



**Universidad Nacional Autónoma de México**

---

Facultad de Estudios Superiores Aragón

**LA EMPRESA Y LA ELABORACIÓN DE SUS  
FORMATOS INTERNOS**

**T E S I S**

Para obtener el título de:

Ingeniero Mecánico Electricista

P r e s e n t a n:

Luis Alberto Ramírez Cordero      y  
Luis Enrique Ramírez Cordero.

A s e s o r:

Federique Jáuregui Renaud.



México

2006



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

# AGRADECIMIENTOS

Gracias a dios por la familia que tengo.

A mis padres que me dieron la vida y apoyo.

A mis hermanos, tíos, primos y amigos  
por el aliento e impulso para iniciar  
y concluir este trabajo.

A todos mis maestros que han influido  
en mi formación y educación.

Luis Alberto Ramirez Cordero.

Agradezco infinitamente a DIOS por mi salud y sus bendiciones y muy en especial:

**A ti Mamá,** que me diste la vida.

Gracias por tu amor, apoyo, comprensión valor y perseverancia, por cuidarme y educarme por hacer de mi una buena persona.

Si alguna vez no estuvo en mi entenderte y comprenderte hoy día lo hago porque mis hijos me han ayudado a lograrlo.

“QUE BUENO QUE ME TOCO UNA MAMÁ COMO TU”

**A ti Papá,** que me enseñaste las cosas buenas de la vida.

Gracias por tu amor, cariño y comprensión en las buenas y en las malas.

“COMO PADRE HAS SIDO EL MEJOR GRACIAS POR TODO”

**A ti Luis G. Ramírez Cordero.** Por ser el mejor amigo, confidente e incondicional.

Mil gracias por ser mi segundo padre, por creer en mi, por comprenderme, por ayudarme, por estar cuando mas te necesito.

“SI NO HUBIERA SIDO POR TU APOYO NO ACABO MI CARRERA”  
“ERES PARTE DE ESTE SUEÑO Y DE ESTE LOGRO”  
TE AMO Y TE RESPETO... GRACIAS.

**A ti Perla Abigail San Juan Medina.** por aceptarme como tu esposo y padre de nuestros hijos.

Gracias por impulsarme de mil formas para lograr terminar la carrera eres lo mejor que tengo, soy muy feliz a tu lado te amo, te quiero y te admiro, el triunfo también es tuyo.

“GRACIAS POR EXISTIR Y SER PARTE DE MIS SUEÑOS”

**A ustedes Paola Emiliano e Isabela.** Les dedico todos mis triunfos y muy en especial la culminación de mi carrera, bendito dios que me los presto para amarlos protegerlos y disfrutarlos los amo.

“SON EL MEJOR TESORO DEL MUNDO”

**A Juan y a Beto mis carnalitos.** Saben que el amor y su apoyo nos mantiene unidos como familia sobre cualquier adversidad.

“GRACIAS POR EL APOYO INCONDICIONAL”

**A María de los Ángeles García. Garay. (q.e.p.d)** Por creer en mi sueño y por las infinitas muestras de tu cariño, sabes que siempre estarás en mi pensamiento.

“GRACIAS POR TU CARIÑO Y AMISTAD”

**A toda mi familia abuelas, tías, tíos, primos.** Que siempre me manifestaron su interés me dijeron “échale ganas” “tú puedes” claro que pude y gracias por sus consejos y sus muchas palabras de aliento

“GRACIAS TÍA LAURA POR SABER ESCUCHARME Y POR DARME ALBERGUE EN TU CORAZÓN”

**A todos mis Amigos** que me demostraron su apoyo en los momentos difíciles de mi vida, gracias V. Hugo Ramírez Morales, Julio C. San Juan Medina, Maleante, Gerardo Mata Castro (q.e.p.d)., Ángel Díaz, Marco A. San Juan Medina.

**A la “UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO”** en particular a la todos mis maestros, sinodales y compañeros ya que sin su apoyo no hubiera alcanzado la meta y en especial a la “**F.E.S. ARAGÓN**” por otorgarme un lugar en sus aulas y por permitirme obtener una ingeniería a través de una formación integral.

**¡¡A TODOS USTEDES MUCHAS GRACIAS!!**

**Luis Enrique Ramírez Cordero.**

# ÍNDICE GENERAL

# **INTRODUCCIÓN**

 1

## **CAPÍTULO I**

 4

### **LA EMPRESA.**

#### **1.1 DIFERENTES CONCEPTOS DE EMPRESA.**

1.1.1 CONCEPTOS DE EMPRESA (DERECHO MERCANTIL).

1.1.2 LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA SON:

#### **1.2 HITOS HISTÓRICOS EN LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS.**

1.2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

1.2.1.1 LA ESCUELA CLÁSICA: SIGLOS XIX-XX.

1.2.1.2 LA MATRIZ DE LA ADMINISTRACIÓN.

1.2.1.3 LA ORGANIZACIÓN BUROCRÁTICA.

1.2.1.4 TEORÍAS DE TRANSICIÓN EL FACTOR HUMANO.

1.2.1.5 LA ORGANIZACIÓN Y EL SISTEMA.

1.2.1.6 TEORÍAS SOBRE LA GESTIÓN EN LA EMPRESA ACTUAL.

#### **1.3 NIVELES DE ORGANIZACIÓN Y MANDO DE LA EMPRESA.**

1.3.1 ALTA DIRECCIÓN.

1.3.2 MANDOS MEDIOS.

1.3.3 MANDOS OPERATIVOS.

#### **1.4 ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA.**

1) BIENES MATERIALES.

2) HOMBRES.

3) SISTEMAS.

1.4.1 LA UNIDAD EMPRESARIAL Y SUS DISTINTOS ASPECTOS.

A) ASPECTO ECONÓMICO.

B) ASPECTO JURÍDICO.

C) ASPECTO ADMINISTRATIVO.

D) UNIDAD SOCIOLÓGICA.

E) MIRADA DE CONJUNTO.

1.4.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA.

#### **1.5 ASPECTOS LEGALES, FISCALES Y LABORALES DE LA EMPRESA.**

1.5.1 ASPECTOS LEGALES.

1.5.2 ASPECTOS FISCALES.

1.5.3 ASPECTOS LABORALES.

1.5.4 P y MES (PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS).

#### **1.6 CREANDO UNA EMPRESA EN MÉXICO.**

1.6.1 SOCIEDAD ANÓNIMA (S.A.).

1.6.2 SOCIEDAD CIVIL (S.C.).

1.6.3 SOCIEDAD EN NOMBRE COLECTIVO.

1.6.4 SOCIEDAD EN COMANDITA SIMPLE.

- 1.6.5 SOCIEDAD COMANDITARIA.
- 1.6.6 SOCIEDAD EN RESPONSABILIDAD LIMITADA.
- 1.6.7 SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES.
- 1.6.8 SOCIEDAD COOPERATIVA.

## **1.7 LOS FINES DE LA EMPRESA.**

- 1.7.1 LA EMPRESA PRIVADA.
- 1.7.2 LA EMPRESA PÚBLICA.
- 1.7.3 FINALIDADES SUBJETIVAS DEL EMPRESARIO.

# **CAPÍTULO II**

33

## **2. CREACIÓN Y DISEÑO DE FORMATOS.**

### **2.1 CONCEPTOS Y TIPOS DE FORMATO.**

- 2.1.1 DIFERENTES CONCEPTOS DE FORMATO.
- 2.1.2 TIPOS DE FORMATOS.

### **2.2 CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO DE LOS FORMATOS.**

- 2.2.1 FORMATOS EN PAPEL.
- 2.2.2 FORMATOS DE DILIGENCIAMIENTO ELECTRÓNICO.
- 2.2.3 POSIBILIDADES DE ACCIÓN DE LOS FORMATOS.

### **2.3 ANÁLISIS DEL DISEÑO.**

- 2.3.1 PROPÓSITO.
- 2.3.2 NECESIDAD.
- 2.3.3 TEXTO.
- 2.3.4 DISEÑO.
- 2.3.5 ESPECIFICACIONES.

# **CAPÍTULO III**

47

## **3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS FORMATOS.**

### **3.1 APLICACIONES Y NECESIDADES.**

- 3.1.1 DISEÑO DE LA FORMA.

### **3.2 HOJAS DE PROCESO Y VALORACIÓN.**

- 3.2.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO.
- 3.2.2 COMO HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD.
- 3.2.3 HOJAS DE INSPECCIÓN.
- 3.2.4 DIAGRAMA DE PARETO.

### **3.3 EL CICLO DEL DISEÑO.**

- 3.3.1 MEJORAMIENTO DEL DISEÑO.
  - 3.3.2 GRÁFICA. "EL CICLO DEL DISEÑO".
  - 3.3.3 LA SUPERVISIÓN.
  - 3.3.4 ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO.
  - 3.3.5 RESISTENCIA AL CAMBIO.
  - 3.3.6 CAUSAS BÁSICAS DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO.
-

## **CAPÍTULO IV**

61

### **4. CASO PRACTICO.**

#### **4.1 INTRODUCCIÓN.**

- 4.1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.
- 4.1.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.
- 4.1.3 OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.
- 4.1.4 REFERENCIAS.
- 4.1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

#### **4.2 PROCEDIMIENTO DE LA CALIDAD. ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.**

- 1. OBJETIVO.
- 2. ALCANCE.
- 3. REFERENCIAS.
- 4. DEFINICIONES.
  - 4.1 FORMATO.
  - 4.2 PROCEDIMIENTO.
  - 4.3 INSTRUCTIVO.
  - 4.4 INFORMACIÓN.
  - 4.5 DOCUMENTO
  - 4.6 ESPECIFICACIÓN.
  - 4.7 COPIA CONTROLADA.
  - 4.8. COPIA NO CONTROLADA.
- 5. RESPONSABILIDADES.
  - 5.1. DE LOS DIRECTORES.
  - 5.3. DE TODO EL PERSONAL DE HERMANOS RAMÍREZ S.A. DE C.V.
- 6. DESARROLLO.
  - 6.1 ELABORACIÓN DE FORMATOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS.
  - 6.2 FORMATO A UTILIZAR.
  - 6.3. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.
  - 6.4 ESQUEMA DE DESARROLLO DE LAS SECCIONES.
  - 6.5 ESTRUCTURA GENERAL DE PROCEDIMIENTOS.
  - 6.6 REQUISITOS PARA ELABORAR UN FORMATO.
  - 6.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE LA CALIDAD.
  - 6.8. REVISIÓN Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS.
  - 6.9 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.
- 7. ANEXOS.
- 8. DISTRIBUCIÓN.

#### **4.3 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN GENERAL.**

- 4.3.1 FORMATO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS.
  - 4.3.2 FORMATO ÍNDICE DE FORMATOS.
  - 4.3.3 CONTROL MAESTRO DE DOCUMENTOS.
  - 4.3.4 SOLICITUD DE EMISIÓN, REVISIÓN O CAMBIO DE DOCUMENTOS.
  - 4.3.5 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.
  - 4.3.6 MEMORANDUM.
  - 4.3.7 LISTA DE MATERIALES.
-

**4.4 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.**

- 4.4.1 REQUISICIÓN DE PERSONAL.
- 4.4.2 SOLICITUD DE EMPLEO.
- 4.4.3 REPORTE DE ENTREVISTA.
- 4.4.4 ESTUDIO SOCIO-ECONÓMICO.
- 4.4.5 CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.
- 4.4.6 SOLICITUD DE CAPACITACIÓN.
- 4.4.7 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.
- 4.4.8 CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL.
- 4.4.9 SOLICITUD DE PERMISO.

**4.5 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS.**

- 4.5.1 REPORTE DE VENTA.
- 4.5.2 COTIZACIÓN A CLIENTE

**4.6 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.**

- 4.6.1 COTIZACIÓN DE COMPRAS.
- 4.6.2 FACTURA.
- 4.6.3 REQUISICIÓN DE COMPRA.
- 4.6.4 ORDEN DE COMPRA.

**4.7 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE PRODUCCIÓN.**

- 4.7.1 ORDEN DE TRABAJO.
- 4.7.2 REPORTE DE PRODUCCIÓN.
- 4.7.3 INGRESO AL ALMACÉN.

**4.8 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE MATERIA PRIMA.**

- 4.8.1 RECIBO DE MATERIAL.
- 4.8.2 ENTRADA DE ALMACÉN.
- 4.8.3 TARJETA DE IDENTIFICACION.

**4.9 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO Y DISTRIBUCIÓN.**

- 4.9.1 SALIDA DE MATERIAL.
- 4.9.2 TARJETA DE IDENTIFICACIÓN ENTRADA VS SALIDA.
- 4.9.3 RELACIÓN DIARIA DE LA SALIDA DE MATERIAL.
- 4.9.4 SOLICITUD DE CAMBIO FÍSICO DE MATERIAL.
- 4.9.5 DEVOLUCIÓN DE MATERIAL AL ALMACÉN.
- 4.9.6 RECIBO DE MATERIAL.

**CONCLUSIÓN.****BIBLIOGRAFÍA.****MESOGRAFÍA.****APÉNDICE A.**

# INTRODUCCIÓN

Muchas de las empresas que se desarrollan en México generan bajos niveles de ingreso y tienen un bajo potencial de crecimiento, es por esto que la mayoría de los nuevos establecimientos comerciales son motivados por la falta de oportunidades de empleo.

Todo proyecto de empresa se desarrolla en torno a una idea, que surge como consecuencia de la detección de una oportunidad de negocio.

El surgimiento de la idea para crear una empresa varía en función de las circunstancias de cada persona ó personas. Son muchos los factores que pueden llevar a una persona a inclinarse por un negocio concreto.

Con carácter general, los factores que determinan la elección de la idea son:

- ✓ Repetición de experiencias ajenas: es el efecto reflejo de los negocios nuevos que se produce frecuentemente en las épocas de expansión de la economía.
- ✓ Nuevas oportunidades de negocio en mercados poco abastecidos, de nueva creación ó con un alto porcentaje de crecimiento.
- ✓ Conocimientos técnicos sobre mercados, sectores ó negocios concretos.
- ✓ La experiencia del futuro empresario, que ha sido trabajador o directivo de otro negocio y que pretende independizarse.
- ✓ Cuando se posee un producto innovador que se estima que puede generar mercado.
- ✓ Cuando se trata de negocios o actividades de escasa complejidad que permiten a cualquier persona establecerse por cuenta propia en tal actividad.

Es así que de tal forma aplicamos nuestro conocimiento adquirido en la licenciatura y nuestra experiencia en el campo laboral para demostrar de forma objetiva:

1. Los principios y circunstancias, que a través del tiempo han influido de manera determinante en la formación de las empresas, con las condiciones administrativas que generaron un mejor control de los procesos productivos formados por los grandes industriales;
2. Como tema principal, la importancia de emplear los formatos como medio de comunicación, ya que en la empresa se genera día con día un volumen inmenso de información en su interior y para el exterior de la misma, la cual es necesario registrar de manera ordenada con el firme propósito de conocer la actividad que se está desarrollando;
3. Dar las bases para el Diseño, Desarrollo, Implementación y Modificación de los mismos en el interior de una empresa:
  - que funcionen y cumplan con las necesidades primarias de la misma,
  - que permita optimizar su control administrativo interno y externo,
  - que genere ahorro en los procesos productivos y,
  - que permita una comunicación integral entre todos y cada uno de los integrantes de la empresa; y ,
4. Por último a través de un caso práctico, mediante la creación de una **Empresa “ficticia”** denominada **“Hermanos Ramírez. SA de CV.”**, exponer ampliamente el Diseño, Desarrollo, Implantación y Seguimiento de sus **Formatos Internos.**

# CAPÍTULO I

## **LA EMPRESA**

# 1. LA EMPRESA.

## 1.1 DIFERENTES CONCEPTOS DE EMPRESA

Hoy en día todos vivimos rodeados de empresas, que son de interés por razones diferentes, ya sean de tipo productivo, por su interés financiero, relaciones contractuales, etc. Todas estas razones son las que consideran a la empresa como una realidad socio-económica a estudiar dentro del ámbito de las ciencias sociales, y en particular dentro de la economía.

En primer lugar, para estudiar el fenómeno empresarial debemos delimitar el concepto de empresa. No deben confundirse términos como "explotación" o "sociedad mercantil", con el concepto "empresa" que representa una realidad mucho más amplia.

Según las diferentes consideraciones que se dieron dentro de la literatura económica, se llega a definir la empresa desde varios puntos de vista:

- a) Como ***institución del empresario***: esta definición está ligada al concepto más antiguo de una unidad económica dirigida por un empresario, donde no hay ningún tipo de diferencia entre el propietario de la empresa y el que la dirige.
- b) Como ***unidad de beneficio***: este concepto es una variación del concepto anterior donde el único sentido de la empresa es la obtención de un excedente económico. En este sentido sólo se consideran como empresas aquellas unidades económicas que dan un superávit a los empresarios privados, quedando excluidas las empresas públicas, cooperativas, etc.
- c) Como ***explotación de producción independiente***: este concepto es aportado por E. Kosiol y supone uno de los conceptos más amplios que se le da al término empresa dentro de la literatura germana. En este caso, la empresa se caracteriza por:
  - ✓ El objetivo de cubrir la necesidad de terceros,
  - ✓ La independencia económica,
  - ✓ La necesidad de tomar decisiones empresariales.

Esto implica que la aceptación por parte de la empresa de un riesgo empresarial, por lo que quedarían excluidas como empresa las economías domésticas o los servicios públicos.

- d) Como ***unidad jurídica y financiera*** que considera únicamente aspectos parciales de la empresa como su forma jurídica o su vertiente financiera.

- e) Como **objeto de conocimiento formal de la Economía de la Empresa**, caracterizada por el criterio de beneficio y riesgo. Esta es una aportación de W. Rieger y su escuela.
- f) Como **concepto diferenciado del de explotación**: Erich Gutenberg diferencia entre los términos "explotación" y "empresa". Para este autor, la explotación presenta unas características independientes del orden económico en que se sitúe:
- ✓ Unidad que combina factores de producción,
  - ✓ Un principio de economicidad:
  - ✓ La máxima satisfacción con el mínimo coste, y,
  - ✓ Un principio de equilibrio financiero que busca un equilibrio entre las inversiones que se llevan a cabo y la forma en que éstas están financiadas.

Si además de estos componentes se dan aquellos que vienen determinados por el orden económico, aparece el concepto de empresa. Estos componentes son:

- El principio de obtención del beneficio,
- El principio de autonomía, y,
- El principio de autodeterminación o autodecisión.

g) Como **combinación de factores**: toda la actuación de la empresa lleva a la realización de una actividad de producción o de prestación de servicios. Para ello debe realizarse una combinación de los diferentes factores de producción, según Erich Gutenberg, estos se dividen en:

Factores elementales, como son el trabajo, los equipos, las materias prima y auxiliares,

Factores dispositivos, entre los que se distingue:

- ✓ El factor originario, la dirección, que decide la combinación de los factores que deben darse, cuándo y en qué condiciones, y,
- ✓ Tres factores instrumentales que son la *planificación*, la *organización* y el *control*. En cuanto a la planificación hay que diferenciar entre la planificación técnica-económica o cercana al proceso productivo y la planificación empresarial del conjunto de la empresa, que da lugar a un proceso de ordenación de objetivos a medio y largo plazo. Por su parte, la organización supone el establecimiento de unas estructuras humanas y técnicas que permitan la realización de aquello que se ha planificado. Y por último, el control consiste en guiar los hechos para que lo realizado coincida o supere a lo previsto.

## FACTORES DE PRODUCCIÓN

FACTORES DE PRODUCCIÓN	FACTORES ELEMENTALES	Materias primas y auxiliares Mano de obra Equipos	
	FACTORES DISPOSITIVOS	ORIGINARIO	Dirección
		INSTRUMENTALES	Planificación técnico-económica y empresarial Organización Control

En función de esta interpretación se puede definir la empresa como "aquella unidad que dispone de unos determinados factores de producción, los cuales se combinan por decisión del hombre, para conseguir unos productos y/o servicios que se venden"<sup>1</sup>.

- h) **Desde el punto de vista instrumental** se considera la empresa desde una perspectiva integral que la estudia como una unidad donde se mezclan no sólo fenómenos económicos, sino también otros subsistemas económico-sociales más amplios. Con esta interpretación se quiere destacar el hecho de que la empresa es un sistema social, o sea un fenómeno de la sociedad.

Se puede considerar desde este punto de vista que la empresa es un instrumento para los individuos mediante el cual, los objetivos individuales y los colectivos de todas las personas que participan en ella se ven representados dentro de los objetivos empresariales.

- i) **Como organización**, desde este punto de vista y siguiendo a Andrea Zerilli, la empresa es una suma de diferentes componentes:

- Un objeto común,
- Un conjunto de hombres y medios,
- Un esfuerzo combinado, y
- Un sistema de dependencias y relaciones que aseguren la coordinación.

Así define la empresa como un conjunto de medios humanos y materiales que se disponen para conseguir una finalidad según un esquema determinado de relaciones y dependencias entre los diferentes elementos que la componen<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Véase García Echevarría Santiago (1974): *Introducción a la economía de la empresa*, UNED, Madrid, cap. VI, pág. 5.

<sup>2</sup> Véase Zerilli, Andrea (1992): *Fundamentos de organización y dirección general*, Deusto, Bilbao, pág. 29.

- j) **Como sistema**, la empresa está formada por un conjunto de partes interrelacionadas de forma directa o indirecta para conseguir una finalidad. Esta finalidad no es más, que la obtención de unos outputs mediante un proceso de transformación de unos inputs. Asimismo, es necesario un proceso de retroalimentación para que la empresa se adapte a los cambios que se hayan producido. Esto es lo que define a la empresa como un sistema abierto.
- k) **Como concepto vinculado a un orden económico** hay que plantearse si todos los fenómenos económicos de la empresa son iguales, sea cual sea el orden económico, en el que se sitúan. Como se ha descrito anteriormente, existe una serie de componentes empresariales que son independientes al orden económico en el que se sitúa la empresa.

Los componentes son:

- El principio de combinación de factores
- El principio de economicidad, y
- El principio de equilibrio financiero.

Más existe una serie de características empresariales que vienen definidas por el orden económico, y que dan lugar a empresas diferentes. A grandes rasgos se pueden considerar dos grandes órdenes económicos:

La **economía de mercado o capitalista**, que actúa bajo los siguientes principios:

- Principio de autonomía externa en las decisiones empresariales,
- Principio de autonomía interna según el cual el empresario decide la gestión, y
- Principio de obtención de un beneficio.

La **economía dirigida de forma centralizada** (ya sean grandes multinacionales y/o economías con socialistas) en la que los fenómenos empresariales vienen determinados por:

- Principio de órgano, donde la empresa es un órgano central de planificación,
- Principio de cogestión, según el cual los diferentes grupo; reales participan en las decisiones,
- Principio de realización del plan o de la actividad fijada.

Esta diferenciación representa los dos grandes extremos en cuanto a los órdenes económicos existentes, donde sin lugar a duda, existe una serie de situaciones intermedias como pueden ser las empresas públicas, las cooperativas, empresas familiares...

De forma global se puede representar el concepto de empresa con un cuadro donde recoja todas estas características:

## EMPRESA Y ORDEN ECONÓMICO

<b>E M P R E S A</b>	
Principio de combinación de factores	
Principio de economicidad	
Principio de equilibrio financiero	
Economía de Mercado	Economía Centralizada
Principio de autogestión	Principio de congestión
Principio de autonomía externa	Principio de órgano
Principio de beneficio	Principio de cumplimiento del plan
EMPRESA CAPITALISTA	EMPRESA SOCIALISTA
	EMPRESA MULTINACIONAL
<b>E M P R E S A S   I N T E R M E D I A S</b>	
Publica Cooperativa Familiar ESALs ONGs	

### 1.1.1 CONCEPTOS DE EMPRESA (DERECHO MERCANTIL)

Francois Perroux, distingue dos aspectos básicos de la empresa capitalista. Por un lado ve una entidad con cierto patrimonio que le permite realizar sus funciones y de la otra, encuentra aun empresario con variadas actividades tales como:

- Afrontar los riesgos que implica la producción.
- Asegurar la unidad de la empresa, si esta comprende varios emplazamientos y unidades técnicas, diversos aislados unos de otros.
- Competir ventajosamente en el mercado para lo cual tiene que buscar la mejor combinación de los actores productivos y sus precios.
- Asegurar la unión entre los mercados de factores y de productos.
- Vender los bienes y servicios producidos de acuerdo a la demanda, al mejor precio para obtener la mayor ganancia posible.

En función de todo esto Perroux propone una definición unitaria para la empresa:

"Empresa es una forma de producción por medio de la cual, en el seno de un mismo patrimonio, se combinan los precios de los factores de la producción,

aportados por sujetos distintos al propietario de la empresa, en vista de vender una producción en el mercado, un bien o un servicio, y obtener una renta monetaria igual a la diferencia entre dos series de precios".

Es la unidad de control, decisión y coordinación de todas las actividades que le son inherentes, mediante la intervención, bien de una sola persona o de varias.

Es la reunión de varias personas que aportan los diversos recursos necesarios para producir y que esperan obtener una ganancia o un lucro.

En sentido amplio la empresa es la unidad de producción.

En sentido estricto la empresa son las personas y organismos que intervienen una función directora y coordinadora en el proceso de producción

Algunos autores señalan que la empresa surge cuando no es la misma persona quién aporta todos los factores de la producción, sino son varios, es decir, unos aportan bienes, otros trabajos, otros coordinan y entre todos logran producir.

Las empresas se forman con la finalidad primordial y principal de obtener un lucro o ganancia. La función social de la empresa se cumple con la producción de bienes y servicios, es decir en el momento en que una empresa brinde a la comunidad más bienes y servicios que aquellos que utilizó en el proceso de producción

Cuando una empresa gasta más recursos de los que da a la sociedad, es decir obtiene pérdidas, no cumple con la función social, ya que no produce riqueza para la colectividad: es una carga y no una ayuda. Al producir riqueza, la empresa cumple su función social.

La realización de actos de comercio presupone la función de aportar al mercado general de bienes o servicios, con fines de lucro. Esta actividad es realizada por el comerciante individual o social, a través de la organización de los elementos patrimoniales y personales necesarios, elementos que en su conjunto integran su empresa. De aquí la definición de carácter económico:

La empresa es la organización de una actividad económica que se dirige a la producción o al intercambio 'de bienes o servicios para el mercado.'

### **1.1.2 LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA SON:**

- 1) Existencia de un patrimonio
- 2) La combinación de los factores de la producción
- 3) Distinción entre los sujetos que aportan los factores de la producción.
- 4) La venta en el mercado de los productos obtenidos
- 5) La maximización del beneficio o lucro.

## 1.2 HITOS HISTÓRICOS EN LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

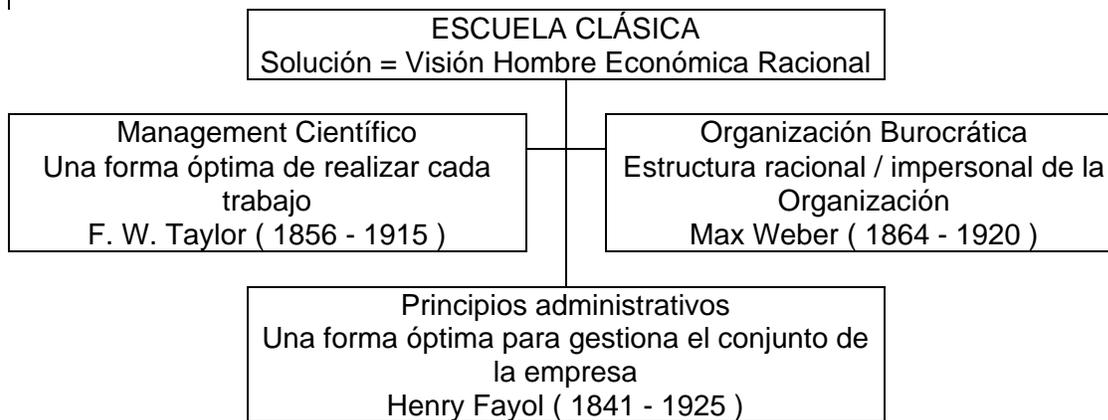
El hombre desde el comienzo de su organización social ha desarrollado temas de gestión. A continuación se apuntan algunos hitos históricos relacionados con la gestión que nos ayudaran a ver su evolución desde una percepción histórica.

- 5000 a.C.** Primeras ciudades mesopotámicas (Ejemplo. de administra pública)
- 2050 a.C.** Primeras tablillas contables.
- 2100 a.C.** Primera moneda Sumeria.
- 1750 a.C.** Aparece la palabra encargado en los jeroglíficos egipcios.
- 1500 a.C.** Primeros gremios en Siria y Palestina.
- a.C.** Comercio fenicio.
- 500 a.C.** Civilización Griega: Aristóteles discute la gestión en su obra "Política", sociedad basada en las clases sociales. Jenofonte propone la división del trabajo.
- 100 a.C.** Civilización Romana. Textiles, manufactura de armamento, ingeniería civil. El ejército romano gestionado con decuriones, centuriones, cohortes legiones, jerarquía, poderes legislativo y ejecutivo separados.
- B.C.** Iglesia Católica con una organización piramidal jerárquica, presbíteros, diáconos, obispos, etc., Papa.
- Edad Media:** Auge Comercio
- Siglo XI:** Capitalismo/ Banqueros/ Sociedades/ Estados.
- Siglo XIV** Contabilidad por partida doble/ Letra cambio.
- Siglos XV- XVII:** Industria (Hierro, Papel), Imprenta, Química
- Nicolás Maquiavelo** (1491-1527)
- 1776:** A. Smith (La Riqueza de las Naciones, Ley Oferta y Demanda)
- 1779:** Máquina de Watt
- 1789:** Declaración Derechos Humanos
- Siglo XIX:** Revolución Industrial. Robert Owen (Patrono Paternalista)
- Maquinismo:** 1821 Revolución en Alcoy
- 1848** Manifiesto de Marx y Engels

## 1.2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS.

### 1.2.1.1 LA ESCUELA CLÁSICA: SIGLOS XIX-XX

El siguiente esquema presenta las tres principales corrientes de esta escuela.<sup>3</sup>



**Al norteamericano Frederick Winslow- Taylor (1856-1917)**, nacido en Germantown (Pennsylvania) se le considera el padre de la dirección científica de empresas. En su ciudad natal tiene una lápida con la inscripción **"The Father of Scientific Management"**.

