



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN.**

**MANUAL DE OPERACION DE ESTACIONAMIENTO DE LA  
EMPRESA PROMOCION URBANA S.A. DE C.V.**

**TRABAJO PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :  
LICENCIADO EN CONTADURIA  
P R E S E N T A :  
ELIAZAR VALDEZ ALFARO**

**ASESOR: L.A.E. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS**

**CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO**

**2007**



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).

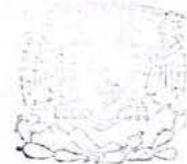
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición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



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
 UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
 DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: EVALUACION DEL INFORME  
 DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

DRA. SUEMI RODRIGUEZ ROMO  
 DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
 P R E S E N T E



DEPARTAMENTO DE  
 EXAMENES PROFESIONALES

ATN: L. A. ARACELI HERRERA HERNANDEZ  
 Jefe del Departamento de Exámenes  
 Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 26 del Reglamento General de Exámenes y el art. 66 del Reglamento de Exámenes Profesionales de FESC, nos permitimos comunicar a usted que revisamos EL TRABAJO PROFESIONAL:

Manual de operación de estacionamiento de la Empresa  
 Promoción Urbana S. A. de C. V.  
 que presenta el pasante: Eliazar Valdez Alfaro  
 con número de cuenta: 08126826-5 para obtener el título de :  
Licenciado en Contaduría

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios, otorgamos nuestra ACEPTACION

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 15 de Octubre de 2007

PRESIDENTE	<u>LAE. Francisco Ramirez Ornelas</u>	
VOCAL	<u>L.A. Guillermo Aguilar Dorantes</u>	
SECRETARIO	<u>M.A. Mario López</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>L.C. Pedro F. Olivera Figueroa</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>M.A. Antonio Rangel Pineda</u>	

## CONTENIDO

Introducción.

1.-Descripción del Desempeño Profesional.

1.1.-Curriculum Vitae.

1.2.-Constancias Laborales.

2.-Análisis y Discusión.

2.1.-Antecedentes de la empresa Promoción Urbana S.A. de C.V.

2.2.-Resumen del Proyecto (Manual de Operación de Estacionamiento).

3.-Recomendaciones.

Conclusiones.

Anexos.

## INTRODUCCIÓN

Es evidente que cuando las organizaciones proyectan niveles de crecimiento altamente significativos, también se muestran más complejas, propiciándose por lo tanto, alta problemática para controlar su funcionalidad.

Los manuales administrativos nos aseguran la efectividad y buen funcionamiento de la organización, así como de las áreas que la conforman.

Uno de los problemas más frecuentes dentro de las organizaciones, es que su personal no cuenta con el soporte administrativo (manuales) que le sirva de guía para el buen desempeño de su trabajo, ocasionándose con esto, deficiencias operativas, falta de control, proporcionar y/o recibir información equivocada, entre otras.

La solución a esta problemática, la obtendremos a través del diseño, creación e implementación de manuales administrativos que respondan a las necesidades de la empresa, que sirvan de guía y consulta para el personal; ya que funcionan como recurso formal de información y control, asegurando continuidad y coherencia en la ejecución del trabajo.

Una opción de peso que facilita el desarrollo de un organismo social, lo constituye la documentación de sus sistemas y procedimientos; así mismo, también es importante contar con un programa de revisión y evaluación de resultados que les permita a los colaboradores aplicar los ajustes pertinentes en la medida de lo establecido en sus manuales administrativos.

Se recomienda que antes de iniciar al 100% las operaciones cualquier organización, ésta debe de contar con sus manuales administrativos que le permitan dar a conocer en principio sus objetivos, su misión, su visión, las cargas funcionales de su personal, los procedimientos administrativos, las políticas administrativas, los instructivos de operación, así como todos aquellos aspectos que necesariamente se tienen que documentar para su dinámica operacional.

La documentación de soporte técnico administrativo, entre otras aplicaciones, también se señalan las siguientes:

- 1.-Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para determinar obligaciones, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- 2.-Instruir al personal en aspectos tales como: funciones, objetivos, relaciones, procedimientos, comunicación, políticas, etc.
- 3.-Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

4.-Proporcionar información básica para la implantación y planeación de reformas administrativas.

5.-Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a sus puestos respectivos.

6.-Explicar las normas generales de la organización con un lenguaje accesible para todo el personal y en todos los niveles jerárquicos, facilitando su orientación.

7.-Establecer claramente los grados de autoridad de los puestos de la organización.

8.-Promover el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, económicos y técnicos disponibles.

9.-Servir como medio de orientación e información a los proveedores de bienes y/o servicios, usuarios, clientes y además que sectores que interactúan con la organización.

Se pueden mencionar mas puntos de los antes emitidos, pero consideramos que los señalados cubren ampliamente la importancia que tiene la documentación de soporte administrativo en las empresas.

## **1.-DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.**

**1.1.-Curriculum Vitae.**

**1.2.-Constancias.**

## 1.1.- Currículum Vitae

### Datos personales

---

Fecha de nacimiento: 23-agosto-1963

Estado civil: Casado

Dirección: Calle Cholula mz. 166 Lte.19 San Felipe de Jesús México, D. F. C. P. 07510

Teléfono: 57-69-02-36 58-82-05-69

E-mail: [eleazarvaldez@prodigy.net.mx](mailto:eleazarvaldez@prodigy.net.mx)

### Formación Académica

---

#### Cursos / Diplomados

---

Actualización de Reformas Fiscales cada año. CEFA

Análisis Financiero/ CEFA 2002

Reexpresión de Estados Financieros B-10 1998 División de Posgrados FCA-UNAM

Actualización de reformas Fiscales 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 CEFA

#### Otros

---

#### Experiencia Laboral

Organización.- Grupo Funtanet

Domicilio.- Paseo de la Reforma No. 155 piso 6to. Col. Cuauhtémoc C. P. 06500

Tel.- Dir. 55-92-68-49 , 55-66-06-62 Ext. 109

Puesto: Contralor

Jefe Inmediato.- Lic. Isaac Ruiz García

Periodo.- 1992 a la fecha

Actividades desempeñadas.-

Auditor Interno

Gerente de Auditoria Interna

Actualmente Contralor

Revisión de actas de asambleas de accionistas

Revisión de contratos que surgen por la operación de las empresas del grupo.

Revisión de las Contabilidades de las empresas del grupo

Planeación fiscal y financiera de las empresas del grupo.

Organización.- Grupo Infra

Domicilio.- Felix Guzmán No. 16 Col. Alce Blanco Naucalpan de Juárez Edo. De México

Tel.- 5557-6200

Puesto: Supervisor de Auditoria Interna

Jefe Inmediato.- C. P. Antonio Casanova Díaz

Periodo.- 1991 a 1992

Actividades desempeñadas.-

Realización de auditorias a empresas del grupo.

Participación en la toma de inventarios.  
Participación en realización de compulsas directamente con los clientes.  
Cierre de cédulas de auditoría y preparación de informes sobre las auditorías practicadas.

Organización.- Grupo Nieto

Domicilio.- Mariano Escobedo nO. 275 Col. Polanco C. P.

Tel.- 5250-7993

Puesto: Contralor de Operación

Jefe Inmediato.- Lic. Víctor Hernández

Periodo.- 1988 a 1991

Actividades desempeñadas.-

Supervisión de la auditoría que se le practicaban a las empresas del grupo.

Controlar todo el equipo de transporte de las empresas del grupo.

Supervisión de las operaciones que se realizaban directamente en las empresas del grupo.

Análisis de las ventas realizadas mensuales y anuales.

Análisis de las carteras de los clientes de las empresas del grupo.

Supervisión de las comisiones que se les pagaban a los comisionistas de las empresas del grupo.

Control de gastos de las empresas del grupo.

Organización.- Industrias Brava

Domicilio.- Pirules No. 16 Parque Industrial Cuamatla Cuautitlan Izcali

Tel.- 58-73-12-88

Puesto: Jefe de recursos Humanos

Jefe Inmediato.- C. P. Elsa Patricia Contreras E.

Periodo.- 1987 a 1988

Actividades desempeñadas.-

Selección y contratación del personal..

Elaboración y supervisión de contratos individuales de trabajo del personal..

Realización de altas y bajas ante el IMSS, así como los ajustes a la liquidación del personal..

Control de asistencias de todos los empleados de la empresa.

Cálculos de pagos a los trabajadores por líneas de producción y elaboración de nóminas.

Manejo de software:

Office XP, (Word, Excel, PowerPoint, Access)

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

Coordinación de la Carrera de Lic. En Contaduría  
M.A. Nora Cureño Peza

9 de Enero de 2007.

Estimada Maestra Cureño, por este medio le comento que revise la documentación probatoria del pasante Eliazar Valdéz Alfaro con número de cuenta 8126826-5, la cual cumple con lo establecido en el Art. 63 de nuestro reglamento de titulación actual.

Así mismo, les solicitamos de la manera mas atenta, proceda a la verificación de dicha documentación para continuar con este procedimiento de titulación.

Sin más por el momento, agradecemos de antemano su apoyo y nos ponemos a sus apreciables ordenes para cualquier cometario al respecto.

Reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

Prof. L.A.E. Francisco Ramírez Ornelas.  
Ciencias Administrativas.

## 1.2.- Constancia Laboral

### **A quien corresponda:**

*Septiembre 21 de 2007*

Por medio de la presente hacemos constar que el Sr. ELIAZAR VALDEZ ALFARO, presta sus servicios en esta empresa del 2 de Junio de 1992 a la fecha, desempeñando el puesto de CONTRALOR.

