



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN

MANUAL ADMINISTRATIVO PARA SIMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV

DISEÑO DE UN PROYECTO PARA UNA ORGANIZACIÓN
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTAN:

CESAR OMAR HERNANDEZ SAUCEDO
MIRIAM ROCIO TEJEDA RIZO

ASESOR:

L. A., L. C. y M. A. RAFAEL RODRIGUEZ CASTELAN



MÉXICO, D.F.

2004



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: César O. Helz S

FECHA: 26-11-04

FIRMA: [Firma]

MANUAL ADMINISTRATIVO

PARA

S I M B L O

m u l t i m e d i a

INDICE

1. Metodología de trabajo

<i>1.1 Esquema de metodología de trabajo</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Cronograma de trabajo (Grafica de gantt).....</i>	<i>4</i>
<i>1.3 Análisis institucional.....</i>	<i>5</i>
<i>1.4 Estudio FODA.....</i>	<i>8</i>
2. Marco histórico.....	9
3. Marco conceptual.....	11
4. Base legal.....	14
5. Cultura organizacional.....	18
6. Organigrama general.....	19
7. Descripciones y Análisis de puestos.....	20
<i>7.1 Dirección General.....</i>	<i>21</i>
<i>7.2 Dirección Administrativa.....</i>	<i>23</i>
<i>7.3 Dirección de Investigación y Consultoría.....</i>	<i>25</i>
<i>7.4 Dirección de Nuevos Proyectos.....</i>	<i>27</i>
<i>7.5 Dirección de Producción.....</i>	<i>29</i>
<i>7.6 Departamento de consultores.....</i>	<i>31</i>
<i>7.7 Grupo de asesores</i>	<i>33</i>
<i>7.8 Departamento de diseño multimedia</i>	<i>35</i>
<i>7.9 Departamento de desarrollo de sistemas</i>	<i>37</i>
<i>7.10 Grupo de soporte técnico.....</i>	<i>39</i>
8. Procedimientos (Descripciones y diagramas).....	41
<i>8.1 Generación de Nuevos Proyectos.....</i>	<i>42</i>
<i>8.2 Producción.....</i>	<i>47</i>
<i>8.3 Entrega del producto o servicio.....</i>	<i>52</i>

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

INDICE

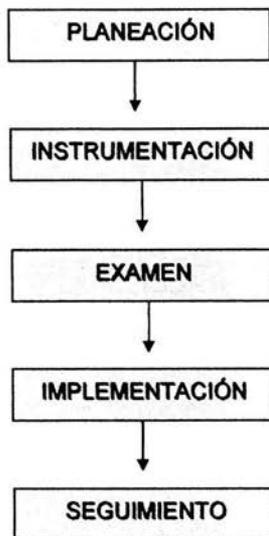
8.4 Contratación de un paquete PyME.....	55
8.4 Pago de un Nombre de Dominio en NIC de México.....	62
8.5 Cancelación del servicio.....	69
8.6 Reclutamiento de personal.....	73
8.7 Selección y contratación de personal.....	75
9. Políticas.....	80
9.1 Bases de colaboración.....	81
9.2 Pagos a proveedores.....	82
9.3 Ventas.....	83
9.4 Comisiones.....	84
9.5 Cancelación de servicios.....	85
10. Reglamento de trabajo.....	86
11. Conclusiones.....	87
12. Glosario	88
13. Bibliografía.....	90
14. Anexos	&
14.1 Formato 1.....	I
14.2 Formato 2.....	II
14.3 Formato 4.....	IV
14.4 Formato 5.....	V
14.5 Formato 6.....	VI
14.6 Formato 7.....	VII
14.7 Formato 8.....	VIII
14.8 Formato 9.....	IX
14.9 Formato 10.....	X
14.10 Formato 11.....	XI
14.11 Formato 12.....	XII

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

METODOLOGIA DE TRABAJO



Nota: Está metodología fue diseñada especialmente por los sustentantes para este proyecto.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV	Fecha	1 de junio 2004
	Manual Administrativo General	Página	5 de 90
		Próxima Revisión	
		Fecha	1 de junio 2005

ANÁLISIS INSTITUCIONAL

Símbolo Multimedia S.A. de C.V. es una microempresa mexicana. Se constituye el 20 de octubre del año 2000; su domicilio fiscal es Sur 73 # 121. – A, colonia El Prado en la delegación Iztapalapa, CP 09480, México, D.F.

Pertenece al sector de Servicios. Los principales servicios que ofrece son los siguientes: consultoría y capacitación en el uso de *Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación*, desarrollo de sistemas e Intranets, aplicaciones para paginas Web, diseños gráficos especiales para paginas Web, presentaciones interactivas, diseño de imagen empresarial e institucional, además de comercializar el paquete *Web PyME*, producto que fue desarrollado totalmente por *Símbolo Multimedia*.

Web PyME es un sistema totalmente automatizado para que todas las pequeñas empresas puedan tener presencia en Internet a un costo realmente accesible. Este paquete incluye todo lo que se necesita para tener y mantener actualizada una pagina web desde tu oficina o empresa; el cliente administra totalmente su página y cuenta con soporte técnico de parte de la empresa.

Símbolo Multimedia cuenta con la siguiente plantilla de personal:

Área de Producción	Área de Ventas	Área Administrativa
2 Diseñadores gráficos	1 Mercadólogo	Director General
1 Ingeniero en sistemas	2 Comisionistas	1 Administrador
1 Técnico en soporte		

La contabilidad de la empresa es realizada por un despacho contable independiente, al cuál se le entrega cada principio de mes toda la documentación fiscal para el registro de la contabilidad.

A finales del año pasado el Director General de la empresa, preocupado por el nulo crecimiento de la misma, la pérdida de clientes y la disminución considerable de las ventas, decide comenzar una etapa de análisis y diagnóstico de la empresa, esta primera etapa consistió en realizar juntas periódicas con todo el personal para encontrar la razón por la cuál la

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

SÍMBOLO multimedia	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV			Fecha 1 de junio 2004
	Manual Administrativo General			Página 6 de 90
				Próxima Revisión Fecha 1 de junio 2005

ANÁLISIS INSTITUCIONAL

empresa pasa por esta situación. Como resultado de todas las juntas realizadas en noviembre y diciembre del 2003, se concluyó que el crecimiento de la empresa se encontraba detenido debido principalmente a la situación económica del país y en segundo lugar a la falta de comunicación entre el cliente y la empresa.

En los inicios de *Símbolo Multimedia* las ventas eran buenas, ya que muy pocos ofrecían estos servicios. Sus principales clientes eran empresas medianas y/o grandes, ya que el uso de el Internet y la tecnología estaba sólo al alcance de estas, como fue tomando auge el uso de la tecnología comenzó a ser cada vez más accesible para las empresas, lo que permitió un aumento tanto de la oferta como de la demanda, las nuevas empresas llegaban con estructuras de trabajo claramente definidas, objetivos, estudios de mercado y toda una base para comenzar sus operaciones, pero Símbolo continuo con su misma estructura de trabajo lo que provocó que por falta de seguimiento, calidad en el servicio, metodología de trabajo, etc., poco a poco se fueran perdiendo los clientes hasta llegar a necesitar con urgencia una reestructuración, ya que la mayoría de sus grandes clientes habían cambiado de proveedor.

Con base a este análisis se decidió que era indispensable para la sobrevivencia de la empresa contar con una estructura formal de trabajo. Miriam Rocío Tejeda Rizo, actualmente labora en esta empresa en el área administrativa realizando actividades tales como facturación, cobranza, pago a proveedores y honorarios, elaboración de presupuestos y otras actividades de esta índole.

Después de esta primera etapa de análisis, con la información obtenida hasta aquí y con la experiencia y conocimientos adquiridos al trabajar para Símbolo Multimedia por un año; Miriam Rocío Tejeda Rizo decide elaborar un manual administrativo que contribuya a mejorar la estructura organizacional de la empresa, y en vista de que la titulación para sus estudios en Administración en la UNAM, estaba próxima decide proponer el manual como tema de titulación en la opción de Diseño de un proyecto para una organización e invitar a un compañero a participar.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

SÍMBOLO multimedia	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV			Fecha	1 de junio 2004		
	Manual Administrativo General			Página	7	de	90
				Próxima Revisión			
				Fecha	1 de junio 2005		

ANÁLISIS INSTITUCIONAL

A partir de la etapa de análisis y una vez que se cuenta con el consentimiento y apoyo el Director General para elaborar este proyecto, se inicia el proceso en la segunda semana de enero del año 2004 para finalizar en el mes de mayo del mismo año.

El proyecto comprenderá el diseño y la realización de la estructura organizacional, su misión, visión y objetivo general, así como la definición de las descripciones de puestos y análisis de los mismos. Asimismo se realizarán las descripciones y diagramas de los procedimientos y los formatos correspondientes para facilitar y hacer más eficaces los procedimientos, como también se elaborarán las políticas de la empresa. Todo esto cumpliendo con la siguiente metodología de trabajo, previamente aprobada por el Director General de la empresa:

1. Planeación
2. Instrumentación
3. Examen
4. Implementación
5. Seguimiento

Reafirmando todo lo anterior cabe mencionar nuevamente que es un proyecto realizado por estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración, con el fin de realizar prácticas profesionales y un proyecto como opción de titulación, por lo que de conformidad con la Dirección General de esta empresa y nuestra participación, el esquema básico de este proyecto sería objeto de una revisión posterior por parte de nuestro asesor M. A. Rafael Rodríguez Castellán con el fin de dar un valor específico y contenido a este proyecto.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

ESTUDIO FODA

FACTORES INTERNOS

FUERZAS

- ↓ Cuenta con infraestructura necesaria para la producción y desarrollo de los proyectos y actividades.
- ↓ Cuenta con tecnología de punta para satisfacer las necesidades de producción de los clientes.
- ↓ El personal que labora en la organización son especialistas en el área que se desempeñan.
- ↓ Se busca una constante actualización de conocimientos para los empleados.

DEBILIDADES

- ↓ No existe una estructura de trabajo formal.
- ↓ No se tiene documentado ningún procedimiento.
- ↓ No existen controles administrativo eficientes.
- ↓ Existe informalidad del personal en la hora de entrada.
- ↓ Los empleados trabajan por honorarios.
- ↓ Se tienen problemas financieros (liquidez, solvencia, etc.).
- ↓ Se están perdiendo clientes por falta de seguimiento.
- ↓ Existe duplicidad de funciones.

FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

- ↓ Hay un gran mercado que se puede atender.
- ↓ Hay más oportunidades de crédito para MyPES.
- ↓ La demanda para servicios tecnológicos esta aumentando.
- ↓ El uso de la computadora y Internet cada día es mayor.
- ↓ Tenemos productos de mayor calidad que la competencia.
- ↓ Tenemos mejores precios que la competencia.

AMENAZAS

- ↓ La competencia esta aumentando.
- ↓ Existe una crisis económica nacional.
- ↓ El mercado son MyPES y todos los días cierran una cantidad importante de estas.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SÍMBOLO multimedia	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV			Fecha 1 de junio 2004
	Manual Administrativo General			Página 9 de 90
				Próxima Revisión
				Fecha 1 de junio 2005

MARCO HISTORICO

En los inicios de Internet y de las llamadas "Nuevas Tecnologías", *Símbolo Multimedia* comenzó siendo una micro empresa fundada y dirigida por Julio Garduño Colín, un joven emprendedor recién egresado de la carrera de Ciencias y Técnicas de la Información por la Universidad Nuevo Mundo, que había trabajado por siete años en el mundo de la producción de cine, video y televisión, realizando comerciales, documentales y series de televisión para diversas empresas públicas y privadas, pero que había decidido cambiar el giro en su quehacer profesional, del ramo de la imagen en movimiento a la tecnología multimedia.

Al terminar su tesis, Julio ingresó como Investigador en el taller de *Realidad Virtual* del Centro Multimedia del Centro Nacional de las Artes, donde aprendió a utilizar las nuevas tecnologías para aplicarlas a proyectos artísticos. Al mismo tiempo fue admitido en la Escuela de la Sociedad General de Escritores. En estas dos instituciones conoció a muy diversos artistas, con quienes compartió proyectos y vivencias formando un grupo inquieto de creativos que deseaban hacer proyectos juntos. Fue entonces cuando Julio crea *ActivArte*, una organización civil sin fines de lucro que buscaba fomentar diversas oportunidades para la comunidad de artistas.

En 1993 el Movimiento Ciudadano por la Democracia invita a Julio a fundar y coordinar la Alianza Cívica del Estado de México en los comicios electorales de 1994, donde implementó diversos programas de comunicación, capacitación y observación electoral junto con otros compañeros del equipo.

Entre el año 1994 y 1995, *ActivArte* realiza diversas actividades sin el impulso económico que necesitaba para atender las muy diversas necesidades del grupo de artistas.

Es entonces cuando Julio crea *Símbolo Multimedia* para solventar los gastos de *ActivArte* y decide salir del Centro Multimedia para dedicarse por completo a la nueva empresa.

Julio se dedica a trabajar en su tiempo libre como productor independiente, y crea el concepto de *Símbolo Multimedia*, desde el cuál realiza una diversidad de proyectos en los muy diversos campos de la producción de medios.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV		
	Manual Administrativo General		
	Fecha	1 de junio 2004	
	Página	10	de 90
Próxima Revisión			
Fecha	1 de junio 2005		

MARCO HISTORICO

Después de realizar proyectos de comunicación, diseño y multimedia para una infinidad de empresas, el 26 de octubre del año 2000 da forma jurídica a la empresa y la convierte en una S.A. de C.V., e invita a un compañero de trabajo a que forme parte de la sociedad. La relación no prospera y a los pocos meses de creada aquélla, deciden separarse, quedando Julio como único socio mayoritario.

A partir de ese momento, y con la ayuda de sus amigos y familia, Julio logra sacar adelante tanto a *Símbolo Multimedia S.A. de C.V.*, como a *ActivArte A.C.*, con quienes realiza tanto proyectos culturales como comerciales, pero siempre en el ámbito de la comunicación y las nuevas tecnologías de la información y conforme pasa el tiempo se da cuenta de que existe un mercado potencial cada vez más creciente en el ámbito del Internet y la Multimedia.

En la actualidad atiende a clientes como Columbia Tristar Home de México S.A. de C.V., a la Embajada de Israel, al Instituto Nacional de Desarrollo Social, y a aproximadamente veinte pequeñas organizaciones más.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

MARCO CONCEPTUAL

Como se menciona en el análisis institucional, *Símbolo Multimedia* es una empresa mexicana dedicada a proporcionar servicios y productos en Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación a medianas, pequeñas y microempresas. Por lo tanto proporcionaremos un marco conceptual sobre lo que es y cómo se han desarrollado las Tecnologías de la Información y Comunicación en México.

Actualmente vivimos en un mundo de grandes cambios y transformaciones. Los sistemas de comunicación que operaban de manera óptima en el pasado se están volviendo obsoletos. Las nuevas necesidades de información conllevan mayores exigencias. La velocidad con que se desenvuelven los entornos sociales está en aumento, así como la velocidad con la que requerimos dar respuesta a estas transformaciones. El tener acceso oportuno a la información requerida, significa avance y permanencia, y el grado de información con que una sociedad se vea beneficiada señalará el destino global de la misma.

De esta forma, el mayor valor de las instituciones ya no viene de activos físicos como edificios, terrenos ó maquinaria, sino del **conocimiento sistematizado** acerca de sus procesos, servicios y productos, de tal manera que el valor institucional pasa a ser el activo más importante.

En este sentido, las nuevas tecnologías presentan sin duda una gran variedad de ventajas, pero también ponen en desventaja a quienes no las aprovechan debidamente.

El uso generalizado de Tecnología de la Información y Comunicación (T.I.C.) en México y en el mundo entero ha ido en aumento en los últimos años. Debido a esta tecnología, el fenómeno de la globalización es inminente, ya que gracias al Internet podemos estar conectados con el resto del planeta a costos realmente bajos y de una forma realmente efectiva mediante correos electrónicos, mensajeros instantáneos, páginas de Internet con un mundo de información a la mano de todos los que tengan acceso a una computadora conectada al Internet.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

MARCO CONCEPTUAL

Desde hace algunos años, sin poner en juicio los beneficios o consecuencias que ocasionaría la globalización, la Tecnología de la Información ha contribuido al desarrollo, fortalecimiento y posicionamiento, de las empresas. Por eso es más conveniente hablar sobre los beneficios directos que produce el uso de tecnologías de la información a las pequeñas y medianas empresas en México.

