisar la documentación que entrega el candidato y cotejar con la solicitud de empleo.
- Orientar a las personas que acuden a la oficina a realizar algún trámite.
- Entregar renuncias a los trabajadores que acuden a la oficina para tal fin.

REQUISITOS:

Escolaridad de secundaria, buena presentación, facilidad para comunicarse y disposición para trabajar. Sexo femenino y edad entre 20 y 30 años.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: AUXILIAR DE PERSONAL
UBICACION: OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL OPERATIVO
REPORTA A: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCION GENERICA:

- Coordinar los grupos para capacitación del personal operativo.
- Preparar las constancias de habilidades laborales para entregarlas a la S.T. y P.S.
- Entregar la documentación para su contratación, una vez concluida la capacitación. (contrato colectivo de trabajo, aviso de inscripción en el seguro social, credencial y hoja de afiliación al sindicato)
- Elaborar la requisición de personal, según los datos proporcionados por los supervisores.
- Asignar centro de trabajo al personal capacitado de nuevo ingreso.
- Llevar el seguimiento del personal suplente.

REQUISITOS:

Escolaridad de secundaria, experiencia en la ubicación y horarios de los diferentes centros de trabajo, sexo indistinto, edad de 18 a 35 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: INSTRUCTOR DE LIMPIEZA
UBICACION: OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO
REPORTA A: AUXILIAR DE PERSONAL

DESCRIPCION GENERAL:

- Instruir al personal de nuevo ingreso sobre las funciones básicas del ramo de limpieza.
- Instruir al personal de nuevo ingreso en el conocimiento y uso de la maquinaria.
- Orientar al personal sobre las prestaciones y obligaciones que adquiere al ingresar a la empresa. (breve inducción)

REQUISITOS:

Conocimientos de primaria o secundaria, experiencia necesaria en las labores de limpieza. (este puesto puede ser ocupado por cabos o supervisores)

FECHA: OCTUBRE DE 1990

PUESTO: JEFE DE PERSONAL

UBICACION: OFICINA ADMINISTRATIVA DE PERSONAL

REPORTA A: GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCION GENERAL:

- Entrevistar al persona que renuncia.
- Supervisar las funciones del personal de su oficina
- Llevar el control de los cheques extraviados de nómina
- Llevar el seguimiento de las demandas de los exempleados hacia la empresa.
- Llevar el seguimiento de los pagos del seguro social ante los servicios subcontratados de Sistemas Computarizados y de Seguridad, S.A.

REQUISITOS:

Pasante de la licenciatura de Administración, experiencia en funciones administrativas del departamento de personal. Sexo indistinto. Edad de 25 a 40 años.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: AUXILIAR DE PERSONAL
UBICACION: OFICINA ADMINISTRATIVA DE PERSONAL
REPORTA A: JEFE DE PERSONAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Atender al personal operativo en cuanto a renunciaciones, cobro, accidentes de trabajo trámites de INFONAVIT y Fonacot, y cálculo de finiquitos.
- Revisión de listas de asistencia de los supervisores, para la elaboración de la nómina semanal.

REQUISITOS:

Escolaridad: bachillerato, experiencia en trámites administrativos ante INFONAVIT y FONACOT, disposición para trabajar y facilidad para relacionarse. Edad entre 25 y 40 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: CAPTURISTA
UBICACION: OFICINA ADMINISTRATIVA DE PERSONAL
REPORTA A: JEFE DE PERSONAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Capturar los movimientos reversados y complementarios de la nómina semanal.
- Elaborar los avisos de inscripción y de baja del personal para el seguro social.
- Registrar altas y bajas del personal, para tener actualizada la plantilla de personal.
- Capturar el reporte para Sistemas Computarizados y de Seguridad.

- Capturar los datos necesarios para la elaboración de la nómina semanal en conexión con el departamento de informática.

REQUISITOS:

Escolaridad carrera comercial, conocimientos de capturista, experiencia en la elaboración de la nómina.
Experiencia en trámites administrativos del departamento de personal. Edad entre 25 y 40 años. Sexo indistinto.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: MECANOGRAFA
UBICACION: OFICINA ADMINISTRATIVA DE PERSONAL
REPORTA A: JEFE DE PERSONAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Mecanografiar la documentación correspondiente a la contratación del personal: credencial del trabajador, contrato individual de trabajo, hoja de afiliación del sindicato.
- Elaborar cartas de recomendación y cartas para el Seguro Social. Elaborar credenciales.

REQUISITOS:

Escolaridad: carrera comercial, rapidez en mecanografiado, experiencia en el puesto. Edad entre 20 y 40 años.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: TELEFONISTA
UBICACION: OFICINA ADMINISTRATIVA DE PERSONAL
REPORTA A: JEFE DE PERSONAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Atender el conmutador.
- Recibir y registrar las llamadas de solicitud de préstamo.
- Ayudar a ordenar recibos de nómina.

REQUISITOS:

- Buen timbre de voz, escolaridad: secundaria.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: ARCHIVISTA
UBICACION: OFICINA ADMINISTRATIVA DE PERSONAL
REPORTA A: JEFE DE PERSONAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Control sobre los archivos de personal.

REQUISITOS:

- Escolaridad: secundaria, facilidad en el manejo de archivo.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: JEFE DEL DEPTO. DE INFORMATICA
UBICACION: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
REPORTA A: SUBDIRECTOR

DESCRIPCION GENERICA:

- Desarrollar los sistemas de cómputo de acuerdo con las necesidades de la empresa y de supervisar al personal que tenga a su cargo.

REQUISITOS:

- Escolaridad: pasante de la carrera de informática, o carrera técnica de programador.
- Amplia experiencia en implementación de sistemas.
- Sexo indistinto, entre 25 y 40 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: CAPTURISTA
UBICACION: DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
REPORTA A: JEFE DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCION GENERICA:

- Procesar la información que se le requiera.
- Elaborar los reportes de nominal semanal y quincenal.

REQUISITOS:

- Escolaridad: carrera técnica de capturista, amplia experiencia, sexo indistinto, edad entre 20 y 40 años.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: ASISTENTE DE LA DIRECCION COMERCIAL
UBICACION: DIRECCION COMERCIAL
REPORTA A: DIRECTOR COMERCIAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Auxiliar al Director Comercial en las visitas a los clientes para acordar incrementos en precio del servicio.
- Revisar los costos por servicios

REQUISITOS:

- Escolaridad: Contador. experiencia en costos; con facilidad para relacionarse. Edad entre 30 y 40 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: SECRETARIA
UBICACION: DIRECCION COMERCIAL
REPORTA A: DIRECTOR COMERCIAL Y ASISTENTE DE DIRECCION COMERCIAL.

DESCRIPCION GENERICA:

- Mecanografiar cartas, contratos, anexos y demás información que se requiera. Archivar y controlar el archivo.

REQUISITOS:

- Escolaridad: carrera comercial, excelente presentación,

experiencia no necesaria, buena ortografía y mecanografía, persona organizada. Edad entre 25 y 30 años.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: GERENTE DE VENTAS
UBICACION: DIRECCION COMERCIAL
REPORTA A: DIRECTOR COMERCIAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Difundir la imagen de la empresa mediante artículos promocionales.
- Incrementar el número de clientes a partir de la venta de los servicios de la empresa.
- Supervisar a los promotores de ventas.
- Coordinar la participación de la empresa en concursos

REQUISITOS:

- Amplia experiencia en ventas y en la supervisión del servicio de limpieza.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: PROMOTORES DE VENTAS
UBICACION: DEPTO. DE VENTAS
REPORTA A: JEFE DE VENTAS

DESCRIPCION GENERICA:

- Promover y ofrecer los servicios de la empresa mediante visitación a edificios recién construídos y entrevistándose con el jefe de servicios.
- Visitar a los prospectos que solicitan los servicios de la empresa y elaborar los borradores de los presupuestos.

REQUISITOS:

- Amplia experiencia en el servicio de limpieza y en el cálculo estimado de áreas en que se ha de prestar el servicio.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: SECRETARIA
UBICACION: GERENCIA DE VENTAS
REPORTA A: GERENTE DE VENTAS

DESCRIPCION GENERICA:

- Atender telefónicamente a clientes, recepción de llamadas de solicitud de servicio de limpieza, mecanografiar concursos.

REQUISITOS:

- Carrera comercial, buena mecanografía y ortografía, excelente presentación, facilidad de palabra. Edad entre 25 y 30 años.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: CALCULISTA
UBICACION: DEPTO. DE VENTAS
REPORTA A: JEFE DE VENTAS

DESCRIPCION GENERICA:

- Elaborar las cotizaciones de los servicios de la empresa, según los borradores de los supervisores de ventas.
- Y elaborar la cotización de servicios en los concursos en que participa la empresa.

DESCRIPCION GENERAL:

- Elaborar las cotizaciones de los servicios de la empresa, según los borradores de los supervisores de ventas.
- Y elaborar la cotización de servicios en los concursos en que participa la empresa.

REQUISITOS:

Escolaridad: contador privado o bachillerato. Facilidad en el manejo de números.

FECHA: OCTUBRE DE 1970

PUESTO: JEFE DE VENTAS

UBICACION: DEPTO. DE VENTAS

REPORTA A: GERENTE DE VENTAS

DESCRIPCION GENERAL:

- Promover la imagen de la empresa y ofrecer sus servicios.
- Supervisar la función de los promotores de ventas y del calculista.
- Coordinar a los promotores de ventas en la visita a futuros clientes.
- Revisar los presupuestos que elaboran los promotores de ventas.

REQUISITOS:

Amplia experiencia en la cotización de servicios, amplia experiencia en servicios de limpieza.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: GERENTE DE OPERACION
UBICACION: DIRECCION COMERCIAL
REPORTA A: DIRECTOR COMERCIAL

DESCRIPCION GENERICA:

- Mantener contacto directo con los supervisores para conocer la problemática que enfrentan y darles solución canalizándolos al Director de Suministros, en caso de ser necesario.
- Supervisar las funciones que le corresponden al personal de su área para agilizar los procedimientos que generan.
- Auxiliarse de varios jefes de servicios para supervisar el servicio que presta la empresa.

REQUISITOS:

Amplia experiencia en la rama de limpieza, facilidad de organización.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: JEFE DE SERVICIOS
UBICACION: DEPTO. DE OPERACION
REPORTA A: GERENTE DE OPERACION

DESCRIPCION GENERICA:

- Mantener vigilancia sobre el área que le corresponde supervisar, solucionar los problemas que presente su área de trabajo.

REQUISITOS:

Amplia experiencia en supervisión.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: SUPERVISORES
UBICACION: DEPTO. DE OPERACION
REPORTA A: JEFES DE SERVICIOS

DESCRIPCION GENERICA:

- Supervisar el servicio de limpieza en los contratos que le sean asignados.
- Entregar las listas de asistencia para el procesamiento de la nómina.
- Acudir a pagar a los empleados en sus respectivos centros de trabajo.

REQUISITOS:

Escolaridad: primaria y amplia experiencia en el servicio de limpieza.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: CABOS
UBICACION: DEPTO. DE OPERACION
REPORTA A: SUPERVISORES

DESCRIPCION GENERICA:

- Los cabos se nombran en los centros de trabajo en los que se concentra un gran número de trabajadores operativos.
- Los cabos se encargarán de la administración del

personal y la supervisión de la limpieza en el centro de trabajo.

