



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

“Manual de procedimiento para establecer una empresa de mantenimiento eléctrico en Tlalnepantla de Baz, Estado de México”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

Juan de Dios Ramírez Strempler

ASESOR: M.A. Antonio Rangel Pineda



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	5
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	5
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	5
<b>JUSTIFICACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO</b> .....	6
<b>HIPÓTESIS</b> .....	6
<b>CAPÍTULO 1 ESTADO DEL ARTE</b> .....	7
<b>1.1 Antecedentes: Plan de Negocio y Manual Administrativo</b> .....	7
<b>1.2 Cultura del Emprendedor</b> .....	8
<b>1.3 La eficiencia como necesidad de la organización cuando los recursos son limitados</b> .....	9
<b>1.4 La estrategia del negocio y el entorno social</b> .....	11
<b>CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE LOS MANUALES</b> .....	14
<b>2.1 Manual de procedimientos</b> .....	14
<b>2.1.1 Objetivos de los manuales</b> .....	14
<b>2.1.2 Características de los manuales</b> .....	14
<b>2.1.3 Clasificaciones de los manuales</b> .....	15
<b>2.2 Importancia de un manual</b> .....	15
<b>2.3 Contenido del manual</b> .....	16
<b>2.4 Aspectos positivos y negativos del uso de manuales de procedimientos</b> .....	19
<b>CAPÍTULO 3 MANEJO ÁREAS FUNCIONALES</b> .....	21
<b>3.1 Aplicación del proceso administrativo. Plan de negocio y requerimientos legales. Área Administración</b> .....	21
<b>3.2 Obtención de recursos. Área Finanzas</b> .....	26
<b>3.3 Reglamentaciones técnicas y procesos operativos mínimos. Área Operativa o Servicios</b> .....	28
<b>3.4 Estudios de mercado para los servicios de mantenimiento a brindar. Área Comercialización</b> .....	34
<b>3.5 Identificación y aprovechamiento de la oferta laboral especializada en la zona geográfica a cubrir (Municipio de Tlalnepantla de Baz). Área Recursos Humanos</b> ....	39
<b>CAPÍTULO 4 CASO PRÁCTICO: MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN MANTENIMIENTO A INSTALACIONES ELÉCTRICAS EN BAJA Y MEDIA TENSIÓN</b> .....	43

<b>4.1 Antecedentes .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Desarrollo: Manual de Procedimientos Generales .....</b>	<b>49</b>
<b>4.3 Análisis de datos estadísticos .....</b>	<b>138</b>
<b>4.4 Resumen ejecutivo .....</b>	<b>139</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>141</b>
<b>CITAS AL PIE DE PÀGINA.....</b>	<b>142</b>
<b>REFERENCIAS DE CONSULTA .....</b>	<b>143</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>145</b>

## INTRODUCCIÓN

El término emprendedor deriva de la voz castellana emprender, que proviene del latín *prendere* (coger o tomar), aplicándose originalmente tanto en España como en otros países, a quienes actualmente llamaríamos aventureros, principalmente militares, evolucionando posteriormente el término a adquirir connotaciones comerciales.

Ese sentido está estrechamente relacionado con el vocablo francés "entrepreneur" que aparece a principios del siglo XVIII. En Francia se utilizaría el significado del término aplicándolo a los constructores de puentes, caminos y a los arquitectos. En el año de 1755 en su libro "Ensayo sobre la naturaleza del comercio en general" publicado después de 21 años de muerto, Richard Cantillón cambia definitivamente ese sentido de la palabra, transformándola a la voluntad o capacidad de enfrentar la incertidumbre. Cantillón postula que el resultado de toda actividad económica es incierto, implica un riesgo, y alguien tiene que asumirlo con la esperanza de recompensa en el futuro y utiliza el término "entrepreneur" para designar a ese individuo, con lo que su significado pasa a ser un tomador de riesgos en lugar de ser alguien que recibía un pago por una obra.

Así entonces, la palabra "entrepreneur" se generalizó para identificar a las personas que toman riesgos económicos. Es así como en el siglo XIX se hace explícito ese nuevo sentido y se le presenta como quien dirige una empresa, actuando como un intermediario entre el capital y el trabajo. Esta concepción perdura hasta hoy, y se puede resumir como el profesional que maneja empresas y asume riesgos.

De acuerdo con la escuela económica de mediados del siglo pasado y cuyo representante es Schumpeter, se llegará a definir al emprendedor como un innovador, un estratega, creador de nuevos métodos para penetrar o desarrollar nuevos mercados; tiene personalidad creativa, siempre desafiando lo desconocido, transformando posibilidades en oportunidades.

Aunque existen múltiples acepciones del término, todas aplicables según el contexto, la palabra "emprendedor" para nosotros reúne un conjunto de características que definen a una persona, su perfil individual; algunas de sus características más importantes son:

- Confianza en sí mismo
- Creatividad
- Alta capacidad para resolver problemas
- Perseverancia
- Aceptación del riesgo

Nos atreveremos a decir que es en ésta última característica donde reside el futuro de cualquier empresa; el nivel de aceptación del riesgo por parte del emprendedor, su capacidad de asumir que su proyecto puede o no salir bien; su carácter de apostador, determina en buena medida si una empresa se consolida o naufraga.

Sin embargo, la experiencia nos dicta que muchas personas que reúnen las características arriba mencionadas, y que además tienen el propósito de desarrollar una idea concreta de negocio, no logran consolidarla; aunque consiguen darle inicio, no logran su objetivo por falta de una buena planeación administrativa, o como Rafael Alcaraz le llama: "Desarrollar un buen plan de negocio".<sup>1</sup>

Lo anterior nos permite agregar al listado de características arriba mencionadas que definen a un emprendedor, una más: Buen administrador.

En consecuencia, para elaborar un Plan de Negocio el emprendedor debe considerar los aspectos clave:

- Propósito del negocio.
- Infraestructura.
- Bienes a ofrecer.
- Innovación en el bien o la forma de ofrecer dicho bien al consumidor.
- Estructura organizacional.
- Financiamiento.
- Relación con el entorno (aspectos sociales, ecológicos y legales).

Para lograr esto se debe utilizar herramientas teóricas y optimizar las herramientas prácticas ofrecidas por el entorno, como son las fuentes de asesoría y financiamiento privadas y de gobierno, tomando en cuenta que un plan de negocio le permitirá al emprendedor guiar el curso planeado, atrayendo además a otros emprendedores, invitándolos a colaborar, aportar y tratar de aterrizar sus ideas en la realidad.

Como podemos ver, el emprendedor necesita, además de la voluntad de iniciar un negocio, herramientas para reducir al mínimo las variables independientes que lo afectarán. Una de estas herramientas son los Manuales de Organización, los cuales tienen como objetivo principal dar respaldo objetivo a las acciones que definen, así como a la toma de decisiones, facilitando la obtención de información y dando pautas a la estructura de un Plan de Negocios.

En nuestro caso particular nos avocaremos al desarrollo de un manual que le sea útil a toda persona interesada en emprender y pretenda ubicarse en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, enfocándonos en el mercado de servicios de mantenimiento eléctrico en dicha área geográfica.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Existe en nuestro país un problema crónico de desempleo, motivado por factores económicos, políticos y sociales que parecen estar más allá de la capacidad de nuestra sociedad para resolverlo. Sin embargo, consideramos que está en la sociedad proponer respuestas y soluciones sin esperar que las autoridades, el gobierno u otros actores externos a la misma, tomen la decisión de actuar.

Es por ello que estamos convencidos que una solución se encuentra en el autoempleo y en la cultura del emprendedor:

El crear y sostener una empresa puede darnos armas para combatir el desempleo, aprovechando las herramientas existentes y utilizando los talentos de administrador que un emprendedor debe tener para llevar a buen término un proyecto de negocios.

La herramienta que consideramos más importante en esta lucha es la información. El conocimiento que el emprendedor tenga de su entorno le dará más oportunidades de acciones concretas y bien dirigidas, minimizando las pérdidas y afianzando su confianza en un plan de negocio bien estructurado.

## **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un manual de procesos a seguir para que un emprendedor pueda crear y establecer una empresa en el giro de mantenimiento eléctrico, que apoye al autoempleo y abra las oportunidades de negocios para los micros y pequeños empresarios, dando una guía de pasos a seguir, específicamente en el área geográfica de Tlalnepantla de Baz.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la importancia de un adecuado proceso administrativo en el inicio de una empresa.
- Conocer los antecedentes de los manuales de procedimientos como apoyo a los administradores y emprendedores.
- Investigar los aspectos legales a tomar en cuenta para el establecimiento de una empresa ante las diferentes entidades de gobierno y privadas.
- Definir las áreas organizacionales que deben existir en una empresa para su óptimo funcionamiento, además de las reglamentaciones aplicables al ramo y giro de la empresa; para el área de Administración.
- Investigar los métodos de financiamiento existentes para las empresas, específicamente en el área de Tlalnepantla de Baz; para el área de Finanzas.

- Conocer los estudios que nos ayudarán a tomar decisiones sobre la oportunidad de mercado del servicio a brindar; para las áreas Operativa o de Servicios, y Mercadotecnia.
- Conocer la oferta de mano de obra existente en el área de Tlalnepantla de Baz; para el área de Recursos Humanos.

### **JUSTIFICACIÓN DEL PRESENTE TRABAJO**

El diseño de un manual de procedimientos para establecer una empresa de servicios de mantenimientos eléctricos está justificado por el hecho de que muchas personas están motivadas por la necesidad de trabajar.

Así mismo tienen el espíritu y se consideran capaces de concretar un plan de vida a través de emprender un negocio propio.

Sin embargo, es común que conozcan muy poco o casi nada el camino a seguir para dar vida a su idea; no tienen los conocimientos para desarrollar un plan de negocio, además de los requisitos mínimos a cumplir para trabajar dentro de las normatividades fiscales y legales.

Estos aspectos se vuelven obstáculos que desaniman al emprendedor al enfrentarlos sin las herramientas adecuadas.

### **HIPÒTESIS**

La creación de un manual de procedimiento dará al emprendedor una herramienta importante para desarrollar y concretar una empresa viable, dirigida al ámbito de servicios del área de Tlalnepantla de Baz; y los conocimientos necesarios para enfrentar los retos que la existencia de su empresa, como ente económico y social, le presentará.

## **CAPÍTULO 1 ESTADO DEL ARTE**

### **1.1 Antecedentes: Plan de Negocio y Manual Administrativo**

#### **Plan de Negocio**

Como ya lo insinuamos en la Introducción, un Plan de Negocio es una declaración formal de un conjunto de objetivos de una idea empresarial, que se constituye como una fase de proyección y evaluación. Es empleada principalmente para la planificación de la empresa; y complementariamente, es útil para convencer a terceros, tales como bancos o posibles inversores, para que aporten financiamiento al negocio.

El Plan de Negocio reúne la información verbal y gráfica de lo que el negocio es o tendrá que ser, por lo que se lo considera una síntesis de cómo el dueño de un negocio o de una idea de tal, intentará organizar una labor empresarial y llevar a cabo las actividades necesarias y suficientes para que tenga éxito. El plan es una explicación escrita del modelo de negocio que seguirá la empresa al ser puesta en marcha.

El prototipo del Plan de Negocio es:

- Tener definido el modelo de negocio.
- Determinar la viabilidad económica - financiera del proyecto empresarial.
- Definir las acciones estratégicas a seguir.
- Establecer la imagen general de la empresa ante terceras personas.

#### **Manual Administrativo**

Es un instrumento que apoya el funcionamiento de una organización; concentra información amplia y detallada acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad, responsabilidad, funciones y actividades y esto refleja a la empresa de manera general.

Los primeros intentos de manuales administrativos en la historia fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas; mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; estos intentos carecían de un perfil técnico, no contaban con un formato preestablecido, simplemente indicaban las estrategias a realizarse. Estos primeros modelos que fueron creados contenían muchos defectos técnicos, pero fueron de gran utilidad para el adiestramiento del personal de nuevo ingreso.

Existen varios tipos de manual, ya sean generales o específicos, sin embargo, es muy importante contar con ellos, porque nos permiten instruir y proporcionar información

referente a la organización a nuestros empleados en la realización de sus actividades, evitar la ineficiencia de los mismos, y mantener un control de los procesos productivos para el logro de la eficiencia operativa y organizacional.

Los manuales se deben adaptar a las necesidades de cada empresa para ser más concisos, claros, prácticos y con argumentos que puedan orientar al nuevo trabajador sin caer en redundancias en sus labores.