Resumió sus ideas como:

- ✓ Ciencia, no reglas empíricas.
- ✓ Armonía, no discordia.
- ✓ Cooperación, no individualismo.
- ✓ Máximo rendimiento, en vez de rendimiento restringido.
- ✓ El desarrollo de cada persona hasta su mayor eficiencia y prosperidad.

Si sus principios y métodos fueron criticados en algún tiempo actualmente creemos que se debió a un error de interpretación de sus pensamientos y a una equivocada tendencia en la aplicación de sus sistemas. El mismo Taylor se vio obligado a presentar ante la American society of mechanical engineers una ponencia sobre el asunto de la administración científica.

A continuación se describe con cierta extensión el mecanismo que se usa dentro de la administración científica como elementos de este mecanismo pueden citarse:

<sup>3</sup> Para una mejor comprensión de esta escuela ver *"La historia del management"* de I. Urwick publicada por Ed. Orbis (1986)

- Estudio de tiempos, con los instrumentos y métodos para la realizarlos apropiadamente.
- La normalización de todas las herramientas y utensilios usados en los oficios.
- Las acciones o movimientos de los trabajadores para cada clase de trabajo.
- La conveniencia de una sala o departamento de planeación.
- “El principio de excepción” en la administración.
- El empleo de reglas de cálculo y artificios semejantes para ahorrar tiempo.
- Hojas de instrucciones para el trabajador.
- La idea de tarea en la administración, acompañada por un gran bono para el cumplimiento satisfactorio de la misma.
- La “tarifa diferencial”
- Sistemas nemotécnicos para clasificar los productos manufacturados así como las herramientas usadas en la manufactura
- Un sistema de recorrido
- Moderno sistema de costos etc.

Estos son, sin embargo, solo los elementos o detalles del mecanismo de la administración. la administración científica, en esencia, consiste en una cierta filosofía que resulta de una combinación de los cuatro grandes principios fundamentales de la administración:

- El desarrollo de una verdadera ciencia
- La selección científica del trabajado.
- Su educación y desarrollo científicos.
- Colaboración estrecha y amistosa entre la dirección y el personal.

Y en efecto, así como Owen trabajó (podríamos decir) en un vacío, pese a sus valerosos esfuerzos por persuadir de las ventajas de su sistema a sus contemporáneos, Taylor en cambio, creó un movimiento cuyos efectos perduraron.

La ciencia de la dirección empresarial implicaba la observación sistemática y el análisis de cómo trabajan las personas, y de cómo son empleadas y controladas por quienes las dirigen. Taylor afirmaba que *«la dirección científica requiere una revolución mental por parte del obrero que trabaja en la industria, y también una revolución no menos completa por parte de quienes la dirigen»*; en contraposición con Owen (quien por cierto tuvo muchos problemas para implantar sus teorías y acabó emigrando a los Estados Unidos de América). Taylor pretendía deshumanizar el trabajo: *«Una de las primeras condiciones que ha de tener el que elige la colada del hierro como su ocupación habitual es que debe ser tan bruto y tan flemático que se asemeje más a un buey que a cualquier otro ser humano»*.

En realidad la revolución que proponía Taylor habla sido anunciada cincuenta años antes en la obra del **Inglés Charles Babbage (1792 - 1871)**, que estudió la manufactura en Gran Bretaña y otros países europeos y recogió sus conclusiones en **"On the Economy of Machinery and Manufactures" (1832)**, probablemente el primer "best seller" de la bibliografía empresarial, ya que vendió más de diez mil ejemplares. *"para asegurar mejores resultados, la organización del trabajo productivo debe ser dirigida y controlada por personas que cuenten con una buena habilidad ejecutiva, familiaridad con los procesos técnicos y operativos utilizados en la producción de los artículos y además un conocimiento práctico de como observar, registrar, analizar y comparar los hechos esenciales; en relación con los salarios suministros, relación de gastos y todo aquello que interviene o afecta a la economía de la producción y al costo del producto"* La semejanza entre el planteamiento de **Babbage** y el de Taylor se pone de manifiesto en el siguiente comentario del primero: *«Es de la mayor importancia el conocimiento exacto de los gastos que origina cada proceso, así como del desgaste de la maquinaria que produce»*. No consta, sin embargo, que Taylor conociese la obra de Babbage.

Otros seguidores fueron: **H.L. Gantt (1861-1919)** que propuso las primeras teorías sobre incentivos y que es el inventor de los conocidos gráficos de planificación con barras que llevan su nombre.

Los **esposos Franky Lillen Giltreth (1868- 1924) y (1878-1972)**. Desarrollaron los estudios sobre los movimientos en el trabajo, precursores de los sistemas de métodos y tiempos posteriores. Desarrollaron sus trabajos en la industria de la construcción. Propugnaban además (avanzando sobre las teorías de Taylor) que *"ninguna organización conservará a sus miembros si no quiere tener en cuenta, además del interés de ella misma el de bienestar de los individuos que la componen"*. Los Gilbert aplicaron, además sus teorías en su propio hogar, una familia de doce hijos. Existe una simpática película que narra su historia.

**Henry Ford (1863-1947)**. Comenzó su empresa de la nada en 1905. Y en 1920 controlaba la empresa de manufactura más grande del momento. Aplicó modernos criterios de organización en su empresa como la jornada de trabajo de 8 horas, la línea de montaje, la integración vertical y horizontal, los incentivos, etc.

Para comprender lo avanzado de su pensamiento baste leer lo que escribió en 1923 en su libro **"Mi vida y mi trabajo"**. *“Nuestra política consiste en reducir el precio, ampliar las operaciones y mejorar el producto. Habrá observado el lector que he puesto la reducción del precio en primer lugar. Nunca hemos considerado que ningún coste sea fijo. Por tanto, hemos de reducir en primer lugar el precio hasta el punto que consideremos nos va a proporcionar más ventas. Seguidamente procuramos ajustamos a ese precio, sin reparar en los costes. El nuevo precio forzaré la baja de los costes. Ya sé que es más corriente calcular primero los costes y luego determinar el precio, y aunque éste método quizás sea mas científico desde un punto de vista estrecho, no lo es*

*desde una perspectiva más amplia, porque, ¿De qué nos serviría saber el coste, si la cifra nos dice que no podemos fabricar el producto a un precio que permita venderlo?. El quid de la cuestión es que, si bien pueden hacerse cálculos para saber cuál es el coste y por supuesto, nosotros calculamos todos nuestros costes con gran cuidado), nadie nos dirá cuál debería ser. Una de las maneras de averiguarlo es fijar un precio tan bajo, que todos los interesados se vean obligados a poner el máximo grado de eficiencia en todo cuanto hagan. El precio bajo hace que todos se pongan a buscar economías. Ese procedimiento forzado nos ha servido más que ningún método de cómoda investigación teórica para realizar muchos descubrimientos en cuanto a la fabricación y la venta" Propugnaba entonces la creación de una clase media.*

### **1.2.1.2 LA MATRIZ DE LA ADMINISTRACIÓN**

Henry Fayol definió las diferentes funciones que deben desempeñar los jefes, mandos y empleados en la empresa de acuerdo con la siguiente matriz de funciones:

Esta definición se popularizó en los años 50's y hoy en día se ha convertido en el esquema fundamental de la teoría de la gestión.

Planificar: Establecer objetivos y caminos para lograrlos

Organizar: Dividir el trabajo, Asignar responsabilidades, Coordinar la utilización de los recursos necesarios para lograr los objetivos planificados.

Dirigir: Guiar, motivar y comunicar con las personas hacia la consecución de los objetivos.

Controlar: Medir y evaluar el cumplimiento planes para tomar medidas correctoras si estos no se cumplen.

Definió e identificó seis actividades básicas en la empresa: las Técnicas, Comerciales, las Financieras, las de Seguridad (lógico al ser la suya una empresa de minería), la Contabilidad y la Administración.

Propuso sus catorce Principios de la Administración que marcan el principio de la administración moderna: la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando y de dirección, la subordinación de los intereses particulares al general, la remuneración, la centralización, la jerarquía, el orden, el principio de equidad en el trato, el de estabilidad personal, el de iniciativa y el de la unión del personal en la empresa.

Otros seguidores fueron: Lyndoll F. Urwick (1891-1983), que vivió y trabajó en Inglaterra y que desarrolló sus experiencias en una fábrica familiar de guantes, la obra de Taylor, leída en las trincheras de la primera guerra mundial, en la que

combatió, y su experiencia militar (estrategia) forjaron sus ideas. Como consultor aplicó y diseminó las teorías de la gestión científica del trabajo en Inglaterra, propugnando además su enseñanza en la Universidad, publicando la obra "The making of Scientific management" en 1946.

### **1.2.1.3 LA ORGANIZACIÓN BUROCRÁTICA:**

El sociólogo alemán Max Weber (1864-1920), propone en su obra "Teoría de la organización social y económica" la evolución de la organización hacia el modelo burocrático como lo más próximo a la eficiencia mecánica que una organización humana pudiera alcanzar nunca. Modelo que se basaban en dos principios básicos: el empleo de la autoridad racional - legal y la Normalización de roles y procedimientos. Esta aportaba ciertas ventajas como el comportamiento coherente (acuerdo con normas), y una supervisión clara basada en la definición del puesto de trabajo y unos ascensos según los méritos del trabajador, la especialización del trabajo y la independencia personal de criterios subjetivos así como la continuidad de la organización. No tuvo sin embargo en cuenta las desventajas del sistema, patentes hoy en día: el excesivo formalismo, el papeleo y el desinterés final de los empleados así como la omisión de la excepción.

### **1.2.1.4 TEORÍAS DE TRANSICIÓN EL FACTOR HUMANO**

Estas teorías introducen nuevos elementos (relaciones humanas) en la disciplina de la organización de empresas.

Mary Parker Follet, (1868-1933), a sido una gran desconocida en el mundo occidental de los negocios y del management; mientras que en Japón, por el contrario, existe una Folien Society dedicada a divulgar las doctrinas de aquélla, bajo la convicción de que ahora, a finales del siglo XX, son todavía más relevantes que la primera vez que fueron formuladas. El hecho es que las teorías y los escritos de Follett trascienden muchas veces las preocupaciones propias de aquella época y la estrechez de las miras y las investigaciones de un Taylor. Sus intereses y sus opiniones abarcan una gama de cuestiones muy amplia y van mucho más allá del mero análisis de los métodos de trabajo. Básicamente se pregunta:

- ¿Cómo organizamos y dirigimos a nosotros mismos a fin de alcanzar una mayor plenitud en la vida?
- ¿Qué deseamos que haga por nosotros la gente?
- ¿Cómo influir sobre la conducta de las personas y guiarlas en el trabajo y en las relaciones sociales?
- ¿En qué manera contribuimos al éxito de los grupos dentro de los cuales nos movemos?
- ¿Cómo hacer que la diversidad de los intereses y de las instituciones confluya hacia la unidad de acción, a fin de establecer una sociedad mejor ordenada y más productiva?

Su gran logro fue la creación de una filosofía del management que supo tener en cuenta toda la complejidad de la naturaleza humana. Ciertamente no omitió la disección de las funciones directivas ni de sus procesos, pero no con la finalidad de extraer algún supuesto elemento principal que sirviese para construir una teoría simplista y mecanicista, sino para comprenderlos en conjunto, en sus intrincadas interacciones dinámicas, a fin de integrarlos y unificarlos en un trabajo de conjunto más eficaz.

Otros, empezando por el mismo Taylor, han visto y siguen viendo el management como una serie de funciones diferentes, unas más importantes y otras menos, y por tanto subordinadas a las primeras. Follett tenía un criterio completamente distinto. Estudió los grupos, el liderazgo el conflicto que era contemplado desde un aspecto positivo.

Chester Barnard, (1886-1961) estudió en Harvard y trabajó en la ATT llegando a presidente de la N.J. Bell Company, consideraba la organización empresarial como el medio más eficaz para difundir y generalizar el progreso social. Barnard define las Funciones del Gerente y resaltó aspectos diversos de la organización como los sistemas de comunicación, la dirección de personal, la promoción de la cooperación, la organización informal, la definición de los objetivos de la organización. También estudió la autoridad directiva en términos de posición en la organización y el rol.

#### 1.2.1.5 LA ORGANIZACIÓN Y EL SISTEMA

**Luther Gulick** (1892-1970). Participó en la Comisión federal de Roosevelt que reorganizó la administración pública federal. Inspirándose en Fayol analizó las tareas directivas definiendo siete tareas básicas en la gestión:

- > Planificación (Planning)
- > Organización (Organising)
- > Mando (Directing)
- > Dotación de personal (Staffing)
- > Coordinación (Coordinating)
- > Información (Reporting)
- > Control presupuestario (Budgeting).

Se le puede considerar el último pensador clásico del management que creía en las recetas simples.

**Joan Woodward**, Inglaterra (1916-1971). Es la investigadora de la organización industrial mejor conocida. Entre 1953 y 1957 estudió un centenar de compañías industriales británicas de diversas dimensiones evaluando los sistemas directivos, la división del trabajo, los procedimientos de información, etc. De su estudio dedujo que el factor crítico resultaba ser la tecnología productiva empleada por cada empresa, que dependía a su vez del producto fabricado y

de los mercados a los que se atendía. Posteriormente estudió los sistemas de control de las empresas industriales.

### 1.2.1.6 TEORÍAS SOBRE LA GESTIÓN EN LA EMPRESA ACTUAL

El entorno empresarial actual, en los albores del siglo XXI, se puede caracterizar por lo siguiente:

- Un cambio permanente y una fuerte turbulencia empresarial a nivel mundial, con empresas que se fusionan, desaparecen, cambian de productos y mercados, etc.,
- La enorme relevancia de la Tecnología,
- La importancia e inmediatez de la Información con un medio en auge como es el caso de la red Internet,
- La globalidad impuesta por los propios medios de comunicación que han hecho realidad "la aldea global" del sociólogo Mac Luhan.
- La fuerte competitividad reinante en los mercados, consecuencia de las circunstancias anteriores.

Ante estas características, las teorías de organización de empresas predominantes en la actualidad son:

La empresa virtual, aquella organización, compuesta de estructuras transparentes, lo que es posible gracias a las tecnologías de las comunicaciones y los sistemas de información. La empresa aparece como un almacén del conocimiento. El autor más conocido es J.B.Quinn que publica en 1992 el libro "La empresa inteligente". Nonaka y Takeuchi estudian la creatividad y la gestión del conocimiento en la empresa japonesa (Matsushita, Canon, Honda, etc.) como un paradigma para la innovación. Su libro "La empresa creadora del conocimiento" fue un éxito en 1994, proponiendo una estructura como el hipertexto de una página web, para la gestión del conocimiento en la empresa.

La reingeniería que supone una reorganización total de los procesos productivos y de gestión con el objetivo de lograr una mayor productividad. El exponente típico son Hammer y Champí que publican "La reingeniería de la empresa" en 1993.

Esta corriente recoge el pensamiento de Argyris y Schon ("Organizational learning", 1978) sobre el aprendizaje y la evolución de la estructura empresarial. La necesidad de un aprendizaje permanente en la empresa para adaptarse a los cambios y la presión competitiva actual es expuesta en un artículo publicado por Garvín en la Harvard Business Review en 1993, en el que expone como desarrollan su aprendizaje empresas como la Xerox. Posteriormente en 1994, Robert Senge publica la obra más conocida sobre esta corriente "Las organizaciones de aprendizaje".

Hammely Prahalad, profesores americanos de Harvard, identifican las competencias tecnológicas críticas de la empresa como el origen de la fuerte competitividad de las empresas líderes en tecnología como HP, IBM, Canon, Sony, etc. frente al concepto caduco de líderes en productos determinados. Su teoría publicada primero en el Harvard Business Review fue objeto de un libro posterior "Competing for the future" (1994), que puede adquirirse en los kioscos de muchos aeropuertos europeos dada su popularidad.

### **1.3 NIVELES DE ORGANIZACIÓN Y MANDO DE LA EMPRESA.**

En la empresa pueden distinguirse los siguientes niveles de mando y responsabilidad

#### **1.3.1 ALTA DIRECCIÓN:**

Son los responsables del conjunto de la empresa. Para ello:

- a) *Planifican* a largo plazo fijando los objetivos de la empresa y pronosticando el futuro.
- b) *Valoran* el rendimiento de los departamentos y seleccionan a sus jefes.
- c) *Fijan* la política de Recursos Humanos de acuerdo a los planes de expansión.
- d) *Tratan* las cuestiones de la empresa con los Mandos Intermedios.

#### **1.3.2 MANDOS INTERMEDIOS:**

Son los responsables de los departamentos. Para ello:

Desarrollan planes a medio plazo en función del largo plazo hecho, por la Alta Dirección.

- a) Coordinan actividades entre departamentos.
- b) Valoran el rendimiento de los subordinados y eligen los Mandos Operativos.
- c) Establecen políticas de departamento.
- d) Revisan diariamente los informes sobre su departamento.

#### **1.3.3 MANDOS OPERATIVOS:**

Son los responsables directos de los bienes y servicios producidos.

- a) Hacen planes detallados a corto plazo en base a medio plazo hecho por su Jefe.
- b) Vigilan el rendimiento de los operarios y supervisan las operaciones diarias.
- c) Distribuyen el trabajo a los operarios y son responsables de su motivación.

## 1.4 ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA

Buscaremos, ante todo, qué elementos son los que integran o componen una empresa; de qué está compuesta; qué cosas puede abarcar.

La empresa está formada, esencialmente, por tres clases de elementos:

### 1) BIENES MATERIALES

- a) Ante todo integran la empresa sus edificios las instalaciones que en éstos se realizan para adaptarlas a la labor productiva, la maquinaria que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más al detalle la acción de la maquinaria.
- b) *Las materias primas*, o sea, aquellas que han de salir transformadas en los productos, madera, hierro. etc.; las materias auxiliares, es decir, aquellas que, aunque no forman parte del producto, son necesarias para la producción combustibles, lubricantes, abrasivos, etc.; los productos terminados aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes, es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad, y aun conveniencia, de no hacerlo desde luego, para tener un stock a fin de satisfacer pedidos, o para mantenerse siempre en el mercado. Puesto que forman parte del capital, deben considerarse parte de la empresa.
- c) *Dinero*: toda empresa necesita cierto efectivo: lo que se tiene como disponible para pagos diarios, urgentes, etc. Pero además, la empresa posee, como representación del valor de todos los bienes que antes hemos mencionado, un "capital" constituido por valores acciones, obligaciones, etc.

### 2) HOMBRES:

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y, desde luego, el de máxima dignidad:

- a) Existen ante todo *obreros*, o sea, aquellos cuyo trabajo es predominantemente manual: suelen clasificarse en *calificados* y *no calificados* según que requieran tener conocimientos o pericias especiales antes de ingresar a su puesto. *Los empleados*, o sea, aquellos cuyo trabajo es de categoría más intelectual y de servicio, conocido más bien con el nombre de "oficinesco". Pueden ser también calificados y no calificados
- b) Existen además *los supervisores*, cuya misión fundamental es vigilar el cumplimiento exacto de los planes y órdenes señalados: su característica es quizá el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.

- c) *Los técnicos* o sea, las personas que, con base en un conjunto de reglas o principios, buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- d) *Altos ejecutivos*, o sea, aquellos en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica.
- e) *Directores*, cuya función básica es la de fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

### 3) SISTEMAS

Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas, o éstas con aquéllas. Puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa.

- a) Existen sistemas de producción, tales como fórmulas, patentes, métodos, etc.; sistemas de ventas, como el autoservicio, la venta a domicilio, o a crédito, etc.; sistema de finanzas, como por ejemplo, las distintas combinaciones de capital propio y prestado, etc.
- b) Existen además sistemas de organización y administración, consistentes en la forma como debe estar estructurada la empresa: es decir, su separación de funciones, su número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización, etc.

#### 1.4.1 LA UNIDAD EMPRESARIAL Y SUS DISTINTOS ASPECTOS

Estudiaremos esta unidad, desde cuatro ángulos distintos:

##### A) ASPECTO ECONÓMICO.

Es indiscutiblemente el fundamental y primero. En este sentido, la empresa es considerada como una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer un mercado.

Destaca en este concepto que todas las máquinas, sistemas y personas tienen un fin común, que hace que se coordinen: producir determinados bienes, o bien ciertos servicios que, por ser más intangibles, resulta a veces difícil apreciar, tales como: información turística, publicidad, etc. Se añade la idea de que esa producción sea "para un mercado", porque ciertas secciones de una empresa pueden llegar a producir bienes o servicios, sólo como base para el trabajo de otras secciones distintas, y no para colocarlos en un mercado: así, una fábrica puede producir celulosa y colocarla en el mercado, formando una empresa; en otra, en cambio, se produce celulosa, sólo como un paso para producir papel, que es el que se coloca en el mercado: esta sección no forma una empresa. Lo anterior indica muy claramente que debe tomarse en cuenta la intención del empresario.

## **B) ASPECTO JURÍDICO**

Es indiscutible que la mera unidad económica puede a veces no ser suficiente, sino que debe existir otra distinta, sobre todo cuando se trata de empresas cuya propietaria es una sociedad.

En efecto cuando la empresa es propiedad de una sola persona, los derechos y obligaciones de esa empresa obviamente se identifican casi totalmente con los de su dueño, aunque adquieran ciertas características peculiares. Más, cuando la propietaria es una persona moral, o sociedad, cualquiera que sea su naturaleza y estructura (civil, mercantil, de personas, de capitales, etc.), es indiscutible que los derechos y obligaciones de la empresa no se identifican, en muchos casos, y aún pueden ser opuestos, a los de cada uno de los integrantes de esa sociedad.

De lo anterior se deduce que cuando jurídicamente existe una sola sociedad, propietaria de distintas unidades económicas, y esa propiedad se tiene o considera como algo indiviso, al menos para los efectos jurídicos debe considerarse una sola empresa. Esa indivisión patrimonial se refleja principalmente en la unidad contable de los resultados finales. Así, puede ocurrir que una misma sociedad sea propietaria de varias empresas o distintas negociaciones, pero considerando cada una de ellas como una unidad económica con contabilidad separada. Puede ocurrir, por el contrario, que la sociedad propietaria mezcle contablemente los resultados económicos de las distintas empresas que posee, en cuyo caso, al menos para efectos jurídicos, sólo existe una empresa, como hemos señalado.

De lo anterior se deduce que, tratándose de empresas personales morales, si existen diversas sociedades, deben considerarse jurídicamente distintas empresas; si existe una misma sociedad debe verse la unidad o pluralidad de patrimonios y contabilidades para determinar si se trata de una o varias empresas.

El fundamento de los aspectos jurídicos en la empresa, está formado ante todo por las disposiciones constitucionales que garantizan el derecho de propiedad y reglamenten su uso y sus limitaciones, lo cual ocurre principalmente en el Art.27.Constitucional.

Deben considerarse también las demás leyes reglamentarias, en especial la ley de sociedades mercantiles y otras leyes conexas a esta.

Pero más en concreto, debe tomarse en cuenta la escritura social constitutiva, en todo cuanto no sea contrario a las leyes mencionadas, ya que es esa escritura la que determina las características particulares de la empresa.

## **C) ASPECTO ADMINISTRATIVO**

Siendo la esencia de lo administrativo que se realiza por medio del mando, la unidad administrativa es la que resulta de la gestión común: o sea el mando,

concentrado en último término, sea en una persona (unidad real), o en una asamblea o grupo de personas (unidad ficta).

Podemos pues decir que, desde el punto de vista administrativo, la unidad de la empresa está representada por la fuente común de decisiones finales, que coordina las distintas actividades para el logro del mismo fin.

Así, puede ocurrir que existan dos empresas que, aunque jurídica y económicamente hablando, son distintas, pertenecen al mismo propietario; pero que alguna, o algunas de ellas, no sean para dicho propietario más que un medio para mejor lograr los fines de otra: creemos que, en este supuesto, y por lo que hace al aspecto administrativo, se trata de una sola empresa.

Siendo el instrumento fundamental de lo administrativo el mando, es indiscutible que su fundamento son las disposiciones legales que permiten ejercer ese mando. Estas disposiciones están contenidas, ante todo, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en particular en el Art. 123 que reglamenta las relaciones obrero-patronales.

Estas disposiciones son complementadas por las diversas leyes reglamentarias de este artículo, y en especial por la Ley Federal del Trabajo, la del Seguro Social, etc. Pero la fuente inmediata de este mando se halla en la contratación del trabajo, sea individual o colectiva, escrita o verbal.

Además de este fundamento, el instrumento inmediato para esa coordinación del mando, se encuentra en la estructura de la organización, o sea en las líneas de mando establecidas, los niveles jerárquicos señalados, las facultades delegadas a cada puesto, todo lo cual suele expresarse fundamentalmente en las cartas y manuales de organización y en los análisis de puestos ejecutivos.

#### **D) UNIDAD SOCIOLÓGICA**

Además de las unidades que hemos visto hasta ahora, existe una más: la sociológica, que es la que resulta y exige la comunidad de vida, de interacción, de ideas y de interés que se realiza en la empresa.

Es indiscutible que la convivencia ejerce poderosamente su influjo en el seno de la empresa, y viceversa. Las empresas ejercen su influjo y ponen su importancia en la vida social; así, distinguimos inclusive los tipos de trabajadores de cada rama, de cada región y, a veces, hasta de cada empresa.

El desarrollo de la empresa es imposible sin un vínculo social estrecho y duradero. Ello implica, y realiza por otra parte, una solidaridad entre todos los elementos que trabajan en una empresa: dueños, jefes, trabajadores, empleados, etc. Todos ellos tienen intereses comunes, como son los de la subsistencia de la empresa, los de su desarrollo adecuado, los de su progreso, etc.

Por ello, las corrientes modernas reconocen la necesidad de que el trabajador, como lo exige su dignidad de persona, no sea un elemento meramente pasivo y

silencioso, sino que tenga cierta intervención, por lo menos en las características de la vida social de la empresa, y aún en las de tipo económico, dentro de ciertos límites. Todo ello se funda, a nuestro juicio, en que con frecuencia se dan en los trabajadores algunos elementos de la función empresarial.

### **E) MIRADA DE CONJUNTO.**

Habremos observado que ninguno de estos criterios basta por sí solo para determinar lo que es empresa, ni si se da la existencia de una o varias, aunque cada uno de ellos sea suficiente para resolver los problemas dentro del campo respectivo.

Así, si se trata del arreglo económico de la empresa, de su organización técnica productiva, habrá que atender a la unidad económica. Si se trata de la fijación de derechos y deberes, tendrá que tomarse en cuenta la unidad jurídica. Cuando se busque la resolución de problemas administrativos, habrá que atender a este tipo de unidad; y cuando se trate de la solución de problemas sociológicos, morales, etc., habrá que tomar en cuenta la más amplia unidad social.

Podemos decir también que la unidad económica mira principalmente a los bienes; la social, a la de los hombres que forma la empresa y la administrativa a la estructuración de esos hombres y bienes.

Como se ve, el concepto de empresa puede variar, y de hecho variará, según el aspecto de que se trate. Así, puede ocurrir que varias empresas económicamente hablando, formen jurídicamente una sola, por estar ligadas por la misma escritura social y mezclar su contabilidad y utilidades. Por el contrario, puede suceder que una misma empresa desde el punto de vista económico, se divida en varias jurídicamente, separando las utilidades o pérdidas de cada sección. Puede ocurrir también que empresas, económica y jurídicamente distintas, estén bajo el mando de un mismo dueño y, por la estructura de organización que se les dé, administrativamente formen una sola empresa.

#### **1.4.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA**

La empresa tiene cierta responsabilidad hacia su entorno (el término inglés "stakeholders" lo define perfectamente y comprende la sociedad, clientes, proveedores, trabajadores, accionistas, público en general, medio ambiente, etc.) el que recibe la mayoría de sus aportaciones y que le permite y favorece desarrollar su actividad. Por tanto su interacción con el mismo se debe contemplar bajo una óptica responsable y así lo proclaman las teorías modernas sobre organización y gestión de empresas.

Esta responsabilidad puede dividirse en cuatro grandes áreas:

Económica:

Lograr beneficios para retribuir adecuadamente a los empleados y garantizarles un futuro estable.

Ética:

Hacer humano el trabajo, mantener relaciones de equidad con clientes y proveedores y conservar el medio ambiente.

Legal:

La debida a las leyes del país.

Discrecional:

La voluntaria de cada empresa, en forma de becas, fundaciones etc.

## **1.5 ASPECTOS LEGALES, FISCALES Y LABORALES DE LA EMPRESA.**

### **1.5.1 ASPECTOS LEGALES**

Se debe definir cómo quedará constituido legalmente un nuevo negocio o sea, bajo qué forma legal operará. Se mencionan las principales opciones que marcan nuestras leyes:

- Personas físicas con actividades empresariales.
- Sociedades mercantiles:
  - Sociedades anónimas.
  - Sociedad de responsabilidad limitada.
  - Sociedad en nombre colectivo.
  - Sociedad en comandita.
  - Sociedad cooperativa.
- Sociedad civil.
  - Asociación civil.

Por supuesto, cada forma legal tiene su aplicación específica, debe reunir ciertas características e implica responsabilidades y ventajas distintas.

### **1.5.2 ASPECTOS FISCALES**

La forma legal a que se vaya a acoger determina en buena parte la categoría fiscal o forma de tributación a que se obligue, ya que no es la misma, por

ejemplo, para una persona física con actividades empresariales que para una sociedad anónima.

Independientemente de esto, debe tener presente que existen impuestos y pagos a tres niveles:

- Federal.
- Estatal.
- Municipal.

Pero no necesariamente se presentan todos ellos en forma conjunta.

Las principales leyes tributarias son:

- Impuesto sobre la renta (ISR).
- Impuesto al valor agregado (IVA).
- Impuesto al activo.