REQUISITOS:

Escolaridad: primaria y amplia experiencia en las funciones de limpieza.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990

PUESTO: COORDINADOR DE OPERACION

UBICACION: DEPTO. DE OPERACION

REPORTA A: GERENTE DE OPERACION

DESCRIPCION GENERICA:

- Asignar supervisor a las iniciaciones del servicio de limpieza.
- Verificar con los supervisores la información que proporcionan: servicios especiales, incrementos, decrementos, cancelaciones de servicios. A fin de tener la información más depurada.
- Controlar la información respecto a los presupuestos que solicitan algunos clientes.
- Mantener actualizada la plantilla de personal
- Coordinar los servicios de limpieza profunda (cuadrillas), en los diferentes centros de trabajo.
- Recibir diariamente los reportes de los supervisores, para conocer los lugares en los que se les puede localizar.

REQUISITOS:

Escolaridad: secundaria. Ampla experiencia en la supervisión.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

DESCRIPCION DE PUESTOS

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: SECRETARIA DE OPERACION
UBICACION: DEPTO. DE OPERACION
REPORTA A: GERENTE DE OPERACION

DESCRIPCION GENERICA:

- Elaborar trabajos mecanográficos que le recomiende su jefe, mecanografiar los memoranda de servicios de limpieza, y cotizar los servicios especiales.
- Recibir los reportes de los supervisores.

REQUISITOS:

Escolaridad: carrera comercial, rapidez en los trabajos de mecanografía, facilidad para trabajar con números.

FECHA: OCTUBRE DE 1990
PUESTO: AUXILIAR DE OPERACION
UBICACION: DEPTO. DE OPERACION
REPORTA A: COORDINADOR DE OPERACION

DESCRIPCION GENERICA:

- Elaborar las solicitudes de materiales de los centros de trabajo en que se presta el servicio de limpieza. Y entregarlas en el almacén para ser surtidas.
- Mantener un estricto control sobre los uniformes.

REQUISITOS:

Escolaridad: secundaria, experiencia en los servicios de limpieza.

A continuación se presenta la lista de deberes del personal de EPROLI Y DISTRIBUIDORA LAVA TAP, S.A. DE C.V. por separado, ya que estas empresas aunque se relacionan directamente con LAVA TAP, S.A. DE C.V. la primera al suministrarle equipo de limpieza como aspiradoras y pulidoras y la segunda al suministrarle materiales para limpieza. Y aunque son del mismo dueño, son totalmente independientes de LAVA TAP. Lo que se pretende con los siguientes puestos es ejercer mayor control sobre ellas, para que LAVA TAP pueda prestar un mejor servicio y solucionar los problemas de falta de maquinaria y de materiales para limpieza en los lugares en que presta sus servicios.

Por tal razón, sólo se señalan sus funciones específicas, sin entrar en detalles de requisitos, porque sólo se propone lo que se espera de estos puestos. Ya la empresa de EPROLI Y DISTRIBUIDORA LAVA TAP seleccionarán y propondrán los requisitos para estos puestos.

**LISTA DE DEBERES DEL PERSONAL DE EPROLI Y
DISTRIBUIDORA LAVA TAP, S.A. DE C.V.**

GERENTE DE RECURSOS MATERIALES:

- Coordinar las rutas para entrega de materiales
- Recibir materiales

GERENTE DE RECURSOS TECNICOS:

- Llevar un control exacto de la maquinaria
- Coordinar la entrega de maquinaria
- Supervisar las reparaciones de maquinaria

JEFE DE ALMACEN:

- Revisar los materiales que se han de surtir
- Ventas de productos de limpieza al público

JEFE DE PRODUCCION:

- Elaborar los productos de limpieza que por su bajo costo, son fáciles de elaborar: shampoo, pino, zep pride, etc.

TECNICO AMBULANTE:

- Acudir a los domicilios de los clientes en los que los supervisores reporten pequeñas reparaciones, como: cambio de clavija o de cable.
- Dar mantenimiento a la maquinaria.

CHOFER:

- Recoger la maquinaria descompuesta y trasladarla al departamento de maquinaria para su reparación.

TECNICOS:

- Reparar la maquinaria.

A continuación se presentan los procedimientos que se modificarían para evitar duplicidad de funciones. Por tal razón es que los fluxogramas empiezan con el número uno, y en otro se específica a que procedimiento están modificando. Cabe señalar que actualmente estos procedimientos no se realizan y están sólo contemplados como propuesta.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL OFICINA DE
 RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL
 FLUJOGRAMA VERTICAL DE METODO
 SELECCION DE PERSONAL

No. de Procedimientos 1
 Elaborado por Ruth Angeles Roséndis
 Revisado por
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE
1		Aux. de Personal	Solicita personal	Mediante anuncio en el periódico o anuncio radial.	Para captar recursos humanos.
2		Candidato	Solicita el trabajo	Se presenta en la oficina - con 4 fotografías, original y copia del acta de nacimiento.	
3		Recepcionista	Recibe la documentación del candidato y entrega solicitud de empleo.		
4		Candidato	Llena la solicitud de - empleo.	Anexo No. 12	
5		Recepcionista	Revisa la solicitud.		Para verificar que no faltan datos del candidato.
6		Aux. de Personal	Entrevista al candidato	Mediante la solicitud de empleo y algunas preguntas al candidato.	Para conocer las posibilidades del candidato, y verificar que se aproxime al perfil propuesto.
7			En caso de cubrir el perfil, lo programa para capacitación.	Le asigna fecha para capacitarse.	Para tener personal capacitado y cubrir los requerimientos de mano de obra.
8			Entrega la solicitud al otro aux. de personal.		Para que lo programen para capacitación.
9			En caso de no cubrir el perfil destruye la solicitud de empleo.		

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE PERSONAL OFICINA DE
 RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL
 FLUJIDRAMA VERICAL DE METODO
 SELECCION DE PERSONAL.

No. de Procedimiento: 1
 Elaborado para Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por:
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	CÓMO LO HACE	PARA QUE LO HACE
1		Aux. de Personal	Solicita personal	Mediante anuncio en el periódico o anuncio radial.	Para captar recursos humanos.
2		Candidato	Solicita el trabajo	Se presenta en la oficina - con 4 fotografías, original y copia del acta de nacimiento.	
3		Recepcionista	Recibe la documentación del candidato y entrega solicitud de empleo.		
4		Candidato	Llena la solicitud de - empleo.	Anexo No. 12	
5		Recepcionista	Revisa la solicitud.		Para verificar que no falten datos del candidato.
6		Aux. de Personal	Entrevista al candidato	Mediante la solicitud de empleo y algunas preguntas al candidato.	Para conocer las posibilidades del candidato, y verificar que se aproxime al perfil pro puesto.
7		✓	En caso de cubrir el perfil, lo programa para capacitación.	Le asigna fecha para capacitarse.	Para tener personal capacitado y cubrir los requerimientos de mano de obra.
8		✓	Entrega la solicitud al otro aux. de personal.		Para que lo programen para capacitación.
9		✓	En caso de no cubrir el perfil destruye la solicitud de empleo.		

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE
1		Aux. de Personal	Programa al personal - para capacitación.	(Véase procedimiento No. 1)
2		Aux. de Personal	Coordina los grupos para capacitación	Según los candidatos seleccionados, forma grupos de 13 personas y les asigna -- Instructor.
3		✓	Avisa por escrito al -- instructor de los grupos que tendrá a su -- cargo.	
4		Instructor	Habilita al personal -- en sus funciones básicas.	Durante una semana capacita al personal, además de -- formarlos a que se dedica la -- compañía, cuales son las -- prestaciones a las que tiene -- derecho y cuales son sus -- obligaciones y explicarle -- como se realizan algunos de -- los trámites más comunes -- trámite de credencial, -- accidente de trabajo, etc.
5		Instructor	Una vez terminado el -- curso de capacitación, -- el instructor entrega -- a los candidatos, una -- constancia de habilidades -- laborales.	
6		Candidato	Llena la forma con los -- datos que el instructor -- le indique.	
7		✓	Firma la constancia de -- habilidades laborales.	
8		✓	Entrega la constancia -- al instructor.	
9		Instructor	Entrega las constan-- -- cias al aux. de perso-- -- nal. (2)	Entrega las constancias de -- todo los grupos que instru-- -- yo, después de concluido el -- curso.
10		Aux. de Personal (2)	Prepara las constancias -- de habilidades del mes -- para entregarlas a la -- secretaria del Gerente -- de Recursos Humanos y -- seguir el trámite ante -- la S.T. y P.S.	Entrega en orden cronológi-- -- co, las constancias de habi-- -- lidades laborales.

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE
1		Aux. de Personal (2)	Entrega documentación al candidato para su contratación.	Entrega contrato de trabajo, aviso de alta del Seguro Social, credencial, Hoja de -- sindicato.
2		Candidato	Firma la documentación	
3		Aux. de Personal (2)	Entrevista al personal capacitado, para asignarlo al centro de trabajo.	Un día antes de concluir el curso de capacitación, presenta al trabajador el horario que tiene disponible y -- según la requisición de personal que recibe de los supervisores, asigna un centro de trabajo al candidato.
4		✓	Elabora memorándum de asignación de centro de trabajo.	Indicando el nombre del supervisor, y el número de trabajador.
5		✓	Entrega la documentación girada a la escanografía de la ofna. administrativa de personal.	
6		Mecanógrafa	Abre expedientes por cada uno de los trabajadores.	Rotula el nombre y número -- del trabajador en la pasta del expediente, y guarda ahí su documentación.
7		✓	Elabora las credenciales de los trabajadores	
8		✓	Elabora la hoja del -- sindicato, para que el trabajador se afilie.	
9		✓	Entrega las credenciales al aux. de personal. (2)	
10		Aux. de Personal (2)	Entrega al trabajador la credencial y memorándum de asignación.	El último día del curso de capacitación lo entrega, para que se presente al que -- será su centro de trabajo.
11		Mecanógrafa	Entrega los expedientes al archivista para que archive la documentación en el expediente.	
12		Archivista	Archiva la documentación en el expediente.	
13		Archivista	Entrega los expedientes al capturista para que elabore los avisos de alta del Seguro Social.	
14		Capturista	Elabora los avisos de alta del Seguro Social	Llena la forma de aviso de -- alta con los datos del trabajador.
15		✓	Turna los avisos al -- depto. de mensajería.	
16		✓	Registra la alta del -- trabajador en la planilla de personal para efectos de pago.	Captura el número, nombre -- del trabajador y la fecha de ingreso, que será a partir -- del día en que inicia sus -- servicios en el contrato -- asignado.
17		Mensajero	Entrega los avisos de alta en la agencia del seguro social para su registro.	
18		✓	Devuelve los avisos de alta al capturista del depto. de personal.	
19		Capturista	Entrega los avisos al -- archivista para que los archive en los expedientes respectivos de cada uno de los trabajadores.	
20		Archivista	Archiva el aviso de alta en los expedientes.	

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. OPERACION
 FLUIDORAMA VERTICAL ANALITICO
 PROCEDIMIENTO: FACTURACION DE SERVICIOS
 ESPECIALES.