Existen diversos tipos de manuales administrativos:

- El Manual de Organización. Es un documento normativo que permite conocer la estructura orgánica de la empresa en su conjunto o parte de ella, además define concretamente las funciones de cada una de las áreas que integran la institución. Éstos a su vez se desglosan en dos tipos:
  - Manual General de Organización. Refleja la estructura orgánica a partir del primer nivel.
  - Manual Específico de la Organización. Comprende las funciones y responsabilidades de un área específica).
- Manual de políticas. Contiene una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Más adelante detallaremos las características, objetivos, contenidos y clasificaciones de los diversos manuales y su necesidad específica dentro de una planeación y dinámica organizacional; determinaremos para qué nos sirve un Manual de Procedimientos.

## **1.2 Cultura del Emprendedor**

Los emprendedores fundan micro o pequeñas empresas, que luego se transforman en medianas y grandes. Generan negocios, crean la riqueza de un país y dan trabajo a otros. Son los verdaderos generadores de empleo ya que las grandes empresas y el estado ya no pueden ocupar ese rol; en rigor ocurre lo contrario, tienden a expulsar mano de obra del mercado laboral.

“Este proceso por el cual hay gente que se anima a arriesgar y después de un estudio, genera una nueva unidad económica, es el principal responsable del nivel de empleo de un país. Es decir, hay o no hay trabajo en la medida que seamos capaces de generar nuevas empresas, negocios saludables, y luego de hacerlo, estas se mantengan, sobrevivan y las ayudemos a crecer.

Favorecer este proceso, entonces, significa acciones de la sociedad civil y de los gobiernos, para animar a más personas a crear empresas, y una vez echadas a andar,

asistirles, acompañarlas, para lograr disminuir el fatídico 4 de 5, que significa que, en promedio, 4 de cada 5 empresas no sobrepasa los 5 años de vida.”<sup>2</sup>

Aquí, los paradigmas, valores y hábitos juegan un papel básico en nuestra cultura, que tiene sus estereotipos de héroes, y rara vez se considera que una persona que abre su negocio a las 6 de la mañana y genera un sinfín de actividades y empleos, pueda ser considerada como tal.

La cultura laboral en México no permite que un emprendedor sea identificado, siendo que muchas de las características que pertenecen a este útil y valioso personaje social son reconocidas de inmediato en un grupo de individuos. Al mismo tiempo, pareciera que toda nuestra base educativa, ya sea desde primaria hasta llegar a la universidad, está destinada a generar solamente al “buen empleado”, el buen gerente, ingeniero, supervisor, técnico u obrero.

El mayor objetivo de un estudiante universitario destacado es ingresar a una empresa multinacional, en donde progresará hasta un cierto punto, pero nunca será propietario de dicha empresa. Se trata de obtener buenos empleados justamente cuando las empresas grandes y/o multinacionales, generan cada vez menos empleos por razones de utilización mayor de tecnología, automatización y simplificación de tareas, amén de la utilización de mano de obra barata en otros países. Se orienta a los estudiantes hacia el buen empleado cuando cada vez hay menos trabajo; mucha más oferta y cada vez menos demanda.

También es importante saber que el que emprende pasa por muchos sacrificios, postergando las satisfacciones; mientras que los empleos son “de tiempo completo”, las empresas generadas por el emprendedor, son “de vida completa”.

### **1.3 La eficiencia como necesidad de la organización cuando los recursos son limitados**

En Administración se puede definir eficiencia económica como la eficiencia con la cual un sistema productivo utiliza los recursos a fin de satisfacer necesidades. El concepto significa utilizar los factores de producción en combinaciones de menor costo, consumo, asignación de gastos que maximicen la satisfacción del consumidor.

La idea de que el objetivo de la administración tiene que ver con el aumento de la producción, ha estado presente desde los comienzos de la era industrial. La eficiencia productiva (también conocida como eficiencia técnica) se produce cuando la economía está utilizando todos sus recursos de manera que produce el máximo de resultados con el mínimo de recursos. La eficiencia productiva requiere que todas las partes de la empresa funcionen con las mejores prácticas en los procesos tecnológicos y de administración. Al mejorar estos procesos, una economía en general o empresa en

particular pueden ampliar su frontera de posibilidades de producción y aumentar la eficiencia.

Esto es fundamental cuando los recursos de que dispone la empresa son limitados y esenciales para el inicio de una vida productiva.

La productividad tiene una relación directa con la mejora continua, proceso básico integrante del Sistema de Gestión de la Calidad y gracias a éste se pueden prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa antes que lleguen al usuario final. La productividad va en relación con los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.

Hay que considerar que la implantación de un sistema de control de calidad a primera vista puede parecer una inversión costosa en etapas tempranas del proyecto, por lo que se recomienda documentar lo mejor posible los manuales de procedimientos a usar en las áreas funcionales, ayudando así a lograr una mayor eficiencia en todos los procesos y una productividad óptima.

La mejora de la productividad se obtiene innovando en:

- **Tecnología:** Su mejora resulta en un aumento de la producción marginal del factor que experimentó el avance tecnológico. De esta manera se puede aumentar la producción total sin gastar más recursos en la implementación de otros insumos.
- **Organización:** Una organización adecuada aumenta la eficiencia del proceso de producción, al hacer que todos los sectores funcionen dentro de un sistema que establece roles específicos para cada uno. De esta manera las distintas partes no se estorbarán entre sí y sabrán cómo y cuándo actuar teniendo en cuenta lo que el resto hace.
- **Recursos humanos:** El factor mano de obra es imprescindible para una empresa, por lo mismo mientras más satisfechas se sientan las personas que trabajan dentro de un proceso productivo se espera un rendimiento mayor. Aquí se incluye la capacitación y adiestramiento que hará al capital humano más diestro al llevar a cabo sus labores.
- **Relaciones laborales:** Como en todo grupo, mantener un ambiente de respeto y colaboración es necesario para la realización de un trabajo. Las malas relaciones generan un mal ambiente que afecta directamente al rendimiento general. Por ende, tomar medidas que aseguren el mejor ambiente social posible va en pos de la productividad.
- **Condiciones de trabajo:** Es necesario que cada trabajador cuente con las herramientas necesarias para realizar su trabajo eficientemente, al haber carencias entonces la productividad se verá afectada pues habrá una parte de la tarea que no se podrá cumplir por deficiencias técnicas. Además, es necesario asegurarse de

mantener a los trabajadores en condiciones de trabajo dignas en cuanto a sanidad, seguridad y jornadas de descanso de manera de no denigrar su fuente de ingresos y cumplir también con las leyes locales en cuanto a estos temas.

### **Cadena de valor**

Tocaremos este punto al considerar que una adecuada cadena de valor se refleja en mejores condiciones de insumos para la organización y de esa forma una mejora en nuestra oferta de los servicios y productos.

La cadena de valor ayuda a determinar las actividades que permiten generar una ventaja competitiva, lo cual significa tener una rentabilidad relativa superior a los rivales en el sector en el cual se compite, y debe ser sustentable en el tiempo.

El conjunto de actividades de valor que decide realizar un negocio es a lo que se le llama estrategia competitiva o estrategia del negocio. El uso del modelo de la cadena de valor de una empresa compara sus procesos de negocios con los de sus competidores o con otras empresas de industrias relacionadas e identifica las mejores prácticas de la industria.

## **1.4 La estrategia del negocio y el entorno social**

Como podemos ver, la cadena de valor es a la vez que un método de eficiencia organizacional, una estrategia de negocios que resalta las actividades específicas en las que se pueden aplicar mejor otras estrategias competitivas y en las que es más probable que los sistemas de información tengan un impacto.

Esto conecta directamente con otra estrategia de negocios: La Responsabilidad Social Corporativa (RSC). La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

La responsabilidad social empresarial debe ir más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por sentado su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “la Responsabilidad Social de la Empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario”.<sup>3</sup>

La gestión responsable de la empresa implica que esta actúe conciliando entre los intereses del negocio y las expectativas que de ella tiene la comunidad.

Las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la comunidad son:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
- Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.
- Seguimiento del cumplimiento de la legislación por parte de la empresa.
- Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
- Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los/as trabajadores.
- Seguimiento de la gestión de los recursos y los residuos.
- Revisión de la eficiencia energética de la empresa.
- Correcto uso del agua.
- Lucha contra el cambio climático.
- Evaluación de riesgos ambientales y sociales.
- Supervisión de la adecuación de la cadena de suministro.
- Implicar a los consumidores, comunidades locales y resto de la sociedad.
- Implicar a los empleados en las buenas prácticas de RSE
- Marketing y construcción de la reputación corporativa.
- Mejorar las posibilidades y oportunidades de la comunidad donde se establece la empresa

Las empresas pueden desempeñar un papel muy importante en la vida de las personas no sólo como proveedoras de empleo, sino como agente de desarrollo en las comunidades en la que están insertas. Muchas grandes empresas son conscientes de ello y han tratado de aprovechar las expectativas que genera la RSE para obtener ventajas competitivas (ayudan ayudándose). Estas consideraciones son actualmente muy importantes a tomarse en cuenta por cualquier emprendedor y deberían quedar claramente expresadas en cualquier Plan de Negocio.

## **CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE LOS MANUALES**

### **2.1 Manual de procedimientos**

El Manual de Procedimientos es el documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área o a la totalidad de una dependencia.

#### **2.1.1 Objetivos de los manuales**

Sirven de guía valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. Su implementación aumenta la certeza de que se utilizan los sistemas y procedimientos preestablecidos al realizar un trabajo. Un manual de procedimientos es más importante de lo que aparenta, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.

#### **2.1.2 Características de los manuales**

Se basan en recopilación de la información, la cual consiste en obtener una descripción lo más detallada y exacta posible de cómo se desarrollan las operaciones que integran el procedimiento y para recopilar dicha información se hace uso de diversas técnicas, como la investigación documental que es la revisión de los archivos de la institución; la observación directa que es ver de manera presencial cómo se ejecutan las actividades en la empresa; la encuesta, que es un cuestionario aplicado a los empleados; y por último la entrevista, la cual nos permite interactuar a través de una serie de preguntas con los altos directivos de la organización.

Registramos los hechos aplicando un criterio de discriminación. La integración de la información consiste en el orden y sistematización de los datos a efecto de poder analizarlos.

El análisis, el estudio de cada uno de los elementos que integramos en la fase anterior nos da el diagnóstico que refleja la realidad de la empresa, procediendo entonces a solicitar la publicación del contenido, para dar a conocer los objetivos y funciones de manera general de la organización, así como las bondades que resultan al elaborar manuales administrativos para una empresa.

### **2.1.3 Clasificaciones de los manuales**

Los manuales de procedimientos pueden ser clasificados de la siguiente forma:

- Manual general de procedimientos. Menciona los procedimientos de todas las unidades que conforman un organismo, a fin de generar una línea de acción uniforme.
- Manual específico de procedimientos. Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar la secuencia de pasos en el trabajo.
- Manual de contenido múltiple. Combina dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organizaciones pequeñas, un manual de este tipo puede interrelacionar dichos conceptos, debiéndose separar en secciones.
- Manual específico de auditoría interna. Agrupa los lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad, (auditoría interna en forma particular).

## **2.2 Importancia de un manual**

Nos damos cuenta de la importancia de los manuales, porque son instrumentos útiles en la capacitación del personal, aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo y, por lo tanto, evitan conflictos entre los diversos puestos que existen en la empresa, ya que todas las responsabilidades y objetivos a seguir se encuentran determinados por escrito, con lo que se busca hacer más eficiente al personal dentro de la organización.

Para hablar de manera concreta, podríamos decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente el uso de los manuales de procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas como los siguientes:

- Confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, nos enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores; y al momento de reclamos por incompetencia, los involucrados buscarán culpables y no soluciones.
- No hay normas establecidas: Lo cual representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad de los trabajadores. Por ejemplo, al trabajador que llegue tarde, si el reglamento no especifica la sanción por retrasos, el personal infractor alegará falta de reglas.
- No hay un control eficaz de las actividades: El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento

de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor que causa la falla y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos son vistos como un solo paso, y si algo sale mal seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso.

- No hay un procedimiento establecido: Al no existir un procedimiento pre-establecido, habrá un gran desperdicio de recursos y una gran deficiencia en cuanto a efectividad al haber distintos métodos utilizados por cada trabajador, los cuales podrían no ser los más efectivos.

## **2.3 Contenido del manual**

Lo que deben contener los manuales de procedimientos son:

- Carátula del manual
- Contenido del manual
- Introducción o presentación del manual
- Objetivo del manual
- Índice del procedimiento
- Objetivo del procedimiento
- Normas de operación
- Descripción narrativa del procedimiento
- Diagramas de flujo
- Anexos (Formatos o instructivos de llenado)
- Glosario
- Documentación de aprobación técnica y registro del manual
- Documento de actualización
- Participantes en la elaboración del manual
- Directorio (firmas de autorización)

En este punto debemos considerar la importancia de los diagramas de flujo, ya que el manual debe ser una herramienta sencilla y fácil de utilizar por expertos o principiantes, lo que nos obliga a analizar más a detalle este aspecto técnico de cualquier manual.