Se extiende la presente constancia de antigüedad, para los fines que el interesado crea convenientes.

**Sin otro particular de momento quedo a sus ordenes para ampliar cualquier información al respecto.**

**A T E N T A M E N T E**

**Lic. Elba Santoyo Ponce  
Gerente de Recursos Humanos**

## **2.-ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.**

### **2.1.-Antecedentes**

### **2.2.-Resumen del proyecto**

## **2.1.-Antecedentes.**

PROMOCIÓN URBANA, S.A. DE C.V.

La empresa fue constituida en Julio de 1979, con la finalidad de desarrollar un centro comercial y construir dentro de este locales comerciales, vender parte de estos y la empresa quedarse con la mayoría para rentarlos, a las firmas de comercios que se interesaran en vender su producto en el centro comercial.

La empresa obtiene sus principales ingresos por renta de locales y los estacionamientos que tiene.

Originalmente el negocio que pretendía la empresa era renta de locales comerciales, pero en los últimos diez años los estacionamientos han tenido un aumento en sus ingresos de forma considerable.

A la fecha la empresa cuenta con el 52.90% del indiviso total de locales dentro del centro comercial galerías y con tres áreas de estacionamiento (Sótano, Azotea y Torre).

## **2.2.- RESUMEN DEL PROYECTO.**

El siguiente material es parte del proyecto, ya que por razones de ser información confidencial, no se proporciona en su totalidad, esperamos contar con su comprensión.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

**MANUAL DE OPERACION**

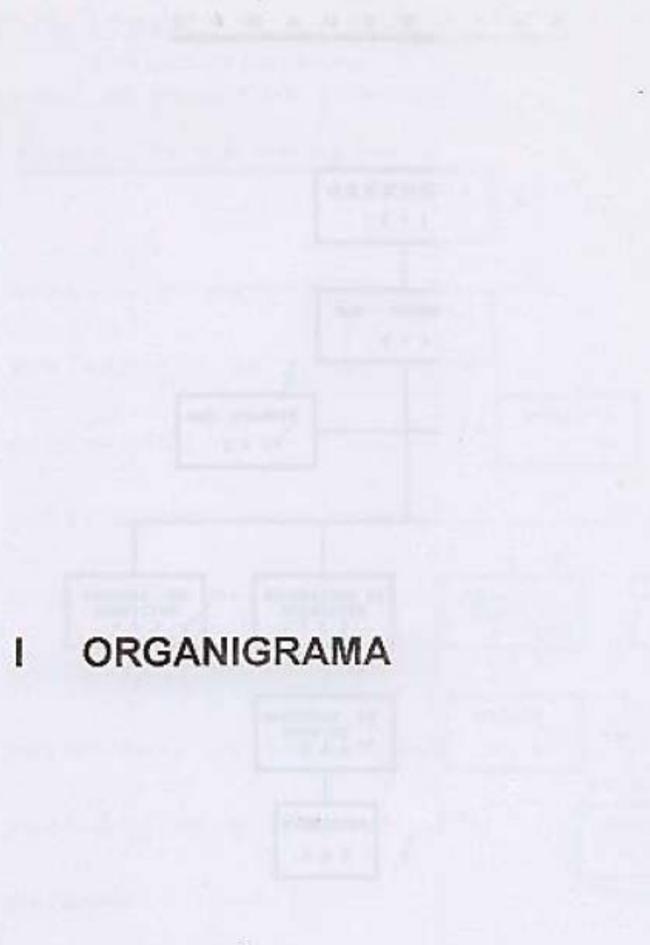
# PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

## ESTACIONAMIENTO

### I N D I C E

- I ORGANIGRAMA
- II ANALISIS DE PUESTOS
- III DIAGRAMAS DE FLUJO
- IV POLITICAS
- V PROCEDIMIENTOS
- VI MANUAL DE USUARIO COBRO EN CAJA

PROMOCION URBANA, S. A.  
EMPRESA S. A.  
REPORTE DE PLAN DE PROMOCION



I ORGANIGRAMA

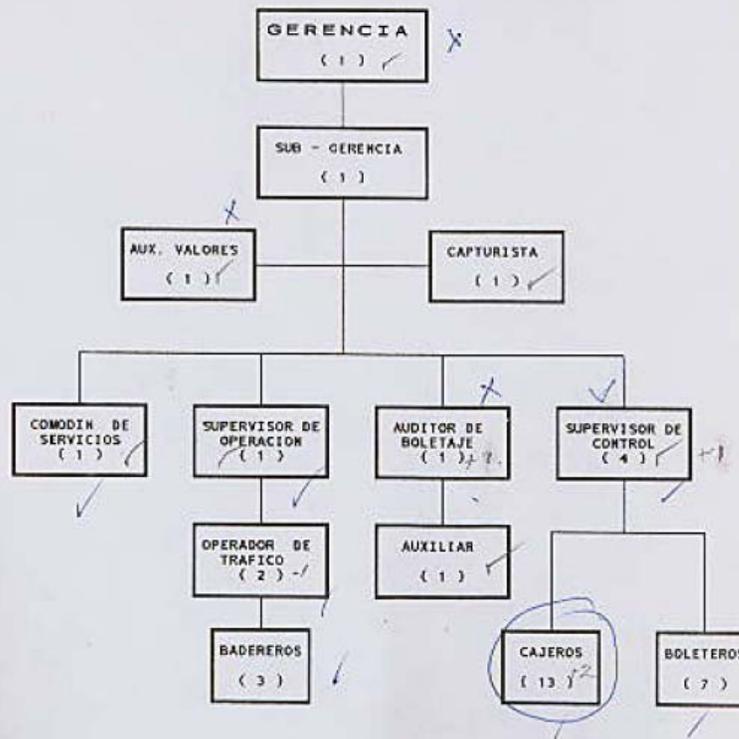
TOTAL PLANTILLA DEL PERSONAL...

2000 - PERSONAL...

2001 - PERSONAL...

TOTAL PERSONAL DEL PLAN DE PROMOCION...

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
 ESTACIONAMIENTO  
 DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION  
ORGANIGRAMA



TOTAL PLANTILLA DEL PERSONAL 37 PERSONAS

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
ESTACIONAMIENTO  
DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

PLANTILLA DE PERSONAL

I.- GERENTE DE ESTACIONAMIENTO ( 1 )  
II.- SUB-GERENTE DE ESTACIONAMIENTO ( 1 )  
III.- CAPTURISTA ( 1 )  
IV.- AUXILIAR DE ADMINISTRATIVO ( 1 )  
V.- AUDITOR DE BOLETAJE ( 1 )  
VI.- SUPERVISOR DE CONTROL ( 4 )  
VII.- SUPERVISOR DE OPERACION ( 1 )  
VIII.- AUXILIAR DE SERVICIOS ( 1 )  
IX.- CAJEROS ( 13 )  
X.- BOLETEROS ( 7 )  
XI.- OPERADORES DE TRAFICO ( 2 )  
XII.- BANDEREROS ( 3 )  
XIII.- AUXILIAR DE AUDITORIA DE BOLETAJE ( 1 )  
TOTAL PERSONAL DEL AREA DE ESTACIONAMIENTO 37

INDUSTRIA URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANÁLISIS DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

## II ANÁLISIS DE PUESTOS

CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL ANÁLISIS DE PUESTOS	1
2. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS DE PUESTOS	2
3. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE PUESTOS	3
4. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PUESTOS	4
5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE PUESTOS	5
6. CONCLUSIONES	6
7. RECOMENDACIONES	7

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

E S T A C I O N A M I E N T O

CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

DESCRIPCION DE PUESTOS

PUESTO : GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO

CLAVE : PUESTMO

CONTENIDO :

- I IDENTIFICACION DEL PUESTO
- II OBJETIVO DEL PUESTO
- III RELACIONES DE COMUNICACION
- IV FUNCIONES PRINCIPALES

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

I IDENTIFICACION DEL PUESTO

**NOMBRE DEL PUESTO :** GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO

**CLAVE :** PUESTMO1

**AREA DONDE REALIZA SU TRABAJO :** OFICINAS ADMINISTRATIVAS  
DEL CENTRO COMERCIAL GALERIAS, ESTACIONAMIENTO, FUERA DEL CENTRO COMERCIAL.

**REPORTA A :** DIRECTIVOS DEL CORPORATIVO.  
SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION.  
SUBDIRECCION DE SERVICIOS.

**SUPERVISA :** TODO EL PERSONAL DEL AREA DE ESTACIONAMIENTO.  
ESTACIONAMIENTO.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
ESTACIONAMIENTO  
CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

II OBJETIVO DEL PUESTO

DIRIGIR, CONTROLAR Y SUPERVISAR TODAS LAS OPERACIONES DEL ESTACIONAMIENTO.  
MANTENER Y ELEVAR LOS INGRESOS DEL ESTACIONAMIENTO.  
BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CLIENTES  
MANTENER INFORMADOS A LOS DIRECTORES SOBRE LA SITUACION QUE GUARDA EL ESTACIONAMIENTO.

III RELACIONES DE COMUNICACION

INTERNA : SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION.  
SUBDIRECCION DE SERVICIOS.  
GERENCIA DE PUBLICIDAD.  
GERENCIA DE RELACIONES PUBLICAS.  
GERENCIA DE TESORERIA.  
GERENCIA DE CONTABILIDAD.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

EXTERNA : DIRECTORES DEL CORPORATIVO  
GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA DEL CORPORATIVO  
CLIENTES  
LOCATARIOS DEL CENTRO COMERCIAL  
AUTORIDADES GUBERNAMENTALES

IV FUNCIONES PRINCIPALES

SUPERVISAR Y CONTROLAR AL PERSONAL DEL AREA DE ESTACIONAMIENTO.