No. de Procedimientos: 4 Modifica al No. 4a
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por:
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE
1	→	Supervisores	Entrega carta de solicitud de personal de apoyo del cliente a la secretaría.		Para que elabore la asesoranda correspondiente
2	⊙	Secretaría de Operación.	Elabora la asesoranda por servicio especial en original y 2 copias	Indica el nombre y dirección del cliente, el no. de operarios, el período que abarca el servicio especial y el costo del servicio.	
3	→	✓	Entrega el original del asesorándus junto con la carta del cliente, al depto. de cobranzas.		Para que se elabore la factura.
4	△	✓	Archiva copia en el consecutivo de servicios especiales.		
5	△	✓	Archiva copia en el expediente del cliente.		
6	⊙	✓	Registra el asesorándus en la forma de control de servicios.	Registra en forma No. 1	Para verificar a fin de mes que se haya facturado el servicio.

Fin del procedimiento.

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE VENTAS
 FLUJOGRAMA VERTICAL ANALITICO
 PROCEDIMIENTO: FACTURACION PDR INICIACION
 DE SERVICIOS.

No. de Procedimiento: 3 Modifica al No. 43
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por:
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE
1		Secretaría	Elabora el memorándum de iniciación de servicios en original y 3 copias.	En una forma de memorándum, indica el nombre y dirección del cliente, precio del servicio, No. de operario y fecha a partir de la que se inicia.	
2		✓	Entrega 1a. copia del memorándum al coordinador de operación.		Para que actualice la plantilla de personal.
3		✓	Entrega 2a. copia del memorándum al capturi- sta del depto. de personal.		Para que dé de alta el contrato en nómina y verifique en las listas de asistencia del supervisor que registró el movimiento.
4		✓	Entrega 3a. copia del memorándum al sus. de costos.		Para que registre el movimiento en la hoja de costos.
5		✓	Entrega 4a. copia del memorándum a la facturista.		Para que elabore la factura.
6		✓	Entrega 5a. copia del memorándum a la secretaria de la Dirección Comercial.		Para que elabore el contrato respectivo.
7		✓	Registra el memorándum en la forma de control de servicios.	Llena la forma No. 1.	Para verificar a fin de mes que se haya facturado el servicio.
8		✓	Archiva copia firmada en su consecutivo.		
9		Secretaría de la Dirección Comercial.	Elabora el contrato por la prestación del servicio.		
10		✓	Lo entrega al sus. de crédito y cobranzas.		Para que lo lleve a firma de autorización del cliente.
11		✓	Registra la elaboración del contrato, en la forma de control de contratos.	Llena la forma No. 2	Para llevar al seguimiento de la autorización del contrato y agilizar el trámite.
12		Facturista	Elabora la factura		

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE
1		Secretaría de Operación.	Pide al aux. de presupuestos el estándar es establecido por operario, con y sin materiales, con y sin sequinaria.		Para especificar en el asorándum el precio a cobrar y no retrasar la información.
2		Aux. de Presupuestos.	Elabora una lista sensuante de los estándares establecidos.	Indica cual es el estándar por operario, de acuerdo con los índices inflacionarios y el seguimiento de precios.	
3		✓	Entrega la lista a la secretaria.		
4		Secretaría de Operación.	Elabora el asorándum por incremento, decremento de personal, con relación de servicio, cambio de razón social o de domicilio. En original y tres copias.	Indica el nombre y dirección del cliente, la modificación a realizar en el servicio, la fecha a partir de la que opera, y se señala el precio a cobrar.	
5		✓	Turna copia del asorándum al aux. de costos y le firman de recibido en una copia del asorándum.		Para que actualice el dato de mano de obra en la hoja de costos. Esta forma será el control entre lo que reporta la nómina por contrato y lo que reporta el depto de operación.
6		✓	Turna el original del asorándum a la secretaria de la Dirección Comercial.		Para que elabore el anexo, (en caso de requerirse) o lo de trámite al asorándum.
7		✓	Registra el asorándum en la forma de control de servicios.	Llena la forma 1	Para que a fin de mes verificar que todos los asorándums que generó el depto. de operación hayan sido facturados y como consecuencia sean cobrados.
8		✓	Archiva la copia del asorándum en su consecutivo.		
9		Secretaría de Dirección Comercial.	Elabora un nuevo anexo, según los datos proporcionados. En original y cinco copias.	Al último anexo, le hace las modificaciones correspondientes y elabora el anexo actualizado.	
10		✓	Entrega el original y 2 copias del anexo, al jefe de crédito y cobranzas.		Para que lo lleve a autorización del cliente.
11		Secretaría de Dirección Comercial	Registra el anexo en la forma de control de anexos.	Llena la forma 3.	Para que se lleve el seguimiento en la autorización del anexo, y se esté el pendiente y agilizar la autorización del anexo.
12		✓	Archiva una copia del anexo en el expediente del cliente.		
13		✓	Elabora un asorándum al depto. de facturación	Indicando el nombre del cliente, dirección, concepto del asorándum, No. de operario, importe del servicio.	Para que se facture el servicio, se envíe a revisión y se pueda cobrar una vez autorizado el anexo.
14		✓	Entrega el asorándum a la facturista.		
15		Facturista	Elabora la factura.		

LAVA TAP, S.A. DE C.V.
 DEPTO. DE OPERACION
 FLUIGRAMA VERTICAL ANALITICO
 ACTUALIZACION DE PLANTILLA DE PERSONAL

No. de procedimiento: 7
 Elaborado por: Ruth Angeles Roséndiz
 Revisado por:
 Fecha: Septiembre 1990

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE
1		Supervisores	Dan aviso por escrito de cualquier cambio en el contrato: incremento, decremento, cambio de domicilio o de ración social, cancelación del servicio, o iniciación de servicios	Mediante memorándum avisando de cualquier cambio, señalando el nombre y dirección del contrato, No. de operarios y fecha a partir de la que se hace el cambio.	Para que inmediatamente el coordinador actualice la plantilla de personal y sirva para cotizar la nómina con el depto. de personal.
2		Coordinador	Actualiza la plantilla de personal de cada uno de los contratos afectados.	Llena el formato de actualización (véase forma No. 4).	
3		✓	Entrega los memorándums a la secretaria para que elabore la asesoranda a los deptos. correspondientes.		
4		Secretaria	Solicita a los supervisores la carta del cliente o algún documento oficial que respalde la modificación hecha. El supervisor entrega la carta de autorización al departamento de operación.		Para que elabore la asesoranda.
5		✓	Elabora el memorándum correspondiente.		
6		✓	Lo entrega al depto. que corresponda.		

Fin del procedimiento.

OPERACION	SIMBOLO	QUIEN LO HACE	QUE HACE	COMO LO HACE	PARA QUE LO HACE	OBSERVACIONES
1		Jefe del depto. almacén.	Elabora un listado.	Según la ruta que tienen asignado los supervisores, elabora la lista con los nombres de los supervisores, indicando la fecha en que le que el aux. de operación deberá entregar las solicitudes de materiales al almacén y la fecha en que se entrega el material al contrato.	Para que en el orden establecido en el listado, se surtan los materiales.	Cada supervisor tiene asignado un determinado número de contratos, que comprenden una zona de la ciudad
2		Aux. de Operación.	Elabora las solicitudes de materiales de cada uno de los contratos del supervisor más próximo a surtir, según el listado elaborado por el jefe de almacén.	Según el estandar autorizado por cada contrato.		Cuando se inicia algún nuevo servicio, la secretaría de ventas, entregará copia de la clasificación de materiales a la aux. de operación, para su registro en el libro de materiales. Y al jefe de almacén para que lo incluya en la ruta del supervisor correspondiente.
3			Turna las solicitudes de materiales al jefe de almacén, en la fecha señalada en la lista.		Para que sean surtidas en la fecha señalada.	Cualquier incremento de material, deberá ser autorizado por el gerente de operación.

Fin del procedimiento.

NUEVAS FORMAS

QUE SE PROPONEN

CONCLUSIONES

Elaborar el Manual de Contenido Múltiple, me permitió profundizar en el área de la Organización Educativa, que es un campo importante en el cual debe desarrollarse el pedagogo.

Un manual de Contenido Múltiple representa un gran esfuerzo cuando se realiza por una sola persona; pero cuando existe un equipo para tal efecto, la tarea es más fácil. Porque se distribuye el trabajo: algunos recopilan la información, otros la analizan y otros la organizan.

Por otra parte, en lo concerniente a la empresa para la cual se hizo este Manual, en primera instancia permitió conocer y evaluar la situación por la que atravesaba y poder dar salución a muchos problemas. En segunda instancia, de alguna manera se han tomado medidas para contrarrestar los efectos de la desorganización que enfrentaban, mediante la propuesta de reestructuración. Aunque cabe señalar que aún no se implementa del todo, ya que es un proyecto a largo plazo y también se están estudiando algunos de esos cambios e incluso se están proponiendo otros. De hecho el Manual ha cumplido su objetivo al comprometer más a todos los empleados con la organización; esto se puede constatar porque hay mayor control, ha habido juntas de trabajo a todos los niveles lo que ha permitido una evaluación constante.

Al analizar los procedimientos que se realizan en la empresa, se pueden fusionar algunos puestos o funciones o bien sistematizarlos mediante una computadora, logrando así disminuir las necesidades de personal. Esto permite elevar sueldos y un mejor desarrollo del personal. Así mismo, los individuos de la empresa podrán desarrollarse en otros aspectos y una herramienta para ello es la capacitación. También se podrán iniciar actividades sociales y recreativas.

Es aquí donde también entra en acción el pedagogo, puesto que su función es hacer consciente al individuo de que es sujeto activo, con capacidad de transformar su entorno. Para lo cual se propone la capacitación como un proceso permanente de Enseñanza - Aprendizaje, a través del cual los individuos eleven su nivel de vida. Y también que el profesional en educación, proponga incentivos o busque los medios que ayuden a lograr tal objetivo.

Algo que es muy importante señalar es que la elaboración del manual permitió, iniciar la capacitación a todos los niveles, de una manera sencilla con los recursos indispensables, pero con el firme propósito de que cada individuo se sienta parte del sistema

y que al tener un mejor desempeño repercutirá en una mejor remuneración y satisfacción personal, ya que comprenderá que su trabajo es intrínseco a su personalidad y que también forma parte de un grupo y que no es un ente aislado.

Podemos decir que se cumplieron los objetivos planteados al inicio de este proyecto:

- Elaborar un Manual Administrativo de Contenido Múltiple como antecedente necesario para diseñar un plan permanente de capacitación.
- Proporcionar al pedagogo un instrumento de apoyo ya sea como estudiante o bien como profesional en el desempeño de sus funciones. Con esto no quiero decir que el material es excelente, a lo que me refiero es que puede ser evaluado y criticado para comprender mejor el área de la organización de instituciones educativas en general.
- Conjuntar dentro de este material la teoría y la práctica.
- Comprometer a todos los empleados con la organización y con su propio desarrollo personal y laboral.
- Reestructurar la organización.
- Conocer las necesidades de capacitación e iniciar este proyecto.

Y todo esto con la finalidad de elevar el nivel de vida de los individuos.

Debemos puntualizar que no existía ningún antecedente escrito para la elaboración de este manual, el cual es el resultado de un largo trabajo de entrevista, análisis y sistematización de información. Y que se utilizaron los fluxogramas de método y de labores porque describen brevemente los procedimientos y permiten visualizar lo que corresponde a cada uno de los que intervienen en ellos. Son más sencillos de elaborar y de interpretar, ya que los fluxogramas de otros formatos requieren de cierta información más técnica para interpretarlos, y no debemos olvidar que el manual es con fines de adiestramiento y requiere ser un medio sencillo de comunicación con los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

ARIAS GALICIA FERNANDO. Administración de Recursos Humanos. 4a. ed. Trillas, México. 1989.