Podemos comenzar por lo más básico una computadora. Las computadoras son una poderosa herramienta tecnológica para las empresas, y para la mayoría ya son indispensables, pero aun para muchas empresas el uso inadecuado de la computadora puede ocasionar perdidas importantes; y así como puede ser benéfico para quien la utiliza correctamente, ocasiona perdidas a quien sólo la utiliza como máquina de escribir, pues se está desperdiçando la oportunidad de hacer más eficiente el trabajo.

Por eso *Símbolo Multimedia* busca brindar capacitación actual y útil a las *PyME*, así como capacitación en el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación para que las personas que laboran en una empresa aprendan a realizar sus trabajos más fácilmente, con menos recursos y esfuerzos, ahorrando tiempo y otro tipo de recursos. Para lograr esto podemos complementar dicha capacitación con otras herramientas, como el Internet y sus muy conocidos productos derivados, como son los mensajeros instantáneos, los correos electrónicos, buscadores etc.

El uso del Internet en la actualidad a nivel mundial ha crecido enormemente; cada día se vuelve más indispensable usarlo; se ha convertido en un nuevo medio para hacer publicidad a las empresas, a los productos de las empresas; cada día millones de usuarios buscan información en el Internet. Es la moda el anunciarse, además de comunicarse por Internet. Según datos proporcionados en el marco del *Editor's Day*, que *Intel* organizó en Ixtapa, Guerrero, donde una decena de especialistas hablaron sobre las nuevas tecnologías y tendencias en el mercado, se coincidió en la necesidad de un esfuerzo líder para elevar el nivel de competitividad que presenta México, mismo que ocupa lugares entre el 20 y 50 cuando se trata de calificar la penetración de Internet, computadoras por habitantes, gobierno electrónico y avances tecnológicos en general.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

S I M B O L O m u l t i m e d i a	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV		Fecha 1 de junio 2004
	Manual Administrativo General		Página 13 de 90
			Próxima Revisión
			Fecha 1 de junio 2005

MARCO CONCEPTUAL

También se dice que "el gobierno y la industria de Tecnologías de Información (T.I.) lo saben y enarbolan programas y proyectos para impulsar la adopción tecnológica, no sólo entre los grandes corporativos, sino también entre las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes)."

El acceso a Internet se ha vuelto muy accesible; existen ofertas de proveedores de Internet de todo tipo, con facilidades, promociones, formas de pago y todo lo que pueda necesitar nuestra empresa. Por todo esto hacer publicidad por medio del Internet, contar con sistemas que conecten a todas las sucursales de una empresa, poder enviar documentos mediante correos electrónicos, hace que las Tecnologías de la Información y Comunicación se vuelvan muy atractivas y necesarias para las empresas.

* Información tomada del diario *El Asesor de México*, Año 8, No. 321, pág. 14

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

BASE LEGAL

* Los artículos presentados en esta sección fueron tomados íntegramente de el Acta constitutiva de la empresa.

Art. 5 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad solo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial.

Art. 219 Ley General de Sociedades Mercantiles

Todo aumento o disminución del capital social deberá inscribirse en un libro de registro que al efecto llevara la sociedad.

Art. 213 Ley General de Sociedades Mercantiles

En las sociedades de capital variable el capital social será susceptible de aumento por aportaciones posteriores de los socios o por la admisión de nuevos socios, y de disminución de dicho capital por retiro parcial o total de las aportaciones, sin más formalidades que las establecidas por este capítulo.

Art. 220 Ley General de Sociedades Mercantiles

El retiro parcial o total de aportaciones de un socio deberá notificarse a la sociedad de manera fehaciente y no surtirá efectos sino hasta el fin del ejercicio anual en curso, si la notificación se hace antes del último trimestre de dicho ejercicio, y hasta el fin del ejercicio siguiente, si se hiciera después.

Art. 221 Ley General de Sociedades Mercantiles

No podrá ejercitarse el derecho de separación cuando tenga como consecuencia reducir a menos del mínimo el capital social.

Art. 11 Ley Federal de Trabajo

Los directores, administradores, gerentes y demás personas que ejerzan funciones de dirección o administración en la empresa o establecimiento, serán considerados representantes del patrón y en tal concepto lo obligan en sus relaciones con los trabajadores.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

BASE LEGAL

Art. 128 Ley General de Sociedades Mercantiles

las sociedades anónimas tendrán un registro de acciones que contendrá:

I.- el nombre, la nacionalidad y el domicilio del accionista, y la indicación de las acciones que le pertenezcan, expresándose los números, series, clases y demás particularidades;

II.- la indicación de las exhibiciones que se efectúen;

III.- las transmisiones que se realicen en los términos que prescribe el artículo 129;

Art. 125 Ley General de Sociedades Mercantiles

Los títulos de las acciones y los certificados provisionales deberán expresar:

I.- el nombre, nacionalidad y domicilio del accionista;

II.- la denominación, domicilio y duración de la sociedad;

III.- la fecha de la constitución de la sociedad y los datos de su inscripción en el registro público de comercio;

IV.- el importe del capital social, el número total y el valor nominal de las acciones.

Art. 2554 Código Civil para el DF

En todos los poderes generales para pleitos y cobranzas, bastara que se diga que se otorga con todas las facultades generales y las especiales que requieran cláusula especial conforme a la ley, para que se entiendan conferidos sin limitación alguna.

En los poderes generales para administrar bienes, bastara expresar que se dan con ese carácter, para que el apoderado tenga toda clase de facultades administrativas.

En los poderes generales, para ejercer actos de dominio, bastara que se den con ese carácter para que el apoderado tenga todas las facultades de dueño, tanto en lo relativo a los bienes, como para hacer toda clase de gestiones a fin de defenderlos.

Art. 872 Ley Federal de Trabajo

La demanda se formulara por escrito, acompañando tantas copias de la misma, como demandados haya. El actor en su escrito inicial de demanda expresara los hechos en que funde sus peticiones, pudiendo acompañar las pruebas que considere pertinentes, para demostrar sus pretensiones.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SÍMBOLO multimedia	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV			Fecha 1 de junio 2004
	Manual Administrativo General			Página 16 de 90
				Próxima Revisión
				Fecha 1 de junio 2005

BASE LEGAL

Art. 9 Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

La representación para otorgar o suscribir títulos de crédito se confiere:

- I.- mediante poder inscrito debidamente en el registro de comercio; y
- II.- por simple declaración escrita dirigida al tercero con quien habrá de contratar el representante.

En el caso de la fracción I, la representación se entenderá conferida respecto de cualquier persona y en el de la fracción II solo respecto de aquella a quien la declaración escrita haya sido dirigida.

En ambos casos, la representación no tendrá más límites que los que expresamente le haya fijado el representado en el instrumento o declaración respectivos.

Art. 2587 Código Civil para el DF

El procurador no necesita poder o cláusula especial sino en los casos siguientes:

- I. para desistirse;
- II. para transigir;
- III. para comprometer en árbitros;
- IV. para absolver y articular posiciones;
- V. para hacer cesión de bienes;
- VI. para recusar;
- VII. para recibir pagos;
- VIII. para los demás actos que expresamente determine la ley.

Cuando en los poderes generales se desee conferir alguna o algunas de las facultades acabadas de enumerar, se observará lo dispuesto en el párrafo primero del artículo 2554.

Art. 786 Ley Federal de Trabajo

Cada parte podrá solicitar se cite a su contraparte para que concurra a absolver posiciones.

Tratándose de personas morales la confesional se desahogará por conducto de su representante legal; salvo el caso a que se refiere el siguiente artículo.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

BASE LEGAL

Art. 692 Ley Federal de Trabajo

Las partes podrán comparecer a juicio en forma directa o por conducto de apoderado legalmente autorizado.

tratándose de apoderado, la personalidad se acreditará conforme a las siguientes reglas:

I. cuando el compareciente actué como apoderado de persona física, podrá hacerlo mediante poder notarial o carta poder firmada por el otorgante y ante dos testigos, sin necesidad de ser ratificada ante la junta;

II. cuando el apoderado actué como representante legal de persona moral, deberá exhibir el testimonio notarial respectivo que así lo acredite.

Art. 787 Ley Federal de Trabajo

Las partes podrán también solicitar que se cite a absolver posiciones personalmente a los directores, administradores, gerentes y, en general, a las personas que ejerzan funciones de dirección y administración, en la empresa o establecimiento, así como a los miembros de la directiva de los sindicatos, cuando los hechos que dieron origen al conflicto les sean propios y se les hayan atribuido en la demanda o contestación, o bien que por razones de sus funciones les deban ser conocidos.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

CULTURA ORGANIZACIONAL

MISIÒN:

Poner al alcance de las Medianas y Pequeñas empresas, herramientas, productos y servicios de tecnología, con la más alta calidad, diseño e innovación, a través de equipos de trabajo interdisciplinarios, permitiéndole al personal lograr objetivos individuales compatibles con los de la organización y comprometidos de esta manera con la satisfacción total de cliente.

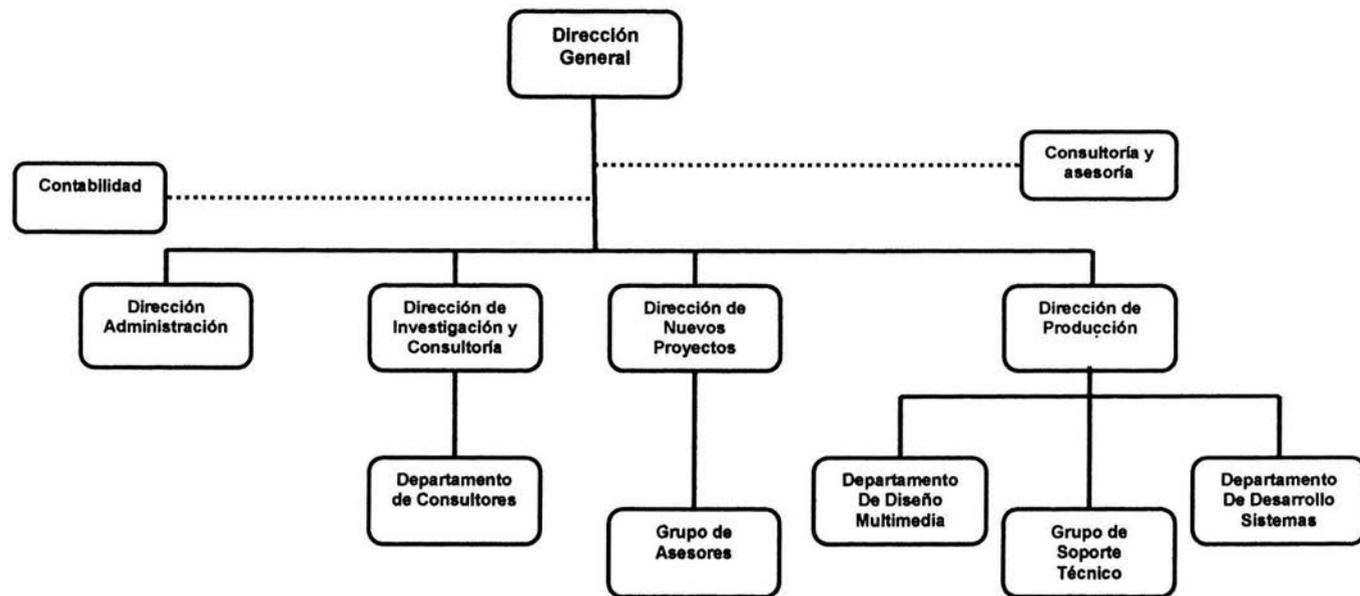
VISIÒN:

Ser el mejor grupo de servicios y desarrollo de tecnologías, reconocido a nivel internacional como una empresa innovadora, creativa y socialmente responsable, capaz de solucionar los problemas tecnológicos de las organizaciones, con personal altamente comprometido con la empresa, con sus valores y metas.

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer productos y servicios que aporten valor a nuestros clientes, a través del uso de tecnologías de la información.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

S I M B O L O m u l t i m e d i a	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV			Fecha 1 de junio 2004
	Manual Administrativo General			Página 20 de 90
Próxima Revisión				Fecha 1 de junio 2005

DESCRIPCIONES DE PUESTOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

DIRECTOR GENERAL

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Director General
2. Numero de plazas:	Una
3. Clave:	001
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Ninguno
6. Subordinados directos:	Direcciones de área
7. Dependencia Funcional:	Ninguna

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Dirigir los recursos humanos, materiales, financieros y los esfuerzos de la organización, para alcanzar la mayor eficiencia y rentabilidad de la empresa.

FUNCIONES

- ↓ Coordina las juntas periódicas con los directores de las áreas.
- ↓ Recibe y supervisa los reportes que le presentan las direcciones.
- ↓ Revisa los planes de trabajo presentados por las direcciones, hace sugerencias y / o correcciones.
- ↓ Participa en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos, junto con el Director Administrativo.
- ↓ Se encarga de las relaciones públicas especiales de la empresa.
- ↓ Atiende a clientes de proyectos especiales.
- ↓ Realiza y autoriza las cotizaciones para los proyectos especiales.
- ↓ Evalúa las diferentes áreas y sus proyectos para mejorar los procesos.
- ↓ Analiza los resultados generados por la aplicación de controles de calidad que se aplican a los clientes.
- ↓ Coordina el "Plan de Desarrollo Institucional" de la empresa.
- ↓ Implementa las estrategias del plan de desarrollo que le corresponden.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DIRECTOR GENERAL

↓ Supervisa el cumplimiento de los objetivos de las direcciones de área.

RESPONSABILIDAD

↓ Tiene la responsabilidad legal, ya que es el representante legal de la empresa.

↓ Es el responsable final por la entrega y calidad de los servicios que contratan los clientes.

↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.

↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar su trabajo.

COMUNICACIÓN

Interna

↓ Tiene comunicación directa con todas las personas que colaboran en cada área.

↓ Se comunicará con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

↓ Tiene comunicación con los clientes que le hayan sido asignados para brindarles el servicio.

↓ Tiene comunicación con Proveedores, competencia, y otras instituciones.

↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Lic. En Administración o Dirección de Empresas, ó afin con el giro de la empresa. Dominio 100% del Idioma Ingles.
2. Conocimientos adicionales:	Maestría en Tecnologías de la Información.
3. Experiencia:	5 años de experiencia en administración y/o dirección general.
4. Edad:	30 a 45
5. Sexo:	Indistinto.
6. Otros:	Aptitudes de liderazgo y manejo eficiente de conflictos.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Director Administrativo
2. Numero de plazas:	Una
3. Clave:	002
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director General
6. Subordinados directos:	Ninguno
7. Dependencia Funcional:	Dirección General

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Implementar las decisiones administrativas y financieras necesarias para el buen desarrollo de las actividades de la empresa, mediante la procuración y distribución de los recursos con los que cuenta, facilitando su operación.

FUNCIONES GENERALES

- ↓ Participa en la creación del "Plan de Desarrollo", en coordinación con las demás direcciones de área.
- ↓ Participa en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos, junto con la dirección.
- ↓ Se encarga de la sistematización de los procesos administrativos de la empresa.
- ↓ Realiza y evalúa los honorarios y el pago de impuestos, prestaciones, proveedores, mantenimiento, renta y demás gastos relacionados con la actividad de la empresa.
- ↓ Proporciona mensualmente al despacho contable información necesaria para la elaboración de la contabilidad fiscal.
- ↓ Coordina el proceso de contratación de personal (reclutamiento, selección y contratación).
- ↓ Realiza formatos o procesos necesarios para optimizar las actividades operativas y administrativas.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

- ↓ Aplica, evalúa y sistematiza los formatos de control de calidad.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.
- ↓ Coordina el proceso de finiquito de personal y proveedores.
- ↓ Lleva a cabo el proceso de contratación del los productos predeterminados.
- ↓ Autoriza que los proyectos pasen a producción.
- ↓ Supervisa que los expedientes de los clientes hayan sido formados correctamente.