MANTENER TODO EL EQUIPO DE ESTACIONAMIENTO EN PERFECTAS CONDICIONES DE TRABAJO.

GENERAR TODA LA INFORMACION NECESARIA PARA MANTENER INFORMADOS A LOS DIRECTIVOS.

ATENDER DIRECTAMENTE A LOS CLIENTES QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO.

*Proposito de la informacion  
Galerias Comerciales del Poder  
Judicial*

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

DESCRIPCION DE PUESTOS

PUESTO : SUB-GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO

CLAVE : SUBGCIA

CONTENIDO :

- I IDENTIFICACION DEL PUESTO
- II OBJETIVO DEL PUESTO
- III RELACIONES DE COMUNICACION
- IV FUNCIONES PRINCIPALES

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

I IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO : SUB-GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO

CLAVE : SUBGCIAT

AREA DONDE REALIZA SU TRABAJO : OFICINAS ADMINISTRATIVAS  
DEL CENTRO COMERCIAL GALERIAS, ESTACIONAMIENTO, FUERA DEL CENTRO COMERCIAL.

REPORTA A : GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO.

SUPERVISA : A TODO EL PERSONAL DEL AREA DE OPERACION DEL ESTACIONAMIENTO.  
ESTACIONAMIENTO.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
ESTACIONAMIENTO  
CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

**II OBJETIVO DEL PUESTO**

SUPERVISAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO EN LA OPERACION DEL ESTACIONAMIENTO.  
MAXIMIZAR Y OPTIMIZAR LOS CONTROLES DE OPERACION.  
MANTENER UN ESTRICTO CONTROL CON EL PERSONAL QUE MANEJA EFECTIVO.  
REPORTAR TODAS LAS ANOMALIAS EN RELACION CON LA OPERACION DEL ESTACIONAMIENTO.

**III RELACIONES DE COMUNICACION**

**INTERNA :** SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION.  
SUBDIRECCION DE SERVICIOS.  
GERENCIA DE PUBLICIDAD.  
GERENCIA DE RELACIONES PUBLICAS.  
GERENCIA DE TESORERIA.  
GERENCIA DE CONTABILIDAD.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

RESUMEN DE PUESTOS

EXTERNA : DIRECTORES DEL CORPORATIVO.  
GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA DEL CORPORATIVO.  
CLIENTES.  
LOCATARIOS DEL CENTRO COMERCIAL.

CONTENIDO

IV FUNCIONES PRINCIPALES

LLEVAR UN CONTROL ESTRICTO DEL PERSONAL DE OPERACION DEL ESTACIONAMIENTO.  
REVISION DE BITACORAS DE SUPERVISION, Y REPORTES QUE SE GENERAN EN EL ESTACIONAMIENTO.  
SUPERVISAR Y EN SU MOMENTO REALIZAR LOS CORTE'S GENERALES DE CAJA.  
CONTROLAR TODOS LOS DEPOSITOS QUE SE REALICEN POR EL SISTEMA NEUMATICO.  
SUPERVISAR LAS ENTREGAS DE EFECTIVO QUE SE HACEN A LA EMPRESA DE SEGURIDAD.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

DESCRIPCION DE PUESTOS

PUESTO : SISTEMAS DE COMPUTACION.

CLAVE : CAPTU

CONTENIDO :

- I IDENTIFICACION DEL PUESTO
- II OBJETIVO DEL PUESTO
- III RELACIONES DE COMUNICACION
- IV FUNCIONES PRINCIPALES

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

I IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO : SISTEMAS DE COMPUTACION.

CLAVE : CAPTU

AREA DONDE REALIZA SU TRABAJO : OFICINAS ADMINISTRATIVAS  
DEL CENTRO COMERCIAL GALERIAS Y ESTACIONAMIENTO.

REPORTA A : GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO,  
SUB-GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO.

SUPERVISA : CAJEROS ( AS ) DEL ESTACIONAMIENTO.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

II OBJETIVO DEL PUESTO

MANTENER EL SISTEMA DE REGISTRO DE OPERACIONES DE INGRESOS DE ESTACIONAMIENTO EN FUNCIONAMIENTO.  
DAR CAPACITACION ( RESPECTO AL MANEJO DEL SISTEMA ) A CAJEROS ( AS ) DE NUEVO INGRESO.  
ATENDER TODOS LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE REGISTRO.  
APOYAR A LA GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO EN TODOS LOS TRABAJOS QUE ESTA LE ASIGNE.

III RELACIONES DE COMUNICACION

INTERNA : GERENTE DE ESTACIONAMIENTO.  
SUB-GERENTE DE ESTACIONAMIENTO.  
CAJEROS ( AS ).

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

EXTERNA : GERENTE DE SISTEMAS DEL CORPORATIVO,  
GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA DEL CORPORATIVO.

IV FUNCIONES PRINCIPALES

SUPERVISAR QUE SIEMPRE EL SISTEMA DE REGISTRO DE OPERACIONES SE ENCUENTRE OPERANDO EN OPTIMAS CONDICIONES.

CAPACITA AL PERSONAL DE NUEVO INGRESOS ( CAJEROS (AS) ) EN CUANTO AL MANEJO DEL SISTEMA DE REGISTRO DE OPERACIONES DEL ESTACIONAMIENTO.

REALIZAR LA FACTURACION DE PENSIONES Y BOLETAJE.

REALIZAR TODOS LOS REPORTES QUE LA GERENCIA LE SOLICITE.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

E S T A C I O N A M I E N T O

CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

DESCRIPCION DE PUESTOS

PUESTO : AUXILIAR DE VALORES.

CLAVE : AUXADVO

CONTENIDO :

- I IDENTIFICACION DEL PUESTO
- II OBJETIVO DEL PUESTO
- III RELACIONES DE COMUNICACION
- IV FUNCIONES PRINCIPALES

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

I IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO : AUXILIAR DE VALORES.

CLAVE : AUXADVO

AREA DONDE REALIZA SU TRABAJO : OFICINAS DE ADMINISTRACION  
OFICINA DE SUPERVISION Y ESTACIONAMIENTO DEL CENTRO COMERCIAL.

REPORTA A : SUB-GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO.

SUPERVISA : NINGUNO.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

II OBJETIVO DEL PUESTO

MANTENER UN ESTRICTO CONTROL DEL EFECTIVO QUE MANEJAN LOS CAJEROS Y SUPERVISORES.  
AUXILIAR AL GERENTE EN TODO LO RELACIONADO CON LO ADMINISTRATIVO.  
MANTENER INFORMADO AL SUB-GERENTE DE LAS ANOMALIAS QUE SURJAN CON EL MANEJO DE EFECTIVO.

III RELACIONES DE COMUNICACION

INTERNA : GERENTE DE ESTACIONAMIENTO.  
SUB-GERENTE DE ESTACIONAMIENTO.  
SISTEMAS DE COMPUTACION.  
SUPERVISORES  
AUDITOR DE BOLETAJE.  
CAJEROS ( AS )  
BOLETEROS.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

EXTERNA : NINGUNA.

IV FUNCIONES PRINCIPALES

REALIZACION DE LOS CORTES GENERALES DE CAJAS.  
AUXILIAR AL SUB-GERENTE EN LA SUPERVISION DEL CONTROL DE BOLETAJE.  
REVISION DEL COBRO DE BOLETAJE POR PRUEBAS SELECTIVAS.  
REVISAR LOS CORTES QUE LOS SUPERVISORES REALIZAN A LOS CAJEROS ( AS ).

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
ESTACIONAMIENTO  
CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

EXTERNA : GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA DEL CORPORATIVO.

IV FUNCIONES PRINCIPALES

REALIZAR EL CONTROL DE BOLETAJE ( EXPEDICION Y RECOLECCION ).  
REVISAR QUE LOS BOLETOS ESTEN DEVIDAMENTE BIEN COBRADOS.  
REVISAR QUE LAS FIRMAS DE CORTECIAS SEAN LAS AUTORIZADAS POR LA GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO.  
REALIZAR CONCILIACIONES DE REGISTRO DE OPERACIONES EN CAJAS VS. LOS BOLETOS RECOLECTADOS.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

**II OBJETIVO DEL PUESTO**

SUPERVISAR A CAJEROS ( AS ) EN CUANTO AL REGISTRO DE OPERACIONES EN EL SISTEMA Y CODRO DE BOLETOS.

LLEVAR EL CONTROL DE REGISTRO DE OPERACIONES DEL ESTACIONAMIENTO.

MANTENER INFORMADO AL SUB-GERENTE SOBRE LA OPERACION DE EFECTIVO Y BOLETAJE.

**III RELACIONES DE COMUNICACION**

**INTERNA :** SUB-GERENTE DE ESTACIONAMIENTO.  
SUPERVISOR DE EQUIPO DE ESTACIONAMIENTO.  
CAJEROS ( AS ).  
BOLETEROS.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

I IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO : SUPERVISOR DE EQUIPO DE ESTACIONAMIENTO.

CLAVE : SUPEQU

AREA DONDE REALIZA SU TRABAJO : OFICINAS DE SUPERVISION  
Y ESTACIONAMIENTO DEL CENTRO COMERCIAL.

REPORTA A : SUB-GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO.