BLOCK, ALBERTO. Innovación Educativa. El Sistema Integral de Enseñanza-Aprendizaje. Trillas, México. 1974.

CARRION RODRIGUEZ, LETICIA. La Empresa como factor educativo. U.N.A.M. Facultad de Filosofía y Letras. Tesis Lic. en Pedagogía. 1980.

CASARES ARRANGOIZ, DAVID Y ALFONSO SILICEO. Planeación de vida y carrera. 2a. ed. Limusa, México. 1982.

DUHALT KRAUSS, MIGUEL. Los Manuales de Procedimientos en las oficinas públicas. 2a. ed. U.N.A.M., México.

MACEDO DE LA CONCHA, ELVIA ROSALINA. Algunas consideraciones teóricas sobre las necesidades del pedagogo en la empresa. U.N.A.M. Facultad de Filosofía y Letras. Tesis Lic. en Pedagogía. 1985.

MEDINA- HARVEY DE JAMBELZ, CONSUELO ISABEL. La organización y administración en la pedagogía, su concepto como disciplina y su campo de estudio. U.N.A.M. Facultad de Filosofía y Letras. Tesis Maestría en Pedagogía. 1988.

REYES PONCE, AGUSTIN. Administración de empresas teoría y práctica. 1a. ed. Limusa, México.

_____ . Análisis de Puesto.

_____ . Administración de personal. 2a. parte, Limusa, 1970.

RIOS SZALAY ADALBERTO Y ANDRES PANIAGUA ADUNA. Orígenes y perspectivas de la administración. 2a. ed. Trillas, México, 1990.

RODRIGUEZ REYES, ALFONSO. Organización. Un enfoque dialéctico. Editores Unidos Asociados, México 1978.

ANEXOS

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

INDICE DE FORMAS POR ORDEN DE APARICION SEGUN LOS FLUXOGRAMAS

No. DE ANEXO	NOMBRE DE LA FORMA
1	Requisición de cheque
2	Lista de asistencia de supervisores
3	Reporte No. 35
4	Forma de relación de los cheques entregados a supervisores.
5	Forma de relación de recibos devueltos por los supervisores.
6	Relación de depósito
7	Hoja de nómina
8	Vale de caja chica
9	Tabla para el cálculo de finiquitos
10	Ficha de datos del trabajador
11	Forma de finiquito
12	Tarjeta de reloj checador
13	Lista de asistencia del personal administrativo.
14	Forma de memorándum
15	Forma de permiso
16	Aviso de baja del trabajador en el Seguro Social.
17	Aviso de alta del trabajador en el Seguro Social.

Cont...

No. DE ANEXO	NOMBRE DE LA FORMA
18	Forma de renuncia
19	Forma para cheques extraviados de nómina
20	Solicitud de empleo
21	Tarjetas de uniformes
22	Credencial
23	Hoja de afiliación al sindicato
24	Memorándum de asignación de centro de trabajo
25	Contrato individual de trabajo
26	Comprobante de devolución de uniforme
27	Vale de caja de ahorro por préstamo
28	Vale por retiro de caja de ahorro
29	Forma de contrarecibo
30	Relación de contrarecibos vencidos
31	Borrador de presupuesto
32	Solicitud de servicio de limpieza
33	Solicitud de materiales
34	Machote de contrato de servicios
35	Forma de anexo
36	Relación de supervisores para surtido de materiales.
37	Requisición de uniformes por los supervisores.

Cont...

No. DE ANEXO	NOMBRE DE LA FORMA
38	Hoja diaria de supervisión
39	Hoja de frecuencias de supervisión
40	Machote de carta de reclamación a la aseguradora.
41	Forma de reporte de cobranza
42	Forma de factura
43	Machote de anexo para factura
44	Pólizas de ingresos
45	Machote para verificar el saldo de los clientes por servicios.
46	Machote para conciliaciones bancarias
47	Declaración de impuestos
48	Catálogo de cuentas de contabilidad
49	Pólizas de diario
50	Balanza de comprobación
51	Catálogo de cuentas para la computadora
52	Hoja de costos
53	Listado de supervisores para surtido de materiales.
54	Registro de consumo de materiales del mes
55	Machote para presupuestos por participación en concurso.

Cont...

No. DE ANEXO	NOMBRE DE LA FORMA
56	Forma para reporte de accidente
57	Accidente de trabajo
58	Formato de cliente prospecto

REQUISICION DE CHEQUE

FECHA: _____

A NOMBRE DE: _____

CANTIDAD : _____ (_____)

CONCEPTO : _____

SOLICITO: _____ AUTORIZO: _____



MEXICO, D.F., A _____ DE _____ DE 19 _____

RELACION DE SUPERVISORES QUE SE LES ENTREGA CHEQUES

SEMANA No. _____

NOMBRE	RECIBOS	IMPORTE	FIRMA
1.- BRIGIDO DOMINGUEZ	_____	_____	_____
2.- VICTOR MANUEL ISLAS	_____	_____	_____
3.- MOISES VERDEJO	_____	_____	_____
4.- NICOLAS DE PAZ	_____	_____	_____
5.- FELICITAS LOZANO	_____	_____	_____
6.- PABLO HERNANDEZ	_____	_____	_____
7.- HONORIO MARTINEZ	_____	_____	_____
8.- MELCHOR ALVAREZ	_____	_____	_____
9.- FRANCISCO ORTIZ	_____	_____	_____
10.- JAVIER TORRES	_____	_____	_____
11.- DARIO LEON	_____	_____	_____
12.- ALEJANDRO FUENTES	_____	_____	_____
13.- JAIME RAMIREZ	_____	_____	_____
14.- SILVIA GARCIA	_____	_____	_____
15.- OLIMPIA CORTEZ	_____	_____	_____
16.- GONZALO CORONA	_____	_____	_____
17.- MIGUEL RAMOS	_____	_____	_____
18.- ANDRES VERDEJO	_____	_____	_____
19.- ANICNIA AGUILAR	_____	_____	_____
20.- FELICIANO PONCE	_____	_____	_____

RELACION DE RECIBOS DE LA SEMANA NO. _____

	ENTREGADOS	DEVUELTOS	EFFECTIVOS	RECIBOS FALTANTES
1- BRIGIDO DOMINGUEZ				
2- VICTOR ISLAS O.				
3- JAIME RAMIREZ				
4- ABRAHAM ESCAMILLA				
5- FELICITAS LOZANO				
6- PABLO HERNANDEZ				
7- ANTONIA AGUILAR				
8- MELCHOR ALVAREZ				
9- HONORIO MARTINEZ				
10- ENRIQUE MARTINEZ				
11-VICTOR GONZALEZ				
12- ALFREDO CRUZ				
13- MOISES VERDEJO				
14- ANTONIO ANGELES				
15- JULIETA RODRIGUEZ				
16- ALFONSO VELAZQUEZ				
17- MIGUEL RAMOS				
18- INOCENTE HERNANDEZ				
19- GUDERIA LAZARO				
20- FELICIANO PONCE				
21- JAVIER TORRES				
22- FERMIN MARTINEZ				
23- ABELARDO LEON				
24- RUBEN MORELOS				
25- ISMAEL GARCIA				
26-RUPERTO CARRERA				
27-ALFREDO SOTO				
28-FERNANDO ORTIZ				
29-SAMUEL ALEJANDRE				
30-JOSE CORIA				
31-JUAN GALINDO				
32-ADALBERTO CASTILLO				
33-FIDEL RAMIREZ				
34-REFUJIO CARRERA				
35-JUAN CHAPARRO				
36-JOSE JAIME GONZALEZ				
37-ADOLFO GONZALEZ				
38-NICOLAS DE PAZ.				

ANEXO 8

LAVA TAP, S.A. de C.V.
VALE DE CAJA CHICA

Fecha _____ por \$ _____

Concepto: _____

Cárguese a: _____

Yo. Bo.

RECIBIDO POR:

TABLA DE FINIQUITOS

ANEXO 9

AGUINALDO

414.25

VACACIONES

6 DIAS	165.70	<hr/>	41.43
8 DIAS	220.94	<hr/>	55.24
10 DIAS	276.17	<hr/>	69.05
12 DIAS	331.40	<hr/>	82.85
14 DIAS	386.63	<hr/>	96.66

T A B L A P A R A F I N I Q U I T O S

ANEXO 9

EL FINIQUITO SE CALCULA CON EL SUELDO BASE NO INTEGRADO

AGUINALDO

VACACIONES

P.VACACIONAL

S. DIARIO NO INTEGRADO
X 15 ENTRE 365=FACTOR

S. DIARIO NO INTEGRADO
X LOS DIAS QUE LE COR
RESPONDAN ENTRE 365=F

FACTOR DE VAC.
X EL 25% =
FACTOR

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ENERO	31											
FEBRERO	59	28										
MARZO	90	59	31									
ABRIL	120	89	61	30								
MAYO	151	120	92	61	31							
JUNIO	181	150	122	91	61	30						
JULIO	212	181	153	122	92	61	31					
AGOSTO	243	212	183	153	123	92	62	31				
SEPTIEMBRE	273	242	214	183	153	122	92	61	30			
OCTUBRE	304	273	244	214	184	153	123	92	61	31		
NOVIEMBRE	334	303	275	244	214	183	153	122	91	61	30	
DICIEMBRE	365	334	306	275	245	214	184	153	122	92	61	31

DIAS DEL MES

TOTAL DE DIAS

ENERO	31	31
FEBRERO	28	59
MARZO	31	90
ABRIL	30	120
MAYO	31	151
JUNIO	30	181
JULIO	31	212
AGOSTO	31	243
SEPTIEMBRE	30	273
OCTUBRE	31	304
NOVIEMBRE	30	334
DICIEMBRE	31	365

VACACIONES

1	6
2	8
3	10
4	12
5-8	12
9-13	14
14-18	16
19-23	18
24-28	20

LAVA TAP, S.A. de C.V.

ANEXO 11

RECIBO DE FINIQUITO

Nº

8594

RECIBI DE LAVA TAP, S. A., DE C. V. la cantidad de \$ (.....)
.....) importe de mi liquidación hasta
la fecha (cuyo detalle se especifica más abajo).

Hago constar para todos los efectos legales a que haya lugar lo siguiente:

1.—Que voluntariamente renuncio con esta fecha al empleo que venía desempeñando en esta compañía.

2.—Que estoy totalmente al corriente en la percepción de mis salarios.

3.—Que he disfrutado y se me han pagado los días festivos y de descanso semanal y las vacaciones señaladas por la ley y mi contrato.

4.—Que no sufro accidente o enfermedad profesional alguna.

5.—Que cuando ocasionalmente trabajé horas extraordinarias éstas siempre me fueron pagadas a razón de salario doble, de acuerdo con la ley y mi contrato de trabajo y que a la fecha no se me adeuda cantidad alguna.

6.—Que estoy al corriente en todas las prestaciones que me corresponden derivadas de la prestación de mis servicios, de mi contrato de trabajo y de la ley federal del trabajo, (con excepción de la percepción que pudiera corresponderme por concepto de la participación de las utilidades de la empresa por el período comprendido del de de al de de cuyo importe deberá serme cubierto en su oportunidad de acuerdo con los procedimientos establecidos por la ley correspondiente y su reglamento.