RESPONSABILIDAD

- ↓ Responsabilidad por el resguardo y utilización de documentos administrativos: Fiscales, financieros, contables, administrativos, e información confidencial.
- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Directa con el director general y con los directores de área.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ Con nuevos clientes para ventas, cobranza y facturación.
- ↓ Con clientes para recibir quejas y sugerencias,
- ↓ Con proveedores.
- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Lic. En Administración ó Contaduría.
2. Conocimientos adicionales:	Tecnologías de la Información y Comunicación, Internet, programas de computo y programas administrativos, Dominio del Idioma Ingles.
3. Experiencia:	3 años en el mismo puesto.
4. Edad:	25 a 40
5. Sexo:	Indistinto
6. Otros:	Aptitud de liderazgo y servicio, trabajo en equipo.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y CONSULTORIA

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Director de Investigación y Consultoría
2. Numero de plazas:	Una
3. Clave:	003
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director General
6. Subordinados directos:	Consultores
7. Dependencia Funcional:	Director General

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Coordinar y supervisar al grupo de consultores, y prestar un servicio de excelencia a nuestros clientes.

FUNCIONES

- ↓ Participa en la creación del "Plan de Desarrollo", en coordinación con las demás direcciones de área.
- ↓ Diseña y desarrolla de programas de consultoría.
- ↓ Programa las fechas de consultoría de cada cliente.
- ↓ Sistematiza los resultados de las consultorías.
- ↓ Atiende con excelencia a los clientes.
- ↓ Supervisa el trabajo y las acciones realizadas por el grupo de consultores.
- ↓ Lleva a cabo un reporte quincenal de los clientes atendidos y servicios prestados.
- ↓ Elabora un reporte mensual de avance de proyectos.
- ↓ Aplica los formatos y controles correspondientes para asegurar la calidad, la atención, el servicio y los productos que ofrece la empresa.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.
- ↓ Entrega de programas de consultoría o modificaciones para revisión a dirección general.
- ↓ Investigación de nuevas tecnologías desarrolladas, para ofrecer lo más actual.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y CONSULTORIA

RESPONSABILIDAD

- ↓ Prestar un servicio de calidad y excelencia al cliente.
- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.
- ↓ Responsable por la información proporcionado por los asesores en el Php Collab.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Con la dirección administrativa.
- ↓ Con el área de producción.
- ↓ Con el área de nuevos proyectos.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea.

Externa

- ↓ Con todos los clientes de consultoría.
- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Lic. En Administración, Contaduría o a fin, Con especialidad en Tecnologías de la Información
2. Conocimientos adicionales:	Tecnologías de la Información y Comunicación, Internet, Programación en
3. Experiencia:	5 años en el mismo puesto
4. Edad:	30 a 45
5. Sexo:	Indistinto
6. Otros:	Dominio del Idioma Ingles

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DIRECTOR DE NUEVOS PROYECTOS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Director de Nuevos Proyectos
2. Numero de plazas:	Una
3. Clave:	004
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director General
6. Subordinados directos:	- Grupo de Asesores
7. Dependencia Funcional:	Direcciones de área

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Generar nuevos proyectos rentables para la empresa, mediante la adecuada aplicación de los recursos con los que cuenta.

FUNCIONES

- ↓ Participa en la creación del "Plan de Desarrollo", en coordinación con las demás direcciones de área.
- ↓ Elabora un plan estratégico anual para lograr un aumento constante de la generación de nuevos proyectos.
- ↓ Revisa los reportes elaborados por los asesores.
- ↓ Elabora presupuesto y pronóstico mensual de ventas.
- ↓ Implementar controles para verificar que todos los asesores cumplen con los procedimientos.
- ↓ Supervisa las actividades del grupo de ventas.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los nuevos proyectos generados y avance de los objetivos.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.
- ↓ Coordina y supervisa las actividades de los proyecto.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

DIRECTOR DE NUEVOS PROYECTOS

- ↓ Proporciona al área de producción la información en los tiempos establecidos.
- ↓ Supervisa que los asesores den de alta a los clientes en el php collab y que la información sea correcta.

RESPONSABILIDAD

- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.
- ↓ Por la entrega en tiempo de los productos.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Comunicación directa con las áreas a su cargo.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ Tiene comunicación directa con los clientes a los que se les produce algo.
- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Lic. En Administración, Contaduría o a fin, Con especialidad en Tecnologías de la Información
2. Conocimientos adicionales:	Generación de proyectos en Tecnologías de la Información y Comunicación.
3. Experiencia:	3 años en el mismo puesto
4. Edad:	25 a 40
5. Sexo:	Indistinto
6. Otros:	Dominio del Idioma Ingles

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

DIRECTOR DE PRODUCCIÓN

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Director de Producción
2. Numero de plazas:	Una
3. Clave:	005
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director General
6. Subordinados directos:	-Departamento de Diseño Multimedia -Departamento de Desarrollo de Sistemas -Departamento de Soporte Técnico
7. Dependencia Funcional:	Direcciones de área

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Coordina e innova los procesos productivos con el fin de ofrecer más y mejores productos y servicios.

FUNCIONES

↓ Coordina la producción de los servicios y productos.
↓ Asigna los tiempos de entrega al área de servicios.
↓ Distribuye las tareas específicas de los proyectos a las áreas correspondientes.
↓ Brinda atención al cliente durante el proceso de producción.
↓ Brinda atención pos venta a los clientes.
↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.
↓ Actualiza la información del Php collab cada vez que se completan etapas.
↓ Diseña en programas de Macromedia y Adobe.
↓ Da mantenimiento por periodos a los sitios que lo requieren.
↓ Revisa el funcionamiento correcto de los sitios (que las páginas de los clientes funcionen adecuadamente).

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DIRECTOR DE PRODUCCIÓN

- ↓ Entrega de manera formal los productos terminados al área de servicios.
- ↓ Establece contacto con los clientes para las posibles mejoras y actualizaciones de los productos de acuerdo a la demanda y oferta del mercado.

RESPONSABILIDAD

- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.
- ↓ Responsable por una entrega formal y cierre de ciclo con los clientes.
- ↓ Responsable por los tiempos de entrega de producción.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Comunicación directa con las áreas a su cargo y con la dirección de nuevos proyectos.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ Tiene comunicación directa con los clientes a los que se les produce algo.
- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Lic. Artes Visuales, Diseño Gráfico, Informática, Ing. en Sistemas, o a fin
2. Conocimientos adicionales:	Especialidad enfocada construcción de Sitios Web
3. Experiencia:	3 años en el mismo puesto
4. Edad:	25 a 40
5. Sexo:	Indistinto
6. Otros:	Dominio del Idioma Ingles

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

CONSULTOR

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Consultores
2. Numero de plazas:	Tres
3. Clave:	006
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director de Investigación y Consultoría
6. Subordinados directos:	Ninguno
7. Dependencia Funcional:	Direcciones de área

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Proveerá soluciones en Tecnologías de la Información y Comunicación a los clientes que contraten los servicios de consultoría.

FUNCIONES

- ↓ Realiza un diagnostico a la organización donde haya sido asignado para dar consultoría.
- ↓ Elabora un resumen ejecutivo del diagnostico, someterlo a revisión con el director de consultoría y posteriormente entregarlo al cliente.
- ↓ Elabora un programa de trabajo junto con el cliente (calendario de visitas, y avances)
- ↓ Ejecuta el programa de trabajo.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.
- ↓ Elabora una propuesta de captación de clientes.
- ↓ Da de alta a los clientes que atiende y sus proyectos en el php collab.
- ↓ Actualiza la información del Php collab cada vez que realice cambios.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

CONSULTOR

RESPONSABILIDAD

- ↓ Cumplimiento de objetivos.
- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.
- ↓ Por la veracidad de la información que proporciona a la empresa.
- ↓ Por la eficiencia de la consultoría que presta.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Tiene comunicación directa con el director de consultoría.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ Tiene comunicación directa con el cliente.
- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Lic. en el área de Publicidad, Mercadotecnia, Administración, Ing. en Sistemas, Informática, o a fin.
2. Conocimientos adicionales:	Amplios conocimientos en organización, planeación, y control
3. Experiencia:	1 año en despacho de consultoría y asesoría
4. Edad:	20 a 30
5. Sexo:	Indistinto
6. Otros:	Excelente presentación, Facilidad de palabra

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

ASESOR

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

A) Nombre del puesto:	Asesor
B) Numero de plazas:	Tres
C) Clave:	007
D) Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

E) Jefe Inmediato:	Director de Nuevos Proyectos
F) Subordinados directos:	Ninguno
G) Dependencia Funcional:	Direcciones de área

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Ofrece soluciones tecnológicas innovadoras para satisfacer las necesidades de los clientes

FUNCIONES

- ↓ Realiza presupuestos simples.
- ↓ Realiza un reporte semanal de clientes visitados, minutas con los clientes y cierres de ventas que se lograron.
- ↓ Lleva a cabo el procedimiento de contacto y cierre de ventas.
- ↓ Realiza una orden de trabajo y las envía a las áreas correspondientes.
- ↓ Da seguimiento a la venta, pregunta a las áreas el avance en la orden de trabajo.
- ↓ Realiza ajustes en las cotizaciones de proyectos.
- ↓ Realiza un presupuesto mensual de sus ventas, entrega el presupuesto al área administrativa.
- ↓ Envía correos electrónicos para promocionar los productos y servicios de símbolo multimedia.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

ASESOR

RESPONSABILIDAD

- ↓ Cumplimiento de objetivos.
- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.
- ↓ Por la información proporcionada en los presupuestos que elabora.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Tiene comunicación directa con el director de nuevos proyectos.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)
- ↓ En caso de que necesite realizar cotizaciones especiales, tendrá comunicación directa con proveedores.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Estudio profesionales trunco en el área de Publicidad, Mercadotecnia, Administración, Ing. en Sistemas, Informática, o a fin.
2. Conocimientos adicionales:	Ventas de Tecnologías de la Información y Comunicación, Internet, Sistemas.
3. Experiencia:	1 año en ventas de estos productos.
4. Edad:	20 a 30
5. Sexo:	Indistinto.
6. Otros:	Excelente presentación y facilidad de palabra.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DISEÑADOR MULTIMEDIA

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Diseño Multimedia
2. Numero de plazas:	Dos
3. Clave:	008
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director de Producción
6. Subordinados directos:	Ninguno
7. Dependencia Funcional:	Direcciones de área

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Crea diseños únicos e innovadores con tecnología de punta de acuerdo a los gustos y necesidades de los clientes.

FUNCIONES GENERALES

- ↓ Realiza las actividades que le asigna el director de producción.
- ↓ Diseña en Macromedia y Adobe.
- ↓ Actualiza las páginas actuales de los clientes.
- ↓ Actualiza conforme se requiere el diseño de la página institucional.
- ↓ Actualiza mensualmente un diseño del *Portal Factory*.
- ↓ Elabora los Lay out para los proyectos.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DISEÑADOR MULTIMEDIA

RESPONSABILIDAD

- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Tiene comunicación directa con el director de producción.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ No tiene comunicación externa.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Lic. Diseño Grafico,
2. Conocimientos adicionales:	Especialidad en diseño Web
3. Experiencia:	2 años en el mismo puesto
4. Edad:	21 a 30
5. Sexo:	Indistinto
6. Otros:	Espíritu creativo e innovador

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DESARROLLADOR DE SISTEMAS

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Desarrollo de Sistemas
2. Numero de plazas:	Dos
3. Clave:	009
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director de Producción
6. Subordinados directos:	Ninguno
7. Dependencia Funcional:	Direcciones de área

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Desarrollo de sistemas eficientes con tecnología de punta, que resuelvan problemas específicos.

FUNCIONES GENERALES

↓ Desarrolla sistemas a la medida para los clientes.
↓ Desarrolla sistemas internos.
↓ Proporciona mantenimiento a los sistemas de los clientes.
↓ Crea soluciones eficientes que puedan ser comercializados.
↓ Desarrollo de software relacionado con el servidor (scripts, administradores, etc).
↓ Registro de nombres de dominio y configuración del servidor para responder a esos dominios.
↓ Instalación, configuración, administración, mantenimiento y migración de los servidores de la empresa (eso incluye dominios, scripts, backup, y todo lo relacionado).
↓ Administra el servidor y la información de los sistemas hospedados en esté.
↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

DESARROLLADOR DE SISTEMAS

RESPONSABILIDAD

- ↓ Cumplimiento de objetivos.
- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.
- ↓ Por el óptimo funcionamiento de todos los sistemas.
- ↓ Información confidencial de los clientes.
- ↓ Por el uso adecuado de los usuarios y contraseñas tanto internas como externas.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Ing. en sistemas computacionales
2. Conocimientos adicionales:	Especialista en desarrollo de sistemas Web
3. Experiencia:	2 años en el mismo puesto
4. Edad:	25 a 35
5. Sexo:	Indistinto
6. Otros:	Manejo de Linux, M y SQL, Base de datos

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SOPORTE TECNICO

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONES

A) Identificación

1. Nombre del puesto:	Soporte Técnico
2. Numero de plazas:	Una
3. Clave:	010
4. Tipo de contratación:	Honorarios

B) Relación de Identidad

5. Jefe Inmediato:	Director de Producción
6. Subordinados directos:	Ninguno
7. Dependencia Funcional:	Direcciones de área

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Proporcionar soluciones a nivel técnico en el uso, configuración y mantenimiento de equipos.

FUNCIONES

- ↓ Controla todo el equipo de computo de la oficina (inventario software y hardware).
- ↓ Ofrece Soporte Técnico interno.
- ↓ Da Mantenimiento preventivo a los equipos de todas las áreas de la empresa.
- ↓ Administra la red local de la empresa (instalación, configuración).
- ↓ Da Soporte Técnico a clientes vía telefónica o mensajero instantáneo.
- ↓ Desarrolla las pólizas de servicio de los clientes.
- ↓ Realiza la compra de los equipos de cómputo o materiales necesarios para el desarrollo de su puesto.
- ↓ Archiva y almacena estos los reportes de soporte.
- ↓ Realiza un reporte de cada llamada atendida o soporte proporcionado a los clientes.
- ↓ Elabora un reporte quincenal de los eventos y actividades más importantes del mes.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

SOPORTE TECNICO

RESPONSABILIDAD

- ↓ Calidad en el servicio que presta a los clientes.
- ↓ Responsable de la identidad digital institucional de su puesto.
- ↓ Responsable del buen uso y aprovechamiento de los canales de comunicación institucionales desde donde deberá gestionar.
- ↓ Herramientas de trabajo, tales como desarmadores, tornillos, materiales, etc.