### **1.5.3 ASPECTOS LABORALES**

Debe tener presente también que su relación con su equipo humano, su fuerza de trabajo, tanto de producción como de ventas o administración, está normada por una serie de leyes y reglamentos, entre los que le menciono los principales.

*Sobre relaciones laborales:*

- Ley Federal del Trabajo.
- Sindicato.
- Contrato colectivo.
- Reglamento interior de trabajo.

*Sobre compensación:*

- Reparto de utilidades.
- Instituto Nacional para el Fondo de Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT).

*Sobre seguridad, enfermedad, jubilación, etcétera:*

- Ley del Seguro Social.
- Fondos de Retiro (AFORE).

### **1.5.4 PyMES (Pequeñas y Medianas Empresas)**

En México, de acuerdo con cifras del censo realizado por el INEGI en el año de 2003, de un total de 3'005,157 unidades económicas, las Micro, pequeñas y medianas empresas representaban el 99.12 % de las entidades económicas establecidas en el país; esto es, menos del 1 % del total de las empresas corresponde a compañías consideradas como grandes.

Las empresas consideradas como Mipymes de acuerdo con la clasificación de la Secretaría de Economía, son todas aquellas que cuentan con menos de 500 empleados para el sector industrial y las que cuentan con menos de 100 empleados en los sectores de servicios y comercio. La clasificación para cada estrato, se presenta en el cuadro siguiente:

TAMAÑO	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
Micro	1 a 30	1 a 5	1 a 20
Pequeña	31 a 100	6 a 20	21 a 50
Mediana	101 a 500	21 a 100	51 a 100
Grande	Más de 500	Más de 100	Más de 100

El 95% del total de las entidades económicas tenía menos de 10 personas ocupadas, el 3.9% ocupaba de 11 a 50 personas y el 1.1% restante contaba con más de 50 personas.

### Composición por sector económico

La composición por sector económico muestra que la mayoría de las empresas, se dedican a la actividad comercial, tanto en actividades de mayoreo, como menudeo (52.6%); le siguen en orden de importancia, las empresas que desarrollan alguna actividad en el sector de los servicios que participa con poco más de un tercio de las entidades económicas (35.1%), y el sector industrial con una pequeña participación en el número total de las empresas (12.28%)

Ventajas de las **PyMES** ante las grandes empresas.

1. su cercanía al consumidor
2. conflictividad menor
3. mayor flexibilidad para adaptarse a cambios coyunturales en la economía
4. satisface demandas del mercado muy específicas (muy pequeñas)

Inconvenientes de las **PyMES**

1. acceso a recursos financieros
2. tiene poco poder ante clientes y proveedores
3. no se pueden aprovechar de la economía en escalas porque son pequeñas

Veamos lo que motiva a muchos emprendedores a no ingresar en las filas del comercio formal. Las principales desventajas del comercio formal respecto al comercio informal son las siguientes:

- ⊗ Complejo proceso burocrático para la creación de una empresa.
- ⊗ Altos costos de apertura de un negocio.
- ⊗ Altos costos de contratación **IMSS, INFONAVIT, SAR**, entre otros.
- ⊗ Altos costos de separación de empleados.
- ⊗ Alta tributación (impuestos) y proceso de pago complicado.
- ⊗ Proceso contable excesivo.

Sin embargo, es sumamente importante que recordemos que el comercio formal es la única forma de generar riqueza, capital tangible e intangible que puede ser valorado en la sociedad.

El ser un comerciante formal y establecido representa ventajas que se traducen en progreso y bienestar para la sociedad. Veamos algunas de ellas:

- ✓ Seguridad social
- ✓ Acceso a programas de desarrollo y financiamiento vía gobierno e instituciones financieras.
- ✓ Posibilidad de vender tu producto o servicio a empresas o empresarios establecidos.
- ✓ Creación de riqueza para todos los que intervienen en la compañía vía utilidades.
- ✓ Creación de valor reconocido para nuestro producto o servicio.
- ✓ Posibilidad de exportar
- ✓ Acceso a mejores oportunidades de negocio.
- ✓ Garantiza tu participación en cursos de capacitación accesoria técnica, programas de financiamiento, ferias y eventos nacionales e internacionales que ofrecen las diferentes entidades de gobierno y privadas.

## **1.6 CREANDO UNA EMPRESA EN MÉXICO**

Esta sección esta dedicada a ayudar a entender las diferentes estructuras de empresa que existen, sus trámites y documentación adicional que te ayude a consolidar tu proyecto.

Es importante notar que esto es solo una guía general y que acercarse a un contador y notario publico en estos asuntos es importante para aclarar los detalles de la creación de la empresa, sin embargo todos ahorran tiempo y esfuerzo si lee detenidamente esta sección y piensa por adelantado en el objeto de su empresa y otros factores.

El objeto de su empresa se plasmara dentro del acta constitutiva y explicara lo que la empresa podrá hacer y sus limitantes - entre mas general sea, menor posibilidad tendrás de necesitar hacerle cambios mas adelante, pero si es demasiado general, como por ejemplo "importación, exportación así como compra y venta de productos" podría incurrir en áreas especificas de comercio reguladas por padrones sectoriales y permisos específicos, como por ejemplo medicinas, energía, etc. y su acta seria rechazada por el registro publico de la propiedad y por hacienda.

### **CREACIÓN DE EMPRESAS:**

Estructuras y Generalidades en México

- Sociedad anónima.
- Sociedad civil.
- Sociedad en nombre colectivo.

Sociedad en comandita simple.  
Sociedad comanditaria.  
Sociedad de responsabilidad limitada.  
Sociedad en comandita simple por acciones.  
Sociedad cooperativa.

### **1.6.1 SOCIEDAD ANÓNIMA (S.A.)**

Una sociedad anónima deberá estar constituida por un mínimo de 2 individuos (no hay máximo) cuyas acciones de la empresa son transferibles por endoso. El mínimo capital requerido para la creación de una sociedad anónima es de \$50,000.00 Pesos. Este formato es necesario para la comercialización física de productos. Responsabilidad por adeudos y obligaciones podrá ser delegada a un individuo o varios por estatutos. Todo empleado deberá estar inscrito ante el IMSS, SAR, etc. y la empresa tiene la obligación de pagar estos gastos.

### **1.6.2 SOCIEDAD CIVIL (S.C.)**

Utilizada generalmente por abogados, contadores, consultores, etc. Es un formato de sociedad bajo aportación de trabajo y conocimiento por su participación y no emite acciones, sin embargo la participación podría ser fijada y transferible si el notario publico / abogado utilizado, inserta los estatutos adecuados. No tiene mínimo de capital requerido y cada socio es legalmente responsable por los adeudos y obligaciones de todos los participantes. En este formato podrá contar con “socios industriales” - empleados que reciben una participación preestablecida anualmente por su trabajo y quienes tienen que responder por sus obligaciones de IMSS, SAR, etc. Por si mismos a partir de esta participación.

### **1.6.3 SOCIEDAD EN NOMBRE COLECTIVO**

Es aquella que existe bajo una razón social y en la que todos los socios responden de modo subsidiario ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales.

### **1.6.4 SOCIEDAD EN COMANDITA SIMPLE**

Es la que existe bajo una razón social y se compone de uno o varios socios comanditos que responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales y de uno o varios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus aportaciones.

### **1.6.5 SOCIEDAD COMANDITARIA**

Tiene unos socios colectivos y otros comanditarios; estos últimos no intervienen en la gestión social y no responden sino con lo que se comprometieron a aportar a la sociedad.

### 1.6.6 SOCIEDAD EN RESPONSABILIDAD LIMITADA

Es la que se constituye entre sociedades que solamente están obligados al pago de sus aportaciones sin que las partes sociales puedan estar representadas por títulos negociables, a la orden o al portador, pues solo serán cedibles en los casos y con los requisitos que establece la ley.

### 1.6.7 SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES

Es la que se integra de uno o varios socios comanditados que responden de manera subsidiaria, ilimitada y solidariamente de las obligaciones sociales y de uno o varios comanditarios que únicamente están obligados al pago de sus acciones.

### 1.6.8 SOCIEDAD COOPERATIVA

#### Función económica

Acabar con el intermediarismo, y ese lucro que beneficie a los trabajadores o de quien ellas reciben un bien o servicio.

#### Clases

- *Producción*

Los socios se obligan a prestar sus servicios a la misma empresa explotada por la sociedad y donde no hay asalariados y todos los trabajadores tienen carácter de socios

- *Consumo*

Se asocian con el propósito de obtener en común bienes o servicios para ellos y sus hogares

- *Según la doctrina*

Hay de habitación, compras en común y ventas en común

También se pueden conformar

- ✓ *cooperativas de intervención oficial*
- ✓ *federación de cooperativas*
- ✓ *confederación Nacional de cooperativas (min. 10 empleados)*

Para cualquier tipo de sociedad a elegir, es necesario establecer un nombre (*de hecho se debe insertar por lo menos 3 posibilidades de nombres y se sugiere insertar 5 para que se tramite ante la Secretaria de Relaciones Exteriores. La secretaria verificara si ese nombre esta disponible o no y se otorgara uno disponible si ninguno en la lista esta disponible, se tendrá que volver hacer el trámite.*

Es necesario llevar el RFC de cada socio al notario público y todos los socios deberán estar presentes para la firma del acta constitutiva y poder.

El acta constitutiva se deberá registrar ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público y el RFC de la empresa será emitido al domicilio fiscal declarado en el acta constitutiva.

Una vez que se tenga lo anterior, el acta constitutiva deberá ser registrada ante el Registro Publico de la Propiedad en la entidad gubernamental del domicilio fiscal.

En materia de costos de la constitución de una empresa, esta varia desde el tipo de empresa hasta si se decide dejar al notario y contador hacer todos los trámites o si se decide hacerlos uno mismo. En materia de tiempo, dependerá de entidad en donde se esté y la carga de trabajo de las oficinas pertinentes pero se deberá considerar que todo el trámite podría tardar unos 60 días laborales.

Para información más detallada acerca de los trámites requeridos por entidad y estado se puede utilizar la siguiente liga de TRAMITANET: [www.tramitanet.gob.mx](http://www.tramitanet.gob.mx)

## 1.7 LOS FINES DE LA EMPRESA

Fines de la empresa objetivamente considerada.

- a) El **fin inmediato**: es "la producción de bienes y servicios para un mercado" En efecto: no hay ninguna empresa que no se establezca para lograr este fin directo, independientemente de los fines que se pretendan llenar con esa producción.
- b) **Fines mediatos**: supone esto, analizar qué se busca con esa producción de bienes y servicios. A nuestro juicio, debe hacerse aquí una división entre la empresa pública y privada:

### 1.7.1 LA EMPRESA PRIVADA:

Busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social.

Hemos mencionado un beneficio económico más bien que de "utilidades", para comprender todos los casos, fijándonos sólo en la diferencia entre lo que se invierte y lo que se obtiene.

Hemos señalado también que esto no puede obtenerse, si la producción de la empresa no está respondiendo a una necesidad más o menos generalizada o social: cuando esta necesidad desaparece, la empresa pierde su razón de ser, y tiene que cerrar.

### **1.7.2 LA EMPRESA PÚBLICA:**

Tiene como fin satisfacer una necesidad de carácter general o social, pudiendo obtener, o no, beneficios.

(Nótese que son los mismos términos del caso anterior, pero invertidos en su orden).

La empresa pública podrá trabajar obteniendo beneficios; pero puede ocurrir también que se haya planeado aun a base de pérdidas, porque el fin del Estado como empresario, no puede ser obtener lucros, sino satisfacer necesidades.

### **1.7.3 FINALIDADES SUBJETIVAS DEL EMPRESARIO**

La finalidad natural, es la obtención de utilidades justas y adecuadas: esto es lo que mueve de suyo a todo empresario a crear y mantener la empresa.

Pueden existir, y de hecho existen, finalidades colaterales tales como la obtención de un prestigio social, la satisfacción de una tendencia creadora, el cumplimiento de una responsabilidad social, el abrir fuentes de trabajo, etc.

Debe advertirse que estas finalidades, pueden, en forma artificiosa, colocarse en primer lugar, en un hombre de negocios que ya obtiene en otras empresas lo necesario para su vida.

# CAPÍTULO II

## CREACIÓN Y DISEÑO DE FORMATOS

## 2. CREACIÓN Y DISEÑO DE FORMATOS

### 2.1 CONCEPTOS Y TIPOS DE FORMATO.

#### 2.2.1 DIFERENTES CONCEPTOS DE FORMATO.

*El formato* es una hoja de papel, con una forma impresa y espacios en blanco para insertar datos; estos son esenciales dentro de un sistema documentado, tiene el propósito de registrar, rastrear o documentar información que más tarde se va a requerir.

*Un formato* es una base para lograr el desarrollo de instrucciones de trabajo y procedimientos.

*Un formato* es un pedazo de papel que incluye información constante, impresa y con un espacio suficiente para registrar información variable. Los formatos son generalmente empleados para lo siguiente:

- a) Enviar instrucciones que autorizan cierto tipo de acción.
- b) Registrar hechos.
- c) Registrar acción acumulada.

*Los formatos* son parte indispensable de cualquier sistema, estos pueden ser de papel o electrónicos, prefabricados o desarrollados a la medida.

Un punto de partida para determinar que formatos se necesitan en la organización son los procedimientos de calidad.

*Los formatos* son los soportes sobre los que se complementan los documentos.

*El formato* es una herramienta básica que contienen los registros recabados en una tarea ó actividad.

#### 2.1.2 TIPOS DE FORMATOS.

Los formatos pueden clasificarse de dos tipos:

De aplicación **General** o **Particular**.

Los formatos de aplicación general:

Son aquellos formatos que en su contexto y redacción pueden ser aplicables a distintas actividades o ideas generales. Por ejemplo:  
*Pagare, vale de caja, recibos, nota de remisión, memorando, etc.*

Los formatos de aplicación particular:

Son aquellos formatos que por su constitución, complejidad y detalle solo son aplicables a cierto tipo de actividad, en ocasiones única.

Y estos pueden ser del tipo **administrativo** o **técnico**.

Los formatos de tipo administrativo:

Primeras entradas y primeras salidas, graficas de control, estados de cuenta, póliza de seguro, etc.

Los formatos de tipo técnico.

Inspección del artículo, inspección de M.P., control de la producción, bitácora de mantenimiento, control estadístico etc.

## 2.2 CARACTERÍSTICAS DEL DISEÑO DE LOS FORMATOS.

Es importante que al diseñar un formato se piense en la información que se quiere obtener, para saber qué se debe incluir y cómo se va a representar. La persona que diseñe un formato debe hacerlo de tal manera que el usuario no tenga dificultad para llenarlo o entenderlo.

Básicamente, la información que hay en una forma se puede dividir en dos categorías.

1. La información estática se refiere a las palabras impresas que permanecen constantes en la forma.
2. La información variable o dinámica es donde se acota los resultados (registros en movimiento, llenado e intercambio), es decir que se registran en la forma.

Sin ser un experto, es posible desarrollar un modelo de formato propio que contenga datos útiles.

Características Esenciales.

- El objetivo de su realización debe ser claro y conciso.
- La letra debe ser legible y escrita correctamente.
- Debe contener un título que de referencia a su actividad.
- Pueden ser electrónicos o impresos en hojas de papel.
- Debe ser llenado en todos los espacios disponibles correctamente y con letra legible.
- Dejar suficiente espacio en blanco entre líneas. Por lo general, los textos a doble espacio pueden leerse más fácilmente que los textos a espacio simple. Por ello, en la elaboración de notas que sirvan como guía para la presentación oral de un trabajo, resulta conveniente que el texto se encuentre a doble espacio

- Hacer **referencia a todas las figuras en el texto**. Antes de que aparezca repentinamente una figura, es necesario que en el texto se haga referencia a ella. Pueden utilizarse expresiones como “Como se muestra en la Figura 3.44...” O “...(ver Figura 3.44).”
- **Numerar todas las figuras** que se incluyan en el escrito y agregar una breve explicación de su contenido. Ejemplo: “Figura 3.44. Diagrama a bloques de un receptor superheterodino.”
- Poner en cursivas (o distinguir del resto del texto de otra forma) la primera aparición de una palabra en otro idioma que sea un tecnicismo o un concepto que, por su uso general, no convenga traducirlo. Puede agregarse una nota al pie de página que explique el concepto o que ofrezca una posible traducción, o puede incluirse la palabra dentro de un glosario al final de la obra. Ejemplo: “Un *flip-flop* es un dispositivo biestable que se utiliza en los circuitos digitales.”
- **No abusar del uso de acrónimos**. Los acrónimos son siglas o expresiones cortas que pretenden resumir términos largos o que están formados por varias palabras. Sin embargo, por lo general los textos técnicos están llenos de acrónimos que le restan claridad y fluidez al documento. Para evitar esto, puede utilizarse el nombre completo del término, concepto o idea la primera vez que aparece en el texto, seguido de su acrónimo entre paréntesis. En lo sucesivo puede usarse el acrónimo con mayor libertad. También resulta conveniente incluir el acrónimo dentro de un glosario al final del trabajo. Ejemplo: “La red digital de servicios integrados (RDSI) pretende ofrecer una solución para transportar voz y datos a través de la infraestructura telefónica instalada. A la RDSI también se le conoce como ISDN, por las siglas en inglés de *Integrated Services Digital Network*”.

### 2.2.1 FORMATO EN PAPEL

#### FORMA CORRIENTE:

Formatos impresos en papel para ser diligenciados a mano o a máquina.

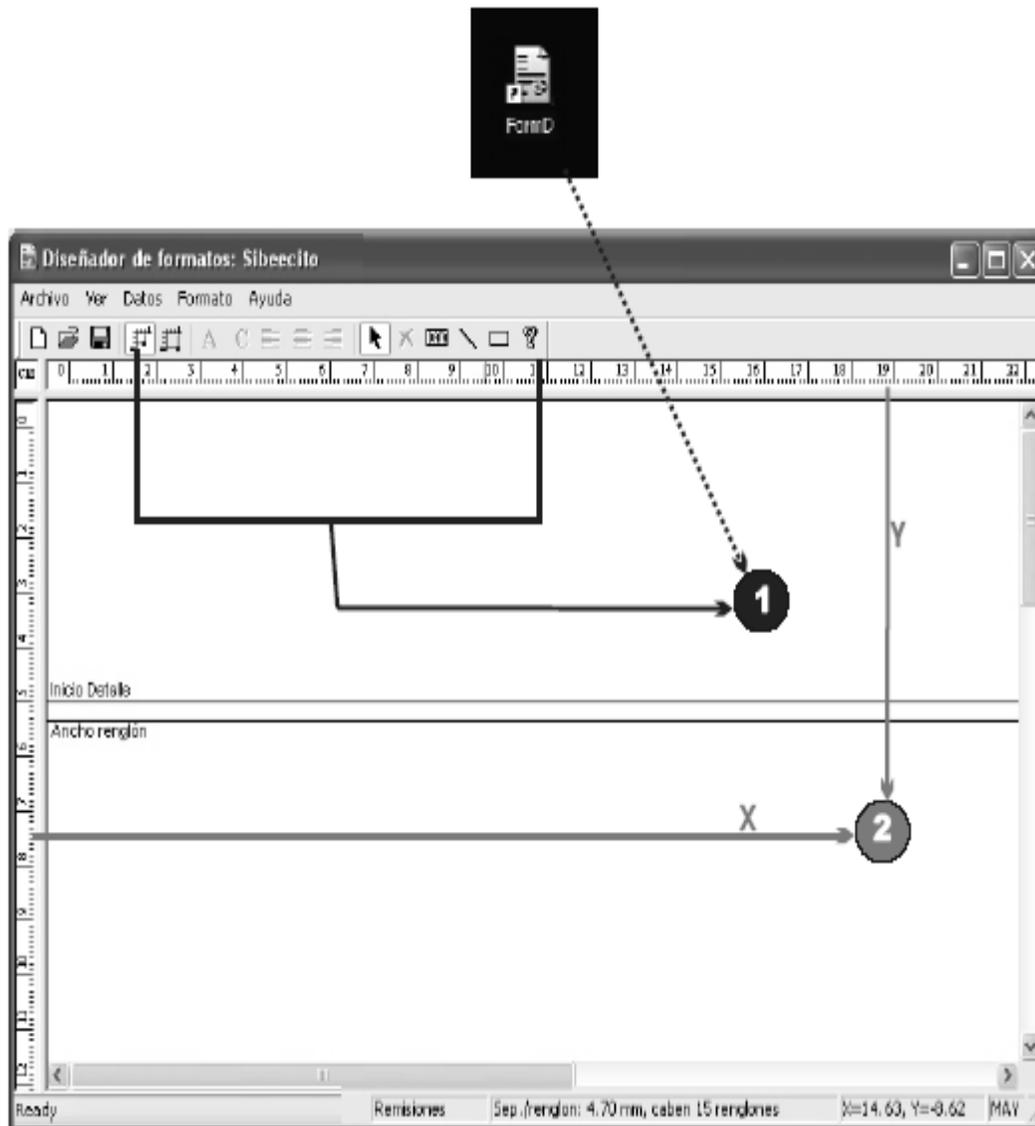
#### FORMA CONTÍNUA:

Formatos preimpresos en papel con una o varias copias que requieren ser diligenciados en computador.

### 2.2.2. FORMATOS DE DILIGENCIAMIENTO ELECTRÓNICO:

**WEB:** Formatos creados en página de Internet por parte de una organización para su diligenciamiento y enviados a través de la red o impresos localmente. Tales como:

# GENERALES DEL SISTEMA GESTOR I DISEÑO DE FORMATOS



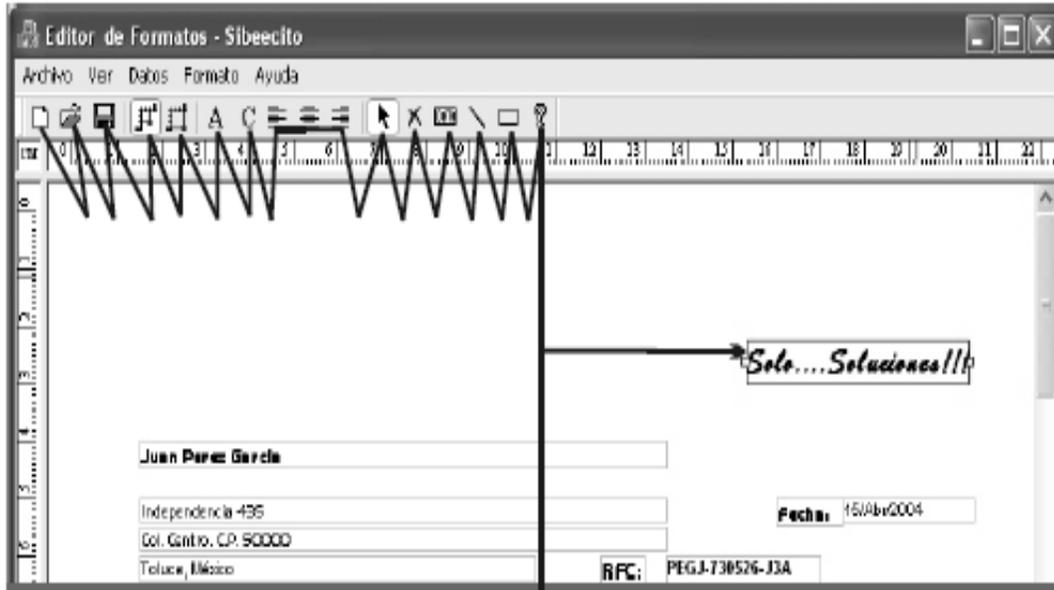
1) Esta herramienta nos servirá para diseñar nuestra caída de impresión principalmente de facturas, que por tratarse de documentos que solo pueden imprimirse en imprentas autorizadas por la S.H.C.P., únicamente diseñaremos su caída de impresión.

Sin embargo una de las grandes virtudes de nuestro sistema es que permite diseñar documentos que no necesariamente estén previamente preimpresos, sino que nos da la oportunidad de diseñar formatos tales como: Pedidos, Remisiones, Ordenes de Compra, Recibos de Honorarios, Recibos de Renta, etc.

2) El método del diseño de nuestros formatos es sencillo, ya que como podemos observar, presenta reglas en Y y en X con las que se facilitará dicho diseño y las unidades están dadas en centímetros.

Basta solamente medir nuestro documento de manera vertical y horizontal para determinar los espacios en donde deseamos se impriman nuestros datos.

# GENERALES DEL SISTEMA GESTOR I DISEÑO DE FORMATOS



3) Las herramientas que aparecen en la parte superior nos apoyarán en el uso de nuestro diseñador de formatos, las cuales se muestran como en hoja de Excel o Word para estar familiarizados con el uso, de izquierda a derecha se describen como sigue: Crear un documento nuevo, Abrir uno existente, Guardar documento, Anclar en mm, Andar en cm, esto es como queremos que avance nuestra medida, Tipo de letra, Color de esta, Ubicación del párrafo, Crear un nuevo dato, Eliminar un dato, Hacer líneas, Hacer rectángulos.

En la figura de abajo vemos la opción de insertar datos, con hacer click en el botón secundario del mouse aparece el cuadro en el cual se dividen los *datos del documento* y *datos del detalle*, en el caso de los primeros serán como; Nombre, Dirección, etc..

Mientras que en *datos del detalle*, tenemos la opción de diseñar los renglones de captura como Código, Descripción, Cantidad, etc.

En todos los casos el sistema esta diseñado para darnos la opción de los datos que normalmente se ocupan en un documento, sin embargo tenemos la opción de acuerdo al paso catorce de crear campos o columnas extras, si nuestro documento las tuviera.

Nota Es muy importante que por cada dato que anexemos a nuestro documento demos un Clic en el signo de más de la derecha para que se anexe, de otra manera no aparecerá en la pantalla donde estamos trabajando, creando confusión en nuestro diseño.

## GENERALES DEL SISTEMA GESTOR I DISEÑO DE FORMATOS

Archivo Ver Datos Formato Ayuda

Solo Soluciones!!!

**DATOS DEL DOCUMENTO**

Juan Perez Garcia

Independencia 435 Fecha: 16/Abr/2004

Col Centro, C.P. 50000

Toluca, México RFC: PEGJ-730526-J3A

\*\*    \*\*    \*\*    \*\*

CODIGO    CANTIDAD    DESCRIPCION    PRECIO UNITARIO    IMPORTE

Inicio Detalle

6001	2	FactuPrint versión 2	\$500.00	\$1,200.00
------	---	----------------------	----------	------------

Observaciones de la partida

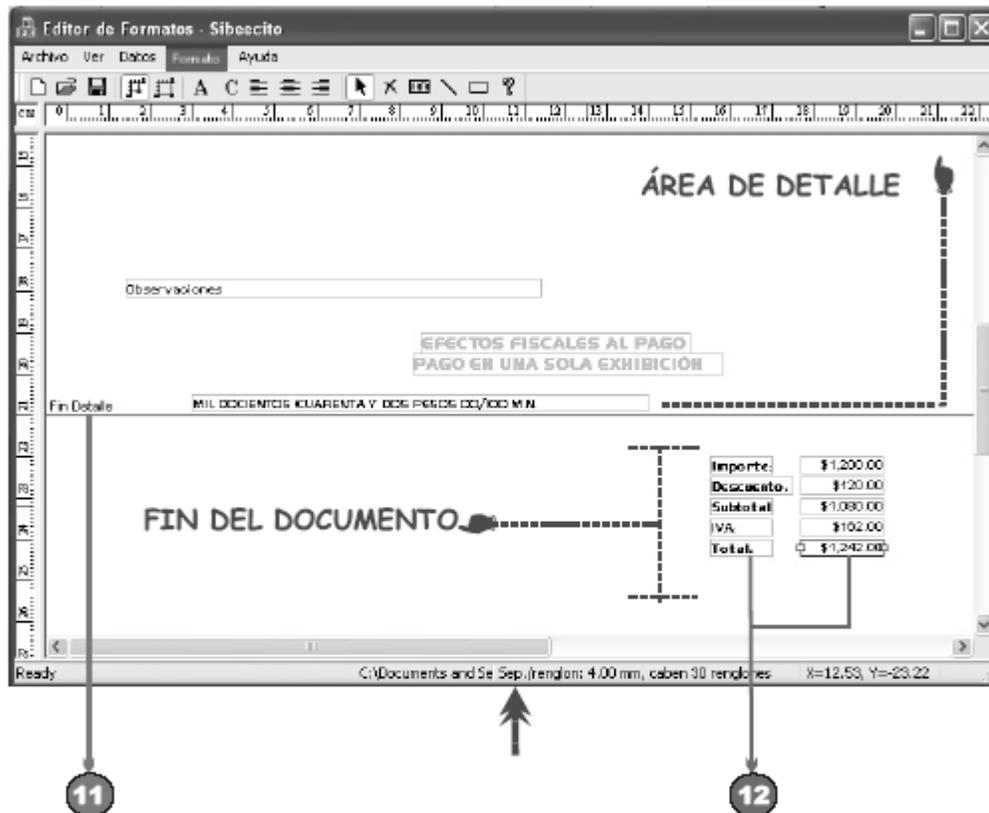
4    5    6    7    8    9    10

\*\*.- Los datos marcados con doble asterisco, se refieren a parte de los datos del documento que no aparecen preimpresos en nuestra factura, estos se diseñan en *texto libre* opción que aparece en el recuadro explicado anteriormente en la parte inferior de dicho recuadro.

- 4) Marca el inicio de nuestra área de detalle, con esta opción podremos indicar al sistema en donde queremos que inicie el área de detalle y determinar el ancho de renglón que deseamos, en la parte inferior de nuestra pantalla de diseño aparecerán las medidas de renglón y el No. de renglones que me permitirá diseñar.
- 5) En este caso marca el recuadro de código o clave de producto.
- 6) Opción para poner la cantidad, en referencia a los productos.
- 7) En esta opción, tenemos la oportunidad de ubicar el recuadro que este relacionado con las observaciones que se capturen de un documento. Es decir, que además de la descripción del producto, lleven a parte algunas especificaciones. Ejemplo: La venta de un teléfono celular o de una computadora.
- 8) Espacio para la descripción de nuestros artículos, basta con posicionar el cursor ya sea en el pequeño cuadro de la izquierda o en el de la derecha para que nos de la opción de estirar nuestro recuadro a fin de darle la longitud deseada.
- 9) Ubica el precio unitario de los artículos que capturemos en nuestra pantalla de captura, este puede ser con o sin impuesto de acuerdo a como lo hayamos configurado, lo realiza de manera automática.
- 10) En el caso de este recuadro, ubica el importe que resulte de multiplicar el precio unitario por el número de artículos de nuestro documento.