SUPERVISA : OPERADOR DE TRAFICO.  
BANDEREROS.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

E S T A C I O N A M I E N T O

CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

DESCRIPCION DE PUESTOS

PUESTO : CAJEROS ( AS )

CLAVE : CAJA

CONTENIDO :

I IDENTIFICACION DEL PUESTO

II OBJETIVO DEL PUESTO

III RELACIONES DE COMUNICACION

IV FUNCIONES PRINCIPALES

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

II OBJETIVO DEL PUESTO

REALIZAR LOS CORROS A LOS CLIENTES EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.  
BRINDAR UN SERVICIO A LOS CLIENTES DE MANERA EXCLIVA.  
ORIENTAR A LOS CLIENTES SOBRE SISTEMA DE CORRO DE ESTACIONAMIENTO ( CON SELLO ).

III RELACIONES DE COMUNICACION

INTERNA : SUB-GERENTE DE ESTACIONAMIENTO.  
SUPERVISORES DE ESTACIONAMIENTO.  
SISTEMAS DE COMPUTACION.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

II OBJETIVO DEL PUESTO

COORDINAR A LOS BANDEREROS PARA LA ENTRADA Y SALIDA DE VEHICULOS DEL ESTACIONAMIENTO.  
VIGILAR QUE NO SE HAGAN AGLOMERACIONES DE VEHICULOS DENTRO Y FUERA DEL ESTACIONAMIENTO DEL CENTRO COMERCIAL.  
VIGILAR LA AREAS DE OCUPACION DEL ESTACIONAMIENTO.

III RELACIONES DE COMUNICACION

INTERNA : SUB-GERENTE DE ESTACIONAMIENTO.  
SUPERVISORES.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

E S T A C I O N A M I E N T O

CENTRO COMERCIAL GALERIAS

ANALISIS DE PUESTOS

I IDENTIFICACION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO : BANDEREROS DE ESTACIONAMIENTO.

CLAVE : BANDERA

AREA DONDE REALIZA SU TRABAJO : ESTACIONAMIENTO DEL  
CENTRO COMERCIAL.

REPORTA A : OPERADOR DE TRAFICO.

SUPERVISA : NINGUNA.

PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
E S T A C I O N A M I E N T O  
C E N T R O C O M E R C I A L G A L E R I A S

ANALISIS DE PUESTOS

EXTERNA : CLIENTES.

III DIAGRAMAS DE FLUJO

IV FUNCIONES PRINCIPALES

ORIENTAR AL CLIENTE SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ESTACIONAMIENTO.

DIRIGIR AL CLIENTE SOBRE LOS ACCESOS AL ESTACIONAMIENTO QUE DEBERAN DE UTILIZAR.

EVITAR QUE SE HAGAN AGLOMERACIONES DE VEHICULOS EN LAS ENTRADAS Y SALIDAS DEL ESTACIONAMIENTO.

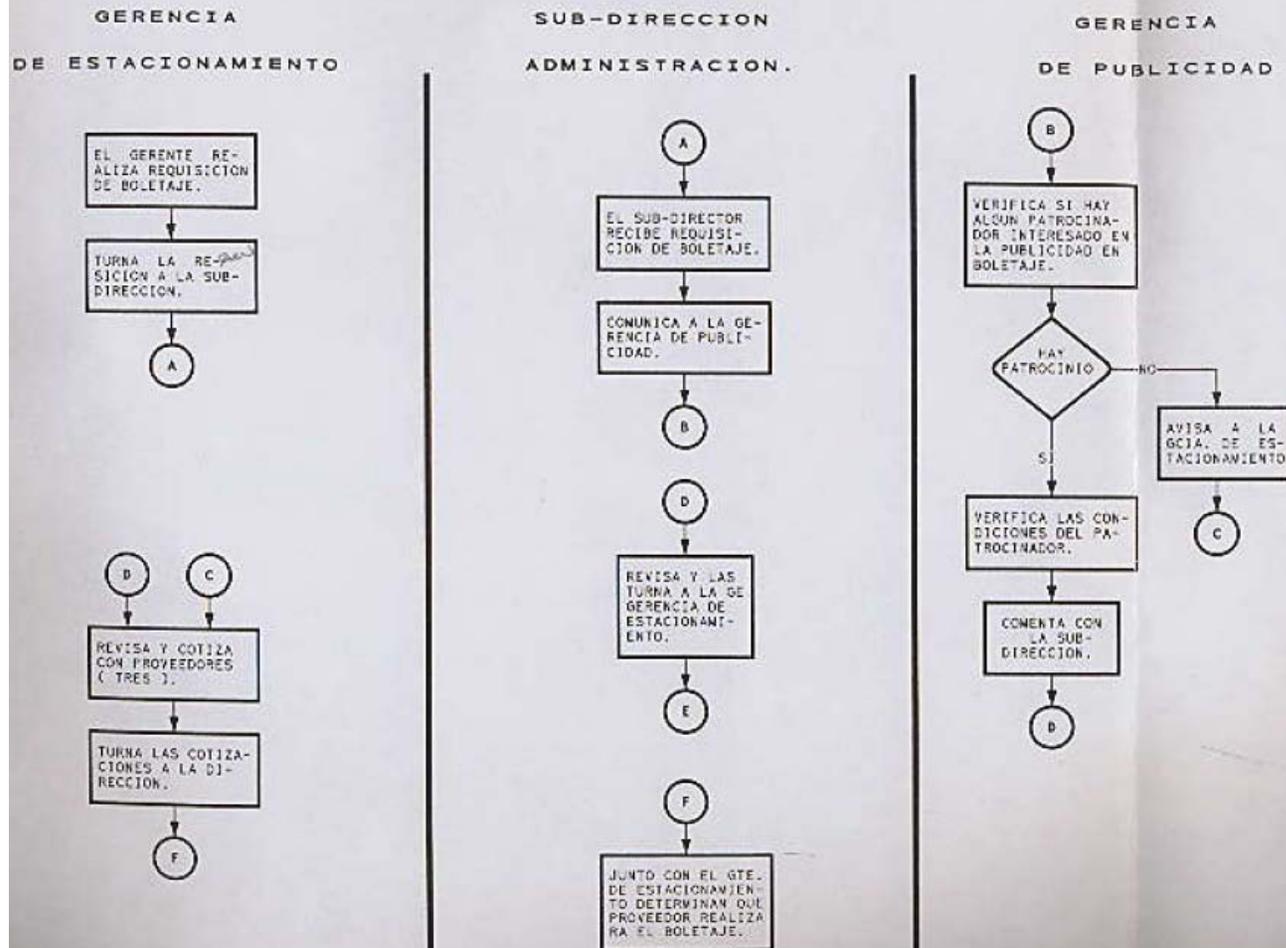


PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

IMPRESION DE BOLETAJE



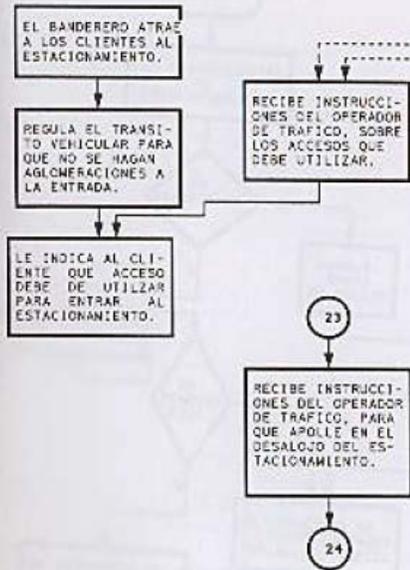
PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

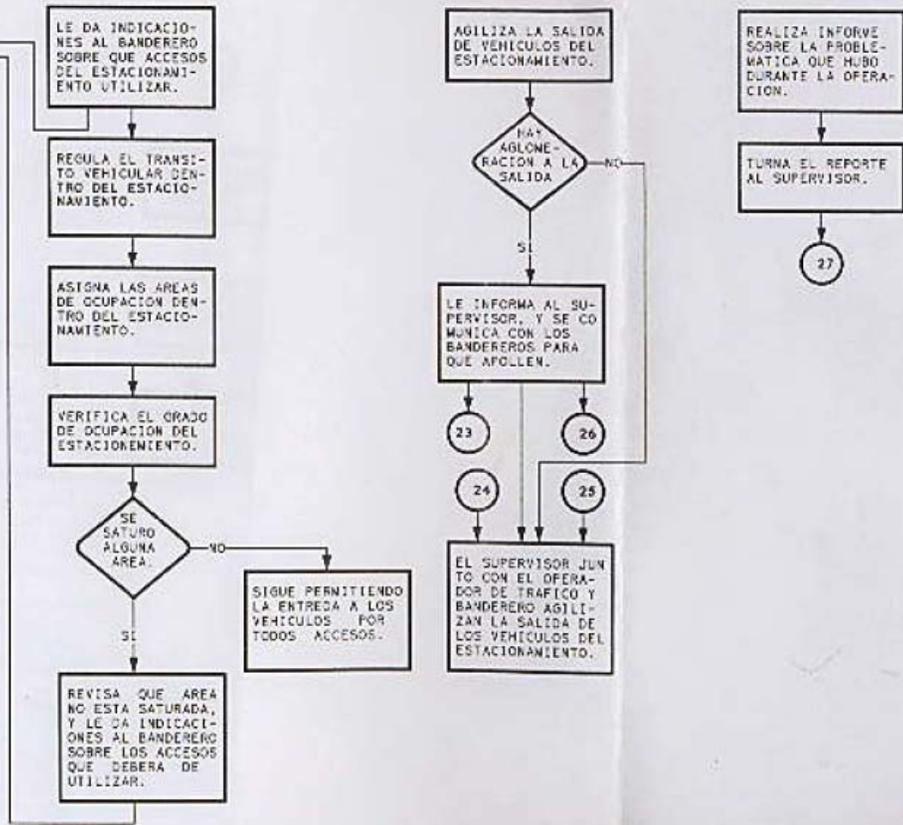
DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