Los diagramas de flujo son dibujos que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas que se deben seguir en un proceso, con lo que nos permiten describir secuencialmente las actividades de dicho proceso, facilitando la manera de representar visualmente y busca la mejor comprensión de ideas o actividades que en un momento pudieran resultar abstractas o complejas para el usuario final de dicho proceso.

Todo diagrama de flujo tiene un punto de partida y uno de cierre, por lo que se deben considerar previamente las siguientes condiciones:

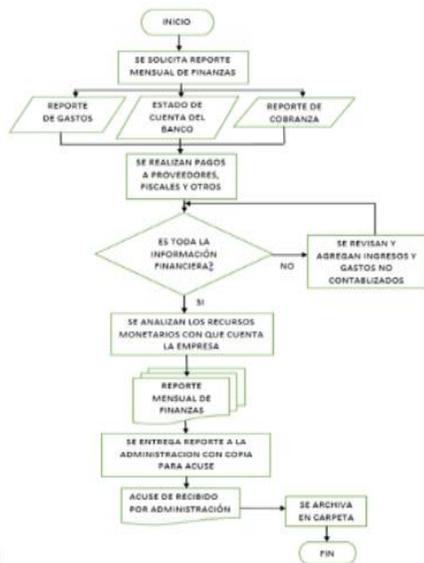
- Realizar un levantamiento de información del proceso que se quiere representar en el diagrama, dialogando con las personas que intervienen en el proceso, así como con el responsable del diseño del proceso actual.
- Conocer el objetivo de realizar el diagrama de flujo, dándose por default procesos en versiones anteriores o como será en nuestro caso, por experiencia anterior del empleado que interviene en el proceso a diagramar.
- Identificar con claridad los usuarios del diagrama y para qué los utilizará.
- Definir el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir.

Los pasos para elaborar un diagrama de flujo son:

1. Colocar el título al diagrama.
2. Definir el alcance del proceso a documentar, asegurando así el punto de inicio y cierre y considerando que el cierre del proceso es en ocasiones el inicio de otro.
3. Detallar las actividades que formarán parte del proceso, considerando su descripción y su orden cronológico, y tomando en cuenta que, si existen actividades menores pero consideradas de control, deben detallarse también como parte del proceso.
4. Identificar y detallar los puntos en que la administración toma decisiones.
5. Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos
6. Verificar que esté completo y que describa con exactitud el proceso que se pretende documentar.

Las ventajas de los diagramas de flujo se pueden resumir en su practicidad, rápida comprensión y que sirven como medio de control para identificar las desviaciones o duplicidades. También muestra las interrelaciones entre las diferentes actividades y áreas, o entre la empresa y los clientes o proveedores.

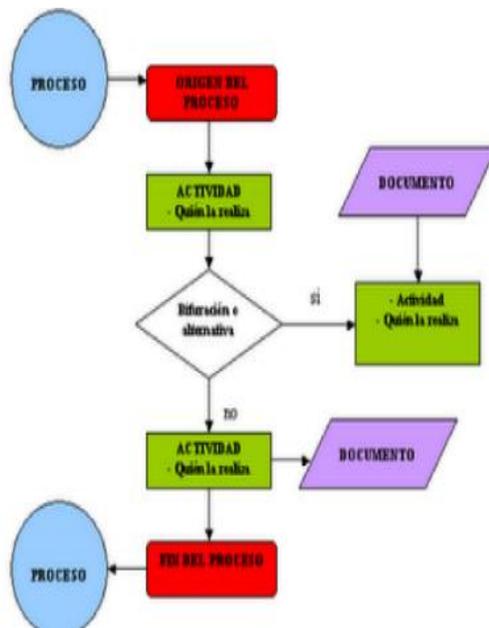
Los tipos de diagramas de flujo varían entre verticales (de arriba abajo), horizontales (de izquierda a derecha), panorámicos y arquitectónicos:



Vertical



Horizontal



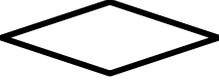
Panorámico



Arquitectónico

Figura tomada de: <http://www.uv.es/castelli/eg/TeoriaProblemas/Tema14/TEMA%2014.pdf> usando como referencia a Bonnie Biafore, "Visio 2007 Bible". Editorial Wiley. 2007

La simbología básica utilizada en los diagramas de flujo es la representada en la figura siguiente, la cual sigue la normatividad indicada en la ANSI (American National Standard Institute):

	PROCESO	INDICA LAS ACCIONES O PROCESOS QUE SE EJECUTARÁN CON LA INFORMACIÓN DE ENTRADA
	DECISIÓN	REPRESENTA LAS COMPARACIONES DE VALORES Y TIENE SALIDAS DE "SI" O "NO"
	TERMINAL	REPRESENTA EL INICIO O EL FIN DEL DIAGRAMA DE FLUJO
	ENTRADA DE INFORMACIÓN	REPRESENTA LOS DATOS O INFORMACIÓN DE ENTRADA
	DOCUMENTO	REPRESENTA EL DOCUMENTO QUE SE ORIGINA CON LA ACCIÓN PRECEDENTE
	SUBPROCESO	REPRESENTA UN PROCESO SUBORDINADO AL PROCEDIMIENTO DESCRITO EN EL DIAGRAMA
	MULTIDOCUMENTO	REPRESENTA VARIOS DOCUMENTOS ORIGINADOS EN LAS ACCIONES PRECEDENTES
	CONECTOR DE PÁGINA	PERMITE IDENTIFICAR LA CONTINUACIÓN DE LA INFORMACIÓN SI EL DIAGRAMA ES MUY EXTENSO
	FLUJO DEL PROCESO	INDICAN EL SENTIDO DEL PROCESO O DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN

## 2.4 Aspectos positivos y negativos del uso de manuales de procedimientos

Podemos concluir que los manuales nos proporcionan aspectos positivos por el hecho de contar con ellos. Un gran problema con las PYMES actualmente es que no se enfocan en la creación de los mismos, dejando pasar de esta manera, las ventajas y beneficios que nos brindan al tenerlos en una organización.

Las ventajas son:

- Logran y mantienen un plan de organización.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles en la empresa.
- Facilitan el estudio de los problemas de organización.

- Sistematizan la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones en la organización.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás puestos de la organización.
- Evitan conflictos jurisdiccionales y de funciones.
- Ponen en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Posibilitan una delegación efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede limitar al control por excepción.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.
- Sirven como base para la realización de estudios de métodos y sistemas, con la finalidad de lograr la agilización, simplificación, automatización o desconcentración de las actividades que se llevan a cabo en las dependencias.
- Auxilian en las labores de auditoría administrativa.

Cabe destacar que los aspectos negativos del uso de manuales de procedimientos son minúsculos comparados con las ventajas que da al administrador y los beneficios que redundan en la organización, sin embargo, esos aspectos negativos residen más en la aplicación correcta que en la herramienta en sí.

Algunas desventajas son:

- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.

## **CAPÍTULO 3 MANEJO ÁREAS FUNCIONALES**

### **3.1 Aplicación del proceso administrativo. Plan de negocio y requerimientos legales. Área Administración**

Los componentes esenciales que constituyen las principales etapas del proceso administrativo en una empresa son: planeación, organización, dirección y control.

#### **Planeación**

La función de la planeación busca influir en el futuro, tomando acciones predeterminadas y lógicas en el presente, por lo que es la esencia de una operación efectiva. Las actividades que involucra la planeación son:

Elaboración de la planeación prospectiva, determinación de objetivos y metas generales y particulares para cada área, preparación de métodos, estrategia, opciones, políticas y procedimientos, formulación de programas y presupuestos, que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas trazadas a corto y largo plazo.

El proceso de planeación prospectiva contempla cuatro etapas dentro de su marco metodológico que son:

- 1°. Normativa. En esta etapa se plantean dos situaciones; el tipo de futuro que se desea y la definición de la situación de la empresa si se continúa en la misma dirección actual.
- 2°. Definicional. Conocimiento de la situación actual de la empresa, sus principales características y sus interacciones internas y externas.
- 3°. Confrontación estratégica y factibilidad. Con base en el futuro deseable seleccionado y la identificación de la trayectoria construida a partir de la realidad actual, se procede a contrastar ambos polos, con el objeto de conocer y analizar la distancia entre ambos.
- 4°. Convergencia. Determinación de los puntos de convergencia entre el futuro deseado y la situación actual, y definición de la orientación global para que el futuro de la empresa sea alcanzable.

#### **Organización**

La organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa. La organización conlleva una estructura que debe considerarse como un marco que encierra e integra las diversas funciones de la empresa de acuerdo con un modelo que sugiere orden, arreglo y relación armónica.

La planeación y la organización son funciones mediante las cuales no se logra materialmente el objetivo; sino que ponen en orden los esfuerzos y formulan la

estructura adecuada y la posición relativa a las actividades que la empresa habrá de desarrollar. La organización relaciona entre sí las actividades necesarias y asigna responsabilidades a quienes deben desempeñarlas.

Las actividades básicas relativas a la función de organización son:

Asignación de recursos (humanos, financieros, materiales); actividades (cómo); responsables (quién); tiempos (cuándo); determinación de grados de especialización y división del trabajo (comercialización, producción, compras, personal); establecimiento de jerarquías (relaciones de autoridad y responsabilidad); asignación de funciones; determinación de líneas de control; diseño de la estructura organizacional; elaboración de manuales de organización, políticas y procedimientos, entre otros.

### **Dirección**

La función de dirección tiene como propósito fundamental impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo que integran la empresa, con el fin de que dichas actividades en conjunto se lleven a cabo conforme a los planes establecidos.

Esta función comprende las siguientes etapas:

- 1°. Autoridad. Forma en que se delega y se ejercen las acciones durante el desarrollo de las actividades y búsqueda de los objetivos y metas planeadas.
- 2°. Comunicación. Forma en que se establecen los canales de comunicación y fluye la comunicación al interior y exterior de la empresa.
- 3°. Supervisión. Verificar que las actividades se lleven a cabo conforme se planeó y ordenó.

Las actividades básicas que comprenden la función de dirección son:

Determinación de lo que debe hacerse (planeación), establecimiento de cómo se deberán llevar a cabo las actividades de la empresa (organización), vigilar lo que debe hacerse (control).

### **Control**

El proceso de control contribuye a asegurar que se alcancen los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionando a la empresa la medida de la desviación que los resultados puedan tener respecto a lo planeado. Dicho proceso de control consta de cuatro pasos básicos:

- 1°. Señalar niveles medios de cumplimiento; establecer niveles aceptables de producción de los trabajadores, tales como cuotas mensuales de producción para los operarios y ventas para los vendedores.
- 2°. Verificar el desempeño a intervalos regulares (día, semana, mes).
- 3°. Determinar si existe alguna variación de los niveles medios reales respecto a los establecidos.

4°. Tomar medidas correctivas, tales como un entrenamiento o mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

Las actividades básicas que comprende el proceso de control son:

Establecimiento de indicadores y estándares de control (ventas, costos, productividad, competitividad, calidad); medir y juzgar lo que se ha realizado (análisis de datos estadísticos, informes contables, informes de producción); comparar lo realizado contra lo planeado para definir si existen diferencias (evaluación del funcionamiento, inspección y localización de fallas), y establecer medidas correctivas (ajustes para alcanzar lo planeado).

Con el paso de los años se han desarrollado mejores métodos de control, dirección y administración de las empresas. Algunas de las herramientas que están utilizando actualmente las empresas para mejorar su desempeño son:

- Administración de la Calidad Total
- Reingeniería de Procesos de Negocios

Estas dos herramientas contienen una fuerte orientación hacia los procesos. Ello implica la búsqueda por mejorar la calidad del producto, reducir el tiempo del ciclo de producción, y reducir los costos.

La administración de la calidad total tiene un enfoque tendiente a crear un clima armónico para hacer bien las cosas correctamente desde la primera vez; prevenir la generación de errores en lugar de su corrección; crear una cultura de servicio al cliente; y más importante, reducir los costos de calidad relativos a cumplimiento (prevención y evaluación) y por incumplimiento (por fallas internas y externas).

La reingeniería de procesos es el medio por el cual una empresa puede lograr cambios radicales en su desempeño, en los métodos de trabajo, medido en costos, tiempo de servicio y calidad, mediante el análisis de diagramas de flujo de proceso y otros métodos aplicados en la ingeniería industrial.