**NOTA:** Es importante mencionar que en el paso 14 de nuestra guía, en la opción de *Configurar*, tenemos la ventaja de crear más columnas o campos extras, de tal manera que estos quedarán ubicados en nuestro formato sin mayor problema, siguiendo solamente los pasos de esta guía.

## GENERALES DEL SISTEMA GESTOR I DISEÑO DE FORMATOS

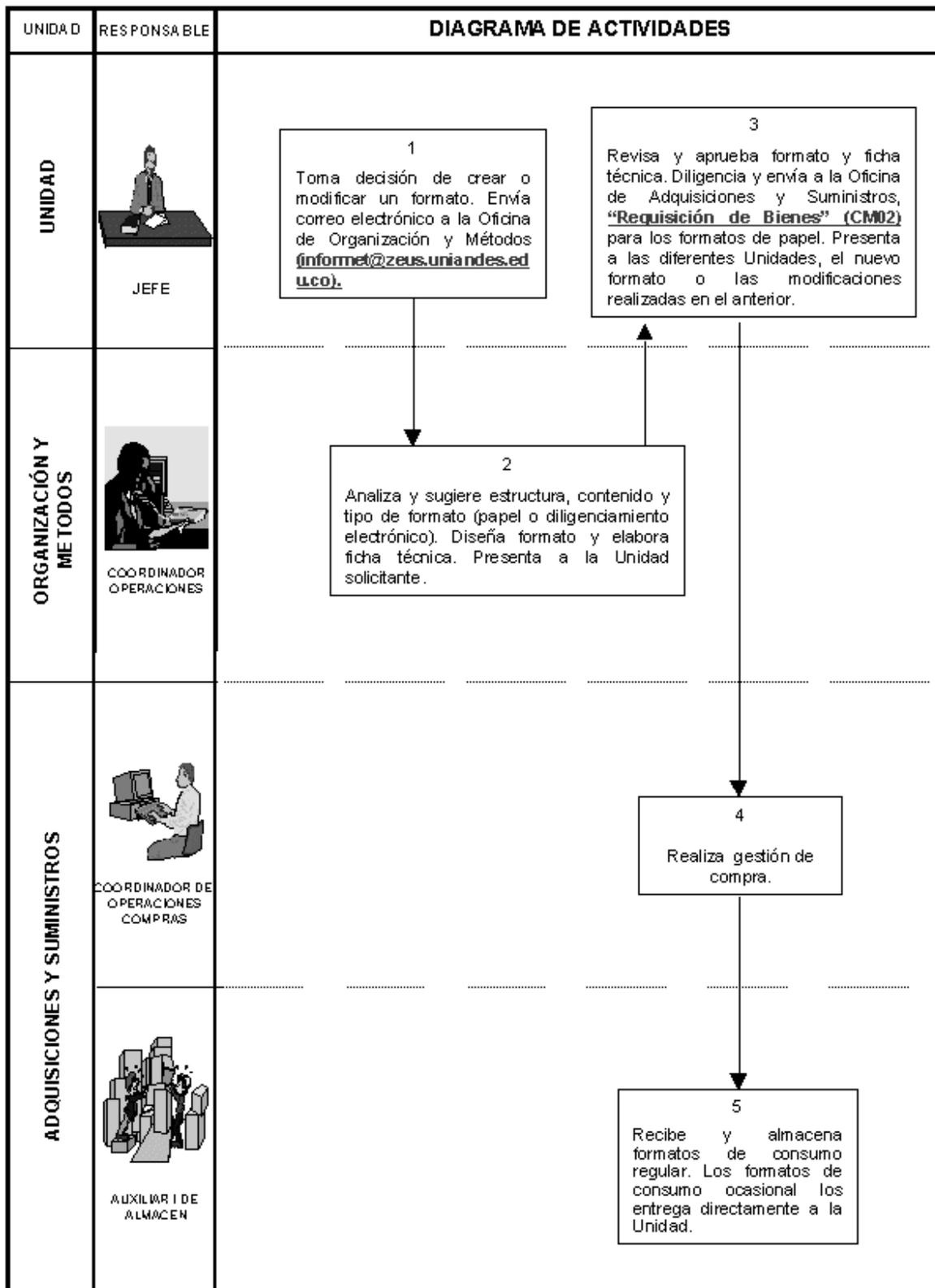


11) Como se observa en la parte final de nuestro diseño podemos poner datos como: *Importe, Descuento, Subtotal, IEPS, IVA, Total, etc.*

12) Con esta parte daríamos por terminado nuestro formato, recordando que podemos cambiar fuente, tamaño y color de letra.



NOTA: La flecha de abajo nos muestra la medida y capacidad de cada renglón. También medidas en X (horizontal) y Y (vertical), convirtiéndose en el diseño de formatos más sencillo disponible en el mercado al día de hoy Otra gran ventaja de nuestro sistema FACTUPRINT2.



ESPECIFICACIONES DE DISEÑO				
<b>FUENTE INDUSTRIA</b>		Nº. De especificación: ED/		
		Página : 1 de		
		Revisión :		
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y APLICACIONES</b>				
Descripción General Normas nacionales, internacionales o particulares Aplicaciones				
<b>2. DISEÑO MECÁNICO</b>				
Breve Descripción mecánica (adjuntar plano) Dimensiones y pesos Materiales y acabados Componentes Marcas e identificaciones				
<b>3. DISEÑO ELECTRICO</b>				
Datos eléctricos (Tensión, Frecuencia, Potencia) Protectores Conexionado a tierra Normas eléctricas				
<b>4. CONDICIONES AMBIENTALES</b>				
Temperatura Humedad Nivel de Ruido Ambiente corrosivo				
<b>5. REQUISITOS OPERACIONALES</b>				
Controles Periódicos Indicadores Ajustes Herramientas Especiales				
<b>6. EMBALAJE Y TRANSPORTE</b>				
Tipo de Embalaje Condiciones de Transporte Condiciones de Almacenamiento				
REVISIÓN	FECHA	REALIZADO	APROBADO	MODIFICACIONES EFECTUADAS

## **ARCHIVOS INTERNOS:**

Formatos creados a través de sistemas como : Excel, Word, PowerPoint, etc.; para ser impresos localmente.

### **2.2.3 POSIBILIDADES DE ACCIÓN DE LOS FORMATOS.**

Se tienen las siguientes:

- ✓ Sirve como medio de comunicación.
- ✓ Para la realización correcta de las actividades comunes y diarias.
- ✓ Permite la concretividad de la información.
- ✓ Permite la acertividad de la información.
- ✓ Permite ahorro de tiempo y esfuerzo.
- ✓ Agiliza el intercambio de datos e información de una forma clara y concisa.
- ✓ Agiliza el estudio de los resultados generados por la empresa.
- ✓ Facilita la metodología del trabajo para la integración del personal.
- ✓ Es una herramienta que ayuda para el aprovechamiento de los recursos (materiales, humanos) de la organización.
- ✓ Agiliza el procedimiento o proceso.
- ✓ Evita discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- ✓ Asegura la continuidad y la coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.

### **LIMITACIONES DE LOS FORMATOS.**

Se tienen las siguientes:

- ⊗ Pierde efectividad si al realizarlos no son claros y precisos en la información contenida para quien recaba los datos.
- ⊗ Pierde efectividad si no es actualizado para el fin requerido para no perder vigencia.
- ⊗ Pierde efectividad cuando es utilizado para otra actividad.
- ⊗ Cuando la información no es completa.
- ⊗ Cuando es obsoleto.
- ⊗ Cuando la información recabada no es la necesaria.
- ⊗ Cuando no es llenado correctamente.

- ⊗ Cuando no hay una capacitación para el llenado del formato.
- ⊗ Cuando el contenido no es verídico.
- ⊗ Tiene que ser legible y entendible para el fin que fue realizado.
- ⊗ Si no se cuenta con los formatos necesarios para el desempeño de su actividad.

## 2.3 ANÁLISIS DEL DISEÑO.

Para realizar el diseño de las formas impresas, se debe considerar los siguientes puntos:

- **PROPOSITO**
- **NECESIDAD**
- **TEXTO**
- **DISEÑO**
- **ESPECIFICACIONES.**

### PROPÓSITO

1. ¿Cual es el propósito general y el uso de esa forma?
2. ¿Qué otras formas se utilizan conjuntamente con esta?

### NECESIDAD

3. ¿Es absolutamente necesaria esta forma?
4. ¿Se puede utilizar otra forma?
5. ¿Se puede combinar esta forma con otra?
6. ¿Se puede utilizar esta forma con menos frecuencia?
7. ¿Se requiere todas las copias de la forma?
8. ¿Se ha revisado su necesidad con los usuarios?

**TEXTO**

9. ¿Indica el título claramente su propósito?
10. ¿Son necesarias todas las partidas incluidas?
11. ¿Se incluyen todas las partidas incluidas (fecha, firma, etc.)?
12. ¿Se diseñó esta en secuencia con las operaciones?
13. ¿Están pre – impresas todas las partidas que se repiten?
14. ¿Se debe numerar consecutivamente?
15. ¿Se le ha dado un número para su control?

**DISEÑO**

16. ¿Tiene márgenes adecuados para su perforación?
17. ¿Están las líneas separadas adecuadamente?
18. ¿Es su tamaño adecuado para los folders y archivos?
19. ¿Las partidas más importantes se han colocado en forma efectiva?
20. ¿Se puede utilizar tabuladores para aumentar rapidez en la mecanografía?
21. ¿Tiene la forma, el espacio y el diseño adecuado para indicar revisiones?
22. ¿Si la forma se envía por correo, se puede usar sobres con ventana?
23. ¿Si la forma está impresa por ambos lados, se ha alineado correctamente?
24. ¿Se ha revisado la presentación de formas utilizadas externamente?
25. ¿Tiene la forma y apariencia agradable?

**ESPECIFICACIONES**

26. ¿Es el tamaño, peso y calidad del papel es el correcto?
27. ¿Serian convenientes copias de diferentes colores para facilitar la distribución?
28. ¿Es correcto el color de la tinta?
29. ¿Son adecuados su tamaño o imprenta para facilitar la lectura?
30. ¿Las perforaciones son las requeridas y las adecuadas?
31. ¿Se deberán usar formas especiales que ahorren tiempo?
32. ¿Es económica y correcta la cantidad?

# CAPITULO III

## **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS FORMATOS**

### 3. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS FORMATOS

#### 3.1. APLICACIONES Y NECESIDADES.

Para solicitar un servicio en ocasiones es necesario llenar un formato, que es una hoja impresa en la que se piden algunos datos al solicitante. Para llenar un formato es necesario leer con atención los datos que se piden, preguntar las dudas que se tengan sobre el llenado y revisar que todo esté escrito correctamente.

Utilizamos formatos cuando queremos enviar un telegrama o un giro telegráfico; al suscribirnos a una revista; al solicitar un empleo; al recibir un préstamo; al hacer un depósito en una cuenta bancaria; al hacer una reclamación; al obtener una licencia de manejo o un pasaporte, etcétera.

Antes de llenar el formato, hay que revisar cuidadosamente qué espacios se deben dejar en blanco. Regularmente se utiliza la letra script para mayor claridad.

**SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**  
DIRECCIÓN GENERAL DE TELÉGRAFOS NACIONALES

**TELEGRAMA**

NÚM.	PALABRAS	VALORES	PRECIO	H.D.
CLASE DE SERVICIO: ORDINARIO <input type="checkbox"/> URGENTE <input type="checkbox"/>				
PROCEDENCIA _____ EL _____ DE _____ DE 19__				
DESTINATARIO _____ TEL. _____				
NOMBRE      APELLIDO PATERNO      APELLIDO MATERNO				
DOMICILIO _____				
CALLE      NÚM.      COLONIA O BARRIO      DELEGACIÓN O MUNICIPIO				
DESTINO _____				
POBLACIÓN      ESTADO				
TEXTO _____				
_____				
_____				
REMITENTE _____ TEL. _____				
NOMBRE      APELLIDO PATERNO      APELLIDO MATERNO				
DOMICILIO _____				
CALLE      NÚM.      COLONIA O BARRIO      DELEGACIÓN O MUNICIPIO				

También existen otros tipos de trámites en los que se tienen que utilizar documentos de tipo legal. Por ejemplo: vales, recibos, pagarés, cartas de compra-venta, facturas, cheques, solicitudes, entre otros, en los cuales deben anotarse correctamente los datos requeridos y siguiendo con atención las instrucciones.

- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** se establece cuando alguien ocupa un nuevo empleo.
- **FACTURA:** Documento que se expide en una tienda como comprobante de una compra, y para fines de contabilidad.
- **LETRA DE CAMBIO:** Se expide cuando la persona que adquiere un bien a plazos, realiza algún pago.
- **RECIBOS:** Documentos en los que se declara haber obtenido cierta cantidad de dinero o algún objeto en particular y debe especificar los siguientes datos:

No. <input type="text"/>		Bueno por \$ <input type="text"/>		
Recibí de: _____				
La cantidad de: <input type="text"/>		<small>(con letras)</small>		
Por concepto de: _____				
<small>Lugar</small>	<small>Fecha</small>			Recibi  Firma
	<small>Día</small>	<small>Mes</small>	<small>Año</small>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

1. Lugar y fecha de expedición.
  2. Nombre de la persona a la que se le proporciona el dinero u objeto.
  3. Cantidad o concepto por el que se expide el recibo.
  4. Nombre y firma de la persona que lo recibe.
- **PAGARÉ:** En este documento la persona se obliga a cubrir cierta cantidad por la prestación de algún servicio o artículo adquirido. Sus elementos son:
    1. Lugar y fecha.
    2. Cantidad con número y letra.
    3. Nombre de la persona a quien se ha de pagar.
    4. Fecha en que se cubrirá el pago.
    5. Especificación del pago.
    6. Nombre y firma de la persona que pagará.

De igual manera utilizamos formatos del tipo técnico donde se maneja un lenguaje basto de tecnicismos, así como cálculos numéricos, graficas, etc. Que son necesarios para registrar información de una o varias operaciones.

### 3.1.1 DISEÑO DE LA FORMA.

#### CASO: Diagrama Bimanual.

Debe tener como encabezado “Diagrama Bimanual” y para poder identificarlo debe tener la siguiente información.

1. Numero de parte.
2. Numero de plano.
3. Descripción de la operación o proceso.
4. Método propuesto o método presente.
5. Fecha
6. Nombre de la persona que lo elabora.
7. Nombre de la persona que lo revisa.
8. Nombre de la persona que da el visto bueno.

En algunos lugares se acostumbra después de esta información dibujar un croquis a escala de la estación de trabajo, también llamada “Diagrama del área de trabajo”, este diagrama puede incluirse el iniciar el diagrama bimanual, o bien realizarlo por separado, ya que nos representa el área de trabajo del operador, esto nos facilita entender el diagrama bimanual.

#### CASO: Estudio de Tiempos.

Forma para el estudio de tiempos.

Información requerida para su realización.

La información requerida para el estudio de tiempos puede agruparse de la siguiente manera.

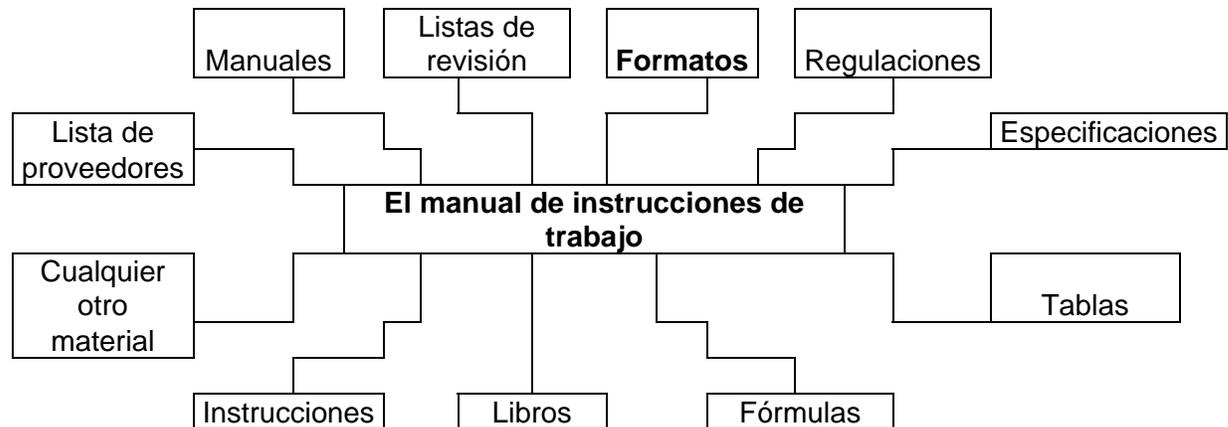
1. Información que permite identificar rápidamente el estudio realizado.  
(Numero, Fecha, etc.)
2. Información que permite identificar la pieza o producto en proceso.  
(Numero de plano, material, etc.)
3. Información que permite identificar con exactitud el proceso, el método y la instalación de la maquina).





En el entendido de que los *formatos* son parte fundamental de cualquier sistema de administración y con mas énfasis en los sistemas de calidad, determinados según las necesidades de cada empresa en sus procedimientos de calidad nos permitimos ejemplificar lo siguiente:

### 3.2.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO



### 3.2.2 COMO HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

En la calidad es muy importante apoyarse en la estadística y con base en los hechos establecer un criterio y ejercer las acciones pertinentes. A continuación mencionaremos siete herramientas de calidad establecidas como formatos

1. Hoja de inspección (hoja de proceso, hoja de operación estándar).
2. Diagrama de Pareto.
3. Diagrama de causa efecto
4. Histograma.
5. Graficas de control
6. Diagrama de dispersión o correlación
7. Diagrama de estratificación.

A continuación se explicara la elaboración, el objetivo y el uso de las hojas de inspección y diagrama de pareto, solo por mencionar algunas de estas herramientas.

### 3.2.3 HOJAS DE INSPECCIÓN

La hoja de inspección incorpora un formato determinado que sirve para registrar analizar y procesar fácilmente los datos contenidos en este. Al diseñarla es conveniente considerar estas cuestiones:

- ✓ Debe ser lo más sencillo posible.
- ✓ Se debe elaborar la hoja de inspección de acuerdo al uso.
- ✓ Reglamentar el método de inspección.
- ✓ Los puntos de inspección requieren seguir el orden de la operación.
- ✓ Se debe diseñar de tal manera que se puedan tomar acciones correlativas fácilmente, así como su registro.

Normalmente existen tres tipos de hojas de inspección.

1. INVESTIGACIÓN: Sirven para inspeccionar y analizar preocupaciones de calidad, tipo de defectos, distribución, cantidad y localización.
2. VERIFICACION: Permiten verificar y controlar ciertas actividades en forma periódica.
3. REGISTRO: Se elaboran los registros en forma tabular, son la constancia del control de proceso y permiten visualizar las variaciones de este proceso en un lapso de tiempo.

A continuación daremos los pasos a seguir para la implementación de las hojas de verificación:

1. Definir el tipo de hoja de verificación.
2. Elaboración de la hoja de verificación:
3. Llenado de la hoja de verificación.
4. Análisis de la hoja de verificación.
5. Identificación de causas de problemas.
6. Implementación de acciones correctivas.

### 3.2.4 DIAGRAMA DE PARETO

El diagrama de Pareto es una herramienta estadística que nos permite identificar de forma rápida los efectos que se repiten con mayor frecuencia.

El descubrimiento que realizó Pareto es lo que conocemos ahora como el diagrama que lleva la teoría 80-20 y dice:

Si hacemos una lista de todas las cosas que contribuyen a la obtención o aparición de cualquier efecto que nos interese analizar, ordenándolas de mayor a menor según la magnitud de la contribución de cada uno, encontramos que la importancia relativa de las primeras es tan grande en comparación con las últimas, que aproximadamente el 20% de ellas son responsables del 80% del efecto total, mientras el 80% restante de causas son responsabilidades solamente del 20% restante del efecto.

### **3.3. EL CICLO DEL DISEÑO**

Raramente la tarea del diseñador termina con las especificaciones de una solución, sino que su responsabilidad incluye lograr la aceptación de su diseño, vigilar su instalación y su uso, observar y evaluar el diseño una vez en uso, y decidir (o contribuir a la decisión) cuando sea aconsejable rediseñar. Estas funciones constituyen un ciclo completo, el cual se ilustra en la siguiente figura, mencionándose a continuación las funciones posteriores a la especificación.

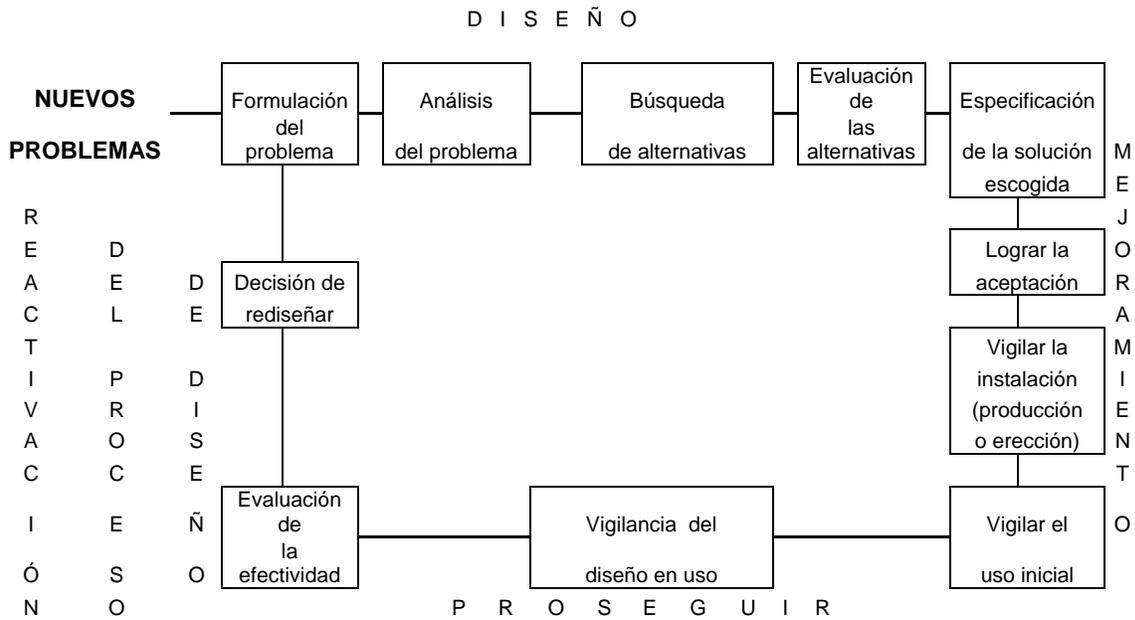
#### **3.3.1 MEJORAMIENTO DEL DISEÑO**

Para asegurar, dentro de lo posible, el éxito de su solución, es vital que el diseñador favorezca la aceptación de su diseño propuesto, y vigile su realización y su utilización inicial. Como se indica en la siguiente figura, estas medidas constituyen la fase del mejoramiento del ciclo de diseño.

El diseñador debe lograr que su propuesta gane la aceptación del personal ejecutivo y de operación. Casi sin excepción, la Ingeniería tiene una función de servicio dentro de la organización, lo cual significa que el Ingeniero actúa como consejero o consultor del resto del personal.

Por lo general, el ingeniero sólo tiene autoridad para ordenar a sus subordinados y fuera de esto, únicamente está autorizado organizacionalmente para *aconsejar*, lo que suele originar que después de dedicar muchas horas a la solución de un problema de diseño, ésta sea rechazada totalmente por aquellos que tienen el poder de hacerlo.

**3.3.3 GRÁFICA “EL CICLO DEL DISEÑO”**



Para ganar la aprobación deseada, se requiere que el diseño sea algo más que técnica económicamente aceptable, ya que la aprobación también requiere con frecuencia, que la propuesta no comprometa los intereses de quienes tengan el poder de veto. Por consiguiente, el papel consultor del ingeniero, aunado al hecho de que se pueden originar diferencias de opinión, ya que siempre interviene el sentido común al tomar decisiones respecto a diseños, y el hecho de que las personas permiten con frecuencia que sus decisiones sean influidas por motivos personales, hacen imperativo que el diseñador considere con especial cuidado este asunto de lograr la aceptación.

Los ingenieros jóvenes suelen iniciar su profesión con la impresión errónea de que sus propuestas deberán ser aceptadas si son superiores técnica y económicamente, subestimando la necesidad de una presentación completa y efectiva de las mismas, cuando en realidad deben convencer a los demás de lo bueno y valioso que son sus ideas, de una cierta cantidad de “compromiso realista” con respecto a determinadas características de sus diseños propuestos y de planear todo cuidadosamente para minimizar la “resistencia al cambio”.

Una vez que su diseño ha sido aceptado por el personal apropiado, es importante que el diseñador supervise diligentemente la realización de su diseño (puesta en marcha, producción o instalación, cualquiera que sea el caso).

Es necesario y conveniente que el diseñador sirva en una capacidad de consejero a medida que su diseño se actualiza, teniendo esto por objetivo lograr el cumplimiento de las especificaciones y la detección y remedio de los detalles que sean incorrectos, omitidos, o escogidos erróneamente, es, al mismo tiempo, común y aconsejable, que parte del diseño se modifique durante su realización, conviniendo que esto sea ejecutado o supervisado por el diseñador original

### **3.3.3 LA SUPERVISIÓN.**

Todo diseño, ya sea un producto, una estructura o un método de producción, deberá sujetarse a un escrutinio periódico por parte del diseñador, ya que únicamente bajo una supervisión continua puede asegurarse que el diseño se usa conforme a lo planeado, y que permite valorar su efectividad ya en la práctica.

Además, el análisis de los resultados obtenidos mediante un diseño particular, permite que el diseñador amplíe su experiencia, lo que redundará en un mejor rendimiento de sus diseños futuros. Esta fase del ciclo con facilita, pues es raro el diseñador que no se beneficie observando, durante un tiempo considerable, como trabaja el sistema diseñado por él. Por ejemplo, fácilmente podría observarse la utilidad, que tiene para el diseñador el cúmulo de información que pueden proporcionarles los clientes, minoristas, mayoristas, vendedores y otros que tienen una asociación íntima con su diseño ya en operación. Sin embargo, todo parece indicar que este caudal de información no suele utilizarse.

El cuidado que se tenga en la evaluación de la supervisión, es un índice que permite evaluar la capacidad de un buen ingeniero de métodos.

### **3.3.4 ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO.**

La evaluación periódica de la efectividad proporciona también una base para decidir cuando es económicamente conveniente proceder al rediseño del sistema, ya que ninguna solución a un problema práctico es la mejor en forma indefinida, pues, los adelantos científicos seguramente permitirán soluciones mejores, o se originan nuevas demandas, o se desarrollan nuevos materiales y herramientas, o cambian las condiciones, o se efectúa la depreciación física, de tal manera que se alcanza un punto en el que es productivo buscar una nueva y mejor solución al problema y es lógico que solo mediante una revisión y evaluación periódicas de la solución existente, el departamento de ingeniería puede decidir cuando es conveniente un rediseño de la misma.

Estas funciones se descuidan fácilmente, no obstante que son responsabilidades básicas de un ingeniero

El ciclo de diseño se completa cuando, después de la solución de un problema se ha encontrado y llevado a la práctica, se decide que el diseño es obsoleto y de nuevo se inicia el proceso de diseñar una solución mejor.

Esta no es la única base para iniciar el proceso de diseño, sino que en ocasiones resulta un problema nuevo, una necesidad nueva; así, por ejemplo, la inducción del transistor creó un problema de diseño de proceso, con el cual nunca antes se habían enfrentado los ingenieros. (En realidad, muy pocos son los problemas de diseño que ciertamente no sean rediseñados.)

### 3.3.5 RESISTENCIA AL CAMBIO

La resistencia al cambio puede definirse como la falta de voluntad para aceptar una modificación, basándose esta actitud en algo diferente a los deméritos del cambio en sí. La frecuencia con la cual se encuentra esta resistencia, hace que este problema sea de importancia primordial para un ingeniero, ya que la mayor parte de su tiempo lo dedicara a planear cambios (potenciales).

Muchos de nosotros al iniciarnos en el mundo de los negocios necesitamos mucho tiempo para acostumbrarnos al hecho de que las ideas valiosas no se aceptan automáticamente, sino que es necesario realizar un trabajo de convencimiento muy completo para lograr su aceptación, y que es difícil de comprender, y en ocasiones resulta desalentador, el número veces en las que logramos la aceptación; pero esto no es tan difícil de comprender, si estamos conscientes de las numerosas causas potenciales de la resistencia al cambio. Afortunadamente, el conocimiento de las causas, y su prevención, permite disminuir la frecuencia de severidad de la resistencia al cambio.

De la habilidad que un ingeniero tenga para lograr la aceptación de sus ideas, dependerá su progreso en una organización, ya que no se le contrata meramente por el conocimiento técnico que pueda proporcionar, sino que se espera que él produzca aplicando estos conocimientos a su inventiva. Sin embargo, no basta tener inventiva, sino que, también debe tener facultad de convencimiento para lograr la aceptación y el uso efectivo de sus diseños, y cualquier deficiencia en alguno de estos aspectos, pone en peligro las oportunidades de asenso de un ingeniero.

Es sorprendente la cantidad de tiempo que un ingeniero utiliza tratando con otros empleados, y su conducta durante esos "tratos" afecta grandemente a su éxito para hacer que estas personas acepten sus ideas. A pesar de esto; el ingeniero es notoriamente inhábil en el área de las relaciones humanas, siendo esta torpeza propicia para la adopción de los cambios por él propuestos, la causa de su mala reputación por consiguiente conviene conocer ahora cuáles son las fallas y cómo se minimizan las dificultades resultantes de la inducción de cambios. Muchas propuestas valiosas se rechazan por causas que no se relacionan con su contenido técnico. Sin embargo, merece una mayor consideración el porcentaje de propuestas que son aceptadas e instaladas, y que posteriormente demuestran no ser satisfactorias, no por razones técnicas, sino porque, además, puede enfrentarse a intentos deliberados para hacerlo fracasar.