BANDEREROS Y OPERADORES DE TRAFICO

BANDEREROS

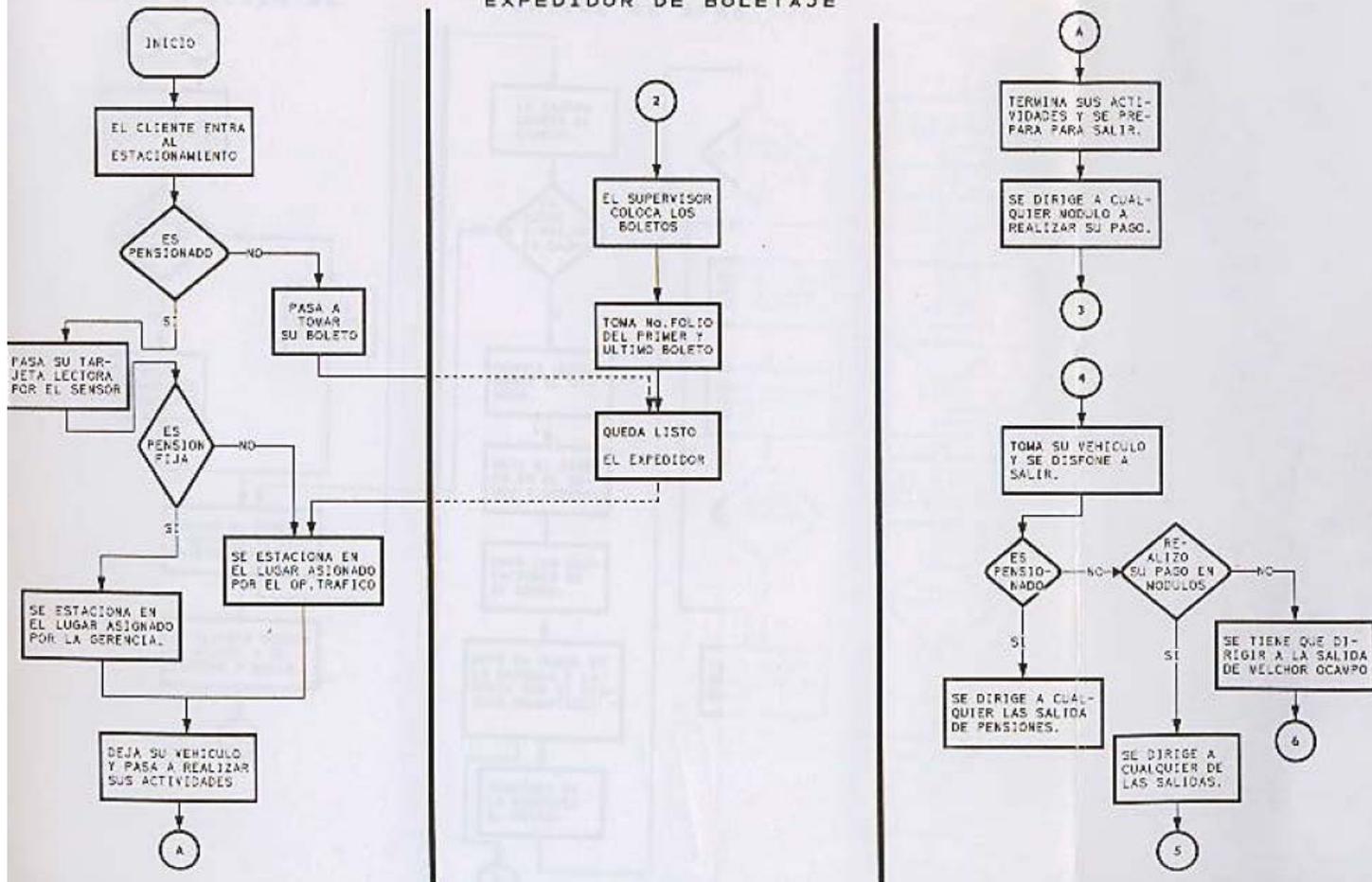


OPERADORES DE TRAFICO



PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.  
 ESTACIONAMIENTO  
 DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION  
C L I E N T E S

EXPEDIDOR DE BOLETAJE



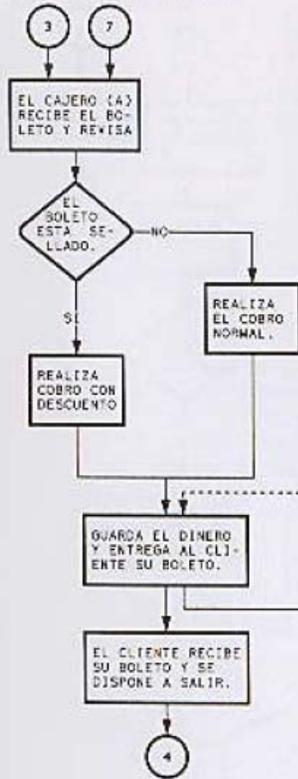
PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

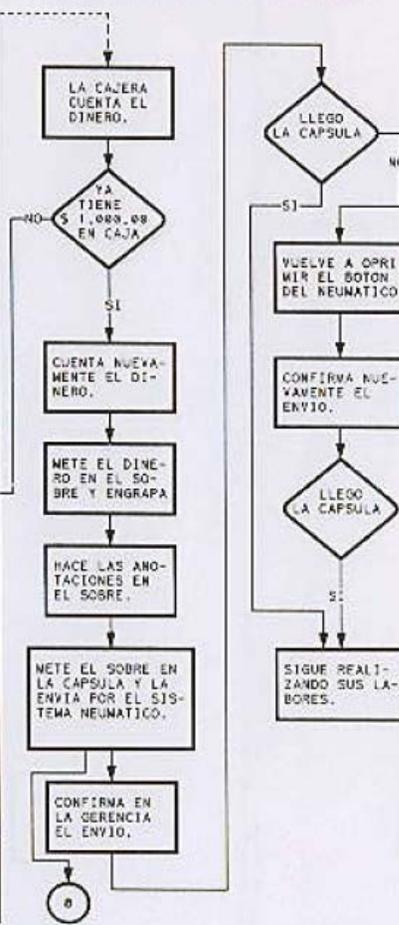
DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