Esta técnica comprende cinco etapas básicas que son:

- 1°. Preparación. Desarrollo de un consenso ejecutivo sobre las metas y objetivos que se pretenden alcanzar.
- 2°. Identificación. Desarrollo de un modelo de negocio orientado al consumidor en los procesos fundamentales de valor estratégico.
- 3°. Visión. Búsqueda de oportunidades de avance decisivo en los procesos.

- 4°. Soluciones. Establecimiento de resultados para la implantación de las percepciones por medio del diseño social que organiza y estructura los recursos humanos necesarios que tendrán a su cargo el proceso rediseñado.
- 5°. Transformación. Ejecución de las visiones del proceso, implantando versiones piloto y de plena producción.

### **Requerimientos legales.**

Existen ciertos trámites que son requeridos por ley para que un negocio opere de manera formal. En el Estado de México tenemos 3 niveles de gobierno (federal, estatal y municipal) que piden por lo menos un trámite que deba cumplir el emprendedor.

El número de trámites que se tienen que cubrir para abrir un negocio va entre ocho y nueve, esto dependiendo del tipo de negocio, y de la localidad, además del número de trámites específicamente establecidos para el registro de la propiedad. Estos trámites los abordaremos en el cuerpo del Manual.

#### Trámite federal

- Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, en el régimen que más convenga, según las actividades que vaya a realizar la empresa.

#### Trámite estatal

- Registro Estatal de Causantes (REC). En cada municipio hay un Módulo de Asistencia al Contribuyente para orientación. O en la siguiente dirección web:

[http://tramites.edomex.gob.mx/Servicios\\_linea/tipbusc.jsp?tpoclas=MT&empci=C&constram=T](http://tramites.edomex.gob.mx/Servicios_linea/tipbusc.jsp?tpoclas=MT&empci=C&constram=T)

#### Trámite municipal

- Solicitud de Licencias de Uso de Suelo, Edificación y Construcción ante el municipio correspondiente: Para obtener el certificado se piden copia de la identificación oficial y copia de la última boleta predial. Tardan aproximadamente cinco días hábiles en entregarlo. Es importante aclarar que el permiso se expide para el inmueble no para la persona; tiene vigencia de dos años, es decir que el interesado cuenta con dos años para concluir con el proceso para abrir su establecimiento.
- Aviso de Declaración de Apertura o licencia de funcionamiento (según el caso): La Declaración de Apertura no tiene vigencia. Mientras el establecimiento no cambie de giro no es necesario renovar este documento, sin embargo, cuando se va a cerrar se tiene que dar aviso de que se cierra o traspasa.

- Inscripción del Registro Empresarial ante el IMSS: La inscripción debe hacerse dentro de un plazo no mayor de cinco días de iniciadas las actividades. Al patrón se le clasificará de acuerdo con el Reglamento de Clasificación de Empresas y denominación del Grado de Riesgo del Seguro del Trabajo, base para fijar las cuotas que deberá cubrir.
- Apertura de Establecimiento ante la Secretaría de Salud: Esta licencia tiene por lo general una vigencia de dos años y debe revalidarse 30 días antes de su vencimiento.
- Inscripción en el Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM ante la Secretaría de Economía, con lo cual tendrán la oportunidad de aumentar sus ventas, acceder a información de proveedores y clientes potenciales, obtener información sobre los programas de apoyo a empresas y conocer sobre las licitaciones y programas de compras del gobierno.
- Inscripción al Padrón de Importadores ante la Secretaría de Economía.
- Trámite del Registro de la Propiedad: Sirve para comprobar la situación Jurídica Registral que guarda un Inmueble, en lo relativo a los gravámenes, limitación de dominio o anotaciones preventivas por el tiempo solicitado.

El costo de los trámites para iniciar un negocio como el tiempo que se va a invertir en llevarlos a cabo depende de cada estado y entidad; encontrándose entre los más caros el Estado de México, donde el tiempo dedicado a ello es de tres meses.

Uno de los pagos más elevados que se realizan al iniciar una empresa es cuando se constituye en una sociedad mercantil, con un costo promedio de 18,000 pesos en honorarios y derechos ante notario público y otro es al inscribir una marca ante el Instituto de la Propiedad Industrial, con un costo de 2,500 pesos.

Entre los pagos más pequeños se encuentran el de la obtención de constancia de uso de suelo, con 600 pesos y el de los trámites ante la autoridad municipal sobre aviso de apertura de establecimiento mercantil, que son gratuitos.

Ventajas de cumplir con los trámites para iniciar un negocio:

- Facilita la posibilidad de acceder a medios de financiamiento del gobierno o bancarios, mientras que una empresa no formalizada no tendrá esas herramientas financieras.
- Se incrementa el número de clientes, porque el hecho de que el negocio cumpla con la ley, les da seguridad.
- Se incrementan las oportunidades de crecimiento y de acaparar con mayor facilidad a los grandes clientes.
- Se tiene la facultad de solicitar a las autoridades su intervención, en el caso de que sus derechos se vean agredidos o amenazados.

- Se promueve y extiende una cultura de legalidad en los negocios en nuestro país.

Dependencias encargadas de otorgar y verificar sus trámites:

- Protección Civil: Verificará que se cumplan las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la sociedad.
- Supervisión: Observará que no exista impedimento por parte de la comunidad.
- Desarrollo Urbano: Comprobará que el giro sea adecuado al uso de suelo de la zona y que cumpla con la normatividad vigente.

Ingresos: Realizará el cobro y entregará la cédula correspondiente.

### 3.2 Obtención de recursos. Área Finanzas

Para muchas empresas nacientes el obtener recursos es el tema más complicado, ya que no se conocen las varias fuentes de tales recursos y, lo más importante, no se sabe el camino a seguir para llegar a tales fuentes.

Lo primero que debemos tener en consideración para lograr un financiamiento suficiente es saber que queremos hacer con ese financiamiento. Aquí entra el Plan de Negocio, el cual ejemplificaremos con un esquema simple:



#### Carta Introdutoria.

La carta introductoria explica brevemente la razón por la cual se está haciendo el plan de negocios y subraya los puntos que son importantes para el lector. Esta carta debe ser de menos de una página.

#### Portada.

Debe incluir el nombre de la empresa y logotipo, dirección, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico, dirección de página de internet (si es que se tiene una), el nombre y título del director general y, cuando sea apropiado, una foto del producto o servicio.

## **Índice.**

Debe facilitar a los lectores el estudio del plan de negocios. Enumerar todas las páginas e incluir los números de página en el índice para permitir que el lector regrese fácilmente a las partes de su interés.

## **Resumen Ejecutivo.**

El resumen ejecutivo es importante ya que es lo primero que verán los lectores, por lo general. Dicho resumen debe captar la atención de los lectores al resaltar lo más importante del documento.

## **Descripción del negocio.**

Aquí se menciona la misión de la empresa, una descripción en uno o dos enunciados del objetivo del negocio y el (los) mercado(s) objetivo.

Describir el nicho de mercado, el cliente, la competencia y ventas presentes y futuras. Aquí se define el tamaño total del mercado, así como el segmento de mercado al cual se va a enfocar la empresa. Debemos utilizar números de fuentes independientes para comprobar que hay un mercado viable y su potencial de crecimiento.

## **Producto o Servicio.**

Describe el estado actual del producto y servicio y qué queda por hacer para que esté listo para ser vendido. Es importante mencionar la infraestructura con la que se cuenta y las necesidades de expansión de la misma para lograr las expectativas de producción proyectadas en el plan de negocio.

Lleva al potencial inversor a través de las etapas de la fabricación del producto; desde la idea hasta cuándo puede ser vendido. Identifica los problemas de diseño y desarrollo previstos y los acercamientos para sus soluciones. Si es una empresa de servicio, describe el proceso de entrega del servicio.

Se deben manifestar las estrategias de mercado a utilizar.

## **Dirección.**

Describir a la dirección de la empresa, incluyendo las responsabilidades y experiencia de cada persona.

## **Finanzas.**

El flujo de efectivo muestra cuánto dinero necesita, cuándo se necesita y de dónde se obtendrán los fondos. En términos generales, el flujo de efectivo detalla las fuentes de ingreso menos los gastos y requerimientos de capital para obtener un dato de flujo neto. Es común mostrar tres años de proyecciones de flujo de efectivo.

El estado de resultados es donde se demuestra que la empresa tiene potencial de generar dinero. Este documento es donde se registran los ingresos, costos y gastos. El resultado de combinar dichos elementos demuestra cuánto dinero va a ganar o perder la empresa durante cada año (Ver Anexo Plan de Negocio).

### **3.3 Reglamentaciones técnicas y procesos operativos mínimos. Área Operativa o Servicios**

Para el establecimiento de una empresa en el giro que trataremos en el presente trabajo, deben cumplirse con cierta normatividad legal y los procesos operativos adecuados para el correcto desempeño de las actividades propias del negocio.

La seguridad y salud en el trabajo se encuentra regulada por diversos preceptos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como por las normas oficiales mexicanas de la materia, entre otros ordenamientos.

El artículo 123, Apartado "A", fracción XV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dispone que el patrono estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores.

La Ley Federal del Trabajo, en su artículo 132, fracción XVI, consigna la obligación del patrón de instalar y operar las fábricas, talleres, oficinas, locales y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales, así como de adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral.

Asimismo, el referido ordenamiento determina, en su fracción XVII, la obligación que tienen los patrones de cumplir el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como de disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables para prestar oportuna y eficazmente los primeros auxilios. También recoge las siguientes obligaciones a cargo de los trabajadores, en su artículo 134, fracciones II y X: observar las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo y las que indiquen los patrones para su seguridad y protección personal, y someterse a los reconocimientos médicos previstos en el reglamento interior y demás normas vigentes en la empresa o

establecimiento, para comprobar que no padecen alguna incapacidad o enfermedad de trabajo, contagiosa o incurable.

Por otra parte, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal faculta a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en su artículo 40, fracción XI, para estudiar y ordenar las medidas de seguridad e higiene industriales para la protección de los trabajadores.

La Ley Federal del Trabajo dispone en su artículo 512 que en los reglamentos e instructivos que las autoridades laborales expidan se fijarán las medidas necesarias para prevenir los riesgos de trabajo y lograr que el trabajo se preste en condiciones que aseguren la vida y la salud de los trabajadores.

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización determina, en sus artículos 38, fracción II, 40, fracción VII, y 43 al 47, la competencia de las dependencias para expedir las normas oficiales mexicanas relacionadas con sus atribuciones; la finalidad que tienen éstas de establecer, entre otras materias, las condiciones de salud, seguridad e higiene que deberán observarse en los centros de trabajo, así como el proceso de elaboración, modificación y publicación de las mismas.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo establece en su artículo 10 la facultad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para expedir Normas con fundamento en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y su reglamento, la Ley Federal del Trabajo y el presente Reglamento, con el propósito de establecer disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo que eviten riesgos que pongan en peligro la vida, integridad física o salud de los trabajadores, y cambios adversos y sustanciales en el ambiente laboral, que afecten o puedan afectar la seguridad o salud de los trabajadores o provocar daños a las instalaciones, maquinaria, equipos y materiales del centro de trabajo.

Las normas oficiales mexicanas que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social determinan las condiciones mínimas necesarias para la prevención de riesgos de trabajo y se caracterizan por que se destinan a la atención de factores de riesgo, a los que pueden estar expuestos los trabajadores.

En el presente, se encuentran vigentes 41 normas oficiales mexicanas en materia de seguridad y salud en el trabajo y su aplicación es obligatoria en todo el territorio nacional.

Número	Título de la norma
Normas de Seguridad:	
NOM-001-STPS-2008	Edificios, locales e instalaciones
NOM-002-STPS-2010	Prevención y protección contra incendios
NOM-004-STPS-1999	Sistemas y dispositivos de seguridad en maquinaria
NOM-006-STPS-2014	Manejo y almacenamiento de materiales
NOM-009-STPS-2011	Trabajos en altura
NOM-020-STPS-2011	Recipientes sujetos a presión y calderas
NOM-022-STPS-2008	Electricidad estática
NOM-027-STPS-2008	Soldadura y corte
NOM-029-STPS-2011	Mantenimiento de instalaciones eléctricas
Normas de Salud	
NOM-010-STPS-1999	Contaminantes por sustancias químicas
NOM-011-STPS-2001	Ruido
NOM-012-STPS-2012	Radiaciones ionizantes
NOM-013-STPS-1993	Radiaciones no ionizantes
NOM-014-STPS-2000	Presiones ambientales anormales
NOM-015-STPS-2001	Condiciones térmicas elevadas o abatidas
NOM-024-STPS-2001	Vibraciones
NOM-025-STPS-2008	Iluminación
Normas de Organización:	
NOM-017-STPS-2008	Equipo de protección personal
NOM-019-STPS-2011	Comisiones de seguridad e higiene
NOM-021-STPS-1994	Informes sobre riesgos de trabajo
NOM-026-STPS-2008	Colores y señales de seguridad
NOM-030-STPS-2009	Servicios preventivos de seguridad y salud

#### Normas de Producto:

Se cuenta con seis normas relativas a equipo contra incendio y tres sobre equipo de protección personal. Las primeras tres categorías se aplican de manera obligatoria en los centros de trabajo que desarrollan actividades de producción, comercialización, transporte y almacenamiento o prestación de servicios, en función de las características de las actividades que desarrollan y de las materias primas, productos y subproductos que se manejan, transportan, procesan o almacenan.