### 3.3.6 CAUSAS BÁSICAS DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO.

El conocimiento de las causas básicas de la resistencia al cambio, es útil al planear la inducción de cambios para minimizar la resistencia y para diagnosticar y remediar las situaciones en donde se ha encontrado resistencia después de introducir cambios.

Existe un hecho importante, que debe reconocerse al tratar con problemas de resistencia al cambio, consistente en que casi todo individuo dentro de una organización tiene motivos personales que están en conflicto con los objetivos globales de la empresa: entre los mas importantes de ello, podemos citar los siguientes:

1. Lograr ascender dentro e la organización.
2. Ser de alguna importancia ante los ojos de asociados, superiores, familia y amigos.
3. Ser estimado por los compañeros.
4. Ganar más dinero.
5. Recibir alguna satisfacción por el trabajo realizado.
6. Participar en la toma de decisiones concernientes el bienestar personal.
7. Obtener seguridad con respecto al empleo, posición salario, etc.<sup>1</sup>

El punto importante es que una persona tiende a resistir un cambio, no obstante el hecho de que éste pueda aumentar las ganancias de la compañía, si es que el cambio está en conflicto con los objetivos personales mencionados antes, por lo que cabe preguntar:

- ¿Qué reacción puede esperarse de una persona , si un cambio propuesto disminuye sus oportunidades de ascenso, o disminuye su importancia, o lo hace impopular entre sus asociados o subordinados, o disminuye sus oportunidades de ganar mas dinero o reduce la satisfacción que obtiene de su trabajo, o amenaza la seguridad de su empleo?
- ¿Es posible que acepte un cambio al que no contribuyo, o sobre el cuál no opino?
- ¿Es factible que apruebe un cambio que le cause la vergüenza de parecer inteligente o ignorante, debido a que él cree que debió haber pensado en la idea, quizá hace mucho tiempo?

Por otra parte, generalmente, el individuo no está dispuesto a hacer ningún sacrificio a favor de la compañía.

---

<sup>1</sup> Estos no son los únicos objetivos buscados, ni tampoco cada individuo tiene todos estos objetivos, ni cada individuo les da la misma importancia.

Por tanto, no es realista pensar que todos actúan siempre con firmeza a los intereses de la compañía que los emplea y consecuentemente, existe una cantidad asombrosa de “sub optimización” dentro de la administración y operación de cualquier empresa.

Desde el momento en que se inicia un proyecto de diseños se debe prestar atención a este problema de la resistencia al cambio y nunca deberá aplazarse hasta que haya obtenido la solución final, pues puede no ser aceptada por las personas indicadas.

Tampoco deberá el diseñador excluir de su análisis a este tema tan importante, durante la realización de su trabajo, estratégicamente buena para su aceptación, ya que para entonces puede ser demasiado tarde; en vez de esto debe empezar a preparar el terreno para lograr la aceptación desde el momento en que se inicia el proyecto

El diseñador debe analizar su conducta, su manera de tratar con el resto del personal, las características de su propuesta, etc. Con el objetivo de minimizar las posibilidades de un rechazo posterior de sus ideas; por este motivo, al problema de resistencia al cambio deberá dársele la mayor atención posible, conviniendo una planeación que minimice la posibilidad de que ocurra, y nunca pretendiendo diagnosticar la causa de situaciones desafortunadas, con el fin de conocer el origen de los rechazos a sus proporciones, para saber lo que debe hacerse y rebatirlas.

# CAPÍTULO IV

## **CASO PRÁCTICO**

## 4. Caso practico

### 4.1 INTRODUCCIÓN.

#### 4.1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

La Empresa Hermanos Ramírez S.A. de C.V. se fundó en enero de 2005 en la Ciudad de México por los Hermanos Ramírez, y es 100% Mexicana que se dedican a maquilar, suministrar y comercializar, lona para impresión publicitaria de calidad nacional y de importación, con las mejores características requeridas en la industria gráfica. Procurando la satisfacción de los clientes más exigentes.

Se tienen establecidos los siguientes departamentos: Dirección General, Recursos Humanos, Ventas, Compras, Coordinación de Producción, Almacén de Materia Prima, Almacén de Producto Terminado y Distribución.

Hoy en día la empresa Hermanos Ramírez S.A. de C.V. es capaz de dar cobertura en gran parte de la Republica Mexicana.

El personal que labora en las áreas mencionadas, comprende de 27 empleados, que sus funciones, afectan directamente a la calidad del servicio.

Para poder lograrlo se ha dado a la tarea desde el inicio de sus actividades, de implementar un sistema de calidad en la *elaboración y control de documentos* con apego a lo que establece la Norma ISO 9001:2000, que le permita en un corto tiempo poder obtener la certificación.

#### **4.1.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.**

El Sistema de la Calidad de la empresa Hermanos Ramírez S.A. de C.V. esta estructurado sobre la base de un esquema de un Sistema de Gestión o Administración de la Calidad, tomando como referencia las normas ISO 9001:2000.

El Sistema de la Calidad establecido a través de éste manual consta básicamente de tres niveles de documentación en medios tradicionales.(hojas de papel ).

**“Siendo el segundo nivel, centro de toda nuestra atención y desarrollo para la generación de nuestra tesis”**

1. El primero está formado por un **manual** que establece en forma general los lineamientos, políticas y responsabilidades dictadas por la dirección para dar cumplimiento a cada requisito de la norma ISO 9001: 2000.
2. **El segundo lo forman los procedimientos generales y particulares así como los formatos referidos en el manual en ellos se describe con el detalle necesario los procesos y métodos, las responsabilidades y todo lo necesario para lograr asegurar la calidad en todas las actividades de la empresa Hermanos Ramírez S.A. de C.V.**
3. El tercer nivel lo constituyen todos los registros que conforman la evidencia objetiva de que lo descrito en cualquier documento del Sistema, está implementado.

#### **4.1.3 OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.**

El Objetivo del Sistema de la Calidad establecido en éste manual, es dictar las políticas, directrices, responsabilidades y procesos que aseguren la eficacia y mejora de la operación de la empresa Hermanos Ramírez S.A. de C.V. considerando siempre los principios de gestión de la calidad (ver apéndice A).

Este Sistema de la Calidad aplica a todos los procesos, sistemas, recursos humanos y materiales que forman la empresa Hermanos Ramírez S.A. de C.V. y que influyan en la calidad de los productos o servicios proporcionados y la satisfacción del cliente.

#### **4.1.4 REFERENCIAS**

ISO 9001: 2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.  
ISO 9001: 2000 Quality management systems – Requirements.

#### **4.1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.**

Para la correcta interpretación de los términos utilizados en cualquier documento del Sistema de la Calidad de La Empresa Hermanos Ramírez , se consideraran como válidas las definiciones dadas en las normas ISO 9001:2000, y lo definido en cada documento que forme el sistema.

## 4.2 PROCEDIMIENTO DE LA CALIDAD.



DE

PROCEDIMIENTO  
LA CALIDAD

### ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

#### 1. OBJETIVO

Definir los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros de calidad para mantenerlos legibles, fácilmente identificables y recuperables

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los formatos, documentos y controles, que sean impresos en papel que permitan demostrar la conformidad y trazabilidad con los requisitos especificados y la satisfacción del cliente.

En el caso que en un área se disponga y se establezca su control de registros en un procedimiento documentado que cubra el objetivo de éste, el presente quedará sin efecto y aplicación para dicha área.

#### 3. REFERENCIAS.

3.1 **MDGE-N-01** Manual del sistema de aseguramiento de la calidad de Hermanos Ramírez SA de CV. Vig.

3.2 **PDGE-4.2.3-01/00** Elaboración y control de documentos. Vig.

#### 4. DEFINICIONES.

##### 4.1. Formato.

Hoja de papel impreso con espacios en blanco para insertar datos, que en conjunto se convertirán en registro y documentable.

##### 4.2. Procedimiento.

Documento en el que se establece una secuencia lógica y la manera en que ha de ser desarrollada cierta actividad para lograr el objetivo. Este documento puede contener métodos, dibujos, planos, instrucciones, diagramas de flujo, hojas de ruta, equipos y materiales, etc.

##### 4.3. Instructivo.

Es una secuencia de hechos para realizar una actividad y cubrir un objetivo. En este la secuencia de hechos es más concreta y no necesariamente contiene la estructura de un procedimiento. Generalmente es un documento en el que se detalla la forma de instalar u operar un equipo o instrumento, realizar una operación o llenar alguna forma.

##### 4.4. Información.

Datos que poseen significado

**PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD****4.5. Documento.**

Información y su medio de soporte.

Ejemplo- registro, especificación. Procedimiento documentado, plano, informe, norma.

Nota 1. El medio de soporte debe ser papel y solo en casos especiales disco magnético, fotografía o muestra, patrón o una combinación de estos.

Nota 2. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo: especificaciones y registros, se denominan “documentación”.

Nota 3. Algunos requisitos (por ejemplo: el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo: el requisito de estar controlado por revisiones) los registros (por ejemplo: el requisito de ser recuperable)

**4.6. Especificación.**

Documento en que se establece requisitos.

Nota. Una especificación puede estar relacionadas actividades (por ejemplo: procedimientos documentados, especificaciones de proceso y especificaciones de ensayo/prueba), ó a productos (por ejemplo: una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano)

**4.7. Copia Controlada.**

Aquel documento que no se debe reproducir que bajo responsabilidad de Control de Calidad será actualizado por el vigente y podrá ser requerida su devolución si así lo considera el departamento de Control de Calidad. Como característica estas copias tienen un sello que lo identifica y un número de copia.

**4.8. Copia No Controlada.**

Aquel documento que se puede reproducir libremente pero que no se garantiza que sea vigente, estas copias se distribuyen para efectos de capacitación o difusión del sistema y no serán validas para efectos de auditorias. Como característica de éstas copias NO tienen ningún sello que lo identifica y número de copia.

**5. RESPONSABILIDADES.****5.1. De los Directores.**

5.1.1. Prever y asegurarse que las actividades relacionadas con la calidad se lleven a cabo en base a formatos y procedimientos establecidos en las áreas a su cargo, manteniendo un control sobre los mismos y los cambios que se susciten, así como su revisión y , cuando se les solicite , revisar procedimientos de otras áreas afines.

**PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD****5.2. De los Jefes o Encargados de Área.**

- 5.2.1. Elaborar los formatos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de su departamento.
- 5.2.2. Implementar todos los formatos y procedimientos que están aprobados y en los cuales estén involucrados directa o indirectamente.
- 5.2.3. Verificar que se lleve a el cabo el buen empleo de los formatos ó procedimientos y que estén siempre aprobados y actualizados, para su correcta aplicación.

**5.3. De Todo el Personal de Hermanos Ramírez S.A. de C.V.**

- 5.3.1. Conocer y aplicar los formatos y procedimientos en forma correcta durante la realización de sus actividades, y si es necesario elaborar formatos y procedimientos que se requieran.

A través de su jefe inmediato o del formato *FDGE-4.2.3-04/00* promover o solicitar nuevos formatos y procedimientos ó cambios en los mismos cuando se justifiquen.

**6. DESARROLLO.**

Para elaborar los formatos y procedimientos e instructivos de aplicación general del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y los específicos para cada área, se debe de considerar y realizar lo siguiente.

**6.1 Elaboración de procedimientos y formatos.**

Los documentos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, deben ser:

- Simplificados.
- Planificados, fácilmente entendibles, reflejar y ayudar a conseguir el fin deseado.
- Analizados para asegurar la posibilidad de modificar, combinar o eliminar algunos.
- Visualizados como un proceso, como una serie de documentos interrelacionados.
- Controlados.
- Revisados en base a la experiencia y a las necesidades de la organización.
- Desarrollados en base a la experiencia y a las necesidades de la organización.
- Desarrollados con la secuencia más conveniente, destacando las alternativas y los criterios de decisión que procedan.

**6.2. Formato a utilizar.**

El formato a utilizar para elaborar los procedimientos y formatos es el *FDGE-4.2.3-01/00*.



PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD

### 6.3. Identificación de documentos.

Todos los documentos indicados se deben de identificar de manera clara de acuerdo a lo siguiente:

#### 6.3.1. Clave de Identificación de Documentos.

Para formar la clave de identificación, que son caracteres alfanuméricos, se procede de la siguiente manera, llevando el control de la identificación en Aseguramiento de Calidad.

$$\frac{X}{1} \frac{XXX}{2} - \frac{XX}{3} - \frac{XX}{4} / \frac{XX}{5}$$

CAMPO	DESCRIPCIÓN
1	<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b> P = Procedimiento    I = Instructivo    PC = Plan de Calidad F = Formato            M = Manual            DP = Diagrama de Proceso
2	<b>CAVE ALFANUMÉRICA DEL ÁREA QUE LO EMITE.</b> (Ver Tabla II)
3	<b>SECCIÓN DEL SISTEMA AL QUE SE REFIERE</b> (según el manual del sistema) (En caso de proceder de una norma o reglamento usar "N")
4	<b>CONSECUTIVO DEL AREA QUE LO EMITE</b> (General o por sección).
5	<b>NUMERO DE REVISIÓN</b> Después de una diagonal.

Tabla 1

\* Únicamente para el caso de Instructivos de llenado de formatos, su identificación se formara añadiendo "IF" al inicio de la identificación del formato que trata.

\*\* En cualquier formato o procedimiento se podrá definir la forma de identificar un documento en especial.



**PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD**

**6.3.1.1. Clave del área que emite el documento.**

Esta clave puede ser de tres o cuatro letras dependiendo del área o departamento que emite el documento y pueden ser las siguientes.

ÁREA O DEPARTAMENTO	CLAVE
Dirección General.	DGE
Jefatura de Compras.	JCO
Jefatura de Contabilidad.	JCT
Jefatura de Ventas.	JVE
Jefatura de Recursos Humanos.	JRH
Jefatura de Coordinación de Producción.	JCP
Almacén de Materia Prima.	AMP
Almacén de Producto Terminado y Distribución.	APT

**6.3.1.2. Documento y sección al que se refiere**

Cada procedimiento o instructivo tiene como rector al manual del sistema de calidad, en esta parte de la identificación se hace referencia al manual y sección en el cual esta encaminada la aplicación del documento en cuestión, este número es designado por el departamento de calidad y establecido en el control maestro.

**6.3.1.3. Número Consecutivo.**

Cada área o departamento puede utilizar desde el 01 hasta el que considere necesario.

**6.3.1.4. Número de Revisión.**

Se utiliza para indicar el estado de revisión y/o actualización, se escribe "00" para emisión o con el número correspondiente en cada revisión siguiente.

**EJEMPLO:** La clave FDGE indica que: F se trata de Formato, DGE, de la Dirección General, 4.2.3.; que se refiere a la Sección 4.2.3. del sistema, 01; que es el primer procedimiento del área y /00 se trata de la emisión del mismo

**6.3.2. Ayudas Visuales**

Las ayudas visuales deberán ser identificadas con la clave AV-XX/YY, donde XX es un número consecutivo y /YY es el número de revisión. Estas deberán ser aprobadas y controladas por el Jefe de Control de Calidad.

**PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD****6.4. Esquema de desarrollo de las secciones.**

Todas las Secciones, deben escribirse con mayúsculas, designándoles un carácter numérico y un punto decimal. Los capítulos , párrafos, incisos y subincisos se escriben con minúsculas y solo la primer letra con mayúsculas, llevando el número de la sección seguido de un punto decimal y dígitos ordinales, por ejemplo:

- 1. SECCIÓN.
- 1.1. Capítulo.
- 1.1.1. Párrafo.
- 1.1.1.1. Inciso.
- 1.1.1.1.1 Subinciso.

**6.5. Estructura General de Procedimientos**

Todos los procedimientos deben contener y seguir secuencia de las secciones que a continuación se enlistan y se describen brevemente, las cuales se utilizan donde sea aplicable cada una de ellas, solo se podrán omitir las secciones de: Definiciones, Generalidades y Anexos

**6.5.1. Título.**

Parte superior central de la forma se indica el nombre del procedimiento que se va elaborar.

En caso de un instructivo por ser un documento específico, se debe cuidar de estructurar el título incluyendo el objetivo y el alcance del mismo.

**6.5.2. Control de Vigencia de Páginas y Actualizaciones.**

Antes del control de vigencia de páginas en la parte superior derecha debe indicarse la fecha de emisión posteriormente la sección en la que se registran las páginas vigentes los cambios realizados y las autorizaciones del documento. El esquema para las autorizaciones se describe en la sección de responsabilidades de este procedimiento.

Para el cuadro de autorizaciones sólo se restringe que la persona que revise un documento, no puede ser el mismo que elabora.

**6.5.3. Objetivo.**

Sección en la que se enuncia en forma explícita la finalidad del procedimiento.

**6.5.4. Alcance.**

Sección en la que se describe de manera concisa el campo de acción de las actividades que son cubiertas por el procedimiento.

**PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD****6.5.5. Referencias.**

Indicar en forma clara en que documentos o practicas esta basada la elaboración del procedimiento con la finalidad de que se puedan consultar dichos documentos.

**6.5.6. Definiciones.**

Sección en la que se definen los términos , abreviaturas o simbología , específicamente necesarios para comprender mejor el procedimiento.

No se deberán repetir si éstos ya se definieron en el manual del sistema o un procedimiento de aplicación general, y en caso de no definirse algún término necesario para interpretación , se considera lo establecido en la ISO 9001-2000 referente al vocabulario.

**6.5.7. Responsabilidades.**

Sección en la que se indican las responsabilidades de las personas involucradas en el desarrollo de las actividades mencionadas en el procedimiento.

**6.5.8. Generalidades.**

Sección en la que se desarrollan aspectos y aclaraciones de carácter general respecto al documento que se trata.

**6.5.9. Desarrollo.**

Sección en la que se explica en forma detallada, lógica y numerada todos los pasos necesarios para desarrollar de manera correcta el objetivo y la actividad que se menciona en el procedimiento en esta sección se pueden incluir tablas, dibujos, diagramas o figuras para mostrar con mas claridad y detalle el procedimiento.

Es deseable mostrar el desarrollo en un diagrama de flujo cuando sea aplicable.

**6.5.10. Anexos.**

Sección en la que se citan los formatos, dibujos, diagramas, tablas, notas y cualquier otro documento que complemente al procedimiento. Los documentos citados podrán NO estar junto con el procedimiento y en ese caso los documentos citados se consiguen en el departamento de calidad en el catalogo de formatos o donde se indique.



DE

PROCEDIMIENTO  
LA CALIDAD

#### 6.5.11. Distribución.

Sección en la que se indica el nombre del puesto, el cual requiere tener una copia del procedimiento para su correcto desempeño, los nombres de las personas que ocupan esos puestos, número de copia, si es o no controlada, fecha y firma de recibido. Toda copia elaborada debe registrarse en ese control. La evidencia de que fue distribuido o difundido es la firma del personal al reverso de este control.

Todo documento y sus cambios a los mismos , entraran en vigor a partir de la fecha de aprobación

### 6.6. Requisitos para elaborar un Formato.

Todo formato deberá tener como requisitos mínimos los siguientes:

- 6.6.1. Logotipo de la empresa. Ubicado en el encabezado, parte superior izquierda del formato.
  - 6.6.2. Título o descripción . ubicado en el encabezado, parte superior central del formato.
  - 6.6.3. Número de identificación del formato. Ubicado en el pie de pagina , parte inferior derecha del formato
  - 6.6.4. Número de folio ubicado en el encabezado, parte superior derecha.
  - 6.6.5. Fecha de emisión o elaboración . Ubicado en la parte superior derecha por debajo del número de folio.
  - 6.6.6. Número de hoja. Ubicado en el pie de pagina parte inferior izquierda si son elaborados en mas de una hoja y si se requiere de copias, se identificara su destino.
  - 6.6.7. Nombre, rubrica o firma de quien elabora, revisa y aprueba. según sea el caso. Ubicadas en el pie de pagina parte inferior
- Los formatos en su estructura podrán variar de acuerdo a las necesidades de su aplicación, situación que no los exime de cumplir con el capítulo 6.8. De revisiones y cambios.

### 6.7. Manual de procedimientos e instructivos de la calidad.

- 6.7.1. Cada departamento o área tendrá una carpeta (o mas) que formara su Manual, donde archivará de acuerdo al número de la sección del sistema, todos sus procedimientos y formatos disponibles para todo el personal que requiera consultarlos.
- 6.7.2. Cada carpeta, deberá tener un índice de los documentos que contenga de acuerdo al FDGE-4.2.3-03/vig. (control maestro de documentos vigente).
- 6.7.3. Los originales de todo Manual, Procedimiento o formato estará en resguardado de el Departamento de Control de Calidad.

**PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD**

- 6.7.4. Control de calidad contara con un control maestro de Documentos del Sistema donde se vigilaran las revisiones, vigencias y existencia de cada documento. FDGE-4.2.3-03/vig. Será responsabilidad de todo aquel que genere un documento o cambio, enterar a Control de Calidad para actualizar el Control Maestro.
- 6.7.5. Control de Calidad se encargara de la distribución y sustitución de cada documento que sufra un cambio, revisión, retirando y destruyendo las copias obsoletas. Solo se mantendrá en Control de Calidad y con sello de “OBSOLETO” el original de cada documento

**6.8. Revisión y Cambios de Documentos.**

- 6.8.1. Es responsabilidad del Director o Gerente del área que aprobó cada documento, de mantenerlos actualizados y hacer solicitar a su personal su revisión.
- 6.8.2. La revisión la deberá realizar o tendrán que participar la misma función que lo elaboro o quien los sustituyo y la aprobación conforme a lo establecido
- 6.8.3. Toda revisión deberá ser asentada en el control de vigencia de paginas que contiene el mismo documento y Control de calidad debe actualizar su Control Maestro.  
El control de vigencia de páginas tiene como objetivo indicar a cualquier persona que consulte un Manual, formato, procedimiento, e instructivos cuales páginas y de que revisión son las que forman el documento vigente, y los elementos mínimos que contiene y su interpretación se dan a continuación:
- 6.8.4. El periodo de revisión de todo documento de no ser especificado en el mismo, será **cada dos años** y el Jefe de Control de Calidad podrá validarlo y dar vigencia a través de memoranum o bien a través del control de vigencia de páginas indicado en el anterior punto cuando se generen cambios en la revisión del documento.
- 6.8.5. Toda área relacionada podrá promover o solicitar en cualquier momento una revisión o cambio a un documento a través del FDGE-4.2.3-04/vig. El cual constituye un registro de los cambios efectuados en cada revisión del documento al que se refiera.  
La solicitud de emisión , revisión o cambios , se analizara entre la dirección, gerencia y jefaturas del área afectada y/o será la Jefatura de Control de Calidad para aceptar o rechazar dicho cambio. Será valido todo cambio que solo esté autorizado por el jefe de Control de Calidad indicando en el control de vigencia de paginas los párrafos donde existe un cambio.
- 6.8.6. En caso de un nuevo procedimiento o cambio en uno existente por parte del Jefe de Control de Calidad se podrá omitir la elaboración de la solicitud.



**PROCEDIMIENTO  
DE LA CALIDAD**

**6.9. Distribución de documentos.**

Todo documento se puede distribuir bajo las siguientes modalidades:

- A través del formato FDGE-402.3-05/vig. o denominado "lista de distribución" (preferente para documentos controlados a partir de la fecha de entrada en vigor de este procedimiento).
- Con las firmas de las personas que recibieron el documento, al frente o reverso del mismo.

**7. ANEXOS.**

Los documentos que se requieren para aplicar el presente procedimiento son los siguientes:

- 7.1. FDGE-4.2.3.-01/vig      Formato para elaborar Procedimientos y formatos.
- 7.2. FDGE-4.2.3.-02/vig      Formato Índice de Formatos
- 7.3. FDGE-4.2.3.-03/vig      Formato Control Maestro de Documentos
- 7.4. FDGE-4.2.3.-04/vig      Formato para elaborar una solicitud de Emisión, Revisión o Cambio de documentos

**8. DISTRIBUCIÓN.**

Para cumplir con el objetivo y alcance de este procedimiento, se distribuye para su aplicación y difusión al personal a su cargo la revisión 00 a los siguientes departamentos.

**LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

NÚMERO DE COPIA CONTROLADA		ASIGNADO A		
SI	NO	NOMBRE Y PUESTO	DEPERTAMENTO	FECHA Y FIRMA
1		DIRECTOR GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL	
2		JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS	RECURSOS HUMANOS	
3		JEFATURA DE COMPRAS	COMPRAS	
4		JEFATURA DE VENTAS	VENTAS	
5		JEF. DE COORD DE PRODUCCIÓN	COORD. DE PRODUCCIÓN	
6		JEFATURA DE A.M.P.	A.M.P.	
7		JEFATURA DE A.P.T y D.	A.P.T y D.	

### 4.3 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN GENERAL.

El departamento de dirección general pilar de la empresa proporciona las bases para el desarrollo de la misma mediante el control del departamento de aseguramiento de la calidad. Con el firme propósito de otorgar todos los medios al personal para que esto se cumpla desarrolla los siguientes formatos.

- **FORMATO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS.**
- **FORMATO ÍNDICE DE FORMATOS.**
- **CONTROL MAESTRO DE DOCUMENTOS.**
- **SOLICITUD DE EMISIÓN, REVISIÓN O CAMBIO DE DOCUMENTOS.**
- **LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**
- **MEMORANDUM.**
- **LISTA DE MATERIALES.**

#### 4.3.1 FORMATO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS.

Formato utilizado como su nombre lo indica en la elaboración de procedimientos y formatos ya que establece las características principales que deben tener cada uno de ellos para su correcta aplicación dentro del sistema de calidad.

##### **Folio.**

Este folio es el número consecutivo que se tiene del formato.

##### **Fecha.**

Fecha de elaboración.

##### **Para un Procedimiento.**

Se indica de manera correcta la estructura de las características que deberán tener los procedimientos.

##### **Para un Formato.**

Se indica de manera correcta la estructura de las características que deberán tener los Formatos.

##### **Identificación.**

*FDGE-4.2.3-01/00*

##### **Formato Siguiete.**



**FORMATO PARA ELABORAR  
PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS**

FOLIO

FECHA / / 20

SEGÚN LO ESTABLECIDO EN ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

**PARA UN PROCEDIMIENTO**

LOGO DE LA EMPRESA	TITULO	FOLIO FECHA DE EMISIÓN
OBJETIVO		
ALCANCE		
REFERENCIAS		
DEFINICIONES		
RESPONSABILIDADES		
GENERALIDADES		
<b>DESARROLLO</b>		
ANEXOS		
<b>DISTRIBUCIÓN</b>		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
HOJA DE		X XXX - XX-XX / XX

**PARA UN FORMATO**

LOGO DE LA EMPRESA	TITULO	FOLIO FECHA DE EMISIÓN
CONTENIDO DEFINIDO POR LAS NECESIDADES DE CADA DEPARTAMENTO		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
ORIGINAL:	COPIA:	X XXX - XX-XX / XX

FDGE-4.2.3-01/00

### **4.3.2 FORMATO ÍNDICE DE FORMATOS.**

Formato que muestra la descripción e identificación actual de los formatos del sistema de aseguramiento de la calidad

**No.**

Columna para Número de formato ó número de anexo.

**Título.**

Columna en que se integrara el nombre del departamento y en seguida el nombre de cada uno de los formatos del sistema.

**Identificación.**

Columna dispuesta para la colocación del Alfanumérico dispuesto para la identidad de cada formato.

**Elaboró.**

Nombre, rubrica o firma de la persona que realizo la actualización.

**Revisó.**

Nombre, rubrica o firma de la persona autorizada.

**Autorizó.**

Nombre, rubrica o firma de la persona autorizada.

**Identificación.**

*FDGE-4.2.3-02/00*

**Formato Siguiete.**



HERMANDAD RAMÍREZ S.A. DE C.V.

**FORMATO ÍNDICE DE FORMATOS**

No.	TÍTULO	IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>			
1	Formato para Elaborar Procedimientos y Formatos	FDGE-4.2.3-01/00	
2	Formato Índice de Formatos	FDGE-4.2.3-02/00	
3	Control Maestro de Documentos	FDGE-4.2.3-03/00	
4	Solicitud de Emisión, Revisión o Cambios de Documentos	FDGE-4.2.3-04/00	
5	Lista de Distribución	FDGE-4.2.3-05/00	
6	Memorandum	FDGE-4.2.3-06/00	
7	Lista de Materiales	FDGE-7.3.1-01/00	
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
8	Requisición de Personal.	FJRH-6.2.1-01/00	
9	Solicitud de Empleo.	FJRH-6.2.1-02/00	
10	Reporte de Entrevista.	FJRH-6.2.1-03/00	
11	Estudio Socio-Económico.	FJRH-6.2.1-04/00	
12	Contrato Individual de Trabajo	FJRH-6.2.2-01/00	
13	Solicitud de Capacitación.	FJRH-6.2.2-02/00	
14	Programa de Capacitación.	FJRH-6.2.2-03/00	
15	Control de Asistencia del Personal.	FJRH-6.2.2-04/00	
16	Solicitud de Permiso.	FJRH-6.2.2-05/00	
<b>VENTAS</b>			
17	Reporte de Venta	FJVE-7.2.1-01/00	
18	Cotización a Cliente	FJVE-7.2.1-02/00	
<b>COMPRAS</b>			
19	Cotización de Compras	FJCO-7.2.1-01/00	
20	Factura	FJCO-7.2.1-02/00	
21	Requisición de Compra	FJCO-7.4.1-01/00	
22	Orden de Compra	FJCO-7.4.2-01/00	
<b>COORDINACIÓN DE PRODUCCIÓN</b>			
23	Orden de Trabajo	FJCP-7.5.1-01/00	
24	Reporte de Producción	FJCP-7.5.5-01/00	
25	Ingreso al Almacén	FJCP-7.5.5-02/00	
<b>ALMACÉN DE MATERIA PRIMA</b>			
26	Recibo de Material	FAMP-7.4.3-01/00	
27	Entrada de Almacén	FAMP-7.4.3-02/00	
28	Tarjeta de Identificación	FAMP-7.5.3-01/00	
29	Etiqueta de Aprobado	FAMP-7.5.3-02/00	
30	Etiqueta de Detenido	FAMP-7.5.3-03/00	
31	Etiqueta de Rechazado	FAMP-7.5.3-04/00	
32	Etiqueta de Desecho	FAMP-7.5.3-05/00	
33	Reporte Diario de Entrada al Almacén	FAMP-7.5.3-06/00	
<b>ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO</b>			
34	Salida de Material	FAPT-7.2.1-01/00	
35	Tarjeta de Identificación Entrada vs Salida	FAPT-7.5.3-01/00	
36	Relación Diaria de Salida de Material	FAPT-7.5.3-02/00	
37	Solicitud Cambio Físico de Material	FAPT-7.2.3-01/00	
38	Devolución de Material al Almacén	FAPT-7.2.3-02/00	
39	Recibo de Material	FAPT-7.5.5-01/00	

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

FDGE-4.2.3-02/00

### **4.3.3 CONTROL MAESTRO DE DOCUMENTOS.**

Formato estructurado para iniciar el proceso de certificación ya que contiene todos los elementos requeridos para tal efecto pero solamente se identificaran los formatos con los que actualmente se cuenta.