MODULOS DE PRE-PAGO

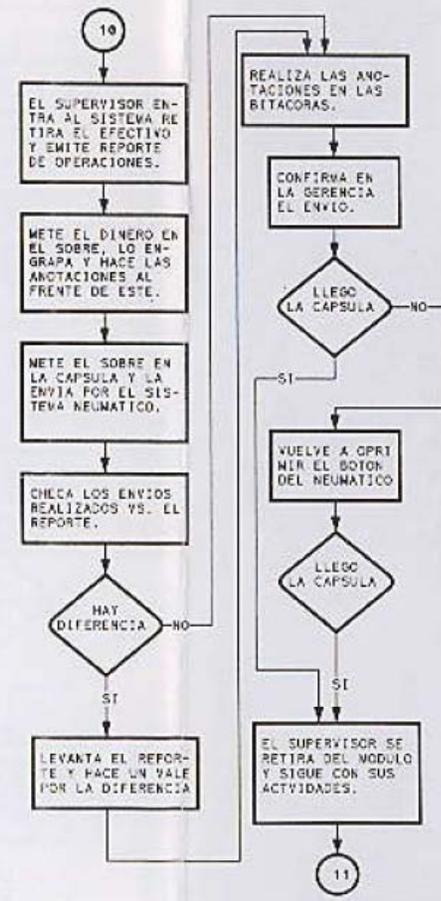
**COBRO A CLIENTES**



**ENVIOS DE EFECTIVO**



**CORTES DE EFECTIVO**



PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

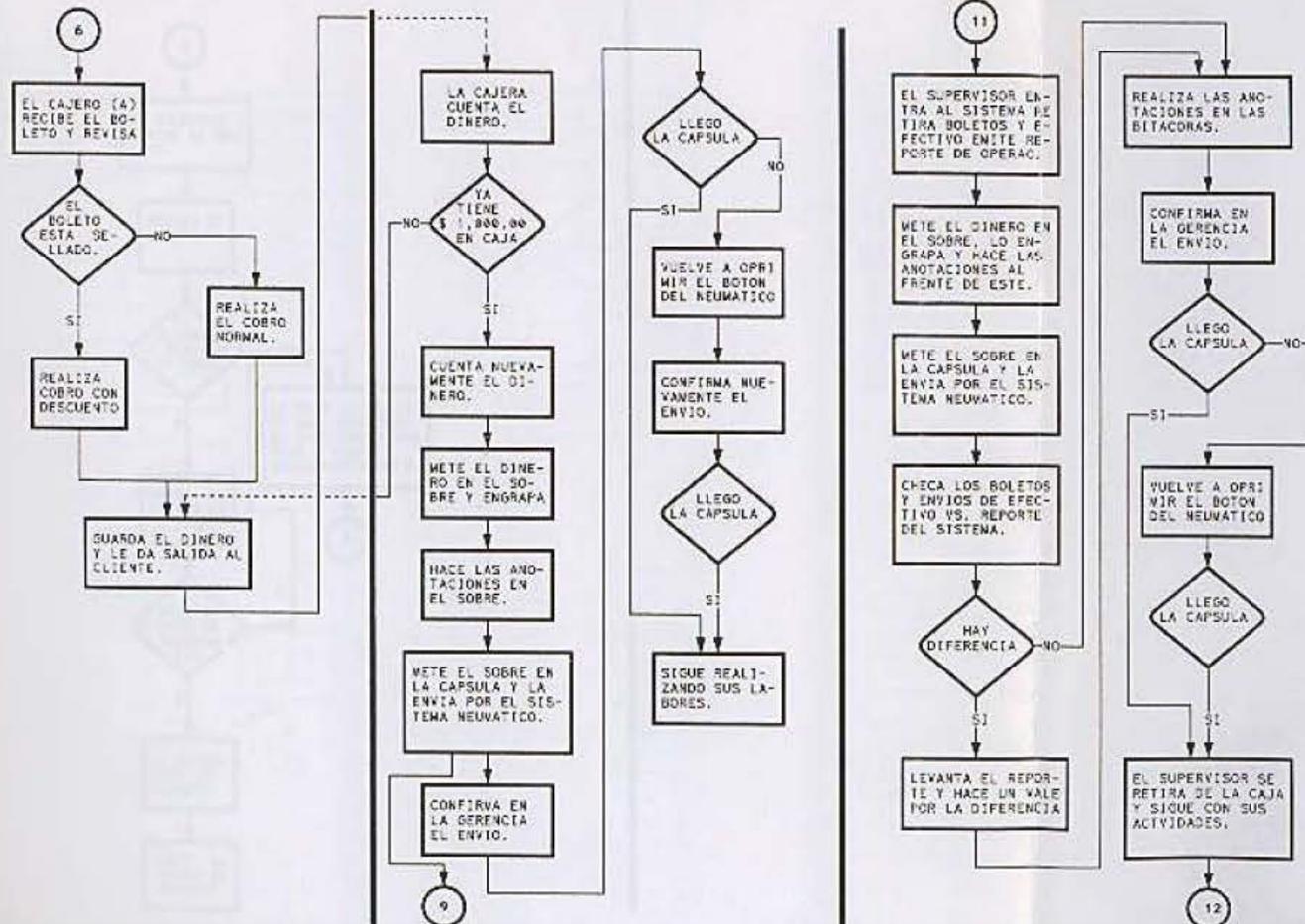
DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

CAJA MELCHOR OCAMPO

COBRO A CLIENTES

ENVIOS DE EFECTIVO

CORTES DE EFECTIVO



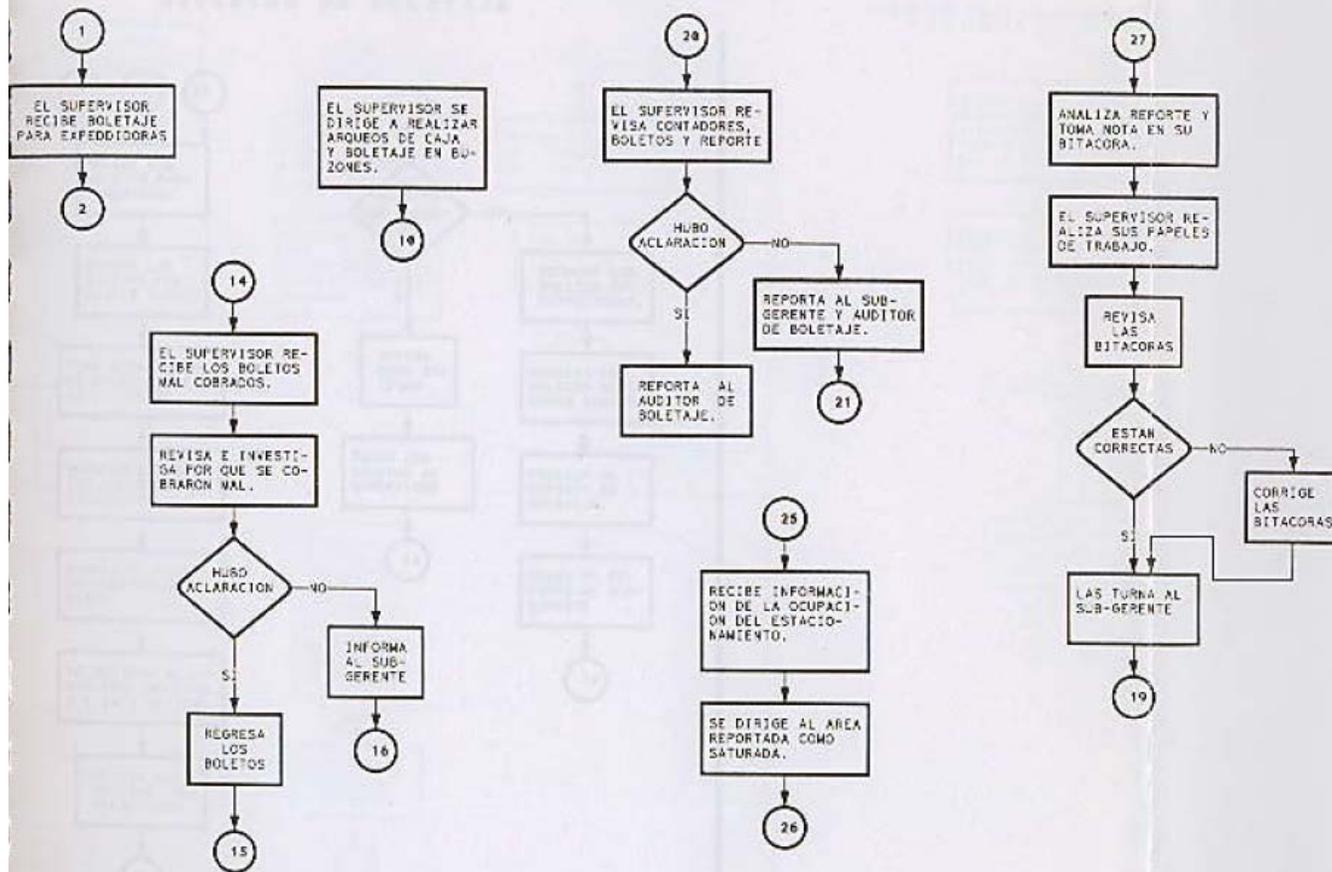


PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

SUPERVISION



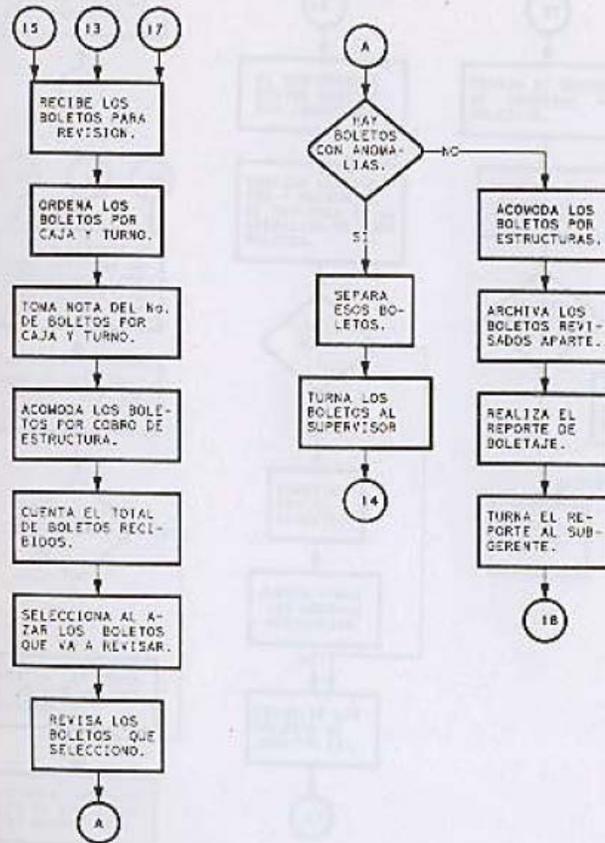
PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

AUDITORIA DE BOLETAJE

REVISION DE BOLETAJE



REVISION DE OPERACIONES DEL SISTEMA VS. BOLETAJE



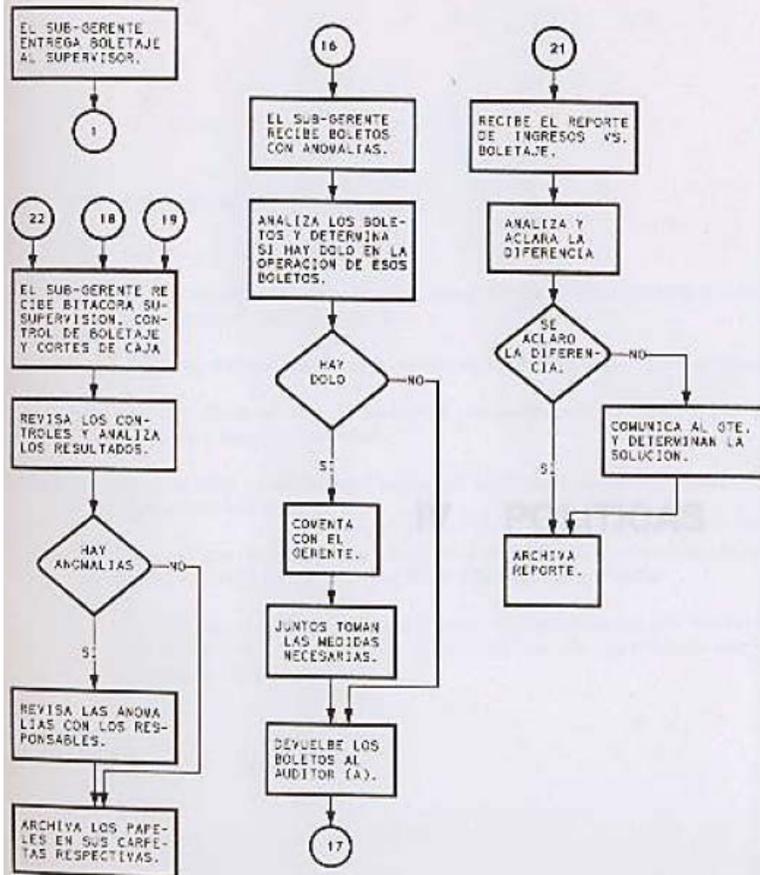
PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