7.—Que no tengo ni me reservo derecho o acción alguna por ejercitar en contra de
LAVA TAP, S.A. DE C.V. por ningún concepto; POR LO QUE EXTIENDO EL PRESENTE.

PERCEPCIONES	IMPORTE
AGUINALDO (o parte proporcional)	
VACACIONES (o parte proporcional)	
PRIMA VACACIONAL (25%)	
SUELDOS NO PAGADOS A LA FECHA DE BAJA	
VARIOS	
TOTAL PERCEPCIONES	
DEDUCCIONES	IMPORTE
IMPUESTOS SOBRE PRODUCTOS DEL TRABAJO	
VARIOS	
RECUPERACION DE PRESTAMO	
TOTAL DEDUCCIONES	
NETO A PAGAR	

Nombre: _____

.....
HECHO POR:

.....
REVISADO Y Vo. Bo.

LAVA TAP, S.A. de C.V. M.R.

ANEXO 14

MEMORANDUM

De: _____ Fecha: _____

A: _____ Asunto: _____

AL C. REPRESENTANTE LEGAL DE:

P R E S E N T E.

ASUNTO: SE SOLICITA PERMISO
SIN GOCE DE SALARIO.

CON FUNDAMENTO EN LA CLAUSULA _____ DEL
CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR, NOS PERMITIMOS SOLICITAR A
USTED, SE SIRVA CONCEDER PERMISO SIN GOCE DE SALARIO AL C. _____
_____, PARA QUE FALTE A SUS LABORES _____
_____ EN VIRTUD DE QUE
TIENE QUE TRATAR ASUNTOS DE INDOLE PARTICULAR.

POR LO ANTERIOR, SIRVASE ACUSARNOS RECIBO COMO DE ENTERADO Y CON---
FORME Y SIN MAS POR EL MOMENTO APROVECHAMOS PARA SUSCRIBIRNOS.

A T E N T A M E N T E.
POR LA SUPERACION DE LA CLASE OBRERA
MEXICO, D.F., _____ DE 1990.
POR EL COMITE EJECUTIVO.

AVISOS ORIGINALES		INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL		FORMA No. 4-A			
DEPARTAMENTO DE AFILIACION							
AVISO DE BAJA DEL ASEGURADO		1 NUMERO DE REGISTRO PATRONAL		2 NUMERO DE AFILIACION DEL ASEGURADO			
3 NOMBRE COMPLETO DEL ASEGURADO				9 FECHA Y HORA DE RECEPCION DE ESTE AVISO EN EL INSTITUTO.			
Apellido Paterno		Apellido Materno				Nombre(s)	
4 NOMBRE DEL PATRON O RAZON SOCIAL							
5 UBICACION DEL CENTRO DE TRABAJO							
Calle y Número		Colonia				Municipio	
Entidad							
6 FECHA DE BAJA			7 CAUSA DE LA BAJA				
Día Mes Año							
8 FIRMA DEL PATRON O DE SU REPRESENTANTE LEGAL							

AVISOS ORIGINALES		INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL		FORMA No. 2-A			
DEPARTAMENTO DE AFILIACION							
AVISO DE INSCRIPCION DEL TRABAJADOR		1.- NUMERO DE REGISTRO PATRONAL		2 NUMERO DE AFILIACION DEL TRABAJADOR			
3.- NOMBRE COMPLETO DEL TRABAJADOR				11.- FECHA Y HORA DE RECEPCION DE ESTE AVISO EN EL INSTITUTO			
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO				NOMBRE(S)	
4.- NOMBRE DEL PATRON O RAZON SOCIAL							
5.- UBICACION DEL CENTRO DE TRABAJO							
CALLE No. COLONIA Z.P.		MUNICIPIO ENTIDAD					
6.- OCUPACION ESPECIFICA DEL TRABAJADOR				9.- SALARIO BASE DE COTIZACION CUOTA DIARIA \$ _____ SALARIO DIARIO INTEGRADO \$ _____ (En los términos Art. 32 de la Ley) GRUPO DE COTIZACION <input type="text" value="0"/>			
7.- FECHA DE INGRESO AL TRABAJO							
DIA MES AÑO							
8.- FIRMA DEL PATRON O DE SU REPRESENTANTE				10.- FIRMA DEL TRABAJADOR			

NOTA: En los términos del Artículo 32 de la Ley, el salario base de cotización se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, y las gratificaciones, percepciones, alimentación, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y equivalentes a la cantidad o prestación que se entregue al trabajador por sus servicios, no se toman en cuenta, dada su naturaleza, los siguientes conceptos: a) Los instrumentos de trabajo, tales como herramientas, ropa y otros similares. b) El ahorro cuando se integre por un depósito de cantidad temporal o mensual igual del trabajador y de la empresa, y las cantidades otorgadas por el patron para fines sociales o sindicales. c) Los aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las participaciones en las utilidades de las empresas. d) La alimentación y la habitación cuando no se proporcione gratuitamente al trabajador(as) como los dispenses. e) Las primas por antigüedad, y f) Los pagos por tiempo extraordinario, salvo cuando este tipo de servicios este pagada en forma de tiempo fijo.

México, D. F., a _____ de _____ de 19 _____

Muy Señores Mios:

Me dirijo a Ustedes con el objeto de informarles que por así convenir a mis intereses, con esta fecha renuncio al puesto que he venido desempeñando dentro su organización como asea-dor.

Hago constar que durante el tiempo que laboré en Lava Tap, - S. A., no contraje enfermedad profesional alguna, así como que todas las prestaciones ordinarias y extraordinarias de- rivadas de mi contrato y de la Ley me fueron totalmente cu - biertas por lo que no tengo reclamación en contra de la empre sa a esta fecha.

Hago patente mi agradecimiento por las atenciones que me fue ron brindadas, así como las facilidades para desempeñar mi trabajo.

NUMERO _____

ULTIMO DIA TRABAJADO _____

NOMBRE DEL SUPERVISOR _____

LUGAR DONDE ESTUVO TRABAJANDO _____

A T E N T A M E N T E :

FIRMA.



Lava Tap
Limpieza MR

MEXICO, D.F.,

1990.

BANAMEX, S.N.C.
SUC. LAS AGUILAS
P R E S E N T E.

CIA. DE CHEQUES No. 5705612

POR ESTE CONDUCTO LES MANIFIESTO QUE ES MI DESEO REVOCAR EL CHEQUE SIGUIENTE:
No.

POR LO ANTERIOR LES MANIFIESTO QUE SE SIRVAN SUSPENDER EL PACO EN LOS TERMINOS DE LOS ARTICULOS 181 Y 185 DE LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO PARA LO CUAL ACEPTO LA RESPONSABILIDAD DE ESTA REVOCACION.

ASIMISMO LES PIDO QUE SI EL CHEQUE HA SIDO PAGADO SE SIRVAN REMITIRNOS COPIA-FOTOSTATICA PARA EFECTUAR LAS AVERIGUACIONES NECESARIAS.

A T E N T A M E N T E

SEMANA No.

LAVA TAP, S.A. de C.V.

ANEXO 20

SOLICITUD DE EMPLEO

ESTA SOLICITUD DEBERA LLENARSE A MANO Y CON TINTA EN LETRA DE MOLDE. EL QUE LA EMPRESA RECIBA ESTA SOLICITUD NO SIGNIFICA QUE ACEPTE COMO EMPLEADO AL INTERESADO. EL SOLICITANTE ACEPTA AL FIRMARLA, QUE CUALQUIER INEXACTITUD O FALSEDAZ EN LOS DATOS CONSIGNADOS SERA SUFICIENTE PARA LA CANCELACION DEL CONTRATO RESPECTIVO DE TRABAJO.

DATOS PERSONALES	
APELLIDO PATERNO _____	MATERNO _____ NOMBRE _____
DOMICILIO CALLE _____	NUMERO _____ COLONIA _____ Z. P. _____ CIUDAD _____
TELEFONO(S) PARTICULAR: _____	OFICINA: _____ RECADO: _____
NACIMIENTO LUGAR _____	FECHA _____
ESTADO CIVIL SOLTERO <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> DIVORCIADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/> OTRO: _____	
REGISTROS _____	NUM. I.M.S.S.: _____ NUM. REG. FED. CAUSANTES: _____

DATOS FAMILIARES						
PARENTESCO	NOMBRE COMPLETO	EDAD	OCUPACION	VIVE CON USTED	DEPENDE DE USTED	NACIONALIDAD
PADRE						
MADRE						
HERMANOS(AS)						
ESPOSA(O)						
HUJOS(AS)						

REFERENCIAS PERSONALES

FAVOR DE ANOTAR EL NOMBRE DE TRES PERSONAS QUE LE CONOZCAN, SIN SER PARIENTES:

NOMBRE	DIRECCION	OCUPACION	TELEFONO	TIEMPO DE CONOCERLO

ESCOLARIDAD

ESTUDIOS	AÑOS CURSADOS	ESCUELA	FECHAS		TITULO O GRADO OBTENIDO	IDIOMAS	HABLA			ESCRIBE		
			DE	A			C	M	P	C	M	P
PRIMARIA						ESPAÑOL						
SECUNDARIA						INGLES						
PREPARATORIA												
VOCACIONAL												
COMERCIO												
PROFESIONAL												
CURSOS ESPECIALES Y/O SEMINARIOS _____						C CORRECTAMENTE M MEDIANAMENTE P POCO						

EXPERIENCIA LABORAL

EMPRESA	FECHA DE DURACION	PUESTO Y FUNCIONES DESARROLLADAS	NUM PERS. A SU CARGO	SUELDO	JEFE INMEDIATO
NOMBRE:	DE:		INICIAL:	INICIAL	NOMBRE
DIRECCION:	A:		FINAL:	FINAL	PUESTO:
NOMBRE:	DE:		INICIAL:	INICIAL	NOMBRE
DIRECCION:	A:		FINAL:	FINAL	PUESTO:
NOMBRE:	DE:		INICIAL:	INICIAL	NOMBRE:
DIRECCION:	A:		FINAL:	FINAL:	PUESTO:
NOMBRE:	DE:		INICIAL:	INICIAL:	NOMBRE:
DIRECCION:	A:		FINAL:	FINAL:	PUESTO:

PUESTOS QUE PODRIA DESEMPEÑAR

PRETENSIONES ECONOMICAS \$

¿ COMO SE ENTERO DE ESTE PUESTO ?

ANUNCIO ()

OTRO MEDIO ()

CASUAL ?

DISPONIBILIDAD

ESTA DISPUESTO A VIAJAR ?

SI

NO

(NO) ¿ POR QUE ? _____

ESTA DISPUESTO A TRABAJAR EN EL INTERIOR DE LA REPUBLICA ?

SI

NO

(NO) ¿ POR QUE ? _____

TRABAJA EN LAVA-TAP ALGUN

PARIENTE

AMIGO

QUIENES) _____

LUGAR Y FECHA

FIRMA DEL SOLICITANTE

Lava Tap, S. A. de C. V.

CONTRÓL DE UNIFORMES Y VACACIONES

ANEXO 21

Nombre..... Núm.....

Fecha de Ingreso.....

DOTACION DE UNIFORMES											
AÑO											
1A. ENT.											
2A. ENT.											

VACACIONES											
AÑO											
FECHA											

FECHA DE BAJA.

MOTIVO DE BAJA.