#### **Identificación actual.**

Se integran los puntos de la Norma ISO 9001:2000, además las identificaciones de los formatos internos.

#### **Descripción.**

Se integra la descripción de los puntos de la norma ISO 9001:2000, además la descripción de los formatos internos.

#### **Avance.**

Criterios para indicar el porcentaje de avance.

25% EMISIÓN DE BORRADOR.

50% CAPTURADO.

75% REVISADO POR LOS INVOLUCRADOS.

100% AUTORIZADO Y DISTRIBUIDO.

#### **Identificación Designada.**

Columna designada para un posible cambio de identificación.

#### **Fecha Vigente.**

Fecha de ultimo cambio de identificación.

#### **Revisión .**

Ultima Revisión al documento.

#### **Indicación.**

Columna designada para cualquier indicación adicional.

#### **Elaboró Revisó Autorizó.**

Nombres rubricas o firmas de las personas responsables.

#### **Identificación.**

*FDGE-4.2.3-03/00*

#### **Formato Siguiete.**



**CONTROL MAESTRO DE DOCUMENTOS**

IDENTIFICACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN	AVA	IDENTIFICACIÓN DESIGNADA	FECHA VIGENTE	REV.	IID.
4	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
4.1.	REQUISITOS GENERALES					
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN					
4.2.1.	GENERALIDADES					
4.2.2.	MANUAL DE CALIDAD					
FDGE-4.01	Manual del sistema de aseguramiento de la calidad					
4.2.3.	CONTROL DE DOCUMENTOS					
FDGE-4.2.3-0000	Control de documentos					
FDGE-4.2.3-0100	Formato para elaborar procedimientos e instructivos					
FDGE-4.2.3-0200	Índices de procedimientos, manuales e instructivos					
FDGE-4.2.3-0300	Control maestro de documentos					
FDGE-4.2.3-0400	Solicitud de emisión, revisión o cambios de documentos					
FDGE-4.2.3-0500	Lista de Distribución					
FDGE-4.2.3-0600	Memorandum					
4.2.4.	CONTROL DE LOS REGISTROS					
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.1.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN					
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE					
5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD					
5.4.	PLANIFICACIÓN					
5.4.1.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD					
5.4.2.	PLANIFICACIÓN					
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
5.5.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD					
5.5.2.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN					
5.5.3.	COMUNICACIÓN INTERNA					
5.6.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.					
5.6.1.	GENERALIDADES					
5.6.2.	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN					
5.6.3.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN					
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS					
6.2.	RECURSOS HUMANOS					
6.2.1.	GENERALIDADES					
F.RH-6.2.1-0000	Requisición de Personal.					
F.RH-6.2.1-0100	Solicitud de Empleo.					
F.RH-6.2.1-0200	Reporte de Entrevista.					
F.RH-6.2.1-0300	Estudio Socio-Económico.					
6.2.2.	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN					
F.RH-6.2.2-0000	Contrato Individual de Trabajo					
F.RH-6.2.2-0100	Solicitud de Capacitación.					
F.RH-6.2.2-0200	Programa de Capacitación.					
F.RH-6.2.2-0300	Control de Asistencia del Personal.					
F.RH-6.2.2-0400	Solicitud de Permiso.					

FDGE-4.2.03/00

6.3.	INFRAESTRUCTURA								
6.4.	AMBIENTE DE TRABAJO								
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO								
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE								
7.2.1.	DETERMINACIÓN DE LOS REQ.RELAC.CON EL PRODUCTO								
<i>F.CO.7.2.1.0100</i>	<i>Cotizaciones</i>								
<i>F.CO.7.2.1.0200</i>	<i>Factura</i>								
<i>F.APT.7.2.1.0300</i>	<i>Salida de Material</i>								
<i>F.OE.7.2.1.0400</i>	<i>Reporte de venta</i>								
<i>F.OE.7.2.1.0500</i>	<i>Cotización a Cliente</i>								
7.2.2.	REVISIÓN DE LOS REQ.RELAC.CON EL PRODUCTO								
7.2.3.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE								
<i>F.APT.7.2.3.0100</i>	<i>Solicitud de Cambio Físico de Material</i>								
<i>F.APT.7.2.3.0200</i>	<i>Devolución de Material al Almacén</i>								
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO								
7.3.1.	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO								
<i>FDGE.7.3.1.0100</i>	<i>Lista de materiales</i>								
7.3.2.	ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO								
7.3.3.	RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO								
7.3.4.	REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO								
7.3.5.	VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO								
7.3.6.	VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO								
7.3.7.	CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO								
7.4.	COMPRAS								
7.4.1.	PROCESO DE COMPRAS								
<i>F.CO.7.4.1.0100</i>	<i>Requisición de compras</i>								
7.4.2.	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS								
<i>F.CO.7.4.2.0100</i>	<i>Pedido de compra</i>								
7.4.3.	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS								
<i>F.AMP.7.4.3.0100</i>	<i>Recibo de Material</i>								
<i>F.AMP.7.4.3.0200</i>	<i>Entrada de Almacén</i>								
7.5.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
7.5.1.	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO								
<i>F.CP.7.5.1.0100</i>	<i>Orden de trabajo</i>								
7.5.2.	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.								

FDGE-4.2.3-03400

7.5.3.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD						
FAMP.7.5.3-0100	Tarjeta de Identificación						
FAMP.7.5.3-0200	Etiqueta de Aprobado						
FAMP.7.5.3-0300	Etiqueta de Detenido						
FAMP.7.5.3-0400	Etiqueta de Rechazado						
FAMP.7.5.3-0500	Etiqueta de Desecho						
FAMP.7.5.3-0600	Reporte Diario de Entrada al Almacén						
FAPT.7.5.3-0100	Tarjeta de Identificación Entrada vs Salida						
FAPT.7.5.3-0200	Relación Diaria de Salida de Material						
7.5.4.	PROPIEDAD DEL CLIENTE						
7.5.5.	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO						
FJCP.7.5.5-0100	Reporte de producción						
FJCP.7.5.5-0200	Ingreso al almacén						
FAPT.7.5.5-0100	Recibo de material						
7.6.	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						
8	MEDICIÓN , ANALISIS Y MEJORA						
8.1.	GENERALIDADES						
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS						
8.2.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
8.2.2.	AUDITORIA INTERNA						
8.2.3.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS						
8.2.4.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO						
8.3.	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME						
8.4.	ANALISIS DE DATOS						
8.5.	MEJORA						
8.5.1.	MEJORA CONTINUA						
8.5.2.	ACCION CORRECTIVA						
8.5.3.	ACCION PREVENTIVA						

CRITERIOS PARA INDICAR EL % DE AVANCE  
 25%: EMISIÓN EN BORRADOR  
 50%: CAPTURADO  
 75%: REVISADO POR LOS INVOLUCRADOS  
 100%: AUTORIZADO Y DISTRIBUIDO

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

FDGE-4.2.3-0300

#### **4.4.2 SOLICITUD DE EMISIÓN, REVISIÓN O CAMBIO DE DOCUMENTOS.**

Formato dispuesto para todo el personal con el propósito de sugerir los cambios necesarios en los documentos que se utilizan en la empresa con el fin de hacerlos mas eficientes y que su modificación repercuta en el mejor desempeño de sus actividades

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Datos del solicitante.**

Nombre completo.  
Departamento.  
Puesto que desempeña.

**Datos del Documento.**

Título del documento que se pretende modificar.

**Identificación.**

Alfanumérico de identidad del documento.

**Lo que desea emitir revisar o cambiar es: Sugerencia, Justificación.**

Espacio destinado para exponer los detalles que desea cambiar.

**Análisis de la comisión revisora.**

Se anotara el veredicto de la comisión encargada de aprobar o rechazar la modificación quedando los nombres rubricas o firmas de los autorizados.

**Identificación.**

*FDGE-4.2.3-04/00*

**Formato Siguiente.**



**SOLICITUD DE EMISIÓN, REVISIÓN  
Ó CAMBIO DE DOCUMENTOS**

FOLIO

FECHA: / / 20

<b>DATOS DEL SOLICITANTE:</b>	
NOMBRE:	
DEPARTAMENTO:	PUESTO:
<b>DATOS DEL DOCUMENTO:</b>	
TÍTULO:	IDENTIFICACIÓN:
LO QUE DESEA, EMITIR, REVISAR Ó CAMBIAR ES:	
SUGERENCIA:	
JUSTIFICACIÓN:	
ANÁLISIS DE LA COMISIÓN REVISORA:	
APROBACIÓN DE SUGERENCIA: <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
NOMBRES Y FIRMAS DE LA COMISIÓN REVISORA:	

FDGE-4.2.3-04/00

#### **4.4.2 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

Formato de Dirección General elaborado para administrar la distribución de los documentos que se generan.

##### **Número de Copia Controlada.**

“**Si**” debido a la importancia del documento es necesario controlar su reproducción.

“**No**” debido a que no existe riesgo alguno de control.

##### **Asignado a.**

Apartado que refiere los datos de la persona así como la fecha de recepción.

##### **Nombre y puesto.**

Nombre completo de la persona a la que le será entregado el documento para su aplicación, resguardo y puesto.

##### **Departamento.**

Departamento en donde realiza sus actividades laborales.

##### **Fecha y Firma.**

Fecha de recepción del documento y firma de aceptación.

##### **Identificación.**

*FDGE-4.2.3-05/00*

##### **Formato Siguiete.**



#### **4.4.2 MEMORANDUM.**

Dirección general opta por tener conocimiento de las acciones que se desempeñan en la empresa y dispone un formato para generar y fomentar la comunicación interna.

**Fecha.**

Fecha de emisión

**De.**

Persona que emite el documento.

**Para.**

Persona a quien va dirigido el documento.

**Asunto.**

Espacio dispuesto para describir el motivo que genera este documento.

**Recibí original fecha y firma.**

Se refiere a la forma de demostrar que el documento fue entregado y recibido por ambas partes.

**Identificación.**

*FDGE-4.2.3-06/00*

**Formato Siguiente.**



**MEMORANDUM**

FECHA: / /20

DE:	
PARA:	
ASUNTO	

RECIBÍ ORIGINAL FECHA Y FIRMA

ORIGINAL: DESTINATARIO. COPIA: EMISOR FDGE-4.2.3-06/00

#### **4.4.2 LISTA DE MATERIALES.**

Este formato fue creado por la necesidad de tener registrados los productos que se comercializan, de tal forma que se tengan a la mano y proporcione pleno conocimiento de todos y cada uno de los artículos existentes.

##### **Código.**

Alfanumérico para identificación del material.

##### **Descripción del producto.**

Nombre del material.

##### **Medidas.**

Se refiere a las medidas de los materiales.

##### **Identificación.**

*FDGE-7.3.1-01/00*

##### **Formato Siguiente.**



## Lista de Materiales

Código	Descripción del Producto	Medidas
<b>Lonas Opacas</b>		
016-5430	Lona PVC Coreana Ramflex de 16 oz. (formato Arizona)	54" x 30 m
013-5430	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz. (formato Arizona)	54" x 30m
013-5450	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz.	54" x 50m
013-6010	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz.	60" x 100m
013-7210	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz.	72" x 100m
013-8010	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz.	80" x 100m
013-9856	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz.	98.5" x 60m
013-1116	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz.	111" x 60m
013-1265	Lona PVC Ramflex Económica de 13oz.	126" x 50m
010-5430	Lona PVC Ramflex Económica de 10oz.	54" x 30m
010-6010	Lona PVC Ramflex Económica de 10oz.	60" x 100m
010-6095	Lona PVC Ramflex Económica de 10oz.	60" x 95m
010-8010	Lona PVC Ramflex Económica de 10oz.	80" x 100m
100-6070	Lona PVC Coreana "Mesh" Ramflex	60" x 70m
100-8070	Lona PVC Coreana "Mesh" Ramflex	80" x 70 m
100-9857	Lona PVC Coreana "Mesh" Ramflex	98.5" x 70m
100-1267	Lona PVC Coreana "Mesh" Ramflex	126" x 70m
<b>Lonas Backlite</b>		
019-5430	Lona Económica Backlite Ramflex de 19oz	54" x 30m
019-6050	Lona Económica Backlite Ramflex de 19oz	60 X 50
019-8050	Lona Económica Backlite Ramflex de 19oz	80 X 50
019-2505	Lona Económica Backlite Ramflex de 19oz	2,50 X 50
019-2825	Lona Económica Backlite Ramflex de 19oz	2,82 X 50
019-3205	Lona Económica Backlite Ramflex de 19oz	3,20 X 50
<b>Lonas Opacas</b>		
013-1101	Lona Económica 13oz	1,10 x 100m
013-1372	Lona Económica 13oz	1,37 x 25m
013-2031	Lona Económica 13oz	2,03 x 100m
013-2201	Lona Económica 13oz	2,20 x 100m
013-3205	Lona Económica 13oz	3,20 x 50m
115-4010	Lona Importada Ramflexde 11.5 OZ 1.02 X 100 MTS	40" x 100m
115-5410	Lona Importada Ramflexde 11.5 OZ 1.37 X 100 MTS	54" x 100m
115-8755	Lona Importada Ramflexde 11.5 OZ 2.22 X 100 MTS	87.5" x 50m
113-5430	Lona PVC tipo Ramflex Scrim de 13 oz. (formato Arizona)	54" x 30 m
<b>Lonas PVC Económicas</b>		
015-7250	Lona Importada Backlite Ramflex de 15oz 1.83 X 50 MTS	72" x 50m
015-8050	Lona Importada Backlite Ramflex de 15oz 2.03 X 50 MTS	80" x 50m
015-9855	Lona Importada Backlite Ramflex de 15oz 2.50 X 50 MTS	98.5" x 50m
015-1265	Lona Importada Backlite Ramflex de 15oz 3.20 X 50 MTS	126" x 50m

FDGE-7.3.1-01/00

#### 4.4 FORMATOS DE RECURSOS HUMANOS.

El departamento de Recursos Humanos es un departamento fundamental en la organización de toda empresa, ya que se encarga de reclutar, seleccionar y administrar el personal que labora en nuestra empresa.

A continuación se presentan los formatos que son utilizados por el departamento de Recursos Humanos.

- REQUISICIÓN DE PERSONAL.
- SOLICITUD DE EMPLEO.
- REPORTE DE ENTREVISTA.
- ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO.
- CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.
- SOLICITUD DE CAPACITACIÓN.
- PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.
- CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL.
- SOLICUTUD DE PERMISO.

##### 4.1.1 REQUISICIÓN DE PERSONAL.

Este formato tiene como objetivo fundamental hacer notar la necesidad de reubicar en diferente área o puesto al personal que labora en la empresa y de incrementar el numero de personas, que laboran en la empresa, con el firme propósito de hacer mas eficiente el desempeño de la empresa.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Departamento solicitante.**

Departamento que requiere el personal.

**Puesto solicitado.**

Descripción del puesto o vacante

**Numero de vacantes.**

Especificación del numero de personas que se necesitan en el área o departamento.

**Sexo.**

Debido a la complejidad del puesto se hace necesario especificar para cubrir las expectativas

**Sueldo.**

Según el tabulador interno se recomendará un salario diario, semanal o mensual.

**Condición Laboral.**

Se proponen algunas de las más importantes y se deja espacio para poder escribir alguna otra.

**REQUISITOS.****Nivel de Estudios.**

Se hace necesario marcar una opción para que la labor de selección sea más eficiente.

**Experiencia laboral.**

Se hace necesario destacar el nivel de experiencia que se requiere para el puesto vacante y poder cumplir con las necesidades de la empresa.

**Observaciones.**

Se otorga un espacio para complementar los requisitos adicionales, importantes en el proceso de selección del personal.

**Jefe del Área.**

Nombre, firma, o rúbrica de la persona encargada de administrar los Recursos Humanos que tiene dentro de su área.

**Jefe de Recursos Humanos.**

Nombre, firma o rúbrica del jefe del departamento.

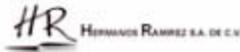
**Dirección.**

Nombre, firma o rúbrica del director.

**Identificación.**

*FJRH-6.2.1-01/00*

**Formato Siguiente.**



**REQUISICIÓN DE PERSONAL**

FOLIO:

DEPARTAMENTO SOLICITANTE: _____ PUESTO SOLICITADO: _____ No. DE VACANTES: <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 Otro _____ SEXO: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Indistinto HORARIO: De _____ a _____ hrs. JORNADA LABORAL: <input type="radio"/> Lun. a Vie. <input type="radio"/> Lun. a Sab. <input type="radio"/> Otro. SUELDO: _____ EXP. _____	<input type="radio"/> PLAZA DE NUEVA CREACIÓN <input type="radio"/> SUSTITUCIÓN <input type="radio"/> EVENTUAL <input type="radio"/> PLANTA <input type="radio"/> OTRO. ¿EXPLIQUE? _____
---	--

**REQUERIMIENTOS**

NIVEL DE ESTUDIOS		
<input type="radio"/> Primaria	<input type="radio"/> Bachillerato o Carrera Técnica	<input type="radio"/> Maestría
<input type="radio"/> Secundaria	<input type="radio"/> Licenciatura	<input type="radio"/> Doctorado

Especifique la especialidad: \_\_\_\_\_

**EXPERIENCIA**

<input type="radio"/> NO NECESARIA	<input type="radio"/> 6 a 12 MESES	<input type="radio"/> 1 a 2 AÑOS	<input type="radio"/> 3 a 4 AÑOS	<input type="radio"/> 5 o MAS
------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_ JEFE INMEDIATO      \_\_\_\_\_ JEFE DE RECURSOS H.      \_\_\_\_\_ DIRECTOR

FJRH-6.2.1-01/00

#### **4.4.2 SOLICITUD DE EMPLEO.**

La solicitud de empleo cumple con la función de presentar la información comparable de los diferentes candidatos.

La elaboración de la solicitud de empleo es realizada con la intención de cumplir con los principios del diseño de formatos.

En su diseño se persigue conocer la información más importante del candidato, para posteriormente ser evaluado y cumplir una serie de pasos que lo deriven a la decisión de la contratación.

##### **Datos Personales:**

Estos datos son los más importantes ya que nos indican la identidad de los candidatos.

##### **Preparación Académica:**

La formación académica constituye un indicador decisivo para evaluar a los candidatos.

##### **Antecedentes Laborales:**

Los empleos anteriores permiten conocer la estabilidad laboral, experiencia y responsabilidades que ha tenido el candidato.

##### **Referencias:**

Nos permiten conocer algunos aspectos más del candidato.

##### **Información Clínica.**

Esta sección pretende dar a conocer aspectos de la salud del candidato.

##### **Autenticidad:**

Aparece una leyenda donde el solicitante otorga el consentimiento para que se realicen las indagaciones de los datos escritos.

##### **Identificación.**

*FJRH-6.2.1-02/00*

##### **Formato Siguiente.**



**SOLICITUD DE EMPLEO**



**DATOS PERSONALES**

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre (s)	
Domicilio: Calle, Número, Colonia, C.P., Delegación o Municipio.					
Tel. Particular					
Lugar y Fecha de Nacimiento (Día / Mes / Año)		Edad	Sexo	Estado Civil	Tel. Celular
		años	M <input type="radio"/> F <input type="radio"/>		

**DOCUMENTACION**

R.F.C.	No. Afil. IMSS	CURP	Licencia de Manejo (Vigente)
			Tipo <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C

**DATOS FAMILIARES**

Nombre	Vive	Ocupación	Domicilio
Padre	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		
Madre	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		
Esposa(o)	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		
Nombre y edades de los hijos			

**DATOS ESCOLARES**

Marque el Último Nivel de Estudios:

<input type="radio"/> Primaria	<input type="radio"/> Bachillerato o Carrera Técnica	<input type="radio"/> Maestría
<input type="radio"/> Secundaria	<input type="radio"/> Licenciatura	<input type="radio"/> Doctorado
Cuenta con Certificado o Título <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	¿Estudia Actualmente? <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	¿Qué Estudia? <input type="text"/>
		Horario: <input type="text"/>

**HISTORIA LABORAL**

Concepto	Último Empleo	Anterior	Anterior
Nombre de la Compañía			
Giro			
Teléfono			
Domicilio			
Tiempo en que presto sus servicios.	Del <input type="text"/> al <input type="text"/>	Del <input type="text"/> al <input type="text"/>	Del <input type="text"/> al <input type="text"/>
Puesto desempeñado			
Sueldo Final			
Nombre de su Jefe Inmediato			
Motivo de Separación			

FJRH-6.2.1-02/00

**CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA**

Idioma Inglés _____	Otro _____	Experiencia en:	<input type="checkbox"/> Rel. Públicas	<input type="checkbox"/> Paquetes Software	<input type="checkbox"/> Chofer
Habla _____ %	Habla _____ %	<input type="checkbox"/> Ventas	<input type="checkbox"/> Cred. y Cob.	<input type="checkbox"/> Almacén	<input type="checkbox"/> Mensajero
Comprende _____ %	Comprende _____ %	<input type="checkbox"/> Mercadotecnia	<input type="checkbox"/> Contabilidad	<input type="checkbox"/> Mecánico	<input type="checkbox"/> Mantenimiento
Escribe _____ %	Escribe _____ %	<input type="checkbox"/> Compras	<input type="checkbox"/> Publicidad	<input type="checkbox"/> Secretariado	<input type="checkbox"/> Otros _____

**REFERENCIAS PERSONALES**

Favor de anotar los datos de 3 personas que lo conozcan, que no sean sus parientes o jefes anteriores

Nombre	Edad	Ocupación	Domicilio
1.-			
2.-			
3.-			

**INFORMACIÓN CLÍNICA**

Estatura _____ m.	Peso _____ Kg.	¿Usa anteojos?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Tiene alguna enfermedad?			Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Cuáles? _____		¿Tiene alguna cicatriz?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿En el transcurso del último año ha tenido algún tipo de intervención quirúrgica?			Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿De que tipo? _____				

\* Certifico que la información es verídica y autorizo a la empresa a corroborar las referencias señaladas tanto sobre mi conducta personal, como laboral\*.

Para uso exclusivo del Depto. de Recursos Humanos	
Departamento o Area: _____	Fecha de Ingreso: _____
Horario: _____	Jornada: _____
Sueldo: _____	C. Puesto: _____
T. de pago: _____	

Firma del Solicitante \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 20\_\_

#### **4.4.3 REPORTE DE ENTREVISTA.**

Este formato fue creado con el firme propósito de identificar las ventajas y desventajas de los candidatos, para las actividades que realizara si es que su perfil cubre las necesidades de la empresa, de tal forma que el entrevistador resaltara los aspectos mas importantes del candidato.

##### **Folio.**

Número que se utiliza para el control del departamento.

##### **Puesto.**

Nombre del puesto vacante

##### **Nombre del Solicitante.**

Nombre completo del entrevistado.

##### **Fecha.**

Fecha de entrevista.

##### **Comentarios de los Aspectos Evaluados.**

Estos son los puntos mas importantes, revelan en síntesis la evaluación del candidato.

##### **El Resultado.**

Dirigido para el profesional de R.H. que evalúa a los candidatos y tiene la decisión de contratar o no al solicitante, gracias a estos resultados puede surgir un candidato idóneo para otro puesto.

##### **Entrevisto.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona que realiza la entrevista.

##### **Jefe de Recursos Humanos.**

Nombre, firma o rúbrica del Jefe de Recursos Humanos.

##### **Dirección.**

Nombre, firma o rúbrica del Director.

##### **Identificación.**

*FJRH-6.2.1-03/00*

##### **Formato Siguiete.**



**REPORTE DE ENTREVISTA**

FOLIO

PUESTO	NOMBRE DEL SOLICITANTE	FECHA

**COMENTARIOS DE LOS ASPECTOS EVALUADOS:**

1.- Impresión Inicial:


2.- Nivel de Estudios:


3.- Experiencia de Trabajo:


4.- Estabilidad Laboral:


5.- Actividades e intereses actuales:


6.- Apreciación general:


Aspectos Positivos:	Limitaciones:

Se considera:     Apto     No Apto

DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_ AREA \_\_\_\_\_ SUELDO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ENTREVISTO

\_\_\_\_\_  
JEFATURA DE RECURSOS H.

\_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN GENERAL

FJRH-6.2.1-03/00

#### **4.4.4 ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO.**

El estudio Socio-Económico se realizara cuando Recursos Humanos a considerado que el candidato ha sido seleccionado para cubrir la vacante del puesto solicitado. El estudio se realiza con el fin de corroborar los datos otorgados por el candidato, es por ello que un entrevistador (a) acude al domicilio del candidato, para confirmar la siguiente información:

##### **Datos del empleado.**

Nombre completo del candidato.

##### **Puesto.**

Nombre del puesto vacante

##### **Datos personales.**

Se corrobora el domicilio del candidato.

##### **Cuestionario.**

Llenado por el entrevistador.

##### **Observaciones.**

Espacio designado para realizar cualquier anotación relevante.

##### **Croquis del domicilio.**

Lo realiza el entrevistador para referenciar aun mas su localización.

##### **Comentarios.**

Posterior a la visita del entrevistador adiciona alguna anotación que sirva para formar el expediente del candidato

##### **Identificación.**

*FJRH-6.2.1-04/00*

##### **Formato Siguiete.**



**ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO**

FECHA: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marque según el caso.

**DATOS DEL EMPLEADO**

NUMERO	NOMBRE COMPLETO	PUESTO

**DATOS PERSONALES (Persona entrevistada)**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)

**DOMICILIO**

Calle	No Exterior	No Interior	Tel. Particular
Delegación o Municipio			Código Postal

**CUESTIONARIO**

1.- La posesión del domicilio es:

Propio                       Prestado                       Otro. Explique: \_\_\_\_\_  
 Rentado

2.- ¿De que material esta constituido, en mayor parte el domicilio?

Ladrillo y concreto                       Madera                       Otro. Explique cual: \_\_\_\_\_  
 Lamina                       Pre-fabricado

3.- ¿Cuántas personas viven en el domicilio?

Uno                       Cuatro  
 Dos o tres                       Cinco o mas

4.- ¿Cuántas de ellas trabajan?

1                       4  
 2 ó 3                       5 ó más.

5.- ¿A cuanto asciende los ingresos mensuales en el domicilio? (En terminos de salarios minimos)

Salarios Minimos	Equivalencia en pesos
<input type="radio"/> Menos de 2	Menos de \$2,619
<input type="radio"/> De 2 a menos de 4	De 2,619 a menos de 5,238
<input type="radio"/> De 4 a menos de 6	De 5,238 a menos de 7,857
<input type="radio"/> De 6 a menos de 8	De 7,857 a menos de 10,476
<input type="radio"/> De 8 a menos de 10	De 10,476 a menos de 13,095
<input type="radio"/> Mas de 10	Más de 13,095

OBSERVACIONES:


FJRH-6.2.1-04/00

**CROQUIS DEL DOMICILIO:**



COMENTARIOS : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FJRH-6.2.1-04/00

#### **4.4.5 CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.**

##### **Contenido.**

El contenido del contrato de trabajo se divide en cuatro partes: encabezado, declaraciones de los comparecientes, cláusulas que son de, dos tipos: legales y administrativas, por ultimo, la firma de los contratos.

##### **Encabezado.**

El nombre de los comparecientes y de los apoderados.

##### **Declaraciones.**

Son declaraciones del patrón que comprendan en el negocio el tipo de contrato y en forma general el servicio o los servicios requeridos expresando la preferencia del puesto en cuestión.

##### **Cláusulas.**

Se dividen en dos grandes grupos: legales y administrativas.

##### **Legales.**

Deberá contener:

1. Nombre nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón.
2. Tipo o forma del contrato especificando el tiempo.
3. El servicio o los servicios que deben prestarse.
4. El lugar o lugares donde deba prestarse el trabajo.
5. La duración de la jornada. etc.

##### **Administrativas.**

Se incluyen las operativas: cuotas de producción, obligaciones del trabajador de afianzar su manejo, etc.

##### **Firmas.**

Finalmente Nombre y Firma del trabajador y del patrón.

La elaboración de este formato tiene como resultado contener en este documento de manera escrita los derechos y obligaciones que adquieren el trabajador y el patrón al efectuarse un contrato de trabajo.

##### **Identificación.**

*FJRH-6.2.2-01/00*

##### **Formato Siguiete.**



## CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.

EN: \_\_\_\_\_, EL DIA: \_\_\_\_\_ DEL MES DE: \_\_\_\_\_ DEL AÑO: \_\_\_\_\_ SE CELEBRARA EL PRESENTE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO INDEFINIDO POR UNA PARTE COMO PATRÓN LA EMPRESA DENOMINADA: \_\_\_\_\_ REPRESENTADA POR: \_\_\_\_\_ CON DOMICILIO EN: \_\_\_\_\_

Y POR OTRA PARTE EL TRABAJADOR: \_\_\_\_\_ POR SU PROPIO DERECHO, CON DOMICILIO EN: \_\_\_\_\_

QUIENES MANIFIESTAN QUE VIENEN A CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA:** LOS CONTRATANTES SE RECONOCEN EXPRESAMENTE LA PERSONALIDAD CON QUE SE OSTENTAN PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR Y CONVIENEN QUE EL CUERPO DE ESTE CONTRATO EN LO SUCESIVO SE DENOMINARAN RESPECTIVAMENTE PATRÓN Y TRABAJADOR.