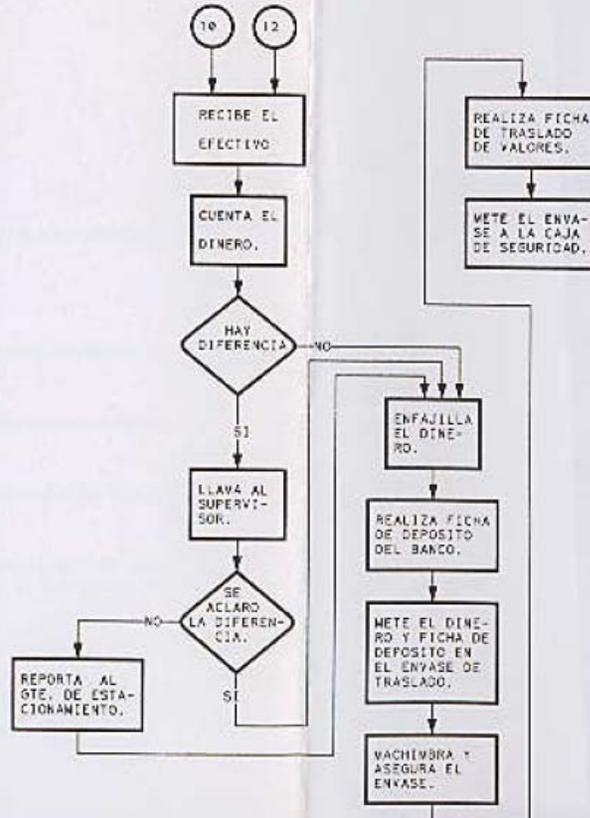
DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

SUB-GERENCIA

REVISION DE CONTROLES



RECEPCION DE EFECTIVO Y CORTE DE CAJA GENERAL



PROMOCION URBANA, S. A. DE C. V.

ESTACIONAMIENTO

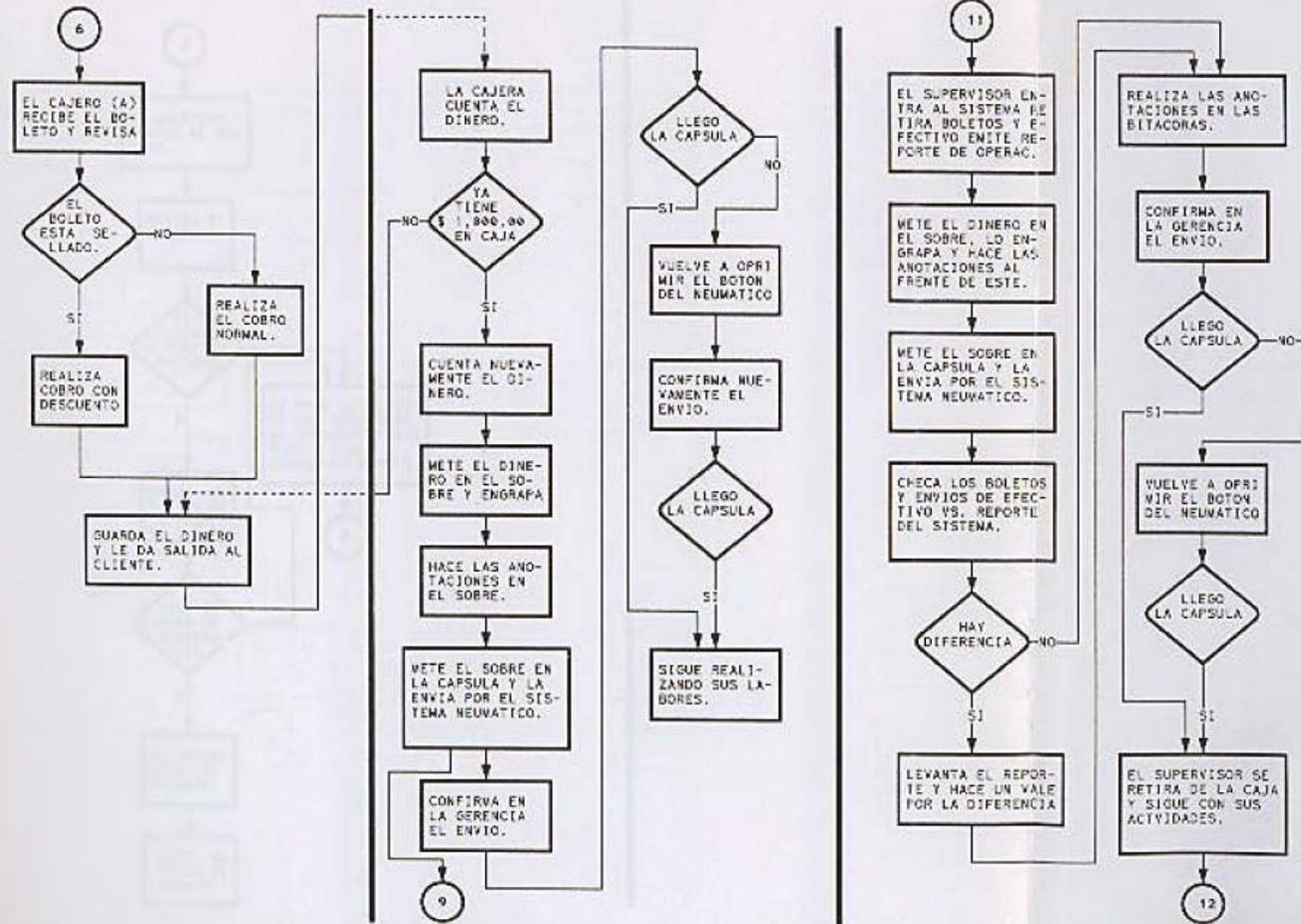
DIAGRAMAS DE FLUJO DE OPERACION

CAJA MELCHOR OCAMPO

COBRO A CLIENTES

ENVIOS DE EFECTIVO

CORTES DE EFECTIVO



**PROMOCIÓN URBANA, S. A. DE C. V.  
ESTACIONAMIENTO  
PROCEDIMIENTOS**

**I N D I C E**

- I.- CONTROL DE BOLETAJE.**
- II.- RETIROS PARCIALES DE CAJA ( M. O. ) Y MÓDULOS DE PRE-PAGO**
- III.- CORTES PARCIALES EN CAJA ( M. O. ) Y MÓDULOS DE PRE-PAGO.**
- IV.- CORTES FINALES EN CAJA ( M. O. ) Y MÓDULOS DE PRE-PAGO**
- V.- CONTROL DE BOLETAJE EXPEDIDO**
- VI.- CORTES PARCIALES Y FINALES DE BOLETAJE EN BUZONES**
- VII.- AUDITORIA DE BOLETAJE**
- VIII.- DEPÓSITOS EN CAJA DE SEGURIDAD ( TÓMBOLA ).**
- IX.- CORTES DE CAJA EN LA GERENCIA DE ESTACIONAMIENTO.**
- X.- ENTREGA DE DINERO A EMPRESA DE SEGURIDAD.**
- XI.- FACTURACIÓN DE BOLETAJE.**
- XII.- CONTROL DE PENSIONES.**
- XIII.- FACTURACIÓN DE PENSIONES.**
- XIV.- COBRANZA**
- XV.- CONTROL DE PENSIONES A EMPRESAS AUTOMOTRICES.**

## **V.- CONTROL DE BOLETAJE EXPEDIDO**

- 1.- El supervisor al iniciar sus actividades deberá de tomar el número de folio del último boleto que se encuentre en las expendedoras, así como el contador de las barreras de entrada al estacionamiento, y los contadores de las pensiones ( BARRERAS DE ENTRADA DE PENSIONADOS ), esto mismo ara al final de su jornada de trabajo y los anotara en su bitácora, con la finalidad de que por diferencia de folios se determine el numero de boletos que se expidieron durante el turno.
- 2.- Una vez que se determino el número de boletos que se expidieron, deberá de ser igual al número de veces que la barrera se levanto para dar entrada a vehículos.
- 3.- En caso de que haya diferencia ( FALTANTE DE BOLETOS ), es decir que el numero de veces que se levanto la barrera para permitir la entrada a vehículos es menor que el total de boletos expedidos, en este caso los boletos faltantes deberán de estar cancelados, ya que pudo haber existido alguna falla en la expeditora.

ESTE CONTROL SE LLEVARA CON LA FINALIDAD DE EVITAR PERDIDAS DE BOLETOS SIN USAR, QUE PUEDAN SER CANJEADOS POR BOLETOS CAROS Y SE TENGA UN MEJOR CONTROL DEL BOLETAJE EN CIRCULACIÓN.

ESTO SE DEBERÁ DE REALIZAR EN TODOS LOS TURNOS Y ACCESOS AL ESTACIONAMIENTO.