Para la cuarta categoría se prevé su aplicación obligatoria en las empresas que pertenecen a los sectores o actividades específicas a que se refieren tales normas.

Existe, para efectos del presente trabajo, un marco normativo mexicano sobre requisitos técnicos mínimos dictados por Comisión Federal de Electricidad, quien es en nuestro país el organismo responsable en la materia aplicable al giro de mantenimiento a instalaciones eléctricas en baja y media tensión.

Las principales reglamentaciones técnicas están normalizadas por dicha Comisión, de quien se obtuvieron los siguientes conceptos:

“La formulación de las normas está basada en la experiencia de la institución que integra, analiza, modifica, complementa y sustituye las normas siguientes:

- Normas de Distribución Construcción Líneas Aéreas, edición 1988. Una vez implantado el documento presente, se llevó a cabo una revisión parcial en 1996.
- Normas de Distribución Construcción-Contaminación Líneas Aéreas, edición 1997.

Para la elaboración de las presentes normas, se tomó como referencia la mayor parte de las normas antes mencionadas, integrándose ambas en un solo tomo, que considera las instalaciones en áreas normales y de contaminación, cambios en: Aislamiento, conductores, tipo de sistema, normatividad vigente, nuevos cálculos de las limitantes mecánicas de las estructuras y de flechas y tensiones, velocidad de viento de 120 km/h, nuevas formas de trabajo y el avance en sistemas informáticos.

Por lo anterior, se considera una nueva edición que lleva por título:

**NORMAS DE DISTRIBUCIÓN – CONSTRUCCIÓN – INSTALACIONES AÉREAS EN MEDIA Y BAJA TENSIÓN, EDICIÓN 2006.**

Los materiales y equipos que se incluyen en éstas normas, deben cumplir con las especificaciones y Normas de Referencia CFE vigentes, en caso de no existir éstas, se debe cumplir con la Normativa Nacional o Internacional aplicable.

En la elaboración de éstas normas se ha cuidado el cumplir con lo dispuesto en:

1. Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
2. Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
3. NORMA Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-1999, Instalaciones eléctricas (utilización).
4. Ley Federal de Metrología y Normalización y su Reglamento.
5. NORMA Oficial Mexicana NOM-008-SCFI-2002, Sistema General de Unidades de Medida.

La aplicación de estas normas de distribución es obligatoria en la construcción de instalaciones en media y baja tensión, para servicio público de energía eléctrica que proporciona la Comisión Federal de Electricidad.

Las normas no tienen limitante para que los usuarios las utilicen en sus instalaciones particulares, sin responsabilidad para Comisión Federal de Electricidad, propietaria de los derechos de autor y única autorizada para hacer cualquier modificación.

El que una norma específica no indique alguna generalidad a tomar en cuenta, no excluye al usuario de la responsabilidad y la aplicación de la misma.

Es necesario que por parte de Comisión Federal de Electricidad se haga saber a las compañías constructoras de instalaciones eléctricas de la localidad acerca de la existencia y obligatoriedad en la aplicación de estas normas.

Las obras construidas por terceros que vayan a ser entregadas a CFE deben sujetarse al procedimiento PE-D-1300-001 Procedimiento para la Construcción de Obras por Terceros.”<sup>4</sup>

Normatividad aplicable dispuesta por la Secretaría de Energía:

El diseño de las instalaciones eléctricas se hace dentro de un marco legal. Un proyecto de ingeniería es una respuesta técnica y económicamente adecuada que respeta las normas y códigos aplicables.

En México las NTIE (Normas técnicas para Instalaciones eléctricas) editadas por la Dirección General de Normas, constituyen el marco legal ya mencionado.

Otras normas no obligatorias que pueden servir de apoyo en aspectos no cubiertos por la NTIE son:

- a) El NEC (Código Nacional Eléctrico de EE.UU.) puede ser muy útil en algunas aplicaciones.
- b) El LPC (Código de protecciones contra descargas eléctricas de EE. UU.) Es un capítulo de la NFPA. Los proyectistas mexicanos apoyan mucho este código debido que las NTIE tratan el tema con poca profundidad.

Leyes

- Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica
- Ley de la Comisión Federal de Electricidad

Reglamentos

- Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica
- Reglamento General de Seguridad Radiológica
- Reglamento de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad

Otras disposiciones administrativas

- Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad
- Formatos para la recopilación de la información energética que deberán proporcionar los usuarios con un patrón de alto consumo de energía.
- Manual de Servicios al Público en Materia de Energía Eléctrica.
- Procedimiento para la Evaluación de la Conformidad de la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2005, Instalaciones eléctricas. (NOTA: A partir del 24 de septiembre de 2012 cancela y sustituye al Procedimiento para la evaluación de la conformidad de la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2005 publicado el 24 de octubre de 2006 en el DOF).
- Convocatoria para la aprobación de unidades de verificación de instalaciones eléctricas acreditadas para la evaluación de la conformidad de la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones eléctricas (utilización).

- Modificación al Procedimiento para la evaluación de la conformidad de la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2005, Instalaciones eléctricas (utilización), publicado el 26 de julio de 2012.

### **Procesos operativos mínimos para las actividades de mantenimiento eléctrico.**

Para conocer mejor el área de desempeño de los servicios a brindar al mercado potencial, hemos decidido adoptar el Manual Técnico de Instalaciones Eléctricas, desarrollado por la empresa Grupo Conдумex, cuya última revisión técnica y edición en español tuvo lugar en junio del 2009.

El manual nos da una introducción de los conceptos básicos de la electricidad como fenómeno físico, para una mejor comprensión de nuestra área de trabajo, así como las fórmulas básicas que se necesitan para determinar aplicaciones importantes de la electricidad a nuestra vida diaria, y nos muestra la simbología manejada con el fin de estandarizar y uniformar los criterios técnicos para el manejo y correcta instalación de todos los materiales y herramientas utilizados.

Ejemplifica la construcción, y mantenimiento de redes eléctricas que operen bajo los estándares mínimos de seguridad en el uso doméstico, empresarial e industrial, dándonos pautas para una serie de procedimientos que aseguren la calidad del trabajo hecho, bajo normas internacionales y apoyados en marcos legales que nos permitan brindar a nuestros clientes el servicio de calidad que buscan.

A grandes rasgos, dicho manual hace mención de las diversas normatividades que se deben cumplir para las actividades englobadas en el mantenimiento eléctrico a instalaciones domésticas e industriales, en baja y media tensión. Estas normatividades han sido establecidas principalmente en el continente europeo y en EEUU, y gracias a la estricta vigilancia de sus organismos rectores en cuanto a la seguridad, la salud humana y el cuidado del medio ambiente, han sido adoptadas en casi todos los países.

“El dimensionamiento de una instalación eléctrica requiere el conocimiento de numerosos factores relativos, por ejemplo, a los equipos instalados, a los conductores eléctricos y a otros componentes; dichos conocimientos implican la consulta, por parte del proyectista, de numerosos documentos y catálogos técnicos.”<sup>5</sup>

Por lo anterior, insistimos en que éste y otros manuales no cubren todas las posibilidades tecnológicas ni la totalidad del campo de acción de nuestros servicios, sino que es una referencia a tomar en consideración para ejemplificar nuestros manuales técnicos a desarrollar.

### **3.4 Estudios de mercado para los servicios de mantenimiento a brindar. Área Comercialización**

Una investigación de mercado es una recopilación sistémica de datos, con su respectivo análisis acerca del mercado objetivo, acerca del entorno y de nuestros competidores, que nos permitirá incrementar el conocimiento que tenemos, esto con el fin de obtener información esencial que servirá de referencia para las decisiones en nuestro negocio.

Debido a que el mercado está en constante cambio, la investigación no es una actividad que debemos realizar una sola vez, deberemos mantenerla actualizada a lo largo de nuestro proyecto.

Beneficios de hacer un Estudio de Mercado:

- Se obtiene más y mejor información para la toma de decisiones, que aportaran al crecimiento de la organización.
- Se identifican las características del cliente; gustos, preferencias, hábitos de consumo, etc.
- Con base en las necesidades del mercado determinar el tipo de servicio que se debe ofrecer al consumidor
- Ayuda a fijar un sistema de ventas más adecuado, de acuerdo con lo que el mercado está demandando.
- Permite conocer el tamaño del mercado que se desea cubrir, en el caso de introducir un servicio.
- Permite identificar oportunidades de mercado.
- Minimiza los riesgos al empezar un negocio, evitando malas decisiones.
- Guiará la comunicación con clientes actuales y potenciales.

#### **Modelo de Investigación de Mercados**

El estudio de mercado es un método que ayuda a conocer clientes potenciales, saber cuáles son los gustos y preferencias de los clientes, así como su ubicación, estrato socioeconómico, educación y ocupación, entre otros aspectos, y ofrecer nuestros servicios a un precio adecuado. Lo anterior ayuda a mantener la satisfacción de los clientes para lograr su preferencia.

Este método permite recopilar datos de cualquier aspecto que se desee conocer para interpretarlos y hacer uso de ellos. Sirven al emprendedor para realizar una adecuada toma de decisiones y para lograr la satisfacción de sus clientes

Los objetivos de la investigación se pueden dividir en tres:

- **Objetivo social:** Satisfacer las necesidades del cliente mediante un servicio requerido, es decir, que el servicio cumpla con los requerimientos y deseos exigidos cuando sea utilizado.
- **Objetivo económico:** Determinar el grado económico de éxito o fracaso que pueda tener una empresa al momento de entrar a un nuevo mercado o al introducir un nuevo servicio y, así, saber con mayor certeza las acciones que se deben tomar.
- **Objetivo administrativo:** Dar información para la toma de decisiones, ayudando al desarrollo del negocio, mediante la adecuada planeación, organización y control de los recursos y áreas que lo conforman, para que cubra las necesidades del mercado, en el tiempo oportuno.

### **El Mercado**

Un mercado está constituido por personas que tienen necesidades específicas no cubiertas y que, por tal motivo, están dispuestas a adquirir bienes y/o servicios que los satisfagan y que cubran aspectos tales como: calidad, variedad, atención, precio adecuado, entre otros.

Se puede hablar de mercados reales y mercados potenciales. El primero se refiere a las personas que, normalmente, adquieren el producto; y, el segundo, a todos los que podrían comprarlo.

La segmentación de mercados es un proceso mediante el cual se identifica o se toma un grupo de compradores con características similares, es decir, se divide el mercado en varios segmentos, de acuerdo con los diferentes deseos de compra y requerimientos de los clientes.

Una secuencia que muestra el procedimiento para selección del mercado meta sería:

- 1°. Se identifican los posibles segmentos de mercado a los que se pretende llegar.
- 2°. Se selecciona el mercado meta, evaluando lo atractivo de cada uno de los segmentos antes mencionados.
- 3°. Se analizan las características del mercado meta.
- 4°. Se planea el posicionamiento para cada segmento del mercado.
- 5°. Se crea la mezcla de mercadotecnia: producto, precio, clientes potenciales y promoción.

### **La encuesta.**

Es necesario conocer, directamente, lo que el cliente desea, como, por ejemplo: su opinión sobre el servicio, el precio que está dispuesto a pagar y, en general, las expectativas que el cliente tiene. Para conocer lo anterior, aplicaremos una encuesta en la que es muy importante que los datos que se desean conocer, sean cuestionados breve y claramente para obtener la información que se desea.

### **Posicionamiento en el mercado.**

Para que una empresa pueda colocarse en el mercado, es necesario ofrecer algo que la distinga de sus competidores. En el caso de una empresa de servicios la diferenciación se encuentra en otros aspectos cualitativos, como lo pueden ser:

- Calidad en el servicio.
- Garantía.
- Crédito.
- Horario.
- Precios más bajos.