**SEGUNDA:** EL TRABAJADOR MANIFIESTA BAJO PROTESTA DECIR LA VERDAD QUE TIENE LA CAPACIDAD Y LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL TRABAJO ESTIPULADO Y PARA TAL EFECTO DECLARA SER DE NACIONALIDAD: \_\_\_\_\_, EDAD: \_\_\_\_\_ AÑOS, SEXO: \_\_\_\_\_, ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_.

**TERCERA:** EL PATRÓN POR SU PARTE DECLARA ESTAR EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES TENIENDO LA CAPACIDAD NECESARIA PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO DE TRABAJO Y SER UNA SOCIEDAD MERCANTIL CONSTITUIDA CONFORME A LA LEGISLACIÓN MERCANTIL VIGENTE EN LA REPUBLICA MEXICANA, TENER SU DOMICILIO EN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Y DEDICARSE A: \_\_\_\_\_

**CUARTA:** EL PATRÓN MANIFIESTA QUE TIENE CELEBRADO UN CONTRATO DE SUMINISTRO DE MANO DE OBRA DE FECHA: \_\_\_\_\_ CON LA EMPRESA DENOMINADA \_\_\_\_\_, DEL CUAL SE OBLIGA A REALIZAR DIVERSOS TRABAJOS EN EL LOCAL UBICADO EN \_\_\_\_\_

**QUINTA:** ESTE CONTRATO SE CELEBRA POR OBRA INDEFINIDA, MISMA QUE CONSISTE EN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE MANO DE OBRA DE FECHA: \_\_\_\_\_ CELEBRADO POR LAS EMPRESAS: \_\_\_\_\_ POR UN LADO POR OTRA PARTE LA EMPRESA DENOMINADA: \_\_\_\_\_, SEÑALANDO EN LA CLÁUSULA PRÓXIMA ANTERIOR, POR LO QUE AL CONCLUIRSE EL CONTRATO DE SUMINISTRO DE MANO DE OBRA ANTES MENCIONADO Y QUE ORIGINARON EL PRESENTE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO, SE DARÁ POR TERMINADO ESTE CONTRATO SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA EL PATRÓN, CON FUNDAMENTO EN LOS **ARTICULOS 35 Y 36** DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO POR HABERSE CONCLUIDO LA OBRA QUE LE DIO ORIGEN.

**SEXTA:** \_\_\_\_\_ LE RECONOCE EXPRESAMENTE AL TRABAJADOR UNA ANTIGÜEDAD A SU SERVICIO A PARTIR DEL DIA: \_\_\_\_\_.

**SÉPTIMA:** EL TRABAJADOR SE OBLIGA A PRESTAR BAJO LA DIRECCIÓN, DEPENDENCIA Y SUBDIRECCIÓN DEL PATRÓN, SUS SERVICIOS PERSONALES CONSISTENTES EN: \_\_\_\_\_ Y DECLARA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD TENER LA CAPACIDAD SUFICIENTE Y EXPERIENCIA NECESARIA PARA LLEVAR A CABO DICHO TRABAJO LO QUE ACREDITA LA DOCUMENTACIÓN QUE SE ANEXA.

**OCTAVA:** EL TRABAJADOR Y EL PATRÓN CONVIENEN EN QUE A JUICIO DEL PATRÓN, ESTE PODRÁ CAMBIARLO A CUALQUIERA DE SUS TRABAJOS, PLAZAS, OBRAS, O LUGAR DE TRABAJO, ASÍ MISMO EL TRABAJADOR ACEPTA A QUE SE LE MODIFIQUE SU HORARIO SIEMPRE Y CUANDO SE LE GARANTICE SU CATEGORÍA Y SU SALARIO.

**NOVENA:** LA DURACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO SERÁ DE: \_\_\_\_\_ HORAS SEMANALES, PRECISAMENTE CON EL SIGUIENTE HORARIO DE LAS: \_\_\_\_\_ A LAS: \_\_\_\_\_ HORAS Y DE LAS: \_\_\_\_\_ A LAS: \_\_\_\_\_ HORAS DE: \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ HORAS DE CADA SEMANA CONTANDO SIEMPRE CON: \_\_\_\_\_ MINUTOS PARA TOMAR SUS ALIMENTOS.

**DÉCIMA:** QUEDA PROHIBIDO EXPRESAMENTE AL TRABAJADOR LABORAR TIEMPO EXTRA, JORNADAS EXTRAORDINARIAS, DÍAS DE DESCANSO OBLIGATORIO, SÉPTIMOS DÍAS, SALVO PERMISO PREVIO Y POR ESCRITO DE SU JEFE INMEDIATO, LA JORNADA DE TRABAJO SE INICIA EN EL MOMENTO PRECISO EN QUE EMPIECE A LABORAR EL TRABAJADOR.

FJRH-6.2.2-01/00

Hoja 1 de 2



**DÉCIMA PRIMERA:** EL TRABAJADOR PERCIBIRÁ UN SALARIO MENSUAL DE \$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) EL PAGO DEL MISMO SERÁ: \_\_\_\_\_ PARA LO CUAL EL TRABAJADOR SE OBLIGA A FIRMAR EL RECIBO DE PAGO QUE PARA EL EFECTO LE PRESENTE EL PATRÓN EN ESTA CANTIDAD SE ENCUENTRA INCLUIDO EL PAJO CORRESPONDIENTE A SÉPTIMOS DÍAS Y DÍAS FESTIVOS.

**DÉCIMA PRIMERA:** EL TRABAJADOR TENDRÁ UN DIA DE DESCANSO POR CADA SEIS DE TRABAJO, CONVINIÉNDOSE QUE DICHO DIA SERÁ CONFORME AL PROGRAMA DE ROTACIÓN DE TRABAJADORES QUE INDIQUE EL PATRÓN CADA SEMANA, MISMO QUE DESDE EL MOMENTO ACEPTA EL TRABAJADOR, EN EL ENTENDIDO DE QUE SE LE PAGARA UNA PRIMA DE UN 25% (VEINTICINCO POR CIENTO), SOBRE SU SALARIO TABULADO EN EL CASO DE LABORARLOS DÍAS DOMINGOS

**DÉCIMA TERCERA:** EL TRABAJADOR SE COMPROMETE A SUJETARSE A LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 153-A AL 153-X INCLUSIVE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS O IMPLANTADOS POR EL PATRÓN

**DÉCIMA CUARTA:** EL TRABAJADOR DISFRUTARA DE UN PERIODO ANUAL DE VACACIONES, EL QUE QUEDARA SUJETO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 76 DE LA LEY FEDERAL DE TRABAJO QUE QUEDA EXPRESAMENTE FACULTADO EL PATRÓN PARA DETERMINAR DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL MISMO, LAS VACACIONES DEL TRABAJADOR POR SU PARTE EL TRABAJADOR TENDRÁ DERECHO AL PAGO DE UNA PRIMA VACACIONAL DEL 25% (VEINTICINCO POR CIENTO), DE CONFORMIDAD A LO QUE DISPONE EL ARTICULO 87 DE LA LEY DE LA MATERIA.

**DÉCIMA QUINTA:** EL TRABAJADOR DISFRUTARÁ DEL PAGO DE UN AGUINALDO DE: \_\_\_\_\_ DÍAS ANUAL MISMO QUE LE SERÁ CUBIERTO ANTES DEL DIA VEINTE DE DICIEMBRE, EN CASO DE QUE EL TRABAJADOR NO HAYA CUMPLIDO UN AÑO DE SERVICIO, LE SERÁ CUBIERTA LA PARTE PROPORCIONAL DEL MISMO CONFORME EL TIEMPO QUE HUBIESE TRABAJADO CON EL PATRÓN DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 87 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

**DÉCIMA SEXTA:** AMBAS PARTES SE DECLARAN QUE CONOCEN LAS OBLIGACIONES QUE LES IMPONE RESPECTIVAMENTE AL PATRÓN EL ARTICULO 132 Y AL TRABAJADOR LAS IMPUESTAS POR EL ARTICULO 134 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EN LA INTELIGENCIA DE CUALQUIER VIOLACIÓN A LA MISMA SERA CAUSAL DE RESCISIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO.

**DÉCIMA SÉPTIMA:** EL TRABAJADOR SE OBLIGA A CHECAR TARJETA O A FIRMAR LISTAS DE ASISTENCIA Y LAS PARTES CONVIENEN EN QUE SERÁ CAUSAL DE RESCISIÓN DE CONTRATO SIN RESPONSABILIDAD PARA: \_\_\_\_\_ EL QUE SE SORPRENDA AL TRABAJADOR ALTERANDO LAS TARJETAS DE CHECADO DE ASISTENCIA ,EN CUANTO AL DIA Y HORAS DE ENTRADA O SALIDA , ASÍ COMO CHECANDO TARJETAS DE ASISTENCIA DE TERCERAS PERSONAS, DE IGUAL FORMA EL QUE SE SORPRENDA AL TRABAJADOR AVERIANDO, MALTRATANDO, DESTRUYENDO O ALTERANDO EL RELOJ CHECADOR O MECANISMOS DE CONTROL DE ASISTENCIAS, ASÍ COMO CUALQUIER OTRO EQUIPO O MOBILIARIO PROPIEDAD DE: \_\_\_\_\_

**DÉCIMA OCTAVA:** LAS PARTES CONVIENEN EN QUE TODO LO PREVISTO EN EL PRESENTE CONTRATO SE REGIRÁ POR LO DISPUESTO EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO Y PARA LA INTERPRETACIÓN, EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL MISMO SE SOMETEN EXPRESAMENTE A LA JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.

**LEÍDO QUE FUE POR AMBAS PARTES ESTE CONTRATO, LO FIRMAN TANTO AL MARGEN COMO AL CALCE, SABEDORES DE SU CONTENIDO Y DE SUS OBLIGACIONES QUE CONTRAEN AL FIRMARLO**

<b>FIRMA DEL EMPLEADO</b>	<b>FIRMA DEL PATRÓN O REPRESENTANTE</b>

#### **4.4.6 SOLICITUD DE CAPACITACIÓN.**

La creación de este formato se da a partir de la necesidad de capacitar al personal que labora en la empresa y de igual forma capacitar al personal de nuevo ingreso para poder cumplir con el desarrollo de la empresa y de l mismo modo los requerimientos de la norma.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Dirigido a Personal.**

Se tienen opciones y se deja un espacio para adicional cualquier otra.

**Departamento o Área Solicitante.**

Departamento o área que solicita la capacitación.

**Número de Integrantes.**

Cantidad de integrantes que solicitan capacitación.

**Horario Propuesto.**

Se propone un horario a consideración de las necesidades de la empresa.

**Número.**

Número designado para cada empleado por Recursos Humanos.

**Nombre del empleado.**

Nombre completo del empleado.

**Motivo.**

Se describe brevemente el motivo de la capacitación

**Elaboró.**

Nombre firma o rúbrica de la persona que llena el formato

**Jefe de Recursos Humanos.**

Nombre, firma o rúbrica del Jefe de Recursos Humanos.

**Dirección.**

Nombre, firma o rúbrica del Director.

**Identificación.**

*FJRH-6.2.2-02/00*

**Formato Siguiete.**



**SOLICITUD DE CAPACITACION**

FOLIO \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

*Instrucciones: Marque según el caso.*

**DIRIGIDO A PERSONAL:**  
 PLAZA DE NUEVA CREACIÓN     SUSTITUCIÓN     EVENTUAL     PLANTA     OTRO. EXPLIQUE: \_\_\_\_\_

**DEPARTAMENTO O AREA SOLICITANTE:**  
 \_\_\_\_\_

**NUMERO DE INTEGRANTES:**  
 \_\_\_\_\_

**HORARIO PROPUESTO:**  
 DE \_\_\_\_\_ A LAS \_\_\_\_\_ HRS.

NUMERO	NOMBRE
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

**MOTIVO:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 ELABORO

\_\_\_\_\_  
 JEFETURA DE RECURSOS H.

\_\_\_\_\_  
 DIRECCIÓN GENERAL

FJRH-6.2.2-02/00

#### **4.4.7 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.**

El principio del formato radica en la necesidad de programar la capacitación del personal que ya labora en la empresa y de igual modo del personal de nuevo ingreso, que necesita integrarse lo antes posible a su labor.

##### **Dirigido a Personal.**

Se tienen opciones y se deja un espacio para adicional cualquier otra.

##### **Departamento o Área Solicitante.**

Departamento o área que recibirá la capacitación.

##### **Nombre de Quien Capacita.**

Responsable de la capacitación.

##### **Integrantes de la Capacitación.**

Numero de empleado y nombre de empleados que recibirán la capacitación y su área laboral.

##### **Horario.**

Se establece para la realización de la capacitación.

##### **Fecha de inicio y de termino.**

Fechas programadas para la capacitación.

##### **Objetivo Alcance y Desarrollo de la capacitación.**

Se describe brevemente la trascendencia de la capacitación.

##### **Reporte y actividades.**

Es aquí es donde se documenta el programa de actividades y alcances. Este formato tiene el objetivo de contener toda la información que se necesita a primera mano para conocer y llevar el control del programa de capacitación.

##### **Elaboró, Jefe de Recursos Humanos, Dirección.**

Nombre firma o rúbrica de las personas responsables de cada una de las áreas.

##### **Identificación.**

*FJRH-6.2.2-03/00*

##### **Formato Siguiete.**



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

FOLIO \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

*Instrucciones: Marque según el caso.*

**DIRIGIDO A PERSONAL:**

PLAZA DE NUEVA CREACIÓN       EVENTUAL       OTRO, ¿EXPLIQUE? \_\_\_\_\_  
 SUSTITUCIÓN       PLANTA

<b>AREA DE CAPACITACIÓN:</b>	<b>NOMBRE DE QUIEN CAPACITA:</b>

**INTEGRANTES DE CAPACITACIÓN**

NUMERO	NOMBRE	AREA	CLAVE
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

Es de \_\_\_\_\_  DIAS.  
 SEMANAS.

**HORARIO DE CAPACITACIÓN:**

DE \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_ HRS.

**FECHA DE INICIO:**    /    /20

**FECHA DE TERMINO:**    /    /20

**OBJETIVO, ALCANCE Y DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN:**

**REPORTE DE ACTIVIDADES:**

<b>FECHA:</b>	<b>ACTIVIDAD:</b>

ELABORÓ

JEFETURA DE RECURSOS H.

GERENCIA GENERAL

FJR/6.2.2-03/00

#### **4.4.8 CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL.**

Este formato fue creado por la necesidad de controlar asistencia y el ausentismo de cada uno de los trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la empresa.

##### **Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

##### **Asistencia del personal.**

Se determina un espacio para escribir:

1. El mes del año en curso.
2. El día que se inicia el control
3. El día que finalizara el control (no mayor a 16 días)
4. El año en curso.

##### **Departamento.**

Nombre del departamento donde se aplicará el control

##### **Número.**

Número designado para cada empleado por Recursos Humanos.

##### **Nombre del empleado.**

Nombre completo del empleado.

##### **Día del mes laborables.**

Se anota en cada casilla superior los números del día según el calendario de control (no mayor a 16 días).

##### **Elaboró.**

Nombre firma o rubrica de la persona responsable del control.

##### **Identificación.**

*FJRH-6.2.2-04/00*

##### **Formato Siguiete.**



**HERNANDES RAMIREZ S.A. DE C.V.**

**CONTROL DE ASISTENCIA  
DEL PERSONAL**

FOLIO \_\_\_\_\_

ASISTENCIA DEL PERSONAL EN EL MES DE \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_ DE 20 \_\_\_\_

DEPARTAMENTO:		DIAS DEL MES LABORABLES														
NUMERO	NOMBRE DEL EMPLEADO															
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																

\_\_\_\_\_  
ELABORÓ

FJRH-6.2.2-04/00

#### **4.4.9 SOLICITUD DE PERMISO.**

La necesidad de creación se debió a la falta de control de los permisos y sus motivos reales, por otro lado a vacaciones otorgadas al personal sin tener cubierta su actividad laboral en los días de su ausencia. Por tal motivo la dirección general implementa el siguiente:

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Número.**

Número de empleado.

**Nombre del Empleado.**

Nombre completo del empleado.

**Puesto.**

Puesto que desempeña dentro de la empresa.

**Fecha y horas.**

Fecha del mes y año en que se registrara la ausencia

Horario que permanecerá ausente de sus actividades.

**Motivo.(especifique)**

Se proporciona el espacio suficiente para describir brevemente el motivo de la ausencia.

**Se Autoriza el Permiso.**

Aprobación o negación del permiso por parte de Recursos Humanos.

**Con Goce de Sueldo.**

Condición salarial para el otorgamiento del permiso.

**Interesado.**

Nombre firma o rúbrica de la persona que llena el formato.

**Jefe Inmediato.**

Nombre, firma o rúbrica del Jefe de Departamento.

**Dirección.**

Nombre, firma o rúbrica del Jefe de Recursos Humanos.

**Identificación.**

*FJRH-6.2.2-05/00*

**Formato Siguiete.**

**HR** HERNANDEZ RAMIREZ S.A. DE C.A.      **SOLICITUD DE PERMISO**      FECHA: \_\_\_\_\_

NUMERO	NOMBRE COMPLETO	PUESTO

Por medio de este conducto solicito permiso para ausentarme de mis labores del día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_, al día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_ de las \_\_\_\_\_ hrs., a las \_\_\_\_\_ hrs.

<b>MOTIVO (ESPECIFIQUE "NO" PONER MOTIVO PERSONAL).</b>

SE AUTORIZA EL PERMISO     SI     NO      CON GOCE DE SUELDO     SI     NO

\_\_\_\_\_ INTERESADO      \_\_\_\_\_ JEFE INMEDIATO      \_\_\_\_\_ JEFATURA DE RECURSOS H.

FJRH-6.2.2-05/00

#### **4.5 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS.**

En el entendido de que a mayores ventas mayores utilidades se diseñan los siguientes formatos que servirán al departamento de Ventas para cumplir efectivamente su operación.

- **REPORTE DE VENTA.**
- **COTIZACIÓN A CLIENTE.**

##### **REPORTE DE VENTA.**

El reporte de venta es un formato que se utiliza para enterar al departamento de Coordinación de producción de la venta de material y de ser necesario programar la maquila, con las especificaciones que requiere el cliente.

##### **Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

##### **Fecha.**

Fecha de elaboración.

##### **CLIENTE:**

##### **Orden de Compra.**

Número proporcionado por el cliente que refiere a su número de compra.

##### **Compañía.**

Nombre o Razón Social del Cliente.

##### **Contacto.**

Nombre de la persona que esta vinculada directamente con la compra del material.

##### **Teléfono.**

Número telefónico del contacto.

##### **PRODUCTO.**

##### **Código.**

Alfanumérico de identificación del material dentro de la empresa.

**Descripción.**

Nombre del material dentro de la empresa.

**Largo /medida final.**

Se anota la especificación que proporciona el cliente del largo que deberán tener los rollos de lona.

**Ancho / medida final.**

Se anota la especificación que proporciona el cliente del ancho que deberán tener los rollos de lona.

**Observaciones.**

Es utilizado para indicar alguna característica especial o detalle que solicite el cliente en el material solicitado.

**Fecha de Entrega.**

Fecha compromiso que se le proporciona al cliente para la entrega de su material.

**Vendedor.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona que realiza la venta.

**Jefe de Ventas.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona encargada del departamento.

**Coordinación de Producción.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona encargada del departamento.

**Distribución :** Original :Jefatura de Ventas.  
Copia: Coordinación de Producción.

**Identificación.**

*FJVE-7.2.1-01/00*

**Formato Siguiete.**



**REPORTE DE VENTA**

FOLIO

FECHA

<b>CLIENTE</b>	
ORDEN DE COMPRA	
CONPAÑIA:	
CONTACTO:	
DIRECCIÓN:	
TELEFONO:	

PRODUCTO		LARGO	ANCHO
No	CODIGO	DESCRIPCIÓN	MEDIDA FINAL
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

OBSERVACIONES	FECHA DE ENTREGA

\_\_\_\_\_  
VENDEDOR

\_\_\_\_\_  
JEFE DE VENTAS

\_\_\_\_\_  
COORDINACIÓN DE PRODUCCIÓN

ORIGINAL: JEFATURA DE VENTAS

CÓPIA: COORDINACIÓN DE PRODUCCIÓN

FJVE-7.2.1-01/00

**COTIZACIÓN A CLIENTE.**

Formato creado por la necesidad de informar a nuestros clientes de manera clara y formal el costo de los materiales que ofrecemos en el mercado.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Atención.**

Persona con la que se tiene contacto de venta.

**Domicilio.**

Dirección proporcionada por el cliente.

**Teléfono.**

Proporcionado por el cliente.

**R. F. C.**

Registro federal de contribuyentes si cuenta con el.

**Cotización de.**

Artículos que requiere el cliente.

**Cantidad.**

Cantidad que requiere el cliente.

**Descripción y Medida.**

Nombre del material en la empresa y su medida o la que requiere el cliente.

**Precio por pieza, Precio por m<sup>2</sup> y Total.**

Precio establecido del material por pieza y por metro cuadrado y total.

**Observaciones.**

Apartado para hacer alguna anotación en relación con la compra-venta.

**Atentamente.**

Personas responsables de otorgar el servicio al cliente, de la cotización y de los precios

**Identificación.**

*FJVE-7.2.1-02/00*

**Formato Siguiende.**



**COTIZACIÓN A CLIENTE**

FOLIO

FECHA

ATN.:		
DOMICILIO.:		
TEL.:	RFC.:	COTIZACIÓN DE

CANT	DESCRIPCIÓN	MEDIDA	PRECIO/pza.	PRECIO/ m <sup>2</sup>	TOTAL

OBSERVACIONES :

<p><b>PRECIOS SUJETOS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO.</b></p>	<b>ATENTAMENTE</b>	
	VENDEDOR	JEFETURA DE VENTAS

FJVE-7.2.1-02/00

## 4.6 FORMATOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS.

Departamento responsable de la compra de todo el material que es utilizado en la empresa y principalmente el que es comercializado a nuestros clientes.

Los formatos para el departamento son los siguientes:

- **COTIZACIÓN DE COMPRAS.**
- **FACTURA**
- **REQUISICIÓN DE COMPRA.**
- **ORDEN DE COMPRA.**

### 4.6.1 COTIZACIÓN DE COMPRAS.

Formato creado con la intención de evaluar como mínimo a tres proveedores antes de adquirir cualquier producto ya sea para uso interno o su venta a cliente.

**Folio.**

Consecutivo que se tenga del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Departamento.**

Departamento que emite la requisición.

**Cotización de.**

Es lo que se pretende cotizar

**Proveedor y teléfono.**

Nombre o razón social del proveedor y su teléfono.

**Tiempo de entrega.**

Días establecidos para la entrega del material por el proveedor.

**Contacto o Vendedor.**

Nombre de la persona con la que se tiene contacto o su jefe inmediato.

**Identificación.**

*FJCO-7.2.1-01/00*

**Formato Siguiete.**



HERMANDAD RAMIREZ S.A. DE C.V.

**COTIZACIÓN DE COMPRAS**

FOLIO

DEPARTAMENTO	COTIZACION DE

FECHA

PROVEEDOR:		TEL:		
CANT	DESCRIPCIÓN	\$ PIEZA	\$ MAYOREO	TOTAL
TIEMPO DE ENTREGA:				DESCTO.
CONTACTO Ó VENDEDOR:				IVA
				TOTAL

PROVEEDOR:		TEL:		
CANT	DESCRIPCIÓN	\$ PIEZA	\$ MAYOREO	TOTAL
TIEMPO DE ENTREGA:				DESCTO.
CONTACTO Ó VENDEDOR:				IVA
				TOTAL

PROVEEDOR:		TEL:		
CANT	DESCRIPCIÓN	\$ PIEZA	\$ MAYOREO	TOTAL
TIEMPO DE ENTREGA:				DESCTO.
CONTACTO Ó VENDEDOR:				IVA
				TOTAL

FJCO-7.2.1-01/00

#### **4.6.2 FACTURA**

Documento indispensable para concluir la comercialización de nuestros productos.

**Folio.**

Consecutivo que se tiene del documento.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Ciente.**

Nombre o Razón Social del cliente.

**Domicilio.**

Domicilio proporcionado por el cliente.

**Código y descripción.**

Alfanumérico de identificación y el nombre del producto en la empresa

**Cantidad y medida.**

Cantidad de artículos y su medida final de venta.

**Precio por pieza o por metro<sup>2</sup> e importe.**

Precios convenidos con el cliente y su importe final.

**Observaciones.**

Anotaciones adicionales.

**NOTA.**

Términos de cambio o devolución de los artículos cubiertos por la presente factura.

**Identificación.**

*FJCO-7.2.1-02/00*

**Formato Siguiete.**

**FACTURA**



**HERMANOS RAMÍREZ S.A. DE C.V.**

**FOLIO**

FECHA		

**CLIENTE :**

**DOMICILIO :**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO/pza	PRECIO/m*	IMPORTE
<b>TOTAL</b>					<b>SUB-TOTAL</b>	

**OBSERVACIONES :**

<b>IVA</b>	
<b>TOTAL</b>	

HERMANOS RAMÍREZ S.A. DE C.V. ACEPTA EL CAMBIO O LA DEVOLUCIÓN DE SUS PRODUCTOS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 15 DÍAS, ESTA COMIENZA DESDE LA COMPRA, SIEMPRE Y CUANDO EL PRODUCTO SE ENCUENTRE EN CONDICIONES ADECUADAS PARA SU USO.

CEDULA

FJCO-7.2.1-02/00

### **4.6.3 REQUISICIÓN DE COMPRA.**

Formato diseñado por el departamento para cubrir las necesidades de materiales de todas las áreas de la empresa.

**Folio.**

Consecutivo de cada departamento.

**Departamento Solicitante.**

Departamento emisor.

**Fecha de Elaboración.**

Día mes y año de elaboración.

**Cantidad Solicitada y unidad.**

Cantidad de artículos requeridos y su unidad de medida.

**Descripción.**

Nombre comercial de los artículos.

**Observaciones.**

Anotaciones adicionales relacionadas con los artículos.

**Elaboró y autorizó.**

Nombre, firma o rubrica de la persona que llena el formato y de quien autoriza.

**NOTA.**

Información de distribución interna.

**Identificación.**

*FJCO-7.4.1-01/00*

**Formato Siguiente.**



**HERMANOS RAMÍREZ S.A. DE C.V.**

### REQUISICION DE COMPRA

FOLIO

DEPARTAMENTO SOLICITANTE:		FECHA ELABORACIÓN		
		DÍA	MES	AÑO

CANTIDAD SOLICITADA	UNIDAD	DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES:

ELABORO	AUTORIZO

ORIGINAL : JEFATURA DE COMPRAS    COPIA : ORIGEN
F.JCO-7.4.1-01/00

#### **4.6.4 ORDEN DE COMPRA.**

Formato propuesto por el departamento para hacer formal la compra de los artículos que se requieren en la empresa y los necesarios para la venta a clientes.

**Folio.**

Consecutivo del documento.

**Fecha.**

Día, mes y año de elaboración.

**Proveedor y contacto.**

Nombre o razón social del proveedor así como cargo y nombre del contacto o vendedor.

**Domicilio y teléfono.**

Dirección completa de nuestro proveedor y teléfono

**Cantidad, Descripción y Medida.**

Cantidad de artículos requeridos, su nombre comercial y la medida Standard.

**Precio por pieza, por metro<sup>2</sup> y el total.**

Precios ofertados por el proveedor y el importe.

**Observaciones.**

Anotaciones adicionales.

**Elaboró y autorizó.**

Nombre, firma o rubrica de la persona que llena el formato y de quien autoriza.

**Identificación.**

*FJCO-7.4.2-01/00*

**Formato Siguiete.**



ORDEN DE COMPRA

O.C.

PROVEEDOR :   
 CONTACTO:

DIA	MES	AÑO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DOMICILIO :   
 TELEFONO :

CAANT.	DESCRIPCIÓN	MEDIDA	PRECIO/pza.	PRECIO/ m <sup>2</sup>	TOTAL
<input type="text"/>	<input type="text"/>				

OBSERVACIONES :

ELABORO	Autorizo
<input type="text"/>	<input type="text"/>

FJCO-7.4.2-01/00

## 4.7 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE PRODUCCIÓN.

El departamento de Coordinación de producción es unidad fundamental en la empresa, por ser el encargado de programar la maquila

- **ORDEN DE TRABAJO.**
- **REPORTE DE PRODUCCIÓN.**
- **INGRESO AL ALMACEN.**

### 4.7.1 ORDEN DE TRABAJO.

Formato creado para utilizarse en el departamento con el propósito de dar la orden a producción de maquilar la lona con las especificaciones del cliente.

#### **Orden de Compra Cliente.**

Número de orden de compra generado por el cliente.

#### **Número.**

Orden de Trabajo.

#### **Fecha de Entrega.**

Fecha negociada con el cliente para la entrega de su material.

#### **Código.**

Alfanumérico de identificación del material

#### **Descripción y Medida Inicial.**

Nombre del material y su medida.

#### **Cantidad de Rollos Inicial.**

Cantidad de rollos que deberán utilizarse.

#### **Medida Final.**

Longitudes que deberán tener los rollos al final del proceso de maquila.

#### **Cantidad de Rollos Final.**

Cantidad de rollos que resultaran de la maquila.

#### **Observaciones.**

Apuntes referidos la maquila.

#### **Coordinación y Producción.**

Nombre, firma o rúbrica de las personas responsables de los departamentos.