COMUNICACIÓN

Interna

- ↓ Con todas las áreas que necesiten ayuda de soporte técnico.
- ↓ Se comunicara con el personal de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

Externa

- ↓ Con todos los clientes que requieran los servicios de soporte técnico; la comunicación para los clientes de sistemas y páginas Web será vía telefónica y mensajero instantáneo en el caso de clientes de pólizas de servicio acudir a las oficinas del cliente según fechas de la póliza.
- ↓ Se comunicara con los clientes y contactos de la empresa únicamente a través de los canales de comunicación institucionales configurados para este fin. (correo electrónico institucional, mensajero instantáneo institucional, sistema de colaboración en línea, etc.)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Preparación académica:	Carrera Técnica en mantenimiento de computadoras o carrera a fin.
2. Conocimientos adicionales:	Windows todas las versiones, Office todas las versiones, software libre.
3. Experiencia:	1 año en soporte técnico vía telefónica
4. Edad:	18 a 25 años
5. Sexo:	Indistinto.
6. Otros:	Buena presentación, facilidad de palabra.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

S I M B O L O multimedia	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV
	Manual Administrativo General

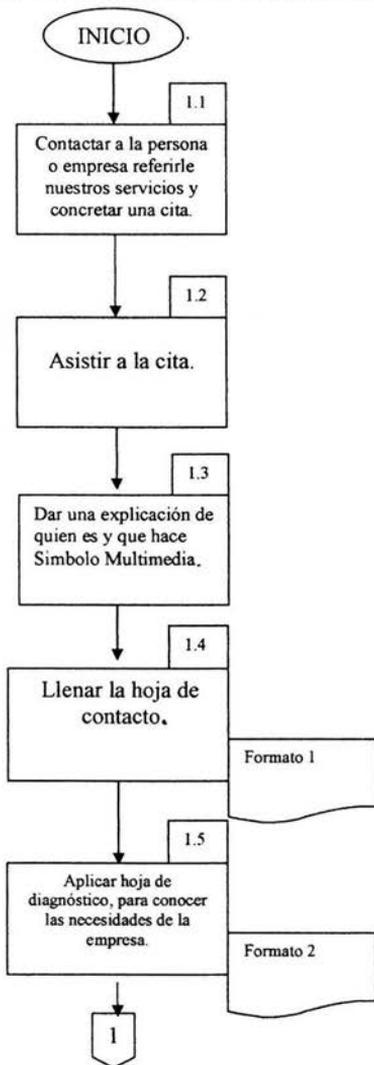
Fecha	1 de junio 2004		
Página	41	de	103
Próxima Revisión			
Fecha	1 de junio 2005		

PROCEDIMIENTOS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS

↓ Diagrama

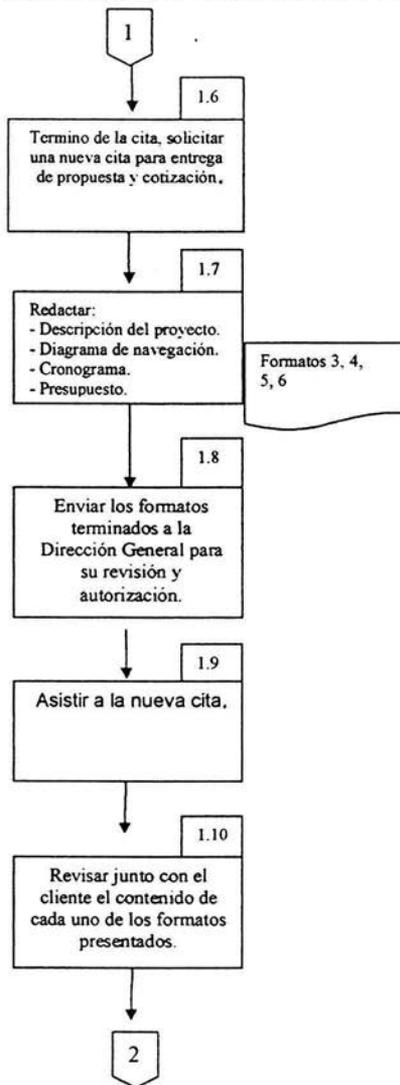


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS

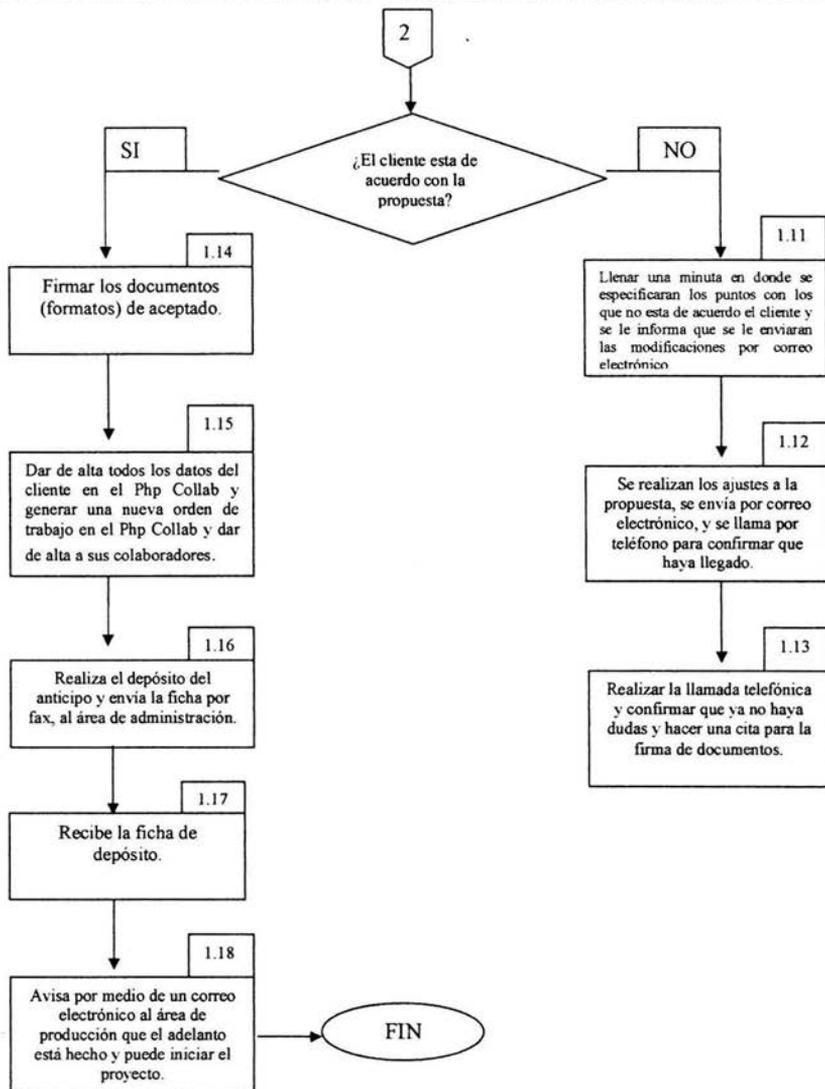


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Asesor o Director de Nuevos proyectos	1.1 Contactar a la persona o empresa referirle nuestros servicios y concretar una cita.	
	1.2 Asistir a la cita.	
	1.3 Dar una explicación de quien es y que hace Simbolo Multimedia.	
	1.4 Llenar una hoja de contacto.	Formato 1
	1.5 Aplicar hoja de diagnóstico, para conocer las necesidades de la empresa.	Formato 2
	1.6 Termina de la cita, solicitar una nueva cita para entrega de propuesta y cotización.	
	1.7 Redactar los siguientes documentos: - Descripción y alcance del proyecto. - Diagrama de navegación y funcionalidad. - Cronograma. - Presupuesto.	Formato 3 Formato 4 Formato 5 Formato 6
	1.8 Enviar los formatos terminados a la Dirección General para su revisión y autorización.	
	1.9 Asistir a la nueva cita y presentar al cliente estos documentos.	
	1.10 Revisar junto con el cliente el contenido de cada uno de estos documentos.	
¿El cliente esta de acuerdo con la propuesta? NO. Pasar al punto 1.11 SI. Pasar al punto 1.14		

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Asesor	1.11 Se llena una minuta en donde se especificaran los puntos con los que no esta de acuerdo el cliente y se le informa que a la brevedad le serán enviadas las modificaciones por correo electrónico.	Minuta
	1.12 Se realizan los ajustes a la propuesta, se envían por correo electrónico, y se llama por teléfono para confirmar que haya llegado. Preguntar cuando se vuelve a llamar para confirmar que todo este correcto.	
	1.13 Realizar la llamada telefónica y confirmar que ya no haya dudas y hacer una cita para la firma de documentos.	
CLIENTE	1.14 Firmar los documentos (formatos) de aceptado.	Formatos
Asesor	1.15 Dar de alta todos los datos del cliente en el Php Collab Y generar una nueva orden de trabajo en el Php Collab y dar de alta a sus colaboradores, (administración y producción).	
	1.16 Realiza el depósito del anticipo y envía la ficha por fax, al área de administración.	Ficha de deposito
CLIENTE	1.17 Recibe la ficha de depósito.	
Dirección Administrativa	1.18 Avisa por medio de un correo electrónico al área de producción que el adelanto está hecho y puede iniciar el proyecto.	

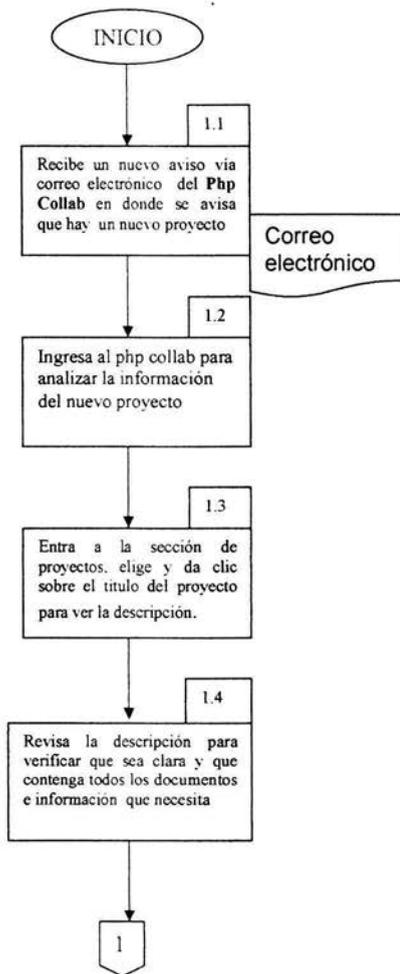
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

↓ Diagrama

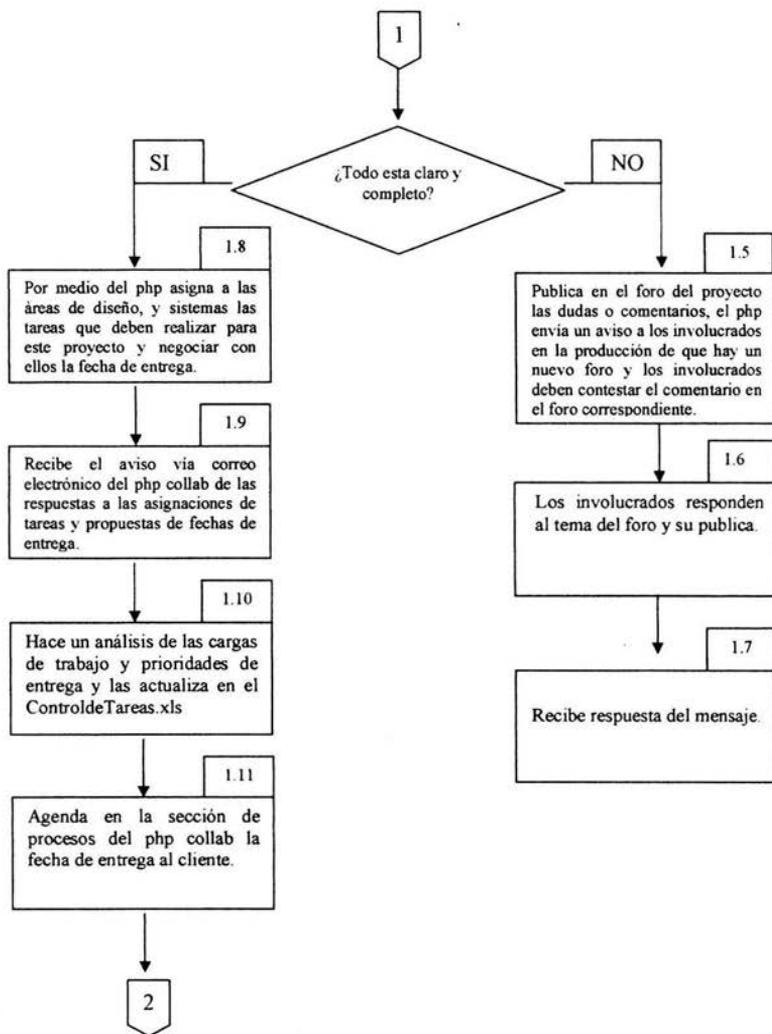


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

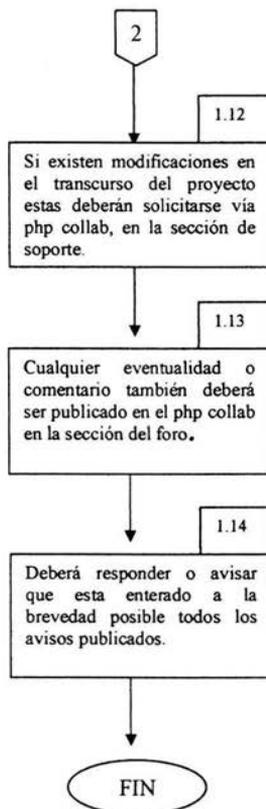


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

↓ Descripción

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director de Producción	<p>1.1 Recibe un nuevo aviso vía correo electrónico del Php Collab en donde se avisa que hay un nuevo proyecto.</p> <p>1.2 Ingresa al Php Collab para analizar la información del nuevo proyecto.</p> <p>1.3 Entra a la sección de proyectos, elige y da clic sobre el título del proyecto para ver la descripción.</p> <p>1.4 Revisa la descripción para verificar que sea clara y que contenga todos los documentos e información que necesita.</p> <p>¿Todo esta claro y completo? NO. Pasa a la actividad 1.5 SI. Pasa a la actividad 1.7</p>	Correo electrónico
Todas las áreas involucradas	<p>1.5 Publica en el foro del proyecto las dudas o comentarios, el Php envía un aviso a los involucrados en la producción de que hay un nuevo foro y los involucrados deben contestar el comentario en el foro correspondiente.</p> <p>1.6 Los involucrados responden al tema del foro publicando los comentarios.</p>	
Director de Producción	<p>1.7 Recibe respuesta del mensaje.</p> <p>1.8 Por medio del Php asigna a las áreas de diseño, y sistemas las tareas que deben realizar para este proyecto y negociar con ellos la fecha de entrega.</p>	

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director de Producción	1.9 Recibe el aviso vía correo electrónico del Php Collab de las respuestas a las asignaciones de tareas y propuestas de fechas de entrega.	Correo electrónico
	1.10 Hace un análisis de las cargas de trabajo y prioridades de entrega y las actualiza en el Control de Tareas.xls	
	1.11 Agenda en la sección de procesos del Php Collab la fecha de entrega al cliente.	
Asesor	1.12 Si existen modificaciones en el transcurso del proyecto estas deberán solicitarse vía Php Collab, en la sección de soporte.	
	1.13 Cualquier eventualidad o comentario también deberá ser publicado en el Php Collab en la sección del foro.	
Director de producción	1.14 Deberá responder o avisar que esta enterado a la brevedad posible todos los avisos publicados.	

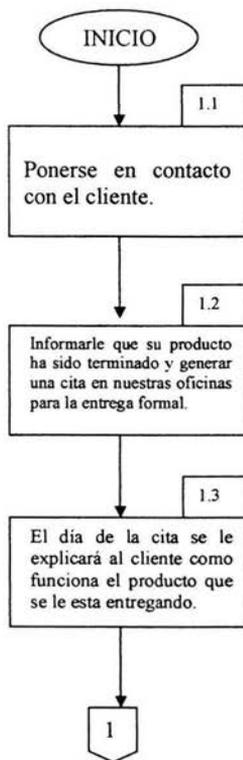
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UN PRODUCTO

↓ Diagrama

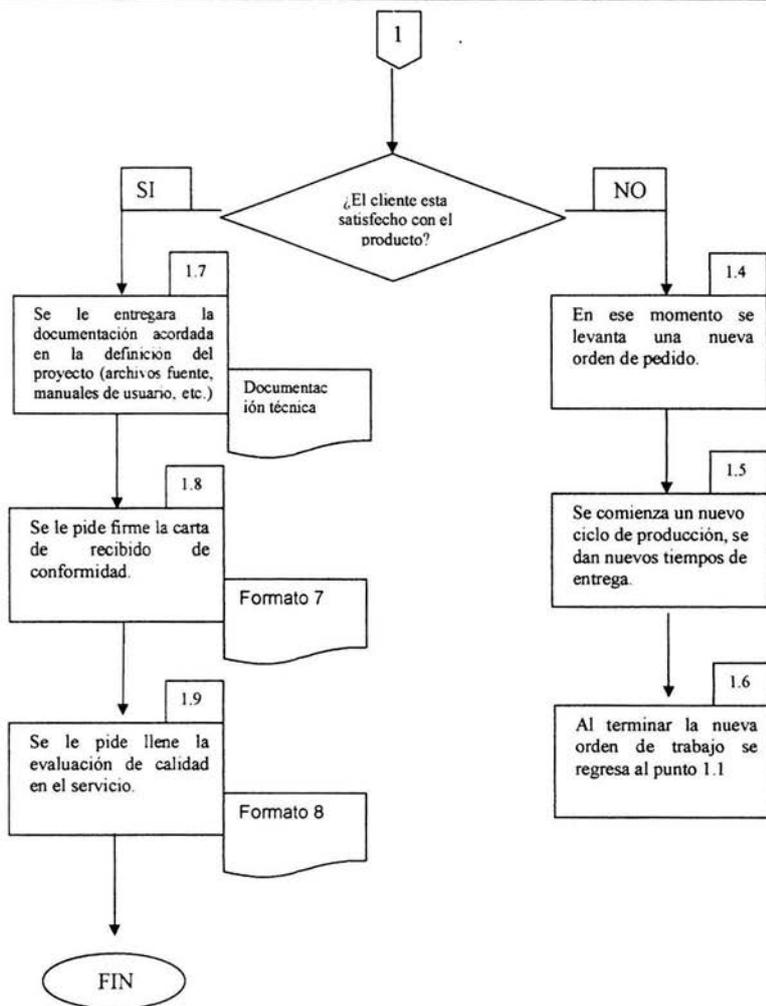


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UN PRODUCTO



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UN PRODUCTO

↳ **Descripción**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director de Producción	<p>En la fecha y hora que se haya establecido como entrega.</p> <p>1.1 Ponerse en contacto con el cliente.</p> <p>1.2 Informarle que su producto ha sido terminado y generar una cita en nuestras oficinas para la entrega formal.</p> <p>1.3 El día de la cita se le explicará al cliente como funciona el producto que se le esta entregando.</p> <p>¿El cliente esta satisfecho con el producto? NO. Pasamos al punto 1.4 SI. Pasamos al punto 1.7</p> <p>1.4 En ese momento se levanta una nueva orden de pedido.</p> <p>1.5 Se comienza un nuevo ciclo de producción, se dan nuevos tiempos de entrega.</p> <p>1.6 Al terminar la nueva orden de trabajo se regresa al punto 1.1</p>	
Director Administrativo	<p>1.7 Se le entregara la documentación acordada en la definición del proyecto (archivos fuente, manuales de usuario, documentación técnica).</p> <p>1.8 Se le pide firme la carta de recibido de conformidad.</p> <p>1.9 Se le pide llene la evaluación de calidad en el servicio.</p>	<p>Documentación Técnica</p> <p>Formato 7</p> <p>Formato 8</p>