No. DE CREDENCIAL



CALZADA DE LAS AGUILAS 1205
MEXICO, D.F. 01740 TEL. 593-66-55

FIRMA DEL EMPLEADO

NOMBRE DEL EMPLEADO

DOMICILIO ANEXO 22

COL. CIUDAD

C.P. PUESTO FECHA INGRESO

REG. FED. DE CAUS. NUM. AFIL. I.M.S.S.

VIGENCIA RELACIONES INDUSTRIALES

SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE MANTENIMIENTO Y ASEO
DE EDIFICIOS EN GENERAL DE LA R. M.

México, D.F., a _____ de _____ 19

Muy señores nuestros :

Por medio del presente, con fundamento en el Contrato Colectivo de -
Trabajo, solicitamos de la manera más atenta se sirvan extender un contra
to de a : _____ A : _____
_____ quien prestará sus servicios en esta Empresa, a partir del -
día : _____ percibiendo un sueldo de \$ _____ (_____
_____) Diarios, desempeñando el puesto de aseador
_____.

ATENTAMENTE ,

LAVA TAP, S.A. de C.V.
MA. EUGENIA QUINTERO.

LAVA TAP, S.A. de C.V. M.R.

ANEXO 24

Supervisor

Sr. _____

México, D. F., _____ de _____

El trabajador No. _____

pasa a sus órdenes en atención a su memorandum de fecha _____

en substitución del Trabajador No. _____

_____ de _____

Atentamente:

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

L A V A T A P, S. A. D E C. V.

ANEXO 26

NO. CRED. FECHA

NOMBRE

RECIBI UNIFORME(S) PROPIEDAD DE LAVA TAP, S.A. DE C.V.

.....
FIRMA DE PERSONA QUE RECIBE

FECHA. ANEXO 27

VALE A LA CAJA DE AHORRO DE LAVA TAP. EMPLEADOS

No. _____

PRESTAMO TOTAL: \$ _____

(_____)

INTERESES \$ _____ A SEMANAS O QUINCENAS

NETO \$ _____

DEDUCCION \$ _____

TIPO DE PAGO \$ _____

.....
R E C I B I

AVAL

UN AVAL POR CADA \$ 100,000.00 PARA PERSONAL DE MANTENIMIENTO

UN AVAL POR CADA \$ 200,000.00 PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO.

NOTA: ESTE VALE TENDRA QUE SER LIQUIDADO ANTES DE SOLICITAR UN NUEVO PRESTAMO.



CALZADA DE LAS AGUILAS NO. 1205
COL. SN CLEMENTE
TEL. 593-66-55 CON 10 LINEAS
MEXICO, D. F. C. P. 01740

CONTRA RECIBO

Recibimos de: _____

Las siguientes Facturas para su Revisión:

FACTURA No.	CANTIDAD

a _____ de _____ de 19 _____

FIRMA

Fecha

Recibí de Caja de Ahorros de Empleados	
La cantidad de:	\$ _____
Retiro de mis Ahorros	\$ _____
Intereses	\$ _____
	SUMA \$ _____
Descuentos por Adeudo	\$ _____
VALE No.	NETO \$ _____
Nombre _____	Núm. _____

ANEXO 29



CALZADA DE LAS AGUILAS NO. 1205
 COL. SN CLEMENTE
 TEL. 593-66-55 CON 10 LINEAS
 MEXICO, D. F. C. P. 01740

CONTRA RECIBO

Recibimos de: _____

Las siguientes Facturas para su Revisión:

FACTURA No.	CANTIDAD

a _____ de _____ de 19 _____

 FIRMA

FECHA _____ NUM. _____ GV 89/ 730

RAZON SOCIAL: _____

DIRECCION: _____

TEL: _____

AT'N.: _____

HORARIO: _____

SOLICITO: _____

OBSERVACIONES: _____

FECHA _____ NUM. _____ GV 89/ 731

RAZON SOCIAL: _____

DIRECCION: _____

TEL: _____

AT'N.: _____

HORARIO: _____

SOLICITO: _____

OBSERVACIONES: _____

LAVA TAP, S.A. de C.V.

SOLICITUD DE MATERIALES

No.	
FECHA	

CARGO	CODIGO	NOMBRE
-------	--------	--------

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD
PRODUCTOS PARA BAÑO							
10	AROMATIZANTE LAVANDA	LITRO		370	CERA LIMPIADORA	LITRO	
11	AROMATIZANTE VAINILLA	LITRO		380	CERA PARA PISOS	LITRO	
12	AROMATIZANTE CEREZA	LITRO		385	CERA PERMABRIL	KG	
20	CREMA DE LUX	LITRO		387	CERA SELLADOR DURACRYL	LITRO	
21	CREO-BATH	LITRO		390	CESTO CON TAPA	PIEZA	
22	GEL D'OCION	LITRO		400	CUBETA DE 12 LTS	PIEZA	
23	JABOSID	LITRO		401	CUBETA DE 20 LTS. C. TAPA	PIEZA	
24	VARIOS	LITRO		410	CUNAS	PIEZA	
30	ROSA VENUS	PIEZA		420	DESENGRASANTE	LITRO	
31	LUX DE LUJO	PIEZA		430	E GRUESO DE 16"	PIEZA	
40	LIGUIDO GOTEADOR	LITRO		431	E GRUESO DE 19"	PIEZA	
50	PANELOS KLEENEX	PAQ.		432	NORMAL DE 16"	PIEZA	
60	FLAMINGO	ROLLO		433	NORMAL DE 19"	PIEZA	
61	KLEENEX	ROLLO		450	ESENCIA LAVANDA	KG	
62	LIDO	PAQ.		451	ESENCIA TUTIFRUTI	KG	
63	LYPPS	ROLLO		452	ESENCIA VAINILLA	KG	
64	LYS	ROLLO		460	ESCOBA DE PLASTICO	PIEZA	
65	PETALO	ROLLO		461	ESCOBA DE VARA	PIEZA	
66	REGIO	ROLLO		462	ESCOBA DE MIJO	PIEZA	
70	PASTILLA DESODORANTE	PIEZA		470	ESTOPA	KG	
71	PASTILLA DESODORANTE HARPIC	PIEZA		480	FRANELA	MT.	
80	PINKO CONCENTRADO	LITRO		490	PARA MOP DE 50 MT	PIEZA	
90	SERVITOALLA	ROLLO		491	PARA MOP DE 1 MT	PIEZA	
91	MARLI	ROLLO		492	PARA MOP DE 1 50 MT.	PIEZA	
92	SANITAS	PAQ.		501	GUANTES NEGROS	PAR	
93	STEINER	ROLLO		502	GUANTES ROJOS	PAR	
100	VASOS CONICOS	PAQ.		520	HILADURA AZUL	KG	
111	PANAL KLEEN BEBE MEDIANO	CAJA		521	HILADURA BLANCA	KG	
112	PANAL KLEEN BEBE CHICO	CAJA		541	INSECTICIDA	LITRO	
113	PANAL KLEEN BEBE EXT GRANDE	PAQ.		550	JABON MOTEADO	KG	
120	SERVILLETAS KLEENEX	PAQ.		560	PARA AGUA DE 40 CM	PIEZA	
121	SERVILLETAS LYS	PAQ.		561	PARA AGUA DE 50 CM	PIEZA	
200	ACEITE DE PINO	LITRO		562	PARA AGUA DE 60 CM	PIEZA	
				563	PROFESIONAL	PIEZA	
				565	PARA AGUA DE 30 CM	PIEZA	
				566	PARA AGUA DE 35 CM	PIEZA	
				570	JERGA	MTD	
PRODUCTOS DE LIMPIEZA							
210	ACIDO MURATICO	FCO		580	LIGUIDO TRATADOR	LITRO	
211	ACIDO OLEICO	KG		590	MANGUERA	MT.	
212	ACIDO OXALICO	KG		600	MULTIUSOS	LITRO	
213	ABRILLANTADOR CONCENTRADO	LITRO		610	OXICLOR	LITRO	
220	ADEPEZ	KG		621	PETROLEO INCOLORO	LITRO	
230	AGUARNAS	LITRO		630	PIEDRA POMEX	KG	
240	ALCOHOL	LITRO		640	PLUMEROS	PIEZA	
250	ALMOHADILLAS	PIEZA		650	POLISH PARA MADERA	FCO	
260	AIENA MAXIMOL	SACO		651	POLISH ROJO	LITRO	
270	ATOMIZADOR	PIEZA		660	POLVO LIMPIADOR	KG	
280	AHULADA DE 16"	PIEZA		680	PULIDOR DE METALES 250 ML	FCO.	
281	DE 19"	PIEZA		700	RECOGEDOR CON RUEDAS	PIEZA	
282	PARA MOP DE 50MT.	PIEZA		701	RECOGEDOR PARA AGUA	PIEZA	
283	PARA MOP DE 1 MT	PIEZA		710	REMOVEDOR	LITRO	
284	PARA MOP DE 1 60MT	PIEZA		730	REPUESTO PARA JALADOR	PIEZA	
285	AHULADA DE 19" REONST	PIEZA		740	RESISTOL 5000	BOTE	
286	AHULADA DE 13"	PIEZA		770	SELLADOR PARA PISOS	LITRO	
290	BASTONES DE 28 X 1 20	PIEZA		780	SHAMPOO	LITRO	
291	BASTONES DE 28 X 1 20	PIEZA		782	SHAMPOO PARA MANOS	LITRO	
300	BOLSA DE LONA	PIEZA		790	SILVO	LITRO	
301	BOLSA PIGMENTADA	KG.		800	SOSA CAUSTICA	KG.	
310	BOMBA DE HULE	PIEZA		810	TAMBORES VACIOS DE 200 LTS	PIEZA	
320	BOTAS DE HULE	PAR		820	TECNOL 90	LITRO	
330	CARRO PARA BASURA	PIEZA		830	TERRA NEW ROJO	LITRO	
331	CARRO PARA BASURA REONST.	PIEZA		840	THINNER	LITRO	
350	109	PIEZA		850	PARA AGUA	PIEZA	
351	113	PIEZA		851	RETRATADO	PIEZA	
352	125	PIEZA		852	TRATADO	PIEZA	
353	CIRCULAR No 12	PIEZA		870	TRIENTANOLAMINA	KG	
387	CEPILLO PULIDOR MARMOL	PIEZA					
359	CEPILLO PULIDOR Y LAV DE 19"	PIEZA					

SOLICITO

AUTORIZO

SURTIO

ENTREGO

RECIBO

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LIMPIEZA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LAVA TAP, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL SEÑOR MANUEL CHICO CAÑEDO EN SU CARACTER DE DIRECTOR COMERCIAL Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "LAVA TAP" Y POR LA OTRA DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS DEL VALLE DE MEXICO, S. A. DE C. V., REPRESENTADA POR EL _____, EN SU CARACTER DE _____, Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "EL CLIENTE".

C L A U S U L A S :

PRIMERA.- "LAVA TAP" se obliga con "EL CLIENTE" a prestar el servicio de mantenimiento de limpieza en las oficinas de "EL CLIENTE" ubicadas en:

SEGUNDA.- El servicio a que se refiere la cláusula anterior consiste y comprende el mantenimiento de limpieza de pisos, muros, cancelas, acrílicos en plafón, divisiones, puertas, todos los materiales de acabados y recubrimientos, mobiliario en general, así como el aspirado, desmanchado y lavado de alfombras, que "LAVA TAP" prestará seis días a la semana.