### **El Consumidor.**

El consumidor no toma decisiones sin pensar, hay aspectos que influyen en su comportamiento. Su compra recibe una fuerte influencia de las circunstancias culturales, sociales, personales y psicológicas. Casi ninguna de ellas es controlable, pero deben tenerse en cuenta. Los aspectos culturales son las características que ejercen la influencia más amplia y profunda sobre el comportamiento del cliente. Éstas son la escolaridad, el nivel socioeconómico, las creencias y costumbres.

Debemos tomar en cuenta también los aspectos que el cliente considera para tomar una decisión de compra, y entre ellos existen situaciones que influyen negativamente en esta decisión, como esperar el servicio más tiempo del prometido por el proveedor, que se les cotice un precio para después encontrarse con que el precio real es otro, o descubrir que no hay existencias de los artículos ofrecidos para la venta.

Los cambios en la demografía afectan las actividades de los comercializadores. Por ejemplo, un cambio importante en la estructura de los hogares ha sido la disminución en el número de integrantes de la familia. Ahora, la tendencia es a estar conformada por cuatro integrantes. Por lo siguiente, los comercializadores de muchos productos de consumo tienen que tomar en cuenta la repercusión de hogares más pequeños en el uso y el tamaño de los electrodomésticos y las instalaciones eléctricas.

### **El Producto**

Un producto es todo aquello que puede ofrecerse a un mercado para su uso o consumo y que, además, puede satisfacer un deseo o necesidad. Abarca objetos físicos, servicios, personas, sitios, organizaciones e ideas. Nuestro producto son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen para la venta; como en nuestro caso, reparaciones y mantenimientos.

### **Ciclo de vida del producto**

Luego de lanzar un producto o servicio nuevo, esperamos que la aceptación por parte del mercado, sea duradera y exitosa; buscamos conseguir ganancias justas para

compensar el esfuerzo y los riesgos en que hemos incurrido. Sabemos que cada producto tiene un ciclo de vida, pero desconocemos el tiempo y la forma en que nuestro producto irá evolucionando.

El ciclo de vida de un artículo está definido por cuatro etapas:

- 1°. La introducción es un periodo de lento crecimiento de las ventas, pues marca su lanzamiento en el mercado. No se obtienen utilidades a causa de los fuertes gastos que origina la introducción.
- 2°. El crecimiento es un periodo de rápida aceptación en el mercado y de ganancias cada día mayor.
- 3°. La madurez es un periodo de menor crecimiento en las ventas, pues en ella el producto ya alcanzó la aceptación de la mayoría de los posibles compradores. Las utilidades se estabilizan o merman al elevarse los gastos necesarios para defender el producto frente a la competencia.
- 4°. La decadencia se da cuando un producto está a punto de salir del mercado. Debido a sus bajas ventas no es costeable producirlo, por lo que tiende a desaparecer del mercado; por ejemplo, las lámparas incandescentes

### **Estrategia para el producto**

Para establecer una estrategia para el producto, es importante que se tomen en cuenta las áreas de mercado y servicio en las cuales la empresa podría expandirse. Producto es un concepto global que abarca objetos y procesos que proporcionan algún valor a los clientes.

Existen varias posibles aproximaciones disponibles para las empresas de servicio:

- Penetración de mercado. Al expandir su posición de mercado, intentan penetrar el mercado existente para sus servicios al atraer clientes que estaban con la competencia y al mejorar su retención de clientes.
- Desarrollo de servicio. Implica la introducción de nuevos servicios en el mercado existente.
- Expansión de mercados. Es el alcance de nuevos mercados para servicios existentes. Esto quizá implique la identificación y la acometida de nuevos segmentos de mercado o incluir una expansión geográfica regional.
- Diversificación. Es ofrecer servicios o productos a nuevos mercados.

### **Penetración de mercado**

Ésta se ocupa de cómo aprovechar mejor la actual posición en el mercado. Algunos medios para lograrla son definir claramente qué características distinguen a nuestra empresa de la competencia; y establecer cómo emplear óptimamente los distintos aspectos que ya se conocen del mercado, tales como: precio, producto, promoción y clientes potenciales.

## **Desarrollo de nuevos productos y servicios.**

En el caso de nuestra empresa se presentan los siguientes puntos críticos:

Nuestro negocio debe representar una manera innovadora de atender las actuales necesidades de los clientes y de incrementar el rango de opciones disponibles para ellos.

El creciente cambio tecnológico aumenta las oportunidades para la innovación y facilita que las empresas puedan hacer uso de ese tipo de información.

Existen también las mejoras de producto o los cambios de estilo, que implican alteraciones o mejoras de elementos tangibles del producto y/o servicio, como el diseño de una nueva imagen o el cambio en las características propias de la mercancía.

## **Diversificación**

Esto implica ofrecer nuevos productos y/o servicios en nuevos mercados. Es una estrategia riesgosa, que requiere que se lleve a cabo un detallado análisis de mercado, ya que el perfil del nuevo consumidor que quiere captar puede diferir sustancialmente del cliente que ya conoce.

Para determinar si es posible la diversificación del negocio deberíamos responder a una serie de preguntas como las siguientes:

- ¿Cuál es la posición (calidad, precio, servicio al cliente, etcétera) que la empresa ocupa en el mercado?
- ¿Qué puede hacer para tener una mayor retención de clientes?
- ¿Es posible desarrollar un nuevo servicio y comercializarlo?
- ¿Existe algún servicio relacionado, como el que actualmente presta, que pueda desarrollar?
- ¿Existe alguna oportunidad para desarrollar otro servicio a causa del cambio tecnológico?
- ¿Puede ofrecer alguna asesoría?
- ¿Podría hacer una mejora en su imagen?
- ¿Está en posibilidad de crear nuevos servicios?

Para analizar el impacto que tendrían en el mercado de oportunidades los cambios en el entorno, se podrían utilizar como referencia los siguientes aspectos:

- Nuevas viviendas
- Nuevas oficinas
- Cierre o cambio de domicilio de clientes
- Apertura de comercios
- Estructura y comportamiento del sector comercio

Debemos tomar en cuenta que, para el inicio de una empresa, es fundamental la forma en que se estructurará una campaña publicitaria para darnos a conocer al mercado. Algunos medios de publicidad eficientes en el ámbito del pequeño negocio son:

- Volantes
- Ofertas
- Publicidad estratégica en el área geográfica a cubrir
- Anuncios luminosos

### **3.5 Identificación y aprovechamiento de la oferta laboral especializada en la zona geográfica a cubrir (Municipio de Tlalnepantla de Baz). Área Recursos Humanos**

Existen diferentes métodos de acercar los recursos humanos necesarios a una empresa que nace. Y aunque todos esos métodos estructuralmente son lo mismo, el que utilizaremos está dirigido a emprendedores que no cuentan con el presupuesto suficiente para contratar una empresa de reclutamiento de recurso humano que haga el trabajo por ellos.

Es importante en todo proceso de selección tener muy claro lo que se busca en una persona, para ello, es recomendable invertir el tiempo necesario para crear un perfil que describa claramente las funciones del puesto, sus atribuciones, limitaciones, requerimientos técnicos de la persona y cualquier otro aspecto relevante a considerar. El salario a pagar y las condiciones de contratación no se deben establecer a la ligera. Este es un error muy común en los pequeños negocios donde una contratación mal definida puede repercutir en problemas de tipo presupuestario o incluso legal.

Antes de comenzar un proceso de selección, debemos evaluar a conciencia cuánto realmente se puede pagar y en qué condiciones, y que quede claro desde el inicio para la empresa y para el empleado. Elegir los diferentes medios por los cuales será posible ofrecer las oportunidades de empleo. De ellos tomar en consideración los más viables en cuanto a costo, y también la cobertura en el mercado laboral para la zona geográfica en la que estará ubicado nuestro negocio.

Algunos de los mejores lugares para dar a conocer los puestos vacantes son las bolsas de trabajo que manejan escuelas, universidades y en las oficinas gubernamentales dedicadas a este fin en municipios y delegaciones. Se pueden hacer publicaciones por servicios gratuitos de Internet, o publicar la oportunidad de empleo en algún periódico local.

Una vez cumplido lo anterior, debemos asegurarnos de tener suficientes candidatos para elegir al personal correcto.

Dependiendo del tipo de puesto que se ofrezca y la urgencia que se tenga por contratar, solicitar a las personas que se presenten a una entrevista con su currículum o bien que lo envíen previamente por correo electrónico. La segunda opción es más recomendable porque da la oportunidad de leer y evaluar con mayor detenimiento a los aspirantes.

Los aspectos que deben tomarse en cuenta para una depuración son:

- Distancia entre el domicilio y el lugar de trabajo.
- Escolaridad.
- Experiencia en el área.
- Historial laboral.
- Sueldo que solicita.

Una vez que se tenga varios interesados en el puesto, el siguiente paso es filtrarlos de acuerdo a ciertas prioridades. Establecer dentro de estas prioridades: sus valores, confianza, capacidad, actitud, preparación académica, experiencia. Por ejemplo, si la experiencia es el requerimiento principal, entonces habrá que elegir en primer término a los candidatos que cuenten con el mínimo de experiencia requerida. La actitud y la confianza también deberían ser determinantes, por lo que no se debería tomar en consideración a prospectos que tengan antecedentes de dudosa reputación o que hayan reportado problemas de actitud en trabajos anteriores.

La evaluación de los candidatos se realiza utilizando básicamente tres herramientas que son:

- La entrevista.
- Los exámenes de habilidades o conocimientos.
- La evaluación psicotécnica, cuando es necesaria

La entrevista debe tener un objetivo básico que es observar el comportamiento de la persona: cómo se expresa, como llega vestido, como se comporta y en general evaluar aspectos como: su puntualidad, formalidad y deseo de trabajar. Las preguntas a realizar deben permitir que la persona hable y se exprese mientras es observado. En general, la entrevista conlleva una gran dosis de percepción e intuición y en ella se determinará si es realmente esa persona la que complementa al equipo de trabajo.

Ser claro en las condiciones laborales. Si se percibe a la persona como un buen candidato, entonces podremos hablar sobre las condiciones laborales y salariales. Estas deberán ser acorde a lo establecido anteriormente y no implican una contratación. El objetivo es que conozcan lo que ofrece la empresa y lo que se espera del candidato para saber si su interés en el puesto es genuino. Este paso es muy

importante a fin de evitar malos entendidos posteriores y sobre todo para estar seguro de que la persona entiende y acepta las condiciones del trabajo.

Dependiendo del tipo de trabajo a realizar, en muchos casos es indispensable realizar un examen práctico. Estos, si bien requieren tiempo y recursos, son importantes para asegurar que la persona cuenta con el conocimiento y las habilidades que dice tener. Estas pruebas deberán ser realizadas a los candidatos que se esté considerando seriamente contratar.

Un examen valora, de manera objetiva, los conocimientos mínimos requeridos para el puesto. El examen debe evaluar los conocimientos o habilidades necesarios para el trabajo, se tenga o no experiencia. Para elaborar un examen de conocimientos o habilidades, de acuerdo al puesto vacante, es necesario tener a la mano la descripción del puesto.

La evaluación psicotécnica es un aspecto que sólo puede realizar un especialista en psicología industrial, ya que proporciona elementos finos acerca de la personalidad del futuro empleado y cómo podría repercutir ésta en el desempeño de su trabajo. Se recomienda utilizar este servicio cuando la naturaleza del trabajo requiera una evaluación profunda de la personalidad del candidato. Generalmente, los empresarios contratan este servicio al evaluar personal para mandos intermedios o puestos de gran responsabilidad.

Como uno de los pasos finales es la evaluación de referencias personales y laborales. Toda persona interesada deberá presentar referencias personales y de trabajos anteriores que se puedan contactar. Llamar a sus contactos y solicitar una referencia de la persona puede revelar información importante e incluso ayudar a tener una mejor imagen del candidato en cuestión.

Finalmente, una vez realizados todos los pasos y seleccionados los posibles candidatos, debemos analizar las opciones y tomar una decisión de contratación.

Se puede enumerar todo el proceso anterior de la siguiente manera:

- 1°. Depurar las solicitudes.
- 2°. Evaluar a los candidatos usando las siguientes técnicas:
  - a. Entrevista personal.
  - b. Exámenes de habilidades o conocimientos.
  - c. Evaluación psicotécnica, cuando se requiera.
- 3°. Verificar referencias.
- 4°. Decidir a quién contratar.

Es fundamental al llevar a cabo este proceso considerar la cultura de la empresa, el tipo de personas que trabajarán en la empresa, la descripción del puesto, y el perfil del puesto.

Debemos procurar un proceso rápido y práctico, tomando en cuenta que los procesos de contratación de personal actualmente no deben ser extensos. Esto por dos razones: la primera es que la gente tiene mucha necesidad de trabajo y no están dispuestos a esperar para ser contratados, segundo porque los buenos prospectos siempre son contratados rápidamente. Un proceso de contratación no debería tomar más de diez días para garantizar los mejores resultados.