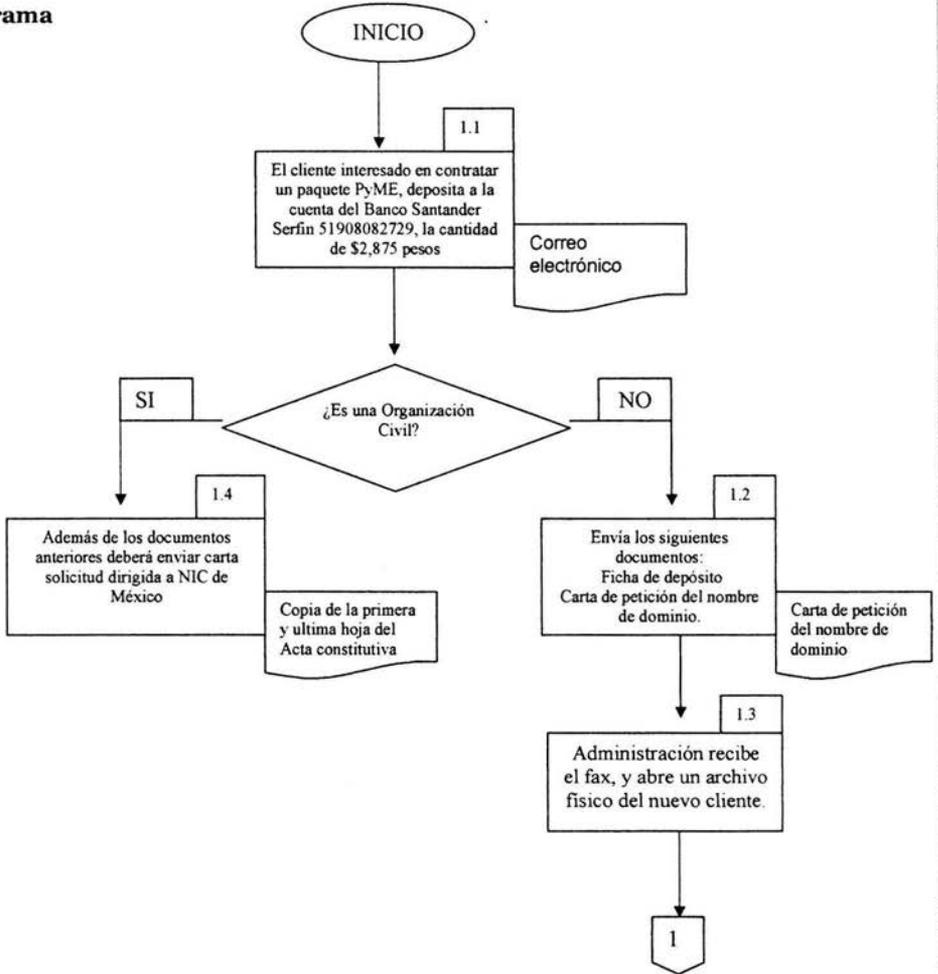
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

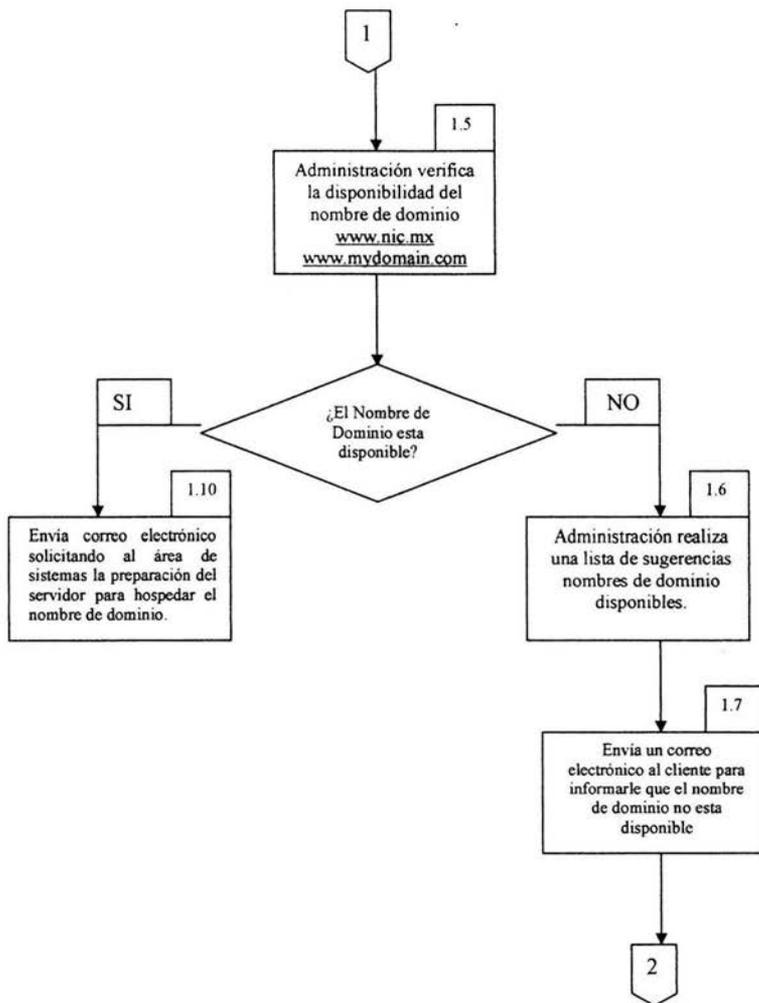
PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE PYME

↓ Diagrama



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE PYME

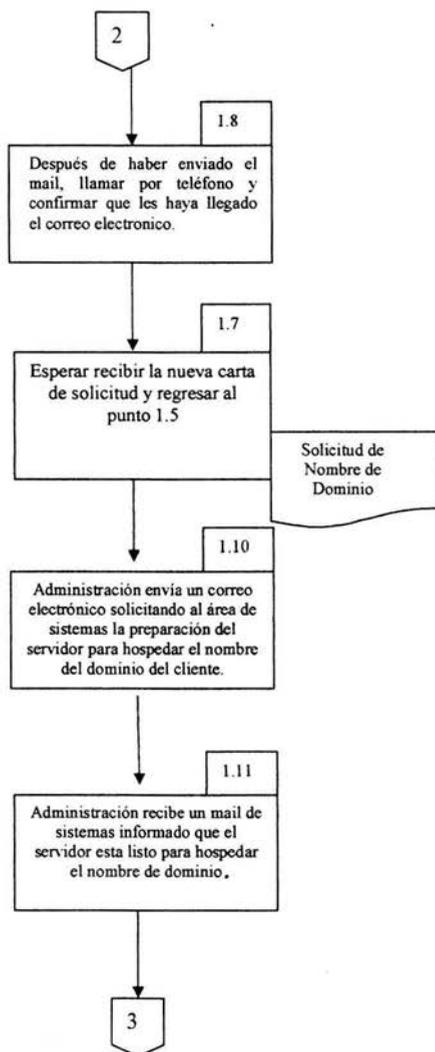


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE PYME

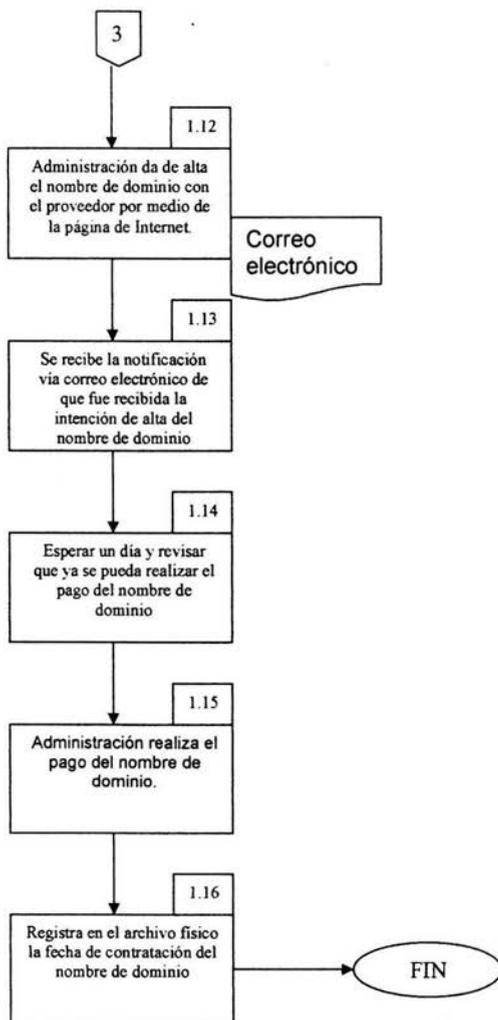


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE PYME



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE PYME

↓ Descripción

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director Administrativo	<p>1.1 El cliente interesado en contratar un paquete PyME, deposita a la cuenta 51908082729 del Banco Santander Serfin, a nombre de Simbolo Multimedia SA de CV la cantidad de \$2,875 pesos IVA incluido.</p> <p>¿Es una Organización civil? SI. Pasar al punto 1.4 NO. Pasar al punto 1.2</p>	-Correo electrónico
	<p>1.2 Envía los siguientes documentos vía fax al numero 55 39 14 84 Ext. 101</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ficha de deposito - Carta de petición del nombre de dominio. (El formato se encuentra en www.simbolos.net) 	- Ficha de deposito - Carta de petición del nombre de dominio
	<p>1.3 Administración recibe el fax, y abre un archivo físico del nuevo cliente.</p>	
	<p>1.4 Además de los documentos anteriores deberá enviar carta solicitud dirigida a NIC de México (El formato se encuentra en www.simbolos.net) para poseer el nombre de dominio y copia de la primera y ultima hoja de su acta constitutiva.</p>	
	<p>1.5 Administración verifica la disponibilidad del Nombre de dominio en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - www.nic.mx la disponibilidad del nombre de dominio con extensión, mx. - www.mydomain.com, para cualquier otro que no sea con Ext. mx. <p>¿El Nombre de Dominio esta disponible? NO. Pasamos al punto 1.6 SI. Pasamos al punto 1.10</p>	

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE PYME

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director Administrativo	<p>1.6 Administración realiza una lista de sugerencias nombres de dominio disponibles.</p> <p>1.7 Administración envía un correo electrónico al cliente para informarle que el nombre de dominio que había elegido no esta disponible y que debe elegir uno nuevo a la brevedad posible. Administración Deberá anexar la lista de sugerencias de nombres de dominio disponibles, y solicitar nuevamente el envío de la carta de petición de nombre de dominio.</p> <p>1.8 Llamar por teléfono y confirmar que les haya llegado el correo electrónico.</p> <p>1.9 Esperar recibir la nueva carta de solicitud y regresar al punto 1.5</p> <p>1.10 Administración envía un correo electrónico solicitando al área de sistemas la preparación del servidor para hospedar el nombre de dominio del cliente.</p> <p>1.11 Administración recibe un mail de sistemas informado que el servidor esta listo para hospedar el nombre de dominio</p> <p>1.12 Administración da de alta el nombre de dominio con el proveedor por medio de la página de Internet.</p>	<p>Carta de solicitud de Nombre de dominios.</p>

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE UN PAQUETE PYME

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director Administrativo	1.13 Se recibe la notificación vía correo electrónico de que fue recibida la intención de alta del nombre de dominio.	Correo electrónico
	1.14 Esperar un día y revisar que ya se pueda realizar el pago del nombre de dominio.	
	1.15 Administración realiza el pago del nombre de dominio.	
	1.16 Registra en el archivo físico la fecha de contratación del nombre de dominio.	

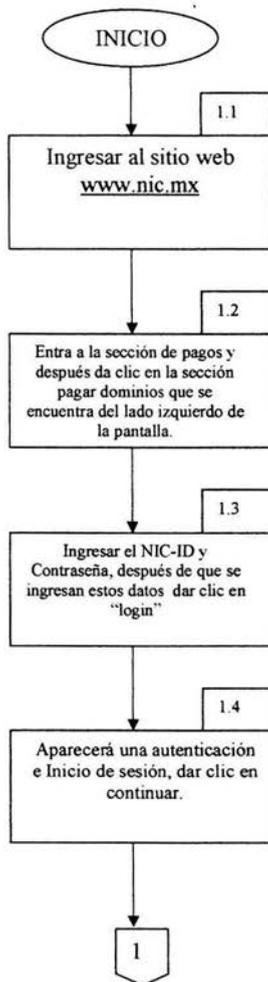
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE UN NOMBRE DE DOMINIO EN NIC MEXICO

↓ Diagrama

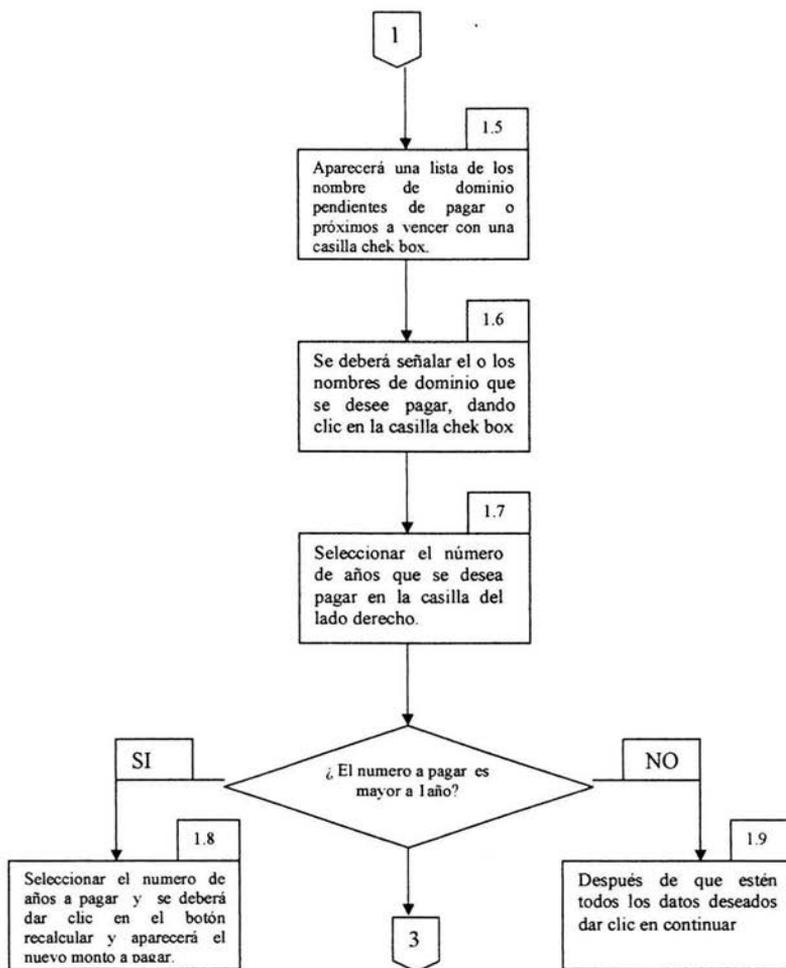


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE UN NOMBRE DE DOMINIO EN NIC MEXICO