TERCERA.- "EL CLIENTE" se obliga a pagar a "LAVA TAP" la cantidad de _____ \$ _____ mensuales como contraprestación por los servicios que se convienen en la cláusula precedente. "EL CLIENTE" se obliga a hacer dicho pago directamente en sus oficinas, por meses vencidos el último día de cada mes, sin necesidad de requerimiento alguno y contra entrega del recibo o factura debidamente firmado y autorizado.

Si "EL CLIENTE" deja de cubrir oportunamente a "LAVA TAP" la cantidad a que se refiere el párrafo precedente "EL CLIENTE" se obliga a pagar por todo el tiempo que incurra en mora un interés del 7.5 por ciento mensual sobre dicha cantidad.

La cantidad que como contraprestación se señala en el párrafo de ésta cláusula no incluye el 15% del Impuesto al Valor Agregado que se cargará mensualmente a las facturas o recibos correspondientes y que "EL CLIENTE" se obliga igualmente a cubrir a "LAVA TAP" en la misma forma y términos ya establecidos.

CUARTA.- En virtud de que la cantidad que se señala en la cláusula tercera como contraprestación por los servicios objeto de éste contrato se ha fijado de comun acuerdo por ambas partes tomando en consideración que la misma se integra en un 72.5% por mano de obra y en un 27.5% de gastos generales (materiales, maquinaria e indirectos) que se emplean para la prestación de los servicios contratados, ambas partes convienen en que la antes citada contraprestación se incremente automáticamente y sin necesidad de nuevo acuerdo en la misma proporción en como se incrementen a partir de ésta fecha cualquiera de estos conceptos según lo reporten los índices de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos y el Banco de México, así como modificaciones a la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social, Ley de Infonavit y Ley de Ingresos de la Federación, o cualquier otra situación que repercuta en cualquiera de estos conceptos de la fórmula.

De acuerdo a lo antes convenido "EL CLIENTE" pagará a "LAVA TAP" en su caso, y en la misma forma y términos ya establecidos los incrementos correspondientes, contra la entrega del recibo o factura en los que "LAVA TAP" los señale indicando el porcentaje de aumento que corresponda a cada uno de los renglones mencionados.

QUINTA.- El presente contrato iniciará su vigencia a partir del día y tendrá una duración indefinida pudiendo darlo por terminado cualquiera de las dos partes por medio de aviso por escrito dado a la otra parte con 30 días de anticipación a la fecha en que se desee dar por terminado.

SEXTA.- "LAVA TAP" se obliga frente a "EL CLIENTE" a uniformar a su personal encargado del servicio de limpieza obligándose "EL CLIENTE" por su parte a abstenerse de emplear o hacer intervenir a dicho personal en cualquier asunto que no esté relacionado exclusivamente con los servicios de mantenimiento de limpieza materia de éste contrato.

SEPTIMA.- "EL CLIENTE" dará las facilidades necesarias a "LAVA TAP" para el desempeño del servicio contratado, pudiendo hacer las recomendaciones que juzgue convenientes para la mejor prestación del mismo.

OCTAVA.- Ambas partes convienen en que toda la maquinaria, materiales y equipo que se emplee para el cumplimiento del objeto materia de éste contrato, serán proporcionados por "LAVA TAP" incluyen los materiales para la habilitación de los sanitarios (no incluye lavado de vidrios exteriores altos) que se encuentran funcionando en las oficinas de "EL CLIENTE". Será a cargo de "LAVA TAP" la reparación y mantenimiento del equipo empleado.

NOVENA.- Ambas partes convienen en que "LAVA TAP" se obliga a cubrir todos los impuestos y derechos que se causen o deriven por la celebración del presente contrato, por los derechos a que éste obligada por permisos, licencias y autorizaciones, así como el pago de las multas que en su caso llegarán a imponerle las autoridades correspondientes por faltas administrativas.

DECIMA.- Ambas partes convienen en que "LAVA TAP" preste los servicios contratados con personal propio, haciéndose por lo mismo responsable de cualquier reclamación de carácter laboral o derivada de sus obligaciones con el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que entre el personal que se emplee para el cumplimiento del contrato y "EL CLIENTE" no habrá relación de ninguna especie.

DECIMA PRIMERA.- Ambas partes convienen en que "LAVA TAP" podrá cambiar cuando así lo crea conveniente al personal o maquinaria empleados de acuerdo a las necesidades del servicio, siempre que no sea en detrimento del mismo.

DECIMA SEGUNDA.- Ambas partes convienen en que "EL CLIENTE" proporcionará a "LAVA TAP" un lugar determinado dentro de sus oficinas para que ésta lo utilice como almacén o bodega de la maquinaria y equipo necesarios para la prestación de los servicios contratados. "EL CLIENTE" no será responsable en ningún momento por el robo extravío o destrucción de la maquinaria y equipo guardados.

DECIMA TERCERA.- "LAVA TAP" se obliga frente a "EL CLIENTE" a mantener vigente durante el tiempo de duración del presente contrato el seguro de responsabilidad civil que tiene contratado en Seguros La Territorial, S.A., según póliza número d-703295 por la suma de : - \$ 300'000,000.00 (TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)-----a efecto de garantizar el pago de indemnizaciones hasta por dicha cantidad por los daños que su personal pueda ocasionar accidentalmente a los bienes propiedad de "EL CLIENTE" o a terceras personas mientras realiza sus trabajos.

DECIMA CUARTA.- Ambas partes convienen en que para la interpretación y cumplimiento del presente contrato las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del Distrito Federal, renunciando expresamente al fuero de su domicilio presente o futuro.

El presente contrato se firma en la ciudad de México, Distrito Federal, en original y dos copias el día

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

MANUEL CHICO CAÑEDO
Director Comercial



MACHOTE PARA LA ELABORACION DE ANEXOS

ANEXO No. _____. Al Contrato de Mantenimiento de Limpieza de fecha _____,
celebrado entre LAVA TAP, S. A. DE C. V. y _____.

DOMICILIO DE LOS DIFERENTES
CONTRATOS

No. DE ASEADORES
ASIGNADOS

IMPORTE MENSUAL

México, D. F. a _____ de 1990

LAVA TAP, S.A. DE C.V.

NOMBRE DEL CLIENTE

DIRECTOR COMERCIAL

PERSONA AUTORIZADA PARA FIRMAR EL
ANEXO.

MACHOTE ELABORADO POR EL ALMACEN PARA SURTIR MATERIALES

NOMBRE DEL SUPERVISOR	M E S		M E S	
	fecha de recepción en el almacén, de las solicitudes de materiales	fecha de entrega del material en el domicilio del contrato	fecha de recepción en el almacén, de las solicitudes de materiales	fecha de entrega del material en el domicilio del contrato.
fecha de inventarios:	últimos días de cada mes		últimos días de cada mes	

MACHOTE DE CARTA DE RECLAMACION

FECHA

NOMBRE DE LA ASEGURADORA

DOMICILIO

ATENCION A:

Estimados Señores:

De acuerdo con su póliza No. _____, de vigencia _____
de (nombre de la aseguradora).

Nos permitimos solicitar los trámites correspondientes para el pago de la canti
dad de: (se anota la cantidad con número y enseguida con letra).

Cantidad que se pago a (nombre del cliente a quien se pago la restitución del
daño) y domicilio del cliente, breve descripción de lo dañado.

Estamos anexando carta de reclamación de nuestro cliente, así como la factura -
original, copia de la póliza vigente de seguros, copia de la credencial del em-
pleado y copia de nuestro contrato de prestación del servicio de limpieza.

Esperando que los trámites sean a la brevedad posible, nos reiteramos a sus
apreciables órdenes. Para cualquier dato que hayamos omitido.

LAVA TAP, S. A. DE C. V.

firma del gerente de operación

- c.c.p. aseguradora
- c.c.p. Gcia. admva
- c.c.p. Gcia. operación
- c.c.p. contabilidad

REPORTE DE COBRANZA

NOMBRE DEL COBRADOR		FECHA		No. REPORTE		
1	CLIENTE	FACTURA		IMPORTE COBRADO	DESCUENTO	OBSERVACIONES (Bancos, No. de Cheques, etc.)
		NUMERO	IMPORTE			
3						
5						
7						
9						
11						
13						
15						
17						
19						
21						
23						
25						
27						
29						
31						
TOTALES						

CONTROL	RECIBI DOCUMENTOS	RECIBI IMPORTE COBRADO	RECIBI DOCUMENTOS DEVUELTOS	APROBACION DE DESCUENTOS	REGISTRO ALFABETICO

MACHOTE DE ANEXO PARA FACTURA DE SERVICIOS

NOMBRE DEL CLIENTE

DOMICILIO DEL CONTRATO

No. DE OPERARIOS

PRECIO POR SERVICIO

\$

MACHOTE PARA VERIFICAR EL SALDO DE LOS CLIENTES
POR SERVICIOS

Saldo del mes anterior	\$
- Depósitos del mes	\$
- facturas canceladas de otros meses	\$
- notas de crédito canceladas de otros meses y del mes	\$
+ facturación del mes	\$
= saldo de clientes al cierre de mes	\$

MACHOTE PARA LA ELABORACION DE LAS CONCILLACIONES BANCARIAS

	Movimientos bancarios		Saldo al mes actual
	Saldo al: mes anterior	del mes: Depósitos Cheques	
saldos y movimientos bancarios \$	\$	\$	\$
importe de cheques en tránsito: (especificando el no. de cheque)			
= a saldo bancario registrado en libreta de bancos.			\$



DECLARACION DEL IMPUESTO SOBRE NOMINAS

B-7-5

ANEXO 47

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

DATOS DE IDENTIFICACION DEL CONTRIBUYENTE

NOMBRE (Apellido paterno, materno, nombre) o RAZON SOCIAL

DOMICILIO FISCAL CALLE No. EXTERIOR No. INTERIOR

COLONIA CODIGO POSTAL

ACTIVIDAD

DECLARACION: PERIODO QUE SE DECLARA: No. DE TRABAJADORES AL FINAL DEL MES QUE DECLARA

NORMAL COMPLEMENTARIA MES AÑO

SOCIEDAD MERCANTIL SUJETO A I.V.A.

CONCEPTOS		IMPORTE
A.	TOTAL DE REMUNERACIONES PAGADAS	
B.	2% SOBRE TOTAL DE REMUNERACIONES PAGADAS	
C.	RECARGOS POR EXTEMPORANEIDAD AL % MENSUAL	
D.	IMPORTE TOTAL A PAGAR (B+C)	

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD QUE TODOS LOS DATOS ASENTADOS SON CIERTOS

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL

TALON PARA USO DE LA TESORERIA



DECLARACION DEL IMPUESTO SOBRE NOMINAS

B-7-5

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

DATOS DE IDENTIFICACION DEL CONTRIBUYENTE

NOMBRE (Apellido paterno, materno, nombre) o RAZON SOCIAL

DECLARACION: PERIODO QUE SE DECLARA: No. DE TRABAJADORES AL FINAL DEL MES QUE DECLARA

NORMAL COMPLEMENTARIA MES AÑO

SOCIEDAD MERCANTIL SUJETO A I.V.A.

CONCEPTOS		IMPORTE
A.	TOTAL DE REMUNERACIONES PAGADAS	
B.	2% SOBRE TOTAL DE REMUNERACIONES PAGADAS	
C.	RECARGOS POR EXTEMPORANEIDAD AL % MENSUAL	
D.	IMPORTE TOTAL A PAGAR (B+C)	

COMPROBANTE PARA EL CONTRIBUYENTE



FORMULARIO DE PAGO DE CONTRIBUCIONES.