Tomemos en cuenta también como parte importantísima que, aunque el proceso de selección y contratación de personal sea realizado con mucho cuidado, para que el colaborador contratado pueda desempeñarse adecuadamente es necesario que existan etapas posteriores de capacitación, adaptación y supervisión igualmente efectivas.

## **CAPÍTULO 4 CASO PRÁCTICO: MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN MANTENIMIENTO A INSTALACIONES ELÉCTRICAS EN BAJA Y MEDIA TENSIÓN**

### **4.1 Antecedentes**

La prosperidad económica depende de la existencia de un ambiente propicio para los negocios. Hacer la vida más sencilla a las empresas y facilitar la entrada al mercado de nuevas organizaciones fomenta la competitividad y el crecimiento, y si bien es necesaria la regulación para abrir nuevas empresas, en ocasiones su implementación puede volverse un proceso difícil y costoso, lo cual desalienta la actividad empresarial.

Además del pago de derechos, cargos e impuestos, los empresarios incurren en un costo de oportunidad por el tiempo que invierten en cumplir con los trámites administrativos. Esto con frecuencia obliga a algunos empresarios a claudicar y abandonar sus proyectos; otros deciden continuar sin sujetarse a todos los trámites requeridos; de hecho, muchos terminan desarrollando su actividad empresarial en el sector informal. La informalidad no sólo crea inseguridad para las empresas y los trabajadores, sino que también los priva del acceso a los apoyos gubernamentales.

Podemos apreciar que, aunque el gobierno mexicano implementa mecanismos de apoyo al emprendedor mediante diversas instancias y ayudado por organizaciones no gubernamentales dedicadas al área de PYMES, el esfuerzo desarrollado no compensa suficientemente la necesidad que existe en la actualidad de estímulos para hacer de la creación de empresas algo factible.

Es por ello el objetivo del presente trabajo dar a conocer a los nuevos emprendedores:

- Los fundamentos de la administración; la necesidad de utilizar un método que les sirva para concretar su idea de negocio; la mejor forma de diseñar su plan de negocios.
- Los principios del reclutamiento, selección y capacitación de sus futuros empleados; los requisitos legales que deberán cubrir para desarrollar sus actividades de negocio en un entorno social sin trabas.
- La mejor forma de identificar su mercado objetivo, y sobre todo aprovechar al máximo los recursos con que cuenta, obteniendo la información necesaria para llegar a su objetivo: establecer una empresa en el área de Tlalnepantla de Baz, México.

## **Conceptos básicos para iniciar una empresa.**

Lo primero que debemos hacer para empezar una empresa es madurar o concretar la idea del negocio a realizar; organizar toda la información disponible para poder plasmar todos los aspectos que inciden en la operación y riesgos de la operación o negocio a realizar; revisar cual es la información faltante y conseguirla, conociendo los conceptos básicos.

Es importante evaluar si podemos realizarlo nosotros mismos, o requiere la participación de otras personas o equipos (responsables de áreas, abogados, contadores, etc.).

Conceptos fundamentales para emprender un negocio:

- Financiamiento
- Análisis FODA
- Métodos de solución de problemas
- Factibilidad técnica, financiera y económica
- Establecimiento de un Manual de Procedimientos
- Resumen ejecutivo

## **Métodos de financiamiento**

### **Usar capital propio**

La forma más común para financiar la creación de un nuevo negocio es usando capital propio, es decir, haciendo uso del dinero que podamos tener, ya sea obteniéndolo de nuestros ahorros, o de cualquier otra fuente personal como, por ejemplo, haciendo uso de las tarjetas de créditos, vendiendo alguna propiedad, etc.

Este tipo de financiamiento es el más recomendable puesto que no estamos obligados a pagar intereses ni a tener que devolver el dinero. Siempre es recomendable al iniciar un negocio, utilizar capital propio, al menos en la etapa de la creación, y ya más adelante, cuando el negocio empiece a crecer, empezar a buscar fuentes externas de financiamiento.

Sin embargo, cuando nuestro capital propio no es suficiente, es posible combinar éste con otros tipos de financiamiento.

### **Familiares**

Si no contamos con suficiente capital propio, una buena alternativa para financiar la creación de un negocio es pedir dinero prestado a familiares, los cuales es muy probable que acepten si es que son conscientes de nuestra capacidad y responsabilidad.

La ventaja de este tipo de financiamiento, es que por lo general no estamos obligados a pagar intereses (aunque por nuestra cuenta, en cuanto empiecen a haber utilidades, podemos retribuir económicamente la confianza depositada en nosotros) ni estamos obligados a pagar el préstamo en una fecha fija, lo que nos permite trabajar tranquilamente en la creación de nuestro nuevo negocio, sin estar presionado por tener que devolver el dinero.

### **Amistades**

Una alternativa a pedir dinero a familiares es la de solicitar dinero a amigos. Lo usual en este caso es que el plazo para la devolución del dinero sea menor. La desventaja de esta forma de conseguir financiamiento es que podemos deteriorar la confianza en caso que no podamos devolver el dinero prestado en el plazo acordado.

### **Bancos**

La forma más común de financiamiento para la creación de un negocio, es solicitar dinero prestado a un banco. Este tipo de financiamiento es complicado de acceder, puesto que los bancos suelen otorgar créditos sólo a negocios en marcha y con determinada experiencia en el mercado, y no a negocios que recién empiezan.

Sin embargo, acceder a un crédito bancario para iniciar un nuevo negocio no es imposible, si contamos con buena reputación crediticia, buenas referencias comerciales, o una atractiva idea de negocio con un sólido plan de negocios que la respalde.

### **Otras entidades financieras**

Una forma de financiamiento alternativa a los bancos es solicitar un crédito a otras entidades financieras que estén orientadas a apoyar a la pequeña y mediana empresa.

Algunas de ellas son accesibles para acceder a un crédito para la creación de un negocio, pero como en el caso anterior, nuestra idea de negocio debe ser atractiva y estar respaldada por la elaboración de un buen plan de negocios.

La desventaja de este tipo de financiamiento es que, a diferencia de los bancos tradicionales, en estas entidades financieras el monto prestado es pequeño, y el costo del préstamo elevado.

### **Concepto de la matriz FODA**

Es una herramienta sencilla que permite realizar un diagnóstico rápido de la situación de cualquier empresa, considerando los factores externos e internos que la afectan y

así poder delinear la estrategia para el logro satisfactorio de las metas y objetivos inherentes a la empresa.

Su nombre se conforma de las iniciales de los cuatro conceptos que intervienen en la aplicación de la herramienta: F de fortalezas; O de oportunidades; D de debilidades; y A de amenazas. Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de la empresa y el entorno en el cual compete.

La principal aplicación del análisis FODA es determinar los factores que favorecen (FO) y obstaculizan (DA) las acciones encaminadas al logro de nuestros objetivos. Los factores internos de la organización se aplicarán a las F y D, siendo los factores sobre los cuales podremos interactuar directamente para mejor aprovecharlos a nuestro favor. Los factores externos a la empresa se aplicarán a las O y A, sobre los cuales la empresa deberá trabajar para aprovechar a favor dichas condiciones independientes a nuestra organización.

**Fortalezas.** El conocimiento del entorno, la capacidad de crear valor agregado a nuestro servicio, mediante las condiciones internas que prevalecen en nuestra organización, se constituye en el camino para definir nuestras fortalezas principales:

- El nivel de profesionalización de nuestros empleados, su experiencia técnica además de sus valores éticos.
- Concebir o adoptar un sistema de calidad, un modelo de detección y corrección de errores para continuamente superar las expectativas de nuestros clientes potenciales.
- Mantener un sistema continuo de mejoramiento de la capacitación tecnológica y humana de todas las áreas.
- Márgenes de utilidad razonablemente buenos.
- Trabajo en equipo, mejora en la comunicación interna.

**Debilidades.** Son las limitaciones y fuerzas restrictivas que dificultan nuestras acciones.

- Personal especializado insuficiente.
- Falta de políticas laborales
- Tecnología insuficiente, el equipamiento de la empresa es mínimo y desactualizado.
- Se debe buscar el soporte de líderes en el sector.
- Limitantes financieras para inversión.
- Falta de un plan de crecimiento.

Oportunidades. El administrador debe analizar el entorno buscando factores que podamos aprovechar para mejorar y crecer.

- El mercado de insumos mejora los precios.
- Eventos de capacitación ofrecidos por proveedores que permiten intercambio de ideas y conocimientos, para la actualización del personal.
- Buenas relaciones con el entorno social.
- Nuevas tecnologías disponibles.
- Competencia limitada en su capacidad técnica.
- Reglamentaciones fiscales y legales flexibles.
- Mercado en desarrollo.

Amenazas. Estas deben ser identificadas de acuerdo con la probabilidad y la gravedad con que se puedan presentar. Después de analizadas, deben dar lugar a planes de contingencia que especifiquen las acciones preventivas-correctivas.

- Competidores con precios más bajos.
- Falta de capacitación en tecnologías de punta y falta de actualización en conocimientos técnicos y administrativos.
- Entorno económico adverso, falta de inversión gubernamental en el sector y legislación y tramitología que obstaculice nuestras actividades de negocio.

### **Procesos de análisis y solución de problemas.**

Para poder resolver los problemas que se nos presenten en las actividades a realizar debemos conocer algunos métodos de análisis de causas de los problemas:

En el libro “Análisis de la causa raíz: una herramienta para la administración de la calidad total” de los autores Paul Wilson, Larry d. Dell y Gaylord Anderson, los Análisis de Causa Raíz son métodos para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un problema o defecto a través de identificar sus causas, por lo que son procesos reiterativos y unas herramientas de mejora continua.

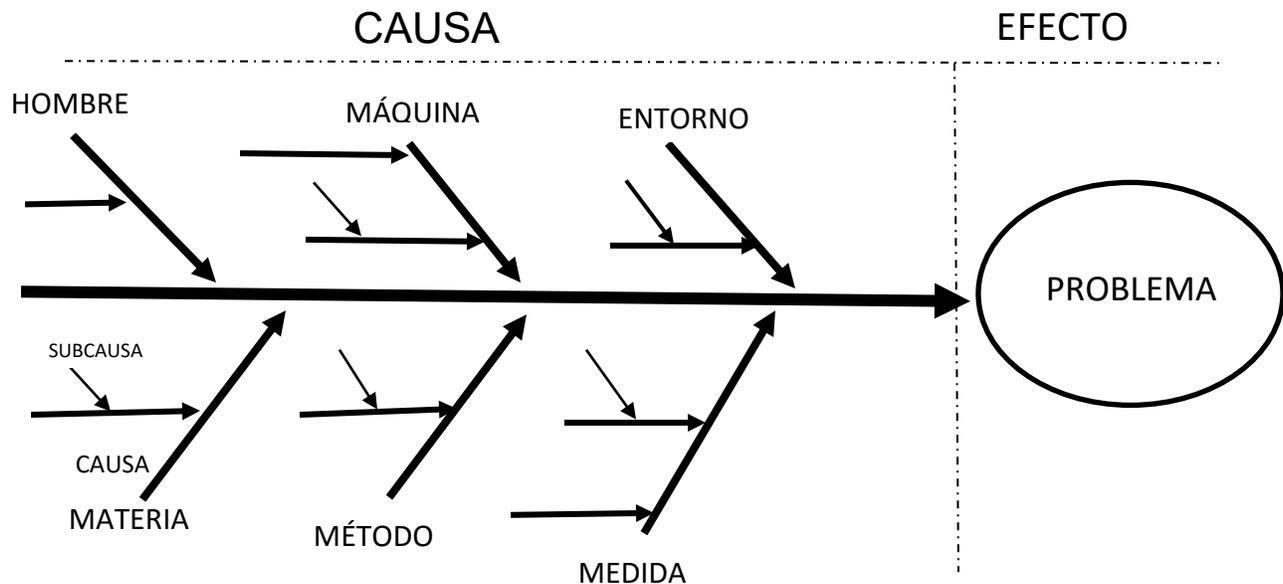
Esta metodología es usada normalmente en forma reactiva para identificar la causa de un evento, para revelar problemas y resolverlos. El análisis se realiza después de ocurrido el evento. Con un buen entendimiento de los análisis de causa-raíz se logra que la metodología sea preventiva y pronosticar eventos probables antes de que sucedan.