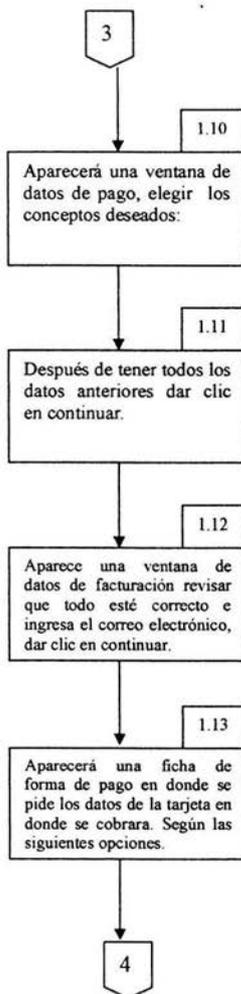


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE UN NOMBRE DE DOMINIO EN NIC MEXICO

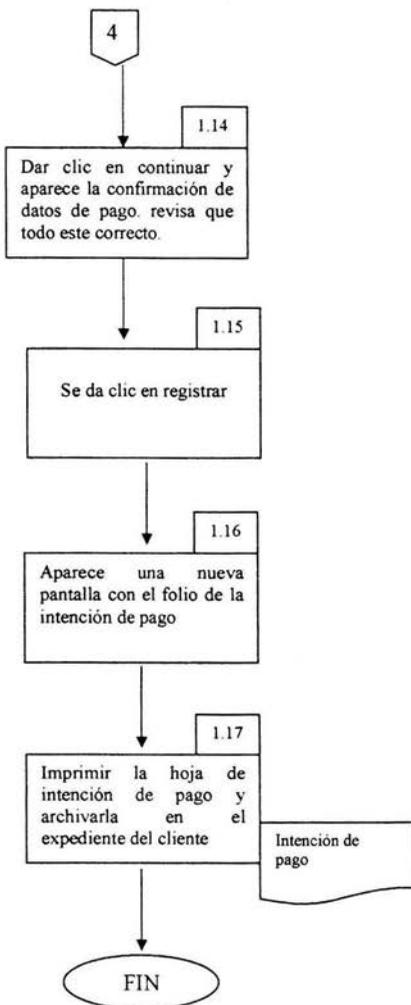


Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE UN NOMBRE DE DOMINIO EN NIC MEXICO



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE UN NOMBRE DE DOMINIO EN NIC MEXICO

↓ Descripción

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director Administrativo	<p>1.1 Ingresar al sitio web www.nic.mx</p> <p>1.2 Entra a la sección de pagos y después da clic en la sección pagar dominios que se encuentra del lado izquierdo de la pantalla.</p> <p>1.3 Ingresar el NIC-ID y Contraseña, después de que se ingresan estos datos dar clic en "login"</p> <p>1.4 Aparecerá una autenticación e Inicio de sesión, dar clic en continuar.</p> <p>1.5 Aparecerá una lista de los nombre de dominio pendientes de pagar o próximos a vencer con una casilla chek box del lado izquierdo.</p> <p>1.6 Se deberá señalar el o los nombres de dominio que se desee pagar, dando clic en la casilla chek box.</p> <p>1.7 Seleccionar el número de años que se desea pagar en la casilla del lado derecho.</p> <p>¿El número de años a pagar es mayor a uno? SI. Pasar al punto 1.8 NO. Pasar al punto 1.9</p> <p>1.8 Seleccionar el numero de años a pagar y se deberá dar clic en el botón recalcular y aparecerá el nuevo monto a pagar.</p> <p>1.9 Después de que estén todos los datos deseados dar clic en continuar.</p>	

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE UN NOMBRE DE DOMINIO EN NIC MEXICO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director Administrativo	<p>1.10 Aparecerá una ventana de datos de pago, elegir los conceptos deseados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma de pago: Tarjeta de crédito (Visa, Master Card o American Express) Cheque (envió de cheque a NIC), Pago en Bancomer, (Efv, cheque m.n. o/y Bancomer.com.mx) Pago en Banamex (Efv, cheque m.n. o/y Banamex.com.mx) - Elegir el tipo de comprobante: Factura fiscal o Recibo simple - Proporcionar el RFC al cuál se facturara. <p>1.11 Después de tener todos los datos anteriores dar clic en continuar.</p> <p>1.12 Aparecerá una ventana de datos de facturación revisar que todos estén correctos e ingresar el correo electrónico, dar clic en continuar.</p> <p>1.13 Aparecerá una ficha de forma de pago en donde se pide los datos de la tarjeta en donde se cobrara. Según las siguientes opciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de tarjeta - American Express - Bancomer (cargo en línea) - Banamex (cargo en línea) - Nombre del Tarjetahabiente - Numero de la tarjeta - Numero de seguridad - Fecha de expiración 	

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE UN NOMBRE DE DOMINIO EN NIC MEXICO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director Administrativo	<p>1.14 Dar clic en continuar, después aparece una confirmación de datos de pago, revisar que todo este correcto.</p> <p>1.15 Se da clic en registrar.</p> <p>1.16 Aparece una nueva pantalla con el folio de la intención de pago.</p> <p>1.17 Imprimir la hoja de intención de pago y archivarle en el expediente del cliente.</p>	<p>Hoja de confirmación de la intención de pago</p>

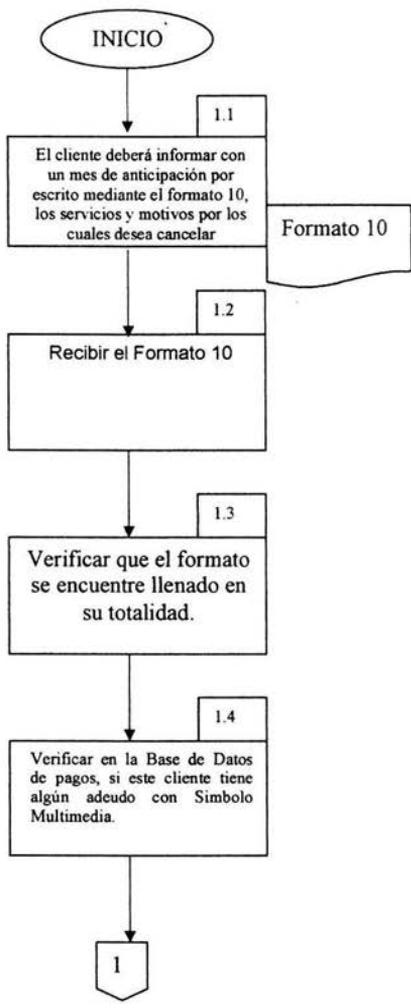
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

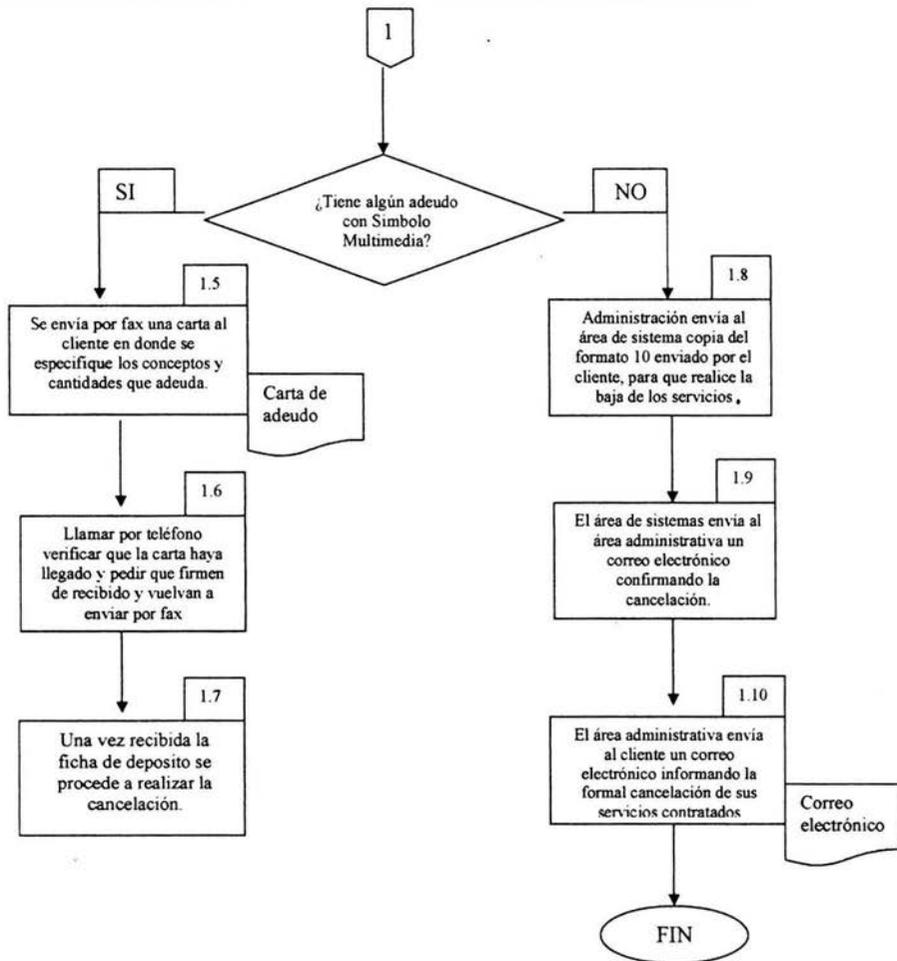
PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN DE UN SERVICIO

↓ Diagrama



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN DE UN SERVICIO



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN DE UN SERVICIO

↓ Descripción

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Cliente	1.1 El cliente deberá informar con un mes de anticipación por escrito mediante el formato 10, los servicios y motivos por los cuales desea cancelar.	Formato 10
Directora Administrativa	1.2 Recibir el Formato 10	
	1.3 Verificar que el formato se encuentre correctamente llenado.	
	1.4 Verificar en la Base de Datos de pagos, si este cliente tiene algún adeudo con Simbolo Multimedia SA de CV.	
	¿Tiene algún adeudo con Simbolo Multimedia? SI. Pasar al punto 1.5 NO. Pasar al punto 1.8	
	1.5 Se le enviara vía fax una carta al cliente en donde se especifique los conceptos y cantidades que adeuda. (Anexar políticas de cancelación).	Carta de adeudos
	1.6 Llamar por teléfono verificar que la carta haya llegado y pedir que firmen de recibido y vuelvan a enviar por fax. (solicitar enviar la ficha de deposito del adeudo para que su servicio puede ser cancelado)	
	1.7 Una vez recibida la ficha se procede a realizar la cancelación.	

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN DE UN SERVICIO

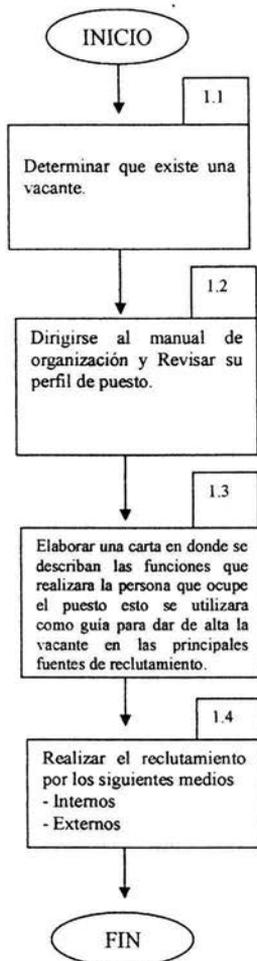
RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Área administrativa	1.8 Administración envía al área de sistema copia del formato 10 enviado por el cliente, para que realice la baja de los servicios especificados en la carta de nuestros servidores.	
Área de sistemas.	1.9 El área de sistemas envía al área administrativa un correo electrónico confirmando la cancelación de los servicios.	
Área administrativa	1.10 El área administrativa envía al cliente un correo electrónico informando la formal cancelación de sus servicios contratados con Simbolo Multimedia.	Correo electrónico

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Director Administrativo	<p>1.1 Determinar que existe una vacante.</p> <p>1.2 Dirigirse al manual de organización y Revisar su perfil de puesto.</p> <p>1.3 Elaborar una carta en donde se describan las funciones que realizara la persona que ocupe el puesto esto se utilizara como guía para dar de alta la vacante en las principales fuentes de reclutamiento,</p> <p>1.4 Realizar el reclutamiento por los siguientes medios,</p> <p>Interno El personal que ya labora en otro puesto y que cumple con el perfil. Familiares, amigos y conocidos del mismo personal.</p> <p>Externo Bolsas de Trabajo Universidades www.chambanet.gob.mx www.computrabajo.com.mx Periódicos Revistas especialistas en Empleo</p>	

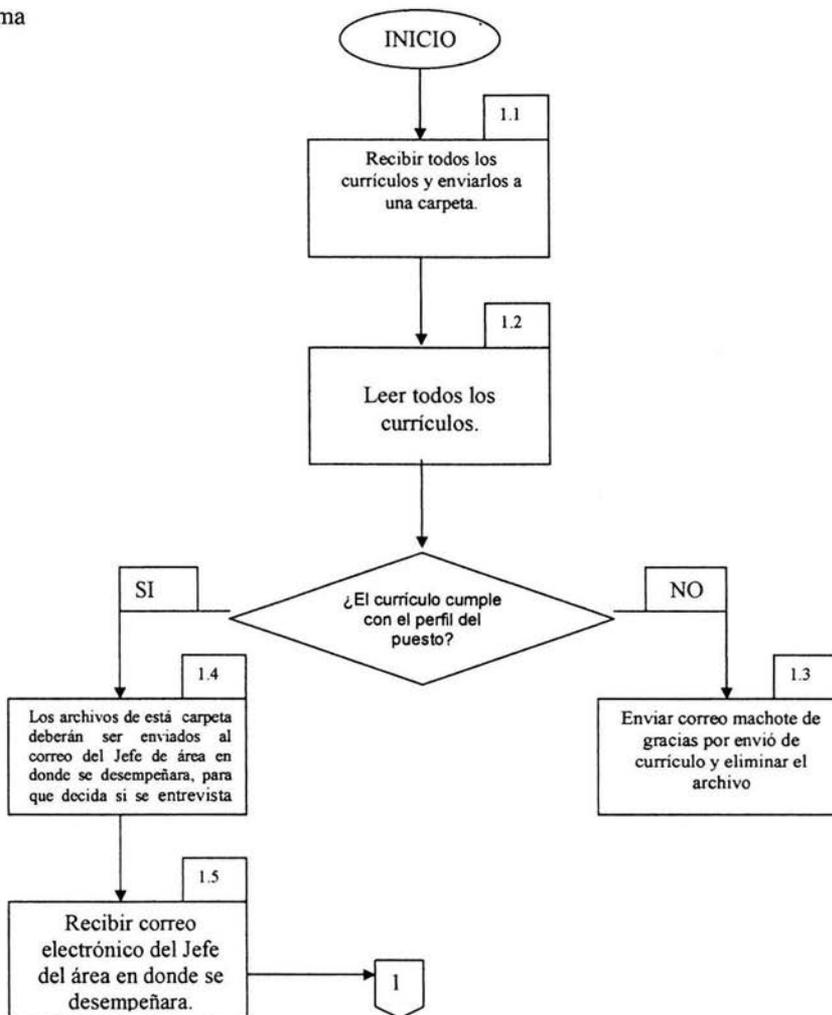
Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