## **VI- CORTES PARCIALES Y FINALES DE BOLETAJE EN BUZONES**

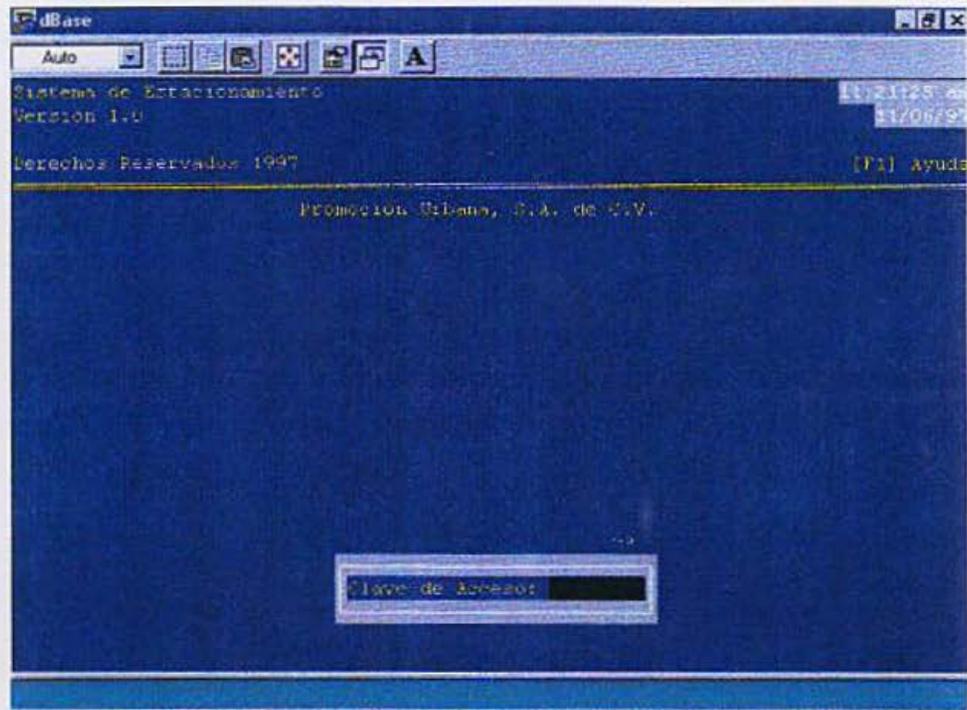
### **MELCHOR OCAMPO**

- 1.- El supervisor antes de que el boletero inicie su jornada de trabajo, tomara el numero del contador de las barreras de salida correspondientes al buzón , para que con este número el boletero empiece sus labores, esto servirá para que cuando termine su turno con el número de contador final por diferencia se determine el número de boletos que deberá de entregar.
- 2.- El boletero para darle salida del estacionamientos a los automóviles, deberá de revisar los siguiente :
  - a ) Revisara que los clientes hayan realizado su pago en alguno de los módulos de pre-pago.
  - b ) Si el cliente no ha realizado su pago, le boletero dará indicaciones de que estacione su automóvil y pase a pagar al modulo mas cercano, o que salga por la salida de melchor ocampo, ya que en esta salida si puede realizar su pago al salir del estacionamiento.

## Manual del usuario del Sistema de Cobro para el Estacionamiento del Centro Comercial Plaza Galerías

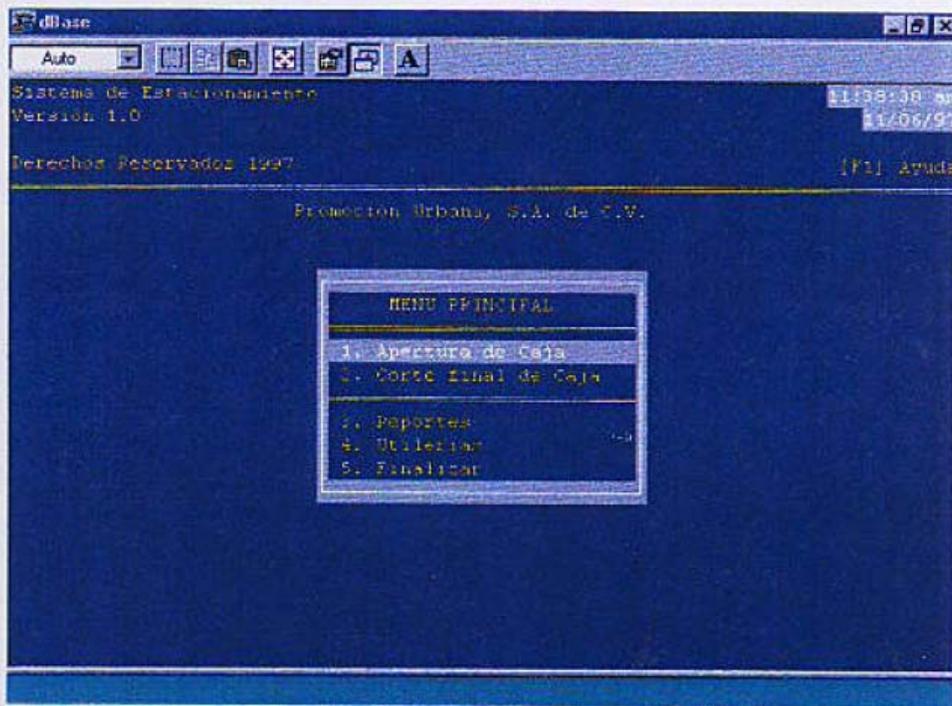
Pantalla de entrada.- Solicita la clave de acceso, siendo esta cualquiera que halla sido dada de alta previamente en el menú de Personal (Master, Supervisor, Cajeros). Permite solo tres intentos de entrada de lo contrario el sistema se cerrara automáticamente.

Desde esta pantalla se puede utilizar el menú de ayuda oprimiendo la tecla F1.



El Menú principal consta de dos partes distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Apertura de caja: esta opción siempre deberá realizarse en primer lugar, antes de entrar a la opción 2 y se realizara cada vez que se comience un turno, se haga un cambio de cajero y en caso de una falla o interrupción eléctrica.
- 2.- Corte final de caja: Emite el reporte final de caja concentrado de los cajeros, tiempo y turno que estuvieron laborando.
- 3.- Reportes.- Aquí se generan los reportes y estadísticas de los datos acumulados por rango de fechas y solo puede ser accesado con la clave Master.
- 4.- Utilerias.- Se realizan los movimientos de personal, locales y tarifas, y solo puede ser accesado con la clave Master.
- 5.- Finalizar.- Cierre total del sistema.



### **3.-RECOMENDACIONES**

- 3.1.- En relación al proyecto consideramos que todas las empresas sin importar su giro, deben de contar con documentación de apoyo para mantener un adecuado control de las funciones que en ella se desarrollan.
- 3.2.- Contar con expertos que diseñen, elaboren e implanten los manuales administrativos.
- 3.3.- Comprometer a los empresarios y altos directivos para que este tipo de proyectos se realicen con éxito.
- 3.4.- Un punto muy importante, es demostrar a los empresarios la necesidad y sobre todo las bondades que nos ofrecen los manuales administrativos.
- 3.5.- Por lo que respecta al formato de titulación por medio de la experiencia laboral recomendamos que se informe y se promueva entre nuestros compañeros pasantes para que concluyan sus estudios en su totalidad y que se adecuen procedimientos que agilicen y orienten a nosotros los pasantes para que nos eviten dar vueltas demás.

## CONCLUSIONES

En mi carácter de auditor interno y por los resultados que arrojaban las revisiones que se practicaban al área de estacionamiento, se vio la necesidad de realizar un estudio de implementar un control de efectivo de los ingresos que generaba el área de estacionamiento.

Una de las prioridades que se busco, fue la de tratar de que el personal que maneja efectivo tuviera un estricto control y supervisión del manejo del mismo.

Se hizo sobre la base de los equipos de estacionamientos con los que tenia la empresa, los cuales no eran los idóneos, ya que la empresa no contaba con los suficientes fondos para adquirir un equipo de estacionamiento sistematizado con el cual se tuviera un estricto control del efectivo, así como del control vehicular de ocupación.

Cuando realice el manual de políticas y procedimientos del área de estacionamientos en el centro comercial galerías, se hizo con la finalidad de controlar el efectivo, ya que no se tenia un control de efectivo que fuera confiable y ésto es indispensable, ya que el manejo de efectivo siempre requiere de un buen control y supervisión del personal que lo maneja.

En mi carácter de auditor interno empecé a realizar el sistema, tomando como base el conocimiento que tenia de la operación del estacionamiento y el equipo con el que se contaba.

Finalmente se trato de optimizar el equipo con el que se contaba mediante un sistema de control, tanto del personal que opera el estacionamiento, como el personal del área administrativa.

Este manual se realizo con el apoyo del sub-gerente del área, ya que esta persona conocía más sobre la operación y con las ideas de ambos es como se llevo al manual que se esta presentando.

Al contar con manuales de apoyo administrativo, éstos nos servirán de fundamento para todas las acciones que realizan las organizaciones y en todas sus áreas, ya que estando debidamente documentadas, sabemos que funciones desempeña cada puesto, sabemos a quien reportarle directamente; establecemos tramos de control más eficientes, evitamos fricciones entre el personal, se facilita la inducción al nuevo personal, sirve de apoyo para la capacitación del personal. Por su carácter de informativo, sirve de base para la tan compleja toma de decisiones.

Podríamos emitir más aspectos, pero consideramos que los antes comentados son los de mayor importancia y que si seria conveniente para todas las organizaciones sin importar su tamaño o su giro, que habiliten para su funcionamiento los manuales administrativos, los cuales les sirven de herramienta para el desempeño de sus funciones.