PAGOS PROVISIONALES Y RETENCIONES PERSONAS FISICAS Y MORALES

HFPC.1

DSN

CLAVE DE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

VER INSTRUCCIONES AL REVENDO
CANTIDADES EN PÉSO SIN CERTIFICAR

PERIODO QUE SE PAGA		APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRES(;) O DENOMINACION O RAZON SOCIAL			
MES	AÑO	MES	AÑO		
CONCEPTO	CONCEPTO DE PAGO	CANTIDAD TOTAL A PAGAR (NO ANOTAR SALDOS A FAVOR)	CONCEPTO	IMPORTE	
PERSONAS MORALES	PAGO PROVISIONAL I.S.R.	001	SUMA DE CONTRIBUCIONES A PAGAR 1 + 2		
	AJUSTE I.S.R.	130		I.S.R.	
	PAGO PROVISIONAL DEL IMPUESTO AL ACTIVO	544	CANTIDAD A COMPENSAR	L.V.A.	
	RETENCIONES PAGOS AL EXTRAJERERO	031			
PERSONAS FISICAS PAGO PROVISIONAL	DEL IMPUESTO AL ACTIVO	545	PAGOS VIRTUALES		
	ACTIVIDAD EMPRESARIAL	015		SALDO A PAGAR	
	AJUSTES ACTIVIDAD EMPRESARIAL	023	ELECTIVO	CHEQUE	
	HONORARIOS	027	No. DE EXPEDIENTE DE INFORMANT		
PERSONAS FISICAS Y MORALES	IMPUESTO SOBRE LA RENTA		DATOS INFORMATIVOS	I.S.R. ACREDITADO	
	ARRENDAMIENTO (RISO O GOCE)	010		SALDO POR ACREDITAR I.S.R.	
	OTROS CONCEPTOS	021		I.V.A. ACREDITADO	
	RETENCIONES SALARIOS	028		SALDO A FAVOR I.V.A.	
OTRAS RETENCIONES I.S.R.			LOS DATOS CONTENIDOS EN LA PRESENTE SE DECLARAN BAJO PROTESTA DE OSCR VERDAD.		
1% SOBRE ENDEUDACIONES	142		APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRES(;) DEL REPRESENTANTE LEGAL		
RECARGOS POR IMPUESTOS	362		Y REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DEL REPRESENTANTE LEGAL		
INFORMANT	144		FRAMA DEL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL		
RECARGOS INFORMANT	148		ESTE FORMULARIO DEBERA PRESENTARSE POR DUPLICADO ORIGINAL AUTORIDAD FISCAL, DUPLICADO CONTRIBUYENTE.		
TOTAL DE IMPUESTOS SIN INCLUIR I.V.A	111				
PAGO PROVISIONAL I.V.A	121	455			

104-90 12-1992

LAVA TAP, S. A. DE C. V.

CATALOGO DE CUENTAS

No. de cuenta	Nombre de la cuenta

MACHOTE ELABORADO POR EL ALMACEN PARA SURTIR MATERIALES

ANEXO 53

NOMBRE DEL SUPERVISOR	MES		MES	
	FECHA DE RECEPCION EN EL ALMACEN DE LAS SOLICITUDES DE MATERIALES	FECHA DE ENTREGA DEL MATERIAL EN LOS CON- TRATOS	FECHA DE RECEPCION EN EL ALMACEN DE LAS SOLICITUDES DE MATERIALES	FECHA DE ENTREGA DEL MATERIAL EN LOS CONTRATOS.
FECHA PARA INVENTARIOS:	ULTIMOS DIAS DEL MES			

NOMBRE DEL CLIENTE
DOMICILIO
No. DE CONCURSO

MATERIAL PARA SANITARIOS	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
(se desgloza cada uno de los productos a utilizar)				

TOTAL DE LOS MATERIALES PARA SANITARIOS \$

MATERIAL DE LIMPIEZA
(desgloce de cada uno de los productos a utilizar)

TOTAL DE LOS MATERIALES PARA LIMPIEZA \$

ATENTAMENTE

LAVA TAP, S. A. DE C. V.
(nombre del supervisor)
APODERADO

MACHOTE PARA PRESUPUESTO EN CONCURSO

NOMBRE DEL CLIENTE

DOMICILIO

No. DE CONCURSO

IMPORTE DE MANO DE OBRA

\$

operarios

cabos

supervisores

MATERIALES

de limpieza

\$

para la habilitación de sanitarios

\$

MAQUINARIA

(descripción de la maquinaria a utilizar)

\$

COSTO DIRECTO (suma de los conceptos anteriores)INDIRECTOS

\$

(incluye supervisión de ruta y los uniformes del personal)

COSTO TOTAL (suma de los dos renglones anteriores)

Margen de utilidad

\$

PRECIO MENSUAL DEL SERVICIO

VIGENCIA:

El importe de este presupuesto, ha sido calculado tomando en cuenta la situación económica y la legislación sobre salarios vigentes en la fecha de su firma. En caso de suscitarse en cualquier tiempo un aumento en el tabulador de salarios - establecidos por la Ley o modificaciones en la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social, Ley del Infonavit o cualquier otra situación que repercuta en los costos de operación del servicio que les prestemos (una vez aprobado este presupuesto), se efectuará una revisión para modificar de común acuerdo el importe con tratado, a fin de actualizarlo con la nueva situación que se presente.

A T E N T A M E N T E

LAVA TAP, S. A. DE C. V.

(nombre del supervisor de ventas)

APÓDERADO

REPORTE DE ACCIDENTE EN EL TRABAJO

NOMBRE COMPLETO DEL ACCIDENTADO _____

EMPLEADO No. _____ FECHA DEL ACCIDENTE _____

HORA DEL ACCIDENTE _____

LUGAR DEL ACCIDENTE _____

NOMBRE DEL CONTRATO Y DOMICILIO _____

NATURALEZA DE LA AFECCION _____

PARTE DEL CUERPO _____

DESCRIPCION DEL ACCIDENTE (QUE ESTABA HACIENDO EL EMPLEADO CUANDO OCURRIO EL ACCIDENTE, QUE INSTRUMENTO CAUSO LA HERIDA)

(SUPERVISOR U OFICINA DE PERSONAL)

FECHA DEL REPORTE _____

ACCION TOMADA PARA PREVENIR EL PERCANCE _____

FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE

****ESTA FORMA DEBE SER FIRMADA UNICAMENTE POR EL SUPERVISOR****



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCION GENERAL MEDICA
JEFATURA DE LOS SERVICIOS DE MEDICINA DEL TRABAJO

**AVISO PARA CALIFICAR
PROBABLE RIESGO DE TRABAJO MT-1**
ACCIDENTE DE TRABAJO O TRAYECTO O
ENFERMEDAD DE TRABAJO

11) NOMBRE O RAZON SOCIAL
2) REGISTRO PATRONAL EN EL IMSS

PARA SER LLENADO POR LA EMPRESA-DATOS DEL PATRON

PARA USO DEL IMSS CERTIFICACION DE VIGENCIA DE DERECHOS
--

3) ACTIVIDAD O GIRO	4) TELEFONO
5) DOMICILIO CALLE	NUMERO
COLONIA O FRACCIONAMIENTO, POBLACION Y ESTADO	

DATOS DEL TRABAJADOR

6) APELLIDOS PATERNO, MATERNO Y NOMBRES		<input type="checkbox"/> M	7) SEXO	<input type="checkbox"/> F	8) NUMERO DE AFILIACION
9) DOMICILIO CALLE		NUMERO	INTERIOR	COLONIA O FRACCIONAMIENTO	
10) OCUPACION QUE DESEMPEÑABA AL ACCIDENTARSE		ANTIGÜEDAD EN LA MISMA		11) SALARIO DIARIO	
12) HORARIO DE TRABAJO EL DIA DEL ACCIDENTE	EN CASO DE ENFERMEDAD HORARIO ACTUAL		13) DIA DE DESCANSO PREVIO AL ACCIDENTE		

DATOS DEL RIESGO DE TRABAJO

ACCIDENTE ENFERMEDAD

14) FECHA Y HORA EN QUE OCURRIÓ EL ACCIDENTE	DIA	MES	AÑO	HORA	15) FECHA Y HORA EN QUE EL TRABAJADOR SUSPENDIÓ SUS LABORES POR CAUSA DEL ACCIDENTE	DIA	MES	AÑO	HORA
16) CIRCUNSTANCIAS EN LAS QUE OCURRIÓ EL ACCIDENTE									
<input type="checkbox"/> EN LA EMPRESA <input type="checkbox"/> EN UNA COMISION <input type="checkbox"/> EN TRAYECTO A SU TRABAJO <input type="checkbox"/> EN TRAYECTO A SU DOMICILIO <input type="checkbox"/> TRABAJANDO TIEMPO EXTRA									
17) DESCRIPCIÓN PRECISA DE LA FORMA Y EL SITIO O ÁREA DE TRABAJO EN LOS QUE OCURRIÓ EL ACCIDENTE. EN CASO DE ENFERMEDAD DESCRIBIR LOS AGENTES CONTAMINANTES Y TIEMPO DE EXPOSICIÓN A LOS MISMOS.									

ESTAMPADO DE LA EMPRESA PARA RIESGO DE TRABAJO

18) PERSONA DE LA EMPRESA QUE TOMÓ CONOCIMIENTO INICIAL DEL ACCIDENTE	FECHA Y HORA DE COMUNICACION DEL MISMO	DIA	MES	AÑO	HORA
19) SI LA PRIMERA ATENCION MEDICA NO LA PROPORCIONO EL IMSS ANOTAR QUIEN LO HIZO Y ANEXAR CERTIFICADO MEDICO					
20) ANOTAR QUE AUTORIDADES OFICIALES TOMARON CONOCIMIENTO DEL ACCIDENTE Y ANEXAR COPIA CERTIFICADA DEL ACTA RESPECTIVA					
21) OBSERVACIONES					

22) NOMBRE DEL PATRON O SU REPRESENTANTE
24) LUGAR Y FECHA

23) SELLO DEL PATRON O DE LA EMPRESA

FIRMA DEL PATRON O DE SU REPRESENTANTE
--

CLIENTE PROSPECTO

Superficie Aproximada	()	Metros por Operario	()
Población FIJA	()	Escritorios por Operario	()
Población Flotante	()		

ACABADOS

%

Alfombra	()	
Mármol	()	Mts.2 de Mármol por Pulidor
Parquet	()	
Loseta Vinílica	()	Mts.2 de Loseta vinílica por Pulidor
Loseta Tipo Gres	()	
Loseta Intercerámica	()	
Adoquín	()	
Mosaico	()	
Cemento	()	

PERSONAL CALCULADO

Personas	()	Nota: _____
Trabajador Encargado	()	_____
Cabos	()	_____
Supervisor Residente	()	_____
Supervisor de Ruta	()	_____

MAQUINARIA

Aspiradoras Tipo Industrial	()	
" Semi Industrial	()	
Pulidoras de 19"	()	
Pulidoras de 12"	()	
Escaleras Tipo Burro 1.50	()	
Escaleras de Extensión	()	de
Con Material para Sanitarios	()	
Sin Material para Sanitarios	()	

MATERIAL PARA SANITARIOS

W.C.	()	Sanitas	()
Lavabos	()	Desodorante	()
Mijitorios	()	Jabón	()
Rollo	()	Vidrios Exteriores	()
		Turnos	()