↓ Diagrama

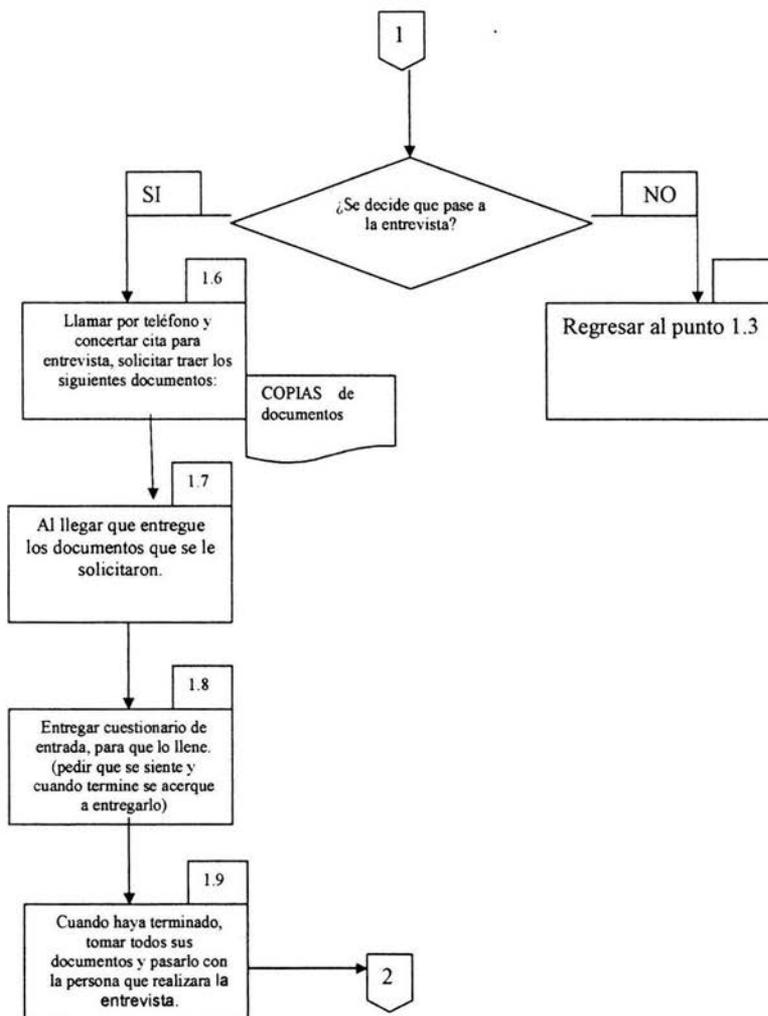


Elaboró:

Revisó:

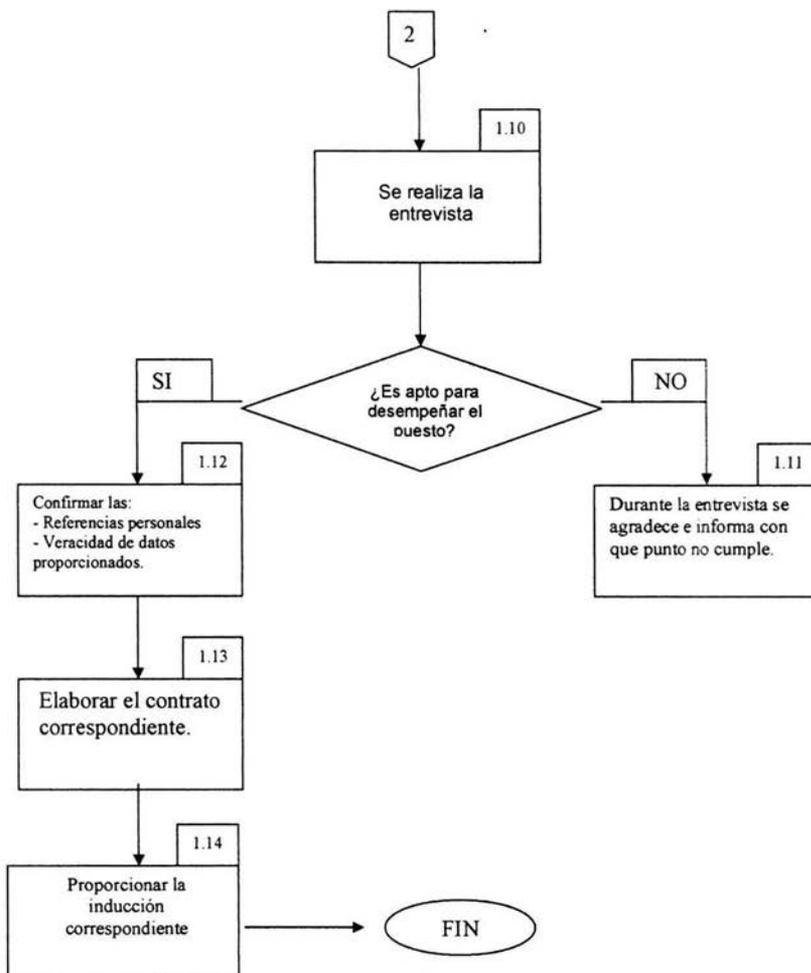
Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
-----------------	----------------	------------------

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL

↓ Descripción

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Dirección administrativa	1.1 Recibir todos los currículos y enviarlos a una carpeta. 1.2 Leer todos los currículos. ¿El currículum cumple con el perfil del puesto? NO. Pasar al punto 1.3 SI. Pasar al punto 1.4	Currículos
	1.3 Enviar correo machote de gracias por envió de currículum y eliminar el archivo	
	1.4 Los archivos que se encuentren en la carpeta deberán ser enviados al correo del Jefe de área en donde se desempeñara, para que decida si se entrevista o no.	
Área involucrada	1.5 Recibir correo electrónico del Jefe del área en donde se desempeñara. ¿Se decide que pase a la entrevista? NO. Regresar al punto 1.3 SI. Pasar al punto 1.6	
	1.6 Llamar por teléfono y concertar cita para entrevista, solicitar traer los siguientes documentos: - Solicitud de empleo elaborada - Comprobante de estudio - Comprobante de domicilio - Identificación personal	

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Candidato	<p>Día de la entrevista</p> <p>1.7 Al llegar que entregue los documentos que se le solicitaron.</p> <p>1.8 Entregar cuestionario de entrada, para que lo llene. (pedir que se siente y cuando termine se acerque a entregarlo).</p> <p>1.9 Cuando haya terminado, tomar todos sus documentos y pasarlo con la persona que realizara la entrevista.</p>	<p>COPIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificación -Com. de domicilio. -Com. de estudios -Solicitud elaborada <p>- Cuestionario de entrada</p>
Área involucrada	<p>1.10 Se realiza la entrevista</p> <p>¿Es apto para desempeñar el puesto? NO. Pasar al punto 1.11 SI. Pasar al punto 1.12</p> <p>1.11 Durante la entrevista se agradece e informa con que punto no cumple.</p>	
Director Administrativo	<p>1.12 El área de administración deberá confirmar las:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Referencias personales - Veracidad de datos proporcionados. <p>1.13 Elaborar el contrato correspondiente.</p> <p>1.14 Proporcionar la inducción correspondiente.</p>	

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

POLITICAS

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

POLITICAS DE BASES DE COLABORACIÓN

Bases de colaboración

1. Se pagarán los honorarios correspondientes los días 15 y último de cada mes.
2. El pago únicamente se hará contra entrega de recibo tres días hábiles antes del día de pago.
3. Si no se entrega el recibo en esta fecha, el pago se realizara hasta la próxima quincena.
4. El recibo correspondiente tendrá que venir debidamente requisitado, en caso de tener algún error tendrá un día hábil para cambiarlo.
5. El pago se realizará con cheque nominativo para deposito en cuenta del beneficiario

Las personas que presten servicios a Simbolo Multimedia SA de CV deberán seguir las siguientes políticas en caso de ausencia.

1. Falta **justificada** sin pago de Honorarios
 - Procede cuando se incurre en una falta por motivos de fuerza mayor y se da aviso oportuno.
2. Falta **justificada** con pago de Honorarios
 - Procede cuando se tiene permiso con anterioridad, y cuando se llega a un común acuerdo para reponer el día no laborado.
3. Falta por enfermedad con pago de Honorarios
 - Se pagara únicamente cuando presente receta medica, y solo se pagara un día. Deberá avisar lo antes posible que no se presentara a trabajar.
4. Falta injustificada sin pago de Honorarios
 - Procede cuando se incurre en una falta sin permiso, ni causa aparente y no se da aviso.
5. Falta injustificada por enfermedad sin pago de Honorarios
 - Procede cuando se esta enfermo, y no presentan receta medica o no avisan.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

POLITICAS DE PAGO A PROVEEDORES

Políticas de pago para proveedores

1. Se pagarán las facturas correspondientes los días martes de cada semana.
2. El pago únicamente se hará contra entrega de factura a más tardar tres días hábiles antes de día de pago.
3. Si no se entrega la factura en esta fecha en este periodo, el pago no podrá realizarse hasta la próxima semana.
4. La factura correspondiente tendrá que venir debidamente requisitada, en caso de tener algún error tendrá un día hábil para cambiarlo.
5. El pago se realizará con cheque nominativo para depósito en cuenta del beneficiario, contra entrega de factura original.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

POLITICAS DE VENTA

Políticas de venta

Precios

- Los precios publicados en nuestra página Web están sujetos a cambios sin previo aviso.
- Los precios establecidos en las cotizaciones tienen una vigencia de un mes a partir de la fecha de cotización.
- Los precios están en moneda nacional e incluyen IVA.
- La compra mínima para un sitio Web es el "Paquete Básico".
- La compra mínima para facturar es de \$500 pesos

Ordenes de servicio

- Solo serán validas las órdenes de compra que vengan en el formato establecido por Simbolo Multimedia dicho formato se encuentra en www.simbolos.net
- No se aceptan cancelaciones ni devoluciones, para poder procesar una orden se requiere de una cotización debidamente firmada.
- Toda modificación realizada al presupuesto original deberá estar por escrito para ser valida.

Forma de pago

- Los depósitos se deberán hacer a la cuenta de cheques 51908082729 del Banco Santander Sefin, a nombre de Simbolo Multimedia, S.A. de C.V.
- Por el momento solo se aceptan pagos con tarjeta de crédito American Express
- Por el momento no existen cargos a tarjeta de crédito o débito.
- Para productos que no aparecen en la página de Internet, favor de solicitar información a servicios@simbolos.net
- Los pagos se realizan de contado o con un 50% de anticipo y 50% contra entrega del producto.

Cancelaciones

- No se realizaran devoluciones en efectivo: se elaborará una nota de crédito.
- Toda devolución genera un cargo del 20% siempre y cuando no sea por causas imputables a Simbolo Multimedia.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

POLITICAS DE COMISIONES

Políticas de pago de comisiones

- ↳ Las comisiones generadas durante un mes se pagaran en la 1ra semana del mes siguiente.
- ↳ Un mes se cuenta del día 1ro al día último de cada mes.
- ↳ Únicamente se pagaran comisiones de los proyectos que hayan sido cerrados en este periodo.
- ↳ En el caso de que el cliente realice dos pagos, sólo se pagaran comisiones por el número de pagos que haya realizado hasta el último día del mes anterior.
- ↳ El pago de comisiones será de acuerdo a los % establecidos por la empresa para cada producto en específico.
- ↳ El pago de las comisiones será más IVA y menos las retenciones si entregan factura de comisionista.
- ↳ Para el pago es necesario presentar la factura correspondiente el primer día hábil de cada mes.
- ↳ Para el pago de las comisiones es indispensable entregar los siguientes documentos:
 - Reporte de las ventas realizadas.
 - Expediente del cliente, que debe contener los formatos (1-6, 9) debidamente requisitados.
- ↳ No habrá excepciones para estas políticas

TABLA DE % DE COMISIONES

PRODUCTO	CONTACTO	VENTA	TOTAL COM
WEB PYME	5%	10%	15%
OSC WEB	5%	5%	10%
PROYECTOS ESPECIALES	5%	10%	15%
Productos específicos	0	10%	10%

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV		
	Manual Administrativo General		
Fecha	1 de junio 2004		
Página	85	de	90
Próxima Revisión			
Fecha	1 de junio 2005		

POLITICAS DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Políticas de cancelación de servicios

- ⬇ La cancelación del servicio deberá ser anunciado por escrito con un mes de anticipación al área administrativa de Simbolo Multimedia SA de CV, mediante el formato establecido por Simbolo Multimedia que deberá ser solicitado y llenado en su totalidad.
- ⬇ Para cancelar un servicio, este no deberá tener ningún adeudo.
- ⬇ En caso de tener algún adeudo, este debe ser saldado totalmente para poder procesar su solicitud de cancelación.
- ⬇ En caso de tener servicios que requieran de un mantenimiento mensual, este deberá seguir pagándose hasta que su solicitud de cancelación sea aceptada.
- ⬇ Al momento de ser aceptada su solicitud de "cancelación del servicio" recibirá un correo electrónico de aviso de cancelación por parte del área administrativa anunciando la aceptación de su solicitud, a partir de este momento queda concluida la relación entre Simbolo Multimedia y el cliente.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV			Fecha 1 de junio 2004
	Manual Administrativo General			Página 86 de 90
				Próxima Revisión
				Fecha 1 de junio 2005

REGLAMENTO INTERNO

Reglamento que regirá las labores internas de SÍMBOLO MLTIMEDIA, SA DE CV, de acuerdo a los siguientes puntos:

- ↓ El horario de trabajo establecido en la empresa es de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas; de Lunes a Viernes. Por el momento no se establecerán controles de entrada y salida; pero estos podrán establecerse en cualquier momento por la dirección de la empresa.
- ↓ Todas las personas que prestan su servicio a la empresa tienen la obligación de mantener en estado de aseo y funcionamiento las computadoras, maquinas, útiles, y demás enseres con que trabajen, así como el lugar en donde desempeñen sus labores.
- ↓ El pago de los honorarios devengados se hará con cheque nominativo, mediante la presentación del recibo de honorarios mínimo tres días hábiles antes de la fecha de pago que será los días 15 y ultimo de cada mes.
- ↓ Esta estrictamente prohibido comer y fumar dentro de las instalaciones de la empresa, ya que esto además de la mala imagen que representa, puede ocasionar problemas a las instalaciones y equipo de la empresa.
- ↓ Las personas que prestan sus servicios a la empresa deberán abstenerse de todo cuanto pueda poner en peligro la propia seguridad, la de las demás personas, contenido y bienes de la empresa que estén a su cuidado o se encuentren dentro de las instalaciones.
- ↓ En caso de cualquier problema dentro de las instalaciones de la empresa o en su trabajo cotidiano deberán ser reportadas de inmediato con su superior jerárquico para su resolución inmediata.
- ↓ Todo lo no previsto en el presente reglamento, se sujetara a las disposiciones del contrato de servicios profesionales de cada persona y a las disposiciones legales correspondientes.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:

CONCLUSIONES

Este manual presenta los principales componentes organizacionales y de operación, las políticas internas emitidas por la dirección general y todas aquellas disposiciones que regulan el funcionamiento de esta empresa. Esto nos permite dar como conclusión en los estudios realizados en diversas etapas de la administración y operación de esta empresa que su desempeño es adecuado en términos generales; sin embargo, desperdicia un potencial altamente significativo como resultado de la aplicación de un proceso administrativo inconsistente.

Este proyecto representa una propuesta de implantación en la que se busca dar una perspectiva más amplia al Director General de la situación en la que se encuentra la empresa por medio de métodos como un estudio *FODA*, análisis de puestos, descripciones de puestos y diagramas de los mismos. Tal perspectiva le permitirá reducir problemas de orden administrativo en todas las áreas y jerarquías. Este proyecto busca dar un fácil acceso a la información y a la implantación de procesos con los que cuenta la empresa, todo esto con el fin de que se puedan tomar decisiones para la mejora continua de la organización y la reducción de pérdidas por fallas en los procesos, por lo que se recomienda dar un adecuado seguimiento a las observaciones y recomendaciones obtenidas.

Para finalizar, este informe fue presentado al Director General de la empresa con la finalidad de poder cumplir con las expectativas de los objetivos generales que se tienen contemplados a un corto plazo y que se buscan cubrir con la información indispensable para utilizar en forma congruente con las necesidades y recursos de toda la organización.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

	SÍMBOLO MULTIMEDIA SA DE CV			Fecha	1 de junio 2004	
	Manual Administrativo General			Página	88	de
				Próxima Revisión		
				Fecha	1 de junio 2005	

GLOSARIO

Contraseña o password: Una contraseña es un código o una palabra que se utiliza para acceder a datos restringidos de un ordenador. Mientras que las contraseñas crean una seguridad contra los usuarios no autorizados, el sistema de seguridad sólo puede confirmar que la contraseña es válida, y no si el usuario está autorizado a utilizar esa contraseña. Esa es la razón por la que es tan importante salvaguardar la contraseña: No revelar la contraseña. Diseñar una contraseña que consista de letras, números y símbolos. Cambiar a menudo de contraseña.