#### **Identificación.**

*FJCP-7.5.1-01/00*

#### **Formato Siguiete.**



**ORDEN DE TRABAJO**

O.C. CLIENTE

NÚMERO
OT

FECHA DE ENTREGA

No	CODIGO	DESCRIPCIÓN	MEDIDA INICIAL		CANTIDAD DE ROLLOS INICIAL	MEDIDA FINAL		CANTIDAD DE ROLLOS FINAL
			ANCHO	LARGO		ANCHO	LARGO	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
TOTAL						TOTAL		

OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_  
COORDINACIÓN

\_\_\_\_\_  
PRODUCCIÓN

FJCP-7.5.1-01/00

#### **4.7.2 REPORTE DE PRODUCCIÓN.**

La necesidad de mejorar la comunicación interna genero el siguiente formato con el fin de controlar los tiempos reproducción y de entrega al cliente

##### **Orden de Trabajo.**

Número generado en la orden de trabajo

##### **Fecha.**

Fecha de Emisión.

##### **Código.**

Alfanumérico utilizado para la identificación del material

##### **Medida Inicial.**

Longitud original del rollo de lona

##### **Cantidad de Rollos Inicial.**

Cantidad de rollos utilizados en la maquila

##### **Medida Final.**

Medida de rollo requerida por el cliente.

##### **Cantidad de Rollos Final.**

Cantidad de rollos requeridos por el cliente.

##### **Saldos de Maquila.**

Se proponen 14 casillas para los posibles saldos y especificar sus longitudes

##### **Observaciones.**

Se otorga espacio para alguna anotación con referencia al proceso de maquila.

##### **Fecha y Hora de Terminó.**

Se anota la fecha y hora en que finaliza el proceso

##### **Elaboró.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona que realizo la maquila del material

##### **Identificación.**

*FJCP-7.5.5-01/00*

##### **Formato Siguiete.**



**REPORTE DE PRODUCCIÓN**

OT

FECHA

No	CODIGO	MEDIDA INICIAL		CANTIDAD DE ROLLOS INICIAL	MEDIDA FINAL		CANTIDAD DE ROLLOS FINAL
		ANCHO	LARGO		ANCHO	LARGO	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
		TOTAL			TOTAL		

SALDOS DE MAQUILA											
ROLLOS											
LARGO											
ANCHO											

OBSERVACIONES

FECHA DE TERMINO

HORA DE TERMINO

\_\_\_\_\_  
ELABORÓ

### **4.7.3 INGRESO AL ALMACÉN.**

Formato creado para dar servicio al Almacén de Producto Terminado con la entrega del material maquilado en producción.

**Número.**

Número generado en la Orden de Trabajo.

**Fecha.**

Fecha de entrega.

**Descripción.**

Descripción de lona utilizada.

**Largo / Ancho.**

Longitudes que tienen los rollos elaborados.

**Número de rollos.**

Número de rollos con la longitud especificada.

**Número de saldos.**

Número de rollos que resultaron de la maquila.

**Elaboró.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona que realizó la maquila.

**Revisó.**

Nombre, firma o rúbrica del responsable del área.

**Recibió.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona responsable de recepción de material en Almacén de Producto Terminado.

**Hoja:** \_\_\_\_\_ **De:** \_\_\_\_\_

Existe la posibilidad de que las diez casillas propuestas para la integración de los materiales sea insuficiente y se da espacio para anexar uno o más formato de la misma Orden de Trabajo.

**Original.**

Documento Original para Almacén de Producto Terminado.

**Copia.**

Documento Copia para Producción.

**Identificación.**

*FJCP-7.5.5-02/00*

**Formato Siguiete.**



**INGRESO AL ALMACÉN**

NÚMERO
OT

FECHA

No	DESCRIPCIÓN	LARGO	ANCHO	No de Rollos	No de Saldos
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

\_\_\_\_\_  
ELABORÓ  
HOJA: \_\_\_\_ DE: \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
REVISÓ

\_\_\_\_\_  
RECIBIÓ

ORIGINAL: A. P. T.      COPIA: PRODUCCIÓN

FJCP-7.5.5-02/00

#### **4.8 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE MATERIA PRIMA.**

El departamento de Almacén de Materia Prima es parte fundamental en la organización de nuestra empresa, ya que es el encargado del recibir la lona que requerimos para maquilar, suministrar y comercializar.

A continuación se presentan los formatos que del área de Almacén de Materia Prima utiliza para desarrollar de manera organizada su labor dentro de la empresa.

- **RECIBO DE MATERIAL.**
- **ENTRADA DE ALMACÉN.**
- **TARJETA DE IDENTIFICACIÓN.**
- **ETIQUETA DE APROBADO.**
- **ETIQUETA DE DETENIDO.**
- **ETIQUETA DE RECHAZADO.**
- **ETIQUETA DE DESECHO.**
- **REPORTE DIARIO DE ENTRADA AL ALMACÉN.**

##### **4.8.1 RECIBO DE MATERIAL:**

Este formato se utiliza para identificar al proveedor y de igual manera la cantidad del material que suministra

Consta de espacios para colocar la fecha del día y además de las siguientes columnas.

##### **Proveedor.**

Esta columna debe contener el nombre del proveedor.

##### **Código.**

Alfanumérico interno que maneja la empresa para identificación del material.

##### **Descripción.**

Nombre del material.

##### **Orden de Trabajo / Pedido.**

Esta columna debe contener el número de orden para trabajo o pedido que asigna el departamento de compras al proveedor.

**Cantidad.**

Esta columna debe contener el número de la cantidad suministrada.

**Unidad.**

Esta columna debe contener la medida que reporta el proveedor de la cantidad suministrada.

**Hora.**

Esta columna debe contener la hora en que se recibe el material en almacén.

**Recibió.**

Esta columna debe contener el nombre, firma o rubrica de la persona que recibe el material.

**Identificación.**

*FAMP-7.4.3-01/00*

**Formato Siguiete.**



**RECIBO DE MATERIAL**

FOLIO

FECHA \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_\_\_

Nº	PROVEEDOR	CODIGO	DESCRIPCIÓN	O.T. / PEDIDO	CANTIDAD	UNIDAD	HORA	RECIBIO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								

REFERENCIA: O.T. = ORDEN DE TRABAJO.

FAMP-7.4.3-01/00

#### **4.8.2 ENTRADA DE ALMACÉN.**

Este formato se llena para ingresar el material de un solo proveedor al almacén de Materia Prima y llevar el control correspondiente

**Folio.**

Este folio es el número consecutivo que se tiene del formato.

**Proveedor y fecha.**

Aquí se coloca el nombre del proveedor y la fecha en que ingresa el material.

**No Factura y Orden de Compra.**

Aquí se coloca el número de la factura que proporciona el proveedor y el número de la orden de compra.

**Código.**

Es el número interno que proporciona la empresa para identificar el material.

**Descripción.**

Es el nombre que se utiliza para identificar el material

**Cantidad.**

Es el número de la cantidad suministrada por el proveedor.

**Unidad.**

Es la unidad de la cantidad suministrada por el proveedor.

**Elaboró y Autorizo.**

Nombres rubricas o firmas de las personas que elaboran y autorizan.

**Identificación.**

*FAMP-7.4.3-02/00*

**Formato Siguiete.**

	<b>ENTRADA DE ALMACÉN</b>	FOLIO: <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 60px; height: 15px;"></span>		
PROVEEDOR		FECHA		
		/ / 20		
No. FACTURA		ORDEN DE COMPRA		
No	CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
ELABORÓ		REVISÓ		

FAMP-7.4.3-02/00

### **4.8.3 TARJETA DE IDENTIFICACIÓN.**

Este formato se utiliza para tener identificado el material después de su ingreso al Almacén de Materia Prima.

#### **Descripción.**

Se escribe el nombre que identifica al material.

#### **Código.**

Es el código alfanumérico de identificación del material dentro de la empresa.

#### **Cantidad.**

Cantidad suministrada por el proveedor.

#### **Proveedor.**

El nombre del proveedor.

#### **O. C. /Pedido.**

Se registra el número de la Orden de Compra ó el de Pedido.

#### **Fecha de Ingreso.**

En esta se registra la fecha en que el material ingreso al almacén de Materia Prima.

#### **Disposición del Material.**

Se refiere al estado que guarda dentro del almacén.

#### **Observaciones.**

Esta destinado para cualquier anotación que se haga sobre el contenido ó estado del material.

#### **Identificación.**

*FAMP-7.5.3-01/00*

#### **Formato Siguiete.**

 <b>HERMANDAD RAMIREZ S.A. DE C.V.</b>		<b>TARJETA DE IDENTIFICACIÓN</b>	
DESCRIPCIÓN:			
CÓDIGO:		DISPOSICIÓN DEL MATERIAL	
CANTIDAD:	ORDEN DE TRABAJO/ PEDIDO:		
PROVEEDOR:	FECHA DE INGRESO:		
OBSERVACIONES:			
<i>FAMP-7.5.3-01/00</i>			

#### **4.8.4 ETIQUETA DE APROBADO.**

Se trata de una etiqueta autoadherible color verde que dispone la aprobación del material para su empleo; la cual debe colocarse en el espacio designado en la tarjeta de identificación *FAMP-7.5.3-01/00*.

##### **Identificación.**

*FAMP-7.5.3-02/00*

#### **4.8.5 ETIQUETA DE DETENIDO.**

Se trata de una etiqueta autoadherible color amarillo que previene de no utilizar el materia, en espera de una nueva disposición; la cual debe colocarse en el espacio designado en la tarjeta de identificación *FAMP-7.5.3-01/00*.

##### **Identificación.**

*FAMP-7.5.3-03/00*

#### **4.8.6 ETIQUETA DE RECHAZADO.**

Se trata de una etiqueta autoadherible color rojo que dispone regresar el material al proveedor; la cual debe colocarse en el espacio designado en la tarjeta de identificación *FAMP-7.5.3-01/00*.

##### **Identificación.**

*FAMP-7.5.3-04/00*

#### **4.8.7 ETIQUETA DE DESECHO.**

Se trata de una etiqueta autoadherible color rosa o morado que muestra la disposición de material que debe ser retirado definitivamente del almacén la cual debe colocarse en el espacio designado en la tarjeta de identificación *FAMP-7.5.3-01/00*.

**Identificación.** *FAMP-7.5.3-05/00*

#### **Formatos Sigüientes.**



<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			
<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			
<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			
<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			
<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			
<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			
<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			
<p><i>HR</i> Tarjeta de Disposición</p> <p><b>DETENIDO</b></p> <p>FAMP-7.5.3-03/00</p>			





#### **4.8.8 REPORTE DIARIO DE ENTRADA AL ALMACEN.**

Este formato se utiliza para llevar un control diario de la mercancía que ingresa al almacén.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Se refiere a la fecha de ingreso.

**Proveedor.**

Nombre del proveedor.

**O. C. / O. P.**

Se registra el número de la Orden de Compra ó el número de Pedido según sea el caso.

**Código.**

Alfanumérico de identificación del material dentro de la empresa.

**Descripción.**

Nombre que identifica al material.

**Cantidad.**

Cantidad suministrada por el proveedor.

**Unidad.**

Unidad de medida de la cantidad suministrada por el proveedor.

**Recibió.**

Esta columna debe contener el nombre de la persona que recibe el material.

**Identificación.**

*FAMP-7.5.3-06/00*

**Formato Siguiete.**



**REPORTE DIARIO DE ENTRADA AL ALMACEN**

FOLIO

FECHA: / /20

No	PROVEEDOR	O.C./O.V.	CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	RECIBIO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

NOTA: O.C.= ORDEN DE COMPRA O.V.= ORDEN DE VENTA.

FA/RP-7.5.3-06/00

## **4.9 FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO Y DISTRIBUCIÓN.**

El departamento de Almacén de Producto Terminado y distribución juega un papel muy importante en la organización de nuestra empresa, ya que es el encargado de almacenar el producto que ha sido maquilado y de la distribución de la lona a nuestros clientes.

A continuación se presentan los formatos que permiten al área de Almacén de Producto Terminado y distribución atender óptima y puntualmente las necesidades de la empresa.

- **SALIDA DE MATERIAL.**
- **TARJETA DE IDENTIFICACIÓN ENTRADA VS. SALIDA**
- **RELACIÓN DIARIA DE LA SALIDA DE MATERIAL.**
- **SOLICITUD CAMBIO FÍSICO DE MATERIAL.**
- **DEVOLUCIÓN DE MATERIAL AL ALMACÉN.**
- **RECIBO DE MATERIAL.**

### **4.9.1 SALIDA DE MATERIAL:**

Este formato se utiliza para identificar el material que sale del almacén para su entrega al cliente.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración

**Nombre del cliente.**

Nombre o Razón Social de nuestro cliente.

**Domicilio Fiscal.**

Domicilio que es proporcionado por el cliente.

**Atención a.**

Nombre de la persona que recibirá el producto vendido.

**Domicilio de Entrega.**

Domicilio que el cliente designe para la entrega del material solicitado.

**Vendedor.**

Nombre de la persona que realizo la venta.

**Orden de Venta o Remisión.**

Contiene el número de orden de venta o en caso contrario el de remisión designados por el departamento de ventas.

**Código.**

Alfanumérico que maneja la empresa para identificación del material.

**Descripción.**

Es el nombre que se utiliza para identificar el material.

**Cantidad.**

En número la cantidad suministrada.

**Unidad.**

En número la unidad de medida que reporta el proveedor de la cantidad suministrada.

**Elaboró.**

Nombre , firma o rúbrica de la persona que acento los datos.

**Autorizó.**

Nombre , firma o rúbrica de la persona responsable del área.

**Identificación.**

*FAPT-7.2.1-01/00*

**Formato Siguiete.**



**SALIDA DE MATERIAL**

FOLIO:

FECHA: / / 20

NOMBRE DEL CLIENTE:
DOMICILIO FISCAL:
ATENCIÓN A:
DOMICILIO DE ENTREGA:
VENDEDOR:

Orden de Venta o Remisión:

Nº	CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

\_\_\_\_\_  
ELABORÓ

\_\_\_\_\_  
AUTORIZÓ

FAPT-7.2.1-01/00

#### **4.9.2 TARJETA DE IDENTIFICACIÓN ENTRADA VS. SALIDA.**

Formato de Almacén de producto terminado y distribución diseñado para mantener vigente el movimiento individual de entradas contra salidas de los materiales que se mantienen en dicho departamento

**Código.**

Alfanumérico de identificación de los materiales en la empresa

**Descripción.**

Nombre que se le da al material dentro de la empresa.

**Cliente.**

Nombre o razón social de nuestro cliente.

**Fecha.**

Fecha de entrega o de ingreso según sea el caso.

**O. V.**

Orden de Venta designado por el departamento de ventas.

**C. Entrada.**

Cantidad de Entrada al almacén.

**Unidad.**

Unidad de medida de la cantidad de entrada.

**C. Salida.**

Cantidad que sale del almacén.

**Unidad.**

Unidad de medida de la cantidad que sale del almacén.

**Observaciones.**

Espacio designado para hacer alguna anotación con respecto al tipo de movimiento efectuado ( entrada o salida).

**Identificación.**

*FAPT-7.5.3-01/00*

**Formato Siguiete.**



### **4.9.3 RELACIÓN DIARIA DE SALIDA DE MATERIAL.**

Este formato se hace necesario para tener conocimiento de los materiales que salen diariamente del almacén para su distribución al cliente.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**Cliente.**

Nombre o Razón Social de nuestro cliente.

**Orden de Venta o Remisión.**

Número de orden de venta o en caso contrario el de remisión.

**Código.**

Alfanumérico que maneja la empresa para identificación del material.

**Descripción.**

Es el nombre que se utiliza para identificar el material.

**Cantidad.**

En número de la cantidad suministrada por el proveedor.

**Unidad.**

Es la unidad de la cantidad suministrada por el proveedor.

**Identificación.**

*FAPT-7.5.3-02/00*

**Formato Siguiete.**



RELACION DIARIA DE SALIDA DE MATERIAL

FOLIO

FECHA: / / 20

No	CLIENTE	O.V. ó REMISIÓN	CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

NOTA : O.V. = ORDEN DE VENTA

FAPT-7.5.3.02/00

#### **4.9.4 SOLICITUD CAMBIO FÍSICO DE MATERIAL.**

Este formato se utiliza para realizar por diferentes causas el cambio físico de material suministrado a nuestro cliente.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración.

**CLIENTE.**

**Compañía.**

Nombre o Razón Social del cliente.

**Contacto.**

Nombre de la persona vinculada directamente con la compra - venta del material.

**Teléfono.**

Número telefónico que proporcione el contacto.

**Vendedor.**

Nombre de la persona que realizo la venta.

**No de factura.**

Número de la factura del material vendido al cliente.

**PRODUCTO.**

**Código.**

Alfanumérico que maneja la empresa para identificación del material.

**Descripción.**

Es el nombre que se utiliza para identificar el material yen este caso el lote.

**Cantidad.**

Abarca dos recuadros que permiten escribir la cantidad de material suministrado y de igual forma la cantidad que presenta defecto o es inconforme.

**Comentarios.**

Se otorga el espacio necesario para describir la razón por la cual se le esta realizando el cambio físico del material al cliente.

**Acciones correctivas.**

Se escribirán las acciones que deberán realizarse con el objetivo de obtener una solución satisfactoria para corregir los problemas que se genera por el cambio físico de cualquier material entregado al cliente y así cumplir con el desarrollo de la Mejora Continua dentro de la empresa.

**El material se recibe.**

Se evaluarán las condiciones en que es regresado el material por parte del cliente al almacén.

**Material.**

Se presenta de forma opcional las posibles causas que dieron lugar a un cambio físico y se otorga espacio para escribir alguna otra.

**Elaboró**

Nombre, firma o rubrica de la persona que llena el formato.

**Autorizó**

Nombre, firma o rubrica de la persona responsable del área.

**Cliente.**

Se hace necesario el nombre, firma o rubrica del responsable que elija el cliente, para verificar que la especificación de los materiales de cambio son los correctos

**Identificación.**

*FAPT-7.2.3-01/00*

**Formato Siguiente.**



**SOLICITUD  
CAMBIO FÍSICO DE MATERIAL**

FOLIO:

FECHA:    /    / 20

<b>CLIENTE</b>	
COMPañIA:	
CONTACTO:	
TELÉFONO:	
VENDEDOR	

No. FACTURA :

PRODUCTO CÓDIGO	DESCRIPCIÓN /LOTE	CANTIDAD	
		SUMINISTRO	DEFECTO
<b>TOTAL</b>			<input type="text"/>

COMENTARIOS:

ACCIONES CORRECTIVAS:

EL MATERIAL SE RECIBE:     BUEN ESTADO     MAL ESTADO, DESCRIBIR:

MATERIAL:

<input type="checkbox"/> NO CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES	<input type="checkbox"/> REGRESAR AL FABRICANTE
<input type="checkbox"/> PRESENTA DESPERFECTO	<input type="checkbox"/> MAL ETIQUETADO
<input type="checkbox"/> OTROS, ESPECIFICAR:	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

ELABORO	AUTORIZO	CLIENTE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

FAPT-7.2.3-01/00

#### **4.9.5 DEVOLUCIÓN DE MATERIAL AL ALMACÉN.**

Este formato se elabora para asegurar la devolución de material que regresa el cliente.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha del día de elaboración

**Número de solicitud.**

Número del folio de la solicitud de cambio de material.

**Cliente.**

Datos del Cliente.

**Compañía.**

Nombre o Razón Social del cliente.

**Contacto.**

Nombre de la persona que esta vinculada directamente con la compra venta del material.

**Teléfono.**

Número telefónico que proporciona el contacto.

**Vendedor.**

Nombre de la persona que realizo la venta.

**Referencia : Número de Factura y Remisión.**

Se anota el Número de la Factura o Remisión que se entrego al cliente la cual cubriría el material que solicita para su cambio físico.

**Fecha**

Fecha de la venta.

**Producto.**

Se requiere de la siguiente información:

**Código.**

Código alfanumérico interno que maneja la empresa para identificación del material.

**Descripción.**

Esta columna debe contener nombre del material o el lote de materiales.

**Unidad.**

Es la unidad de la cantidad suministrada por el proveedor.

**Cantidad.**

Abarca dos recuadros que permiten escribir la cantidad con numero, de material suministrado y de igual forma la cantidad con numero que presenta defecto o es inconforme.

**Comentarios.**

Líneas adicionales describir el motivo por el cual se realizo la devolución de material al almacén.

**Acciones correctivas.**

Se escribirán las acciones que deberán realizarse con el objetivo de obtener una solución satisfactoria para corregir los problemas que se genera por el cambio físico de cualquier material entregado al cliente y así cumplir con el desarrollo de la Mejora Continua dentro de la empresa.

**El material se recibe.**

Se evaluarán las condiciones en que es regresado el material al almacén.

**Material.**

Se presenta de forma opcional las posibles causas que dieron lugar a un cambio físico y se otorga espacio para escribir alguna otra.

**Elaboró.**

Nombre, firma o rubrica de la persona que llena el formato.

**Revisó.**

Nombre, firma o rubrica del jefe de departamento.

**Autorizó.**

Nombre, firma o rubrica de Dirección General.

**Identificación.**

*FAPT-7.2.3-02/00*

**Formato Siguiete.**



#### **4.9.6 RECIBO DE MATERIAL.**

Se elabora este formato por la necesidad de mantener el control de lo que recibe el Almacén de Producto Terminado y Distribución por parte de producción o directamente del Almacén de Materia Prima para su envío al cliente.

**Folio.**

Número consecutivo que se tiene del formato.

**Fecha.**

Fecha de elaboración

**Código.**

Alfanumérico que maneja la empresa para identificación del material.

**Descripción.**

Es el nombre que se utiliza para identificar el material.

**Orden de Trabajo / Venta.**

Número generado en coordinación de producción para identificar la venta.

**Cantidad.**

En número la cantidad suministrada.

**Unidad.**

En número la unidad de medida que reporta el proveedor de la cantidad suministrada.

**Hora.**

Hora de recepción es necesaria para no generar ningún retraso de entrega.

**Recibió.**

Nombre, firma o rúbrica de la persona que recibe el material.

**Identificación.**

*FAPT-7.5.5-01/00*

**Formato Siguiete.**



**RECIBO DE MATERIAL**

FOLIO

FECHA \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_

No	CODIGO	DESCRIPCIÓN	O.T. / O.V.	CANTIDAD	UNIDAD	HORA	RECIBIO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							

REFERENCIA: O.T. = ORDEN DE TRABAJO. O.V. = ORDEN DE VENTA.

FAPT-7.5.5-01/00

# CONCLUSIÓN

A lo largo del presente trabajo, observamos los diferentes principios que dieron origen a las empresas, poniendo atención en su administración y en sus sistemas de organización, factores determinantes en el crecimiento de las mismas.

Conocimos por otra parte sus niveles de organización, los elementos que la integran, sus formas de gestión en nuestro país y de igual modo las ventajas y desventajas de cada tipo de empresa.

Demostramos la utilidad de los formatos en la administración de las empresas, mediante el conocimiento de sus bases y un crítico análisis para su diseño, creación y posibilidades de acción dentro de las empresas.

En el caso práctico, basamos nuestro conocimiento adquirido dentro de la licenciatura y nuestra experiencia en el campo laboral para desarrollar algunas opciones útiles para el diseño, implantación, seguimiento y modificación de los formatos internos de cualquier tipo de empresa.

Encontramos también que la empresa que utiliza los formatos impresos como medio de comunicación interna y externa, le permite mantener un buen funcionamiento; esto es, los formatos son una excelente herramienta para tener pleno conocimiento de información, desempeño y el funcionamiento de la misma.

Pudimos observar que la creación y diseño de los formatos es bastante complejo, pero la realización se toma ágil cuando es realizada de manera sistemática y con pleno conocimiento de las necesidades y logros que se pretenden.

En la práctica experimentamos que el diseño e implementación de los formatos debe darse de manera conjunta con los o las personas que interactúan directamente con la utilización y puesta en marcha del formato.

También observamos que a medida de que las necesidades de control se incrementan en nuestra empresa, es importante establecer un sistema propio o particular de comunicación interna que satisfaga todos y cada uno de los departamentos que la integren, de la mano de algunos formatos.

Por otra parte, señalaremos que para diseñar un formato no es necesario ser un experto en el diseño de los mismos, pero es fundamental tener el conocimiento pleno de la actividad o proceso del cual se pretende tener el perfecto control y de la forma que pretendemos ser explícitos con el contenido del formato, de tal manera que la utilidad y buen funcionamiento de los formatos depende en gran medida a la importancia del proceso o control, a su generalidad, a su necesidad, a su particularidad, a su simplicidad, a que sea entendible para la persona que lo llenará y a que recabe la información que realmente sea útil para la empresa.

# APÉNDICE A

## ISO 9001: 2000 Requerimientos<sup>1</sup>

### **4. Sistema de gestión de la Calidad**

4.1 Requisitos generales (Gestión de sistemas y los procesos)

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de la Calidad .

4.2.3 Control de los documentos .

4.2.4 Control de los registros .

### **5. Responsabilidad de la dirección .**

5.1 Compromiso de la dirección .

5.2 Enfoque al cliente .

5.3 Política de la Calidad .

5.4 Planificación .

5.4.1 Objetivos de la Calidad .

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad .

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación .

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad .

5.5.2 Representante de la dirección .

5.5.3 Comunicación Interna .

5.6 Revisión por la dirección .

5.6.1 Generalidades .

5.6.2 Información para la revisión .

5.6.3 Resultados de la revisión .

### **6. Gestión de los recursos .**

6.1 Provisión de recursos .

6.2 Recursos Humanos .

6.2.1 Generalidades.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación .

6.3 Infraestructura .

6.4 Ambiente de Trabajo .

### **7. Realización del producto .**

7.1 Planificación de la realización del Producto .

7.2 Procesos relacionados con el cliente .

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto .

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto .

7.2.3 Comunicación con el cliente .

7.3 Diseño y desarrollo .

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo .

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo .

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo .

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo .

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo .

---

<sup>1</sup> FUENTE : LA INDUSTRIA

---

- 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo .
  - 7.3.7 Control de los Cambios del diseño y desarrollo .
  - 7.4 Compras .
    - 7.4.1 Proceso de compras .
    - 7.4.2 Información de las compras.
    - 7.4.3 Verificación de los productos comprados .
  - 7.5 Producción y prestación del servicio .
    - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio .
    - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio .
    - 7.5.3 Identificación y trazabilidad .
    - 7.5.4 Propiedad del cliente .
    - 7.5.5 Preservación del producto .
  - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición .
  - 8. Medición, análisis y mejora .**
    - 8.1 Generalidades .
    - 8.2 Seguimiento y medición .
      - 8.2.1 Satisfacción del cliente .
      - 8.2.2 Auditoria interna .
      - 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos .
      - 8.2.4 Seguimiento y medición del producto .
    - 8.3 Control del producto no conforme .
    - 8.4 Análisis de Datos .
    - 8.5 Mejora .
      - 8.5.1 Mejora continua .
      - 8.5.2 Acción correctiva .
      - 8.5.3 Acción preventiva .
-

# BIBLIOGRAFÍA

## CAPÍTULO I

- 1.1 GIL ESTALLO MA DE LOS ANGELES.  
**COMO CREAR Y HACER FUNCIONAR UNA EMPRESA.**  
EDITORIAL ESIC.
- 1.1 MANTILLA MOLINA ROBERTO.  
**DERECHO MERCANTIL: INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS FUNDAMENTALES, SOCIEDADES.**  
PORRUA S.A. DE C.V.
- BARRERA GRAFT ANTONIO.  
**DERECHO MERCANTIL.**  
UNAM Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1991
- DE JESUS TENA FELIPE.  
**DERECHO MERCANTIL MEXICANO.**  
EDIT PORRUA HERMANOS SA DE CV
- 1.2,1.2.1,1.3 ALBORS GARRIGÓS JOSÉ.  
**GESTION Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS.**
- 1.4,1.7 REYES PONCE AGUSTIN.  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEORIA Y PRCTICA.**
- 1.5 LRC. SALAZAR LEYTTTE JORGE.  
**COMO INICIAR UNA PEQUEÑA EMPRESA.**  
**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN DEL IPN**  
**INTERNET: [inovateurmexico.com](http://inovateurmexico.com)**
- 1.5.4 **REVISTA UNIDOS POR LAS PYMES 2005.**  
MICROEMPRESA MEXICANA.  
MIPYME EDITORES.

## CAPITULO II

- 2.2, 2.2.3, 2.3 Ing. MOLINA CARLOS. Ing. SÁNCHEZ CARLOS.  
Ing. HERNÁNDEZ SILVIA.  
**APUNTES DE ESTUDIO DEL TRABAJO.**  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO.

## **CAPITULO III**

**3.2** **INGENIERIA DE FABRICACIÓN**  
**Fuente industria**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS FORMATOS.**  
**FUENTE INDUSTRIA.**

**MANUAL DE CALIDAD.**  
**FUENTE INDUSTRIA.**

**MANUAL DE CALIDAD.**  
**FUENTE INDUSTRIA.**

**MANUAL ISO 9001:2000**  
**FUENTE LA INDUSTRIA.**

**3.3** **EDWARD V. KRICK.**  
**INGENIERIA DE METODOS.**  
**EDITORIAL LIMUSA.**

## **CAPITULO IV**

**4.1, 4.3, 4.5, 4.6** **MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.**  
**4.7, 4.8, 4.9** **FUENTE INDUSTRIA.**

**4.2** **PROCEDIMIENTO DE LA CALIDAD**  
**FUENTE INDUSTRIA**

**4.4** **GRADOS ESPINOSA JAIME. MORENO MANUEL.**  
**INTRODUCCIÓN, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.**

MESOGRAFÍA

## **CAPÍTULO I**

1.5.4 **REVISTA UNIDOS POR LAS PYMES 2005.**  
[www.contactopyme.gob.mx](http://www.contactopyme.gob.mx)

1.6 **INTERNET.**  
[www.esmas.com](http://www.esmas.com) CANAL DEL EMPRENDEDOR.  
[www.tramitanet.gob](http://www.tramitanet.gob)

## **CAPITULO II**

2.1, 2.2.1, 2.2.2 **INTERNET**  
[www.sibeas.com](http://www.sibeas.com) (Gestor I) , (Formatos plus).

## **CAPITULO III**

3.1 **INTERNET**  
<http://tareasya.com/> formatos y documentos legales.