DNS: (Domain Name Service) Servicio de Nombres de Dominio, un programa que se ejecuta en un sistema de cómputo conectado a Internet (llamado servidor DNS) y proporciona una traducción automática entre los nombres de dominio (como watt.seas.virginia.edu) y las direcciones IP (128.143.7.186). la finalidad de este proceso de traducción, llamado resolución, es permitir a los usuarios de Internet continuar utilizando un nombre familiar (como yahoo.com.mx) aunque la dirección de IP del servidor se modifique.

HTTP: Htt son las siglas de HyperText Transfer Protocol, el método utilizado para transferir ficheros hipertexto por Internet. En el World Wide Web, las páginas escritas en HTML utilizan el hipertexto para enlazar con otros documentos. Al pulsar en un hipertexto, se salta a otra página web, fichero de sonido, o imagen. La transferencia hipertexto es simplemente la transferencia de ficheros hipertexto de un ordenador a otro. El protocolo de transferencia hipertexto es el conjunto de reglas utilizadas por los ordenadores para transferir ficheros hipertexto, páginas web, por Internet.

Hospedaje: (host) anfitrión en Internet, cualquier computadora que puede funcionar como punto de inicio o final de las transferencias de datos. Un anfitrión Internet tiene una dirección Internet (llamada dirección IP) y nombre de dominio únicos.

En redes y telecomunicaciones en general, computadoras que realizan funciones centralizadas, como poner al alcance de las demás computadoras los programas y los archivos de datos disponibles.

Intranet: Un Intranet es un Internet interno diseñado para ser utilizado en el interior de una empresa, universidad, u organización. Lo que distingue a un Intranet del Internet de libre acceso es el hecho de que el Intranet es privado. Gracias a los intranets, la comunicación y la colaboración interna son más fáciles.

Internet: Sistema de redes de computación ligadas entre sí, con alcance mundial, que facilita servicios de comunicación de datos como registro remoto, transferencia de archivos, correo electrónico y grupo de noticias.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
----------	---------	-----------

GLOSARIO

IP: Un número binario de 32 bits que identifica de manera única y precisa la posición de una computadora particular en Internet. Toda computadora que esté conectada de manera directa a Internet debe tener una dirección IP. Debido a que los números binarios son difíciles de leer, las direcciones IP están dadas en números decimales de cuatro partes, donde cada parte representa 8 bits de la dirección de 32 bits (por ejemplo, 128.143.7.226). En las redes y conexiones SLIP/PPP que asignan en forma dinámica los números al registrarse en ellas, este número puede cambiar de una sesión a otra.

Multimedia: Multimedia hace referencia a la utilización simultánea de más de un tipo de media como por ejemplo texto con sonido, imágenes estáticas o dinámicas con música, etc.

NIC México: El Network Information Center - México, (NIC-México) es la organización encargada de la administración del nombre de dominio territorial (ccTLD, country code Top Level Domain) .MX, el código de dos letras asignado a cada país según el ISO 3166.

Nombre de Dominio: Un nombre de dominio es una forma simple de dirección de Internet que está formado por un conjunto de caracteres (letras, números, guión). Es utilizado para localizar de una manera fácil los sitios en Internet ya que se puede asociar a la identidad de una persona, organización, empresa, idea, grupo, o a algún otro concepto.
 Ejemplo: minombre.com.mx

Php Collab: Es un sistema que permite administrar proyectos de desarrollo de sitios web con trabajo en equipo; administración de usuarios, tareas y seguimiento de proyectos; seguimiento de la aprobación de archivos; acceso de clientes al sitio del proyecto y administración de la relación con clientes.

Página Web: Una página web es un documento creado en formato HTML (Hypertext Markup Language) que es parte de un grupo de documentos hipertexto o recursos disponibles en el World Wide Web. Una serie de páginas web componen lo que se llama un sitio web. Los documentos HTML, que estén en Internet o en el disco duro del ordenador, pueden ser leídos con un navegador.

Servidor Web: En World Wide Web (WWW), programa que acepta solicitudes de información enmarcadas de acuerdo con el protocolo de Transporte de Hipertexto (http). El servidor procesa estas solicitudes y envía el documento solicitado.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

BIBLIOGRAFÍA

1. FRANKLIN, Fincowsky Enrique Benjamín, **Organización de Empresas, análisis, diseño y estructura**, México, McGraw-Hill Interamericana Editores, 1998.
2. FRANKLIN, Fincowsky Enrique Benjamín, **Auditoría Administrativa**, México, McGraw-Hill Interamericana Editores, 2001.
3. ARIAS, Galicia Fernando, **Administración de recursos humanos**, México, Editorial Trillas, 1990, 4ta Edición.
4. REYES, Ponce Agustin, **Administración de personal 1ra parte**, México, Editorial Limusa, 1985, vigesima reimpresión.
5. REYES, Ponce Agustin, **Administración de personal 2da parte**, México, Editorial Limusa, 1985, vigesima reimpresión.
6. PUY, Hernandez F., **Análisis de tareas**, México, Editorial Limusa, 1990, 6ta reimpresión.
7. PFAFFENBERGER, Bryan, **Diccionario para usuarios de computadoras e Internet**, trad. de Oscar Alfredo Palmas Velasco, Facultad de Ciencias UNAM, México, Prentice-Hall Hispanoamericana S. A, 1996, 6ta. Edición.
8. FAHEY, Tom, **Diccionario de Internet, su referencia de términos, acrónimos y etiqueta de Internet, de la A a la Z**, trad. Hugo A. Acuña Soto, México, Prentice-Hall Hispanoamericana S. A, 1995.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

ANEXOS

DATOS DE CONTACTO DE LA EMPRESA

Formato 1

DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA _____

DOMICILIO FÍSICO _____

DOMICILIO FISCAL _____

TELÉFONO _____

FAX _____

PÁGINA ELECTRÓNICA _____

CORREO INSTITUCIONAL _____

RFC _____

ACTIVIDAD O GIRO _____

DATOS DEL RESPONSABLE

DEPARTAMENTO _____

CARGO _____

NOMBRE COMPLETO _____

TELÉFONO DE OFICINA Y Ext. _____

TELÉFONO CELULAR _____

CORREO DEPARTAMENTAL _____

CORREO PERSONAL _____

CUMPLEAÑOS _____

SONDEO DE NECESIDADES Y PROBLEMÁTICAS DETECTADAS (Para ser llenado por Simbolo Multimedia)

Proyecto especial	<input type="checkbox"/>	_____
Página Web PyME	<input type="checkbox"/>	_____
Portal Factory	<input type="checkbox"/>	_____
Desarrollo de Sistemas	<input type="checkbox"/>	_____
Hosting	<input type="checkbox"/>	_____
Diseño Grafico	<input type="checkbox"/>	_____
Consultoría	<input type="checkbox"/>	_____
Otros (especifique)	<input type="checkbox"/>	_____

* OBSERVACIONES _____

Firma de Cliente

Nombre del Vendedor

Le agradeceremos llenar este cuestionario que nos permitirá dimensionar y proyectar de forma correcta sus expectativas de diseño y funcionalidad para el desarrollo de su proyecto.

Servicios:

1 ¿Cuál es su objetivo al tener una *Página Web*?

2 ¿De que forma cree usted que puede aprovechar las herramientas tecnológicas para el desarrollo de su empresa?

3 ¿Que espera obtener del servicio que le ofrecemos?

Generales

4 ¿A que se dedica su empresa?

5 ¿Quien es su competencia?

6 ¿Su competencia tiene página de Internet? Favor de anotar la o las direcciones.

7 ¿Cuál es su mercado meta?

8 ¿Cuál es el perfil de los clientes a los que se dirige su empresa?

9 ¿De que forma se ha dirigido a ellos hasta ahora?

10 ¿Qué tipo de servicios cree usted que puedan ser de utilidad para sus clientes y proveedores por Internet?

Diseño:

11 ¿Cuál es la imagen o impresión que desea proyectar al público en cuanto al diseño? (Ejemplo: seriedad, creatividad, fortaleza, innovación, seguridad, etc.)

12 ¿Qué sensación desea producir con su imagen gráfica?

13 Mencione por favor las páginas Web relacionadas a su industria que le satisfagan en cuanto a diseño.

14 Mencione por favor los sitios Web en general que sean de su agrado.

15 Mencione por favor las páginas que no alcancen sus expectativas de diseño y funcionalidad.

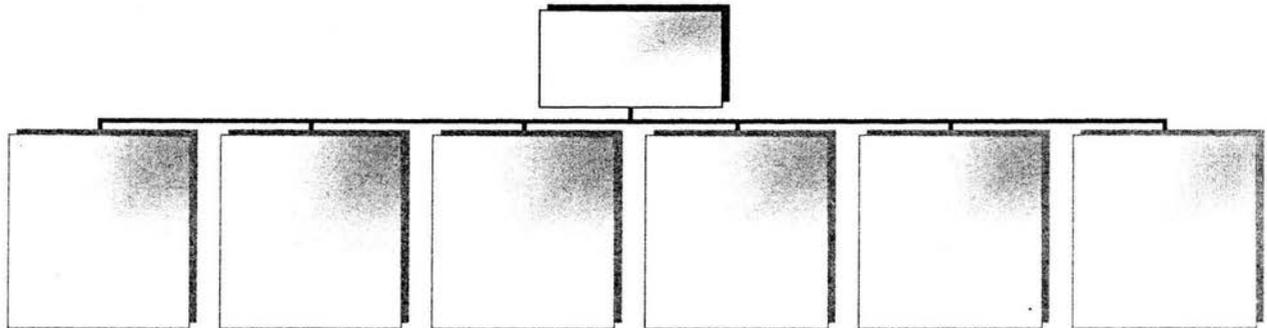
Nota: favor de responder las preguntas de este cuestionario por separado indicando al inicio de cada respuesta el número y sección que corresponden.

DIAGRAMA DE NAVEGACIÓN Y FUNCIONALIDAD

Fecha:

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

PROYECTO: _____



Firma Líder de Proyecto
Cliente

Firma Líder de Proyecto
Simbolo Multimedia SA de CV

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

PROYECTO: _____

Fecha: _____

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES



Firma del Lider de Proyecto
Cliente

Firma del Lider de Proyecto
Simbolo Multimedia

México D. F. a 20 de abril del 2004

Lic. Nombre a quien se dirige la cotización

Puesto

Empresa o Institución

Presente

Me complace presentar la cotización de servicios solicitados:

Concepto	Cuota de Config.	Cuota Mensual
- Paquete Web OSC: Incluye:		
- 300 MB de Espacio total por cuenta.		
- DNS privado y soporte técnico.		
- Hospedaje del sitio en servicio Web.		
- Nombre de Dominio www.cenit.org.mx		
- 10 cuentas con hasta 25 MB de espacio c/u.		
- Panel de Control con: Editor de Contenidos, Estadísticas de Impacto, Web Mail, Reporte mensual de servicios instalados, Administrador de Correos.	\$ 1,875	Pago Anual
- Diseño institucional del sitio Web		
Incluye: - Animación para introducción al sitio,		
- Conversión a curvas de logotipo.		
- Diseño y programación de hasta 10 secciones.		
- Configuración de Administrador de contenidos.	\$ 5,500	Pago único
- Sistema de Noticias		
Con publicación ilimitadas de artículos en una sección ordenada por fecha.	\$ 3,375	\$ 150
- Sistema Boletín (o News letter)		
- Con envío ilimitado de boletines		
- configurado para que tome lo encabezados de las últimas noticias del mes.		
- Selector de correo de prueba		
- Accesos a dar de alta, bajas y modificaciones a las cuenta de correo de la base de datos.		
- Sistema para que los usuarios puedan darse de baja.		
- Incluye Registro de usuarios vía Web en página principal.	\$ 2,625	\$ 150
- Sistema de Foros de Discusión		
- Altas, bajas y modificaciones del Administrador.		
- Solicitud de creación de foros vía correo.		
- Solicitud de creación de comentarios al foro vía correo.		
- Arreglo consecutivo por fecha de foros y comentarios.	\$ 3,900	\$ 150

La forma de pago será del 50% al inicio de la producción y el resto contra entrega.

La primera cuota de mantenimiento trimestral se pagará al inicio de la producción del sitio.

Sin más por el momento, me despido de usted y me pongo a sus órdenes para cualquier aclaración,

Lic. Nombre de quien realiza la cotización

Puesto

México DF a X de XXXXX, 2004

Acta de recepción de conformidad de servicios

A través de la presente, Simbolo Multimedia SA de CV, hace entrega a "NombredelaEmpresa" del proyecto denominado "Nombre del Proyecto especial", de acuerdo a la descripción y alcance del proyecto, cronograma de trabajo que fueron definidos y establecidos al inicio de este proyecto.

Por tal motivo "NombredelresponsabledelProyecto", responsable del proyecto en "NombredelaEmpresa" firma la presente de conformidad por los servicios recibidos de parte de Simbolo Multimedia SA de CV.

Miriam Rocio Tejeda Rizo
Directora Administrativa
Simbolo Multimedia SA de CV

Nombre, Fecha y Firma

México, a _____ de _____ del _____

Miriam Rocio Tejeda Rizo
Directora Administrativa
Símbolo Multimedia SA de CV

Por medio de la presente, hacemos la atenta solicitud de cancelación de los siguientes servicios:

Servicio: ej. Paquete PyME

Motivo: ej. Terminó de actividades

Servicio: ej. Sistema de Chat

Motivo: ej. Se da de baja el paquete PyME

En caso de que Símbolo Multimedia SA de CV administre su nombre de dominio, es indispensable proporcionar los siguientes datos de la empresa que se hará cargo a partir de esta fecha de este nombre de dominio:

Nombre de Dominio: ej. www.miempresa.com.mx

DNS primario e IP primaria: ej. DNS1.nuevodns ej. 200.333.333.334

DNS secundario e IP secundaria: ej. DNS2.nuevodns ej. 200.333.333.335

ID contacto administrativo: ej. miid7

ID contacto técnico: ej. miid7

ID contacto de pago: ej. miid7

* En caso de ser más de un nombre de dominio proporcionar los datos anteriores para cada uno

Al momento de realizar esta solicitud, declaramos no tener ningún tipo de adeudo con Símbolo Multimedia SA de CV y conocer las políticas de cancelación de servicios.

Firma y Nombre del Responsable del Proyecto

Nota:

- En caso de que se solicite la cancelación total de su servicio y no se realice transferencia del servicio a otra empresa (ISP), esto se deberá aclarar en esta misma carta, no siendo necesario proporcionar los datos de liberación del nombre de dominio.
- Si no conoce las políticas de cancelación las puede encontrar en www.simbolos.net
- Para ser válida, esta carta deberá ser impresa en hoja membretada de la organización y firmada por su representante.

X

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

Miriam Rocio Tejeda Rizo
Directora Administrativa
Simbolo Multimedia SA de CV

Por medio de la presente, manifestamos nuestro interés por contratar un Paquete de servicios Web PyME, ya que consideramos que será un producto de gran utilidad para nuestro negocio/empresa.

Los siguientes son nuestros datos administrativos y de contacto:

* Nombre de la Organización: _____

* Nombre de Dominio que deseo contratar:

(Escriba el nombre de dominio que se desee para su página de Internet Ej. www.simbolos.com.mx)

Opción 1: www. _____

Opción 2: www. _____

Opción 3: www. _____

* Domicilio: _____

* RFC: _____ Tel: 01 () _____

* Nombre del responsable del proyecto: _____

* Correo electrónico de la institución: _____

Declaro que los datos proporcionados son correctos y que conocemos los términos y condiciones para este servicio.

Nombre y Firma del Representante de empresa

Nota:

Para ser válida, esta carta deberá ser impresa en hoja membretada de la organización y firmada por su representante.

ENTREVISTA DE ENTRADA

Nombre:

Puesto:

¿Cuál es tu objetivo en la vida?

¿Por qué te gustaría trabajar con nosotros?

¿Qué es lo que mas te ha gustado de tus trabajos anteriores?

¿Qué has aportado a las empresas donde has trabajado?

Enumera 3 de tus defectos y tres de tus cualidades

Menciona tus tres valores más fuertes y di porque son tus valores