El análisis de causa raíz no es una metodología simple y definida; hay muchas herramientas, procesos y filosofías a la hora de realizarlo. Sin embargo, existen varios abordajes de amplia definición o corrientes que pueden identificarse por su tratamiento

sencillo o su campo de origen: basados en la seguridad, basados en la producción, basados en los procesos, basados en las fallas, y basados en los sistemas

Determinaremos qué tipo de análisis utilizaremos para las acciones preventivas-correctivas en el proceso de control de nuestro plan de negocio y en las actividades diarias:

### Diagrama de Ishikawa



### Análisis causa-efecto



Los dos anteriores métodos son únicamente auxiliares en la identificación de las causas de un problema y las posibles soluciones. La constante utilización y la práctica de ellos nos darán la habilidad de utilizarlos de forma eficiente y de lograr un control y mejora continua de los aspectos de calidad en nuestros procesos.

## **Establecimiento del formato de nuestro Manual a desarrollar**

Estableceremos el formato de nuestro manual de Administración tomando en cuenta que estará dirigido a emprendedores en general, por lo que se deberá elaborar en un formato accesible, no demasiado técnico y que tenga flexibilidad y adaptabilidad para los cambios que presenta nuestro mercado meta, utilizando el formato presentado en el Procedimiento de Finanzas del Estado de México.

Para referencias al elaborar los Manuales Técnicos y de Capacitación para el Área Operaciones, tenemos los siguientes:

- Manual técnico de instalaciones en baja tensión de CONDUMEX.
- Manual técnico de instalaciones eléctricas APARATOS DE PROTECCION Y MANIOBRA ABB.
- Normas de instalaciones aéreas en media y baja tensión CFE.

De los cuales damos la bibliografía y cibergrafía en el apartado correspondiente.

### **4.2 Desarrollo: Manual de Procedimientos Generales**

En este punto es donde desarrollaremos nuestro Manual de procedimiento para establecer una empresa de mantenimiento eléctrico en Tlalnepantla de Baz, Estado de México; con el objetivo de dar a conocer los procedimientos a seguir por cualquier emprendedor que esté interesado en el tema y considere, después de haber pasado por la teoría, que es tiempo de poner manos a la obra.

Así mismo, es fundamental mostrar a la mayor parte de estos emprendedores, las opciones que existen en la actualidad para conseguir apoyos tanto financieros como metodológicos y de tramitología, y que muchos de éstos no están fuera de su alcance, que muchos trámites pueden hacerlos ellos mismos sin pagar a gestores o despachos que les cobren por algo sencillo de hacer.

Damos en nuestro Manual las bases con las cuales dar los primeros pasos, haciendo un recuento de los procedimientos que deberán manejar y dominar para llevar a buen término el objetivo de establecer y hacer crecer una empresa.

Este manual es una base para un plan adaptable y flexible a las necesidades y características de cada uno de los emprendedores que estén seguros de poder emplear esta base y aprovecharla al máximo.

Nos permitimos en este trabajo desarrollar los procesos básicos, y funcionalmente más adecuados al giro de la empresa, aunque no de manera extensiva ya que existen

procesos que por pertenecer a un área tecnológica especializada podrían estar mejor desarrollados en manuales de procesos ya existentes y elaborados por empresas enfocadas al tema. A este respecto, vale la pena mencionar el Manual técnico de instalaciones en baja tensión de CONDUMEX, el cual será utilizado como principal referencia, y será básica para nuestros programas de capacitación para el área operativa; en la cual se desarrollan los procedimientos que serán la columna vertebral de nuestro principal producto a vender, que son los mantenimientos a instalaciones eléctricas.

Damos las gracias a dicha empresa por el permitirnos utilizar su manual para el desarrollo de parte del presente trabajo.

# LOGO EMPRESA

Manual de procedimientos para establecer  
una empresa de mantenimiento eléctrico en  
Tlalnepantla de Baz, Mex.

Mayo 2016

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 1 de 86

## **PRESENTACIÓN**

Con la estructuración del presente manual se busca efficientar la actividad de nuestra empresa, desde su nacimiento como ente económico.

Deseamos reflejar la convicción de que el Sistema Administrativo contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, por lo que este manual pretende ser una guía de los procedimientos a seguir en cada una de las tareas de las diferentes áreas, y en su contenido podemos encontrar los aspectos más esenciales para poderlos utilizar de una manera fácil y práctica.

Es la intención de nuestra empresa demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción a través de la aplicación eficaz de los procedimientos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

Nuestra empresa, en ejercicio de sus atribuciones de ley, cumple con la responsabilidad de establecer y aprobar las políticas de la organización, mismas que serán de cumplimiento obligatorio y en función de éstas se revisarán y elaborarán los planes, programas, procedimientos y presupuestos; se administrarán los recursos, se organizará la administración y el funcionamiento de la empresa. El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, bajo los requerimientos de normas nacionales e internacionales.

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
<b>I. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>II. MISION, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.....</b>	<b>5</b>
<b>III. NORMAS DE OPERACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. SIMBOLOGÍA.....</b>	<b>8</b>
<b>V. ORGANIGRAMA.....</b>	<b>9</b>
<b>VI. ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>10</b>
<b>· DIRECCIÓN GENERAL.....</b>	<b>10</b>
<b>· DIRECCIÓN DE OPERACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>· DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.....</b>	<b>53</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>64</b>
<b>VIII.GLOSARIO.....</b>	<b>82</b>

<b>IX. APROBACIÓN TÉCNICA, ACTUALIZACIÓN Y REGISTRO DEL MANUAL .....</b>	<b>84</b>
<b>X. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL.....</b>	<b>85</b>
<b>XI. DIRECTORIO.....</b>	<b>86</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición    Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha    junio de 2016
		Página    4 de 86

## **I. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general del presente manual es estructurar los procedimientos para crear una empresa de mantenimientos eléctricos en el área de Tlalnepantla de Baz, México.

Una vez definidos dichos procedimientos se analizarán para maximizar los recursos disponibles al momento de dar de alta a la empresa, para lograr insertarla y darle el mejor posicionamiento en el mercado de mantenimientos a instalaciones eléctricas en el sector y el área geográfica indicada.

También debemos integrar los procesos de las distintas áreas para coordinarlos, a la vez que se efectúan los controles pertinentes y se adecúan las correcciones resultantes de dicho control preventivo y correctivo.

Este punto representa la posibilidad de ofrecer a nuestro mercado objetivo la calidad y la oportunidad, optimizando la comercialización de nuestros servicios, buscando establecer una relación a largo plazo y la búsqueda constante de socios de negocios como son nuestros clientes y proveedores.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición    Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha    junio de 2016
		Página    5 de 86

## II. MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD

El objetivo central de establecer una **Misión**, una **Visión** y una **Política de Calidad**, es la de dar claridad y certeza a las acciones de todos los integrantes de una empresa. Teniendo claro el camino a seguir y el lugar al que queremos llegar, toma coherencia todo procedimiento que establecemos en nuestras acciones diarias.

### **Misión**

Poner al alcance de cualquier emprendedor las herramientas necesarias para llegar al objetivo de establecer una empresa de mantenimientos eléctricos en Tlalnepantla de Baz, identificando de forma clara los pasos a seguir para tal fin.

### **Visión**

En el presente y el futuro inmediato, al tener estas herramientas a su alcance, los emprendedores lograrán sus objetivos de crear empresas que ayuden al mejoramiento de nuestra sociedad y la cultura económica de nuestro país.

### **Política de Calidad**

El compromiso hacia los emprendedores y también hacia la comunidad de entregar un trabajo que sea aprovechado por aquellos que tengan interés en obtener herramientas y apoyos basados en análisis profesionales y aplicaciones técnicas probadas en la vida real.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición    Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha    junio de 2016
		Página    6 de 86

### III. NORMAS DE OPERACIÓN

#### NORMAS DE OPERACIÓN DE EMPRESAS DEDICADAS AL MANTENIMIENTO ELÉCTRICO EN EL ESTADO DE MÉXICO

Existe un marco normativo mexicano sobre requisitos técnicos mínimos dictados por Comisión Federal de Electricidad, quien es el organismo responsable en la materia aplicable al giro de mantenimiento a instalaciones eléctricas en baja y media tensión en nuestro país:

Las principales reglamentaciones técnicas están normalizadas por CFE, de quien obtenemos que en la elaboración de éstas normas se ha cuidado el cumplir con lo dispuesto en:

- Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica:
- Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica.
- Ley Federal de Metrología y Normalización y su Reglamento.
- Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCFI-2002, Sistema General de Unidades de Medida.
- NORMA Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2005: Instalaciones eléctricas y su utilización.

En México la normalización se plasma en las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) de carácter obligatorio, elaboradas por Dependencias del Gobierno Federal y las Normas Mexicanas (NMX) de ámbito primordialmente voluntario, promovidas por la Secretaría de Economía y el sector privado, a través de los Organismos Nacionales de Normalización.

Las Normas Mexicanas (NMX) son regulaciones técnicas de aplicación voluntaria expedidas por la Secretaría de Economía, las cuales prevén para un uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos, métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado.

La aplicación de estas normas de distribución es obligatoria en la construcción de instalaciones en media y baja tensión, que utilizan energía eléctrica que proporciona la Comisión Federal de Electricidad.

Las normas no tienen limitante para que los usuarios las utilicen en sus instalaciones particulares, sin responsabilidad para Comisión Federal de Electricidad.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 7 de 86

El que una norma específica no indique alguna generalidad a tomar en cuenta, no excluye al usuario de la responsabilidad y la aplicación de la misma.

Es necesario que por parte de Comisión Federal de Electricidad se haga saber a las compañías constructoras de instalaciones eléctricas de la localidad acerca de la existencia y obligatoriedad en la aplicación de estas normas.<sup>1</sup>

#### NORMAS VIGENTES DE COMERCIO EN EL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

- Código de Comercio
- Ley de Fomento Económico para el Estado de México, con últimas modificaciones al 18 de diciembre del 2014.
- Código Administrativo del Estado de México, Título Tercero, con última publicación el 11 de agosto del 2004.

#### NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIF)

En lo que respecta al área contable de la empresa, nos regiremos por las Normas de Información Financiera, vigentes en todo el territorio nacional.

<sup>1</sup> Se remite a la siguiente página web: <http://www.cadhaus.com.mx/interactivo/cfe/pdfs/capitulo01.pdf>

#### IV. SIMBOLOGÍA

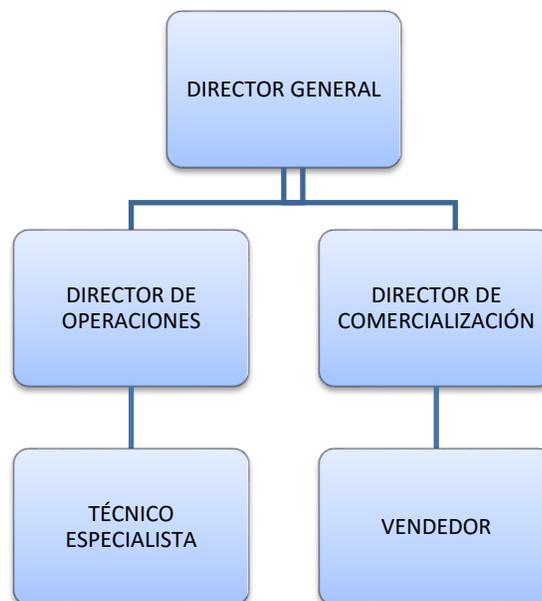
	PROCESO	INDICA LAS ACCIONES O PROCESOS QUE SE EJECUTARÁN CON LA INFORMACIÓN DE ENTRADA
	DECISIÓN	REPRESENTA LAS COMPARACIONES DE VALORES Y TIENE SALIDAS DE "SI" O "NO"
	TERMINAL	REPRESENTA EL INICIO O EL FIN DEL DIAGRAMA DE FLUJO
	ENTRADA DE INFORMACIÓN	REPRESENTA LOS DATOS O INFORMACIÓN DE ENTRADA
	DOCUMENTO	REPRESENTA EL DOCUMENTO QUE SE ORIGINA CON LA ACCIÓN PRECEDENTE
	SUBPROCESO	REPRESENTA UN PROCESO SUBORDINADO AL PROCEDIMIENTO DESCRITO EN EL DIAGRAMA
	MULTIDOCUMENTO	REPRESENTA VARIOS DOCUMENTOS ORIGINADOS EN LAS ACCIONES PRECEDENTES
	CONECTOR DE PÁGINA	PERMITE IDENTIFICAR LA CONTINUACIÓN DE LA INFORMACIÓN SI EL DIAGRAMA ES MUY EXTENSO
	FLUJO DEL PROCESO	INDICAN EL SENTIDO DEL PROCESO O DEL FLUJO DE LA INFORMACIÓN

## V. ORGANIGRAMA

Determinamos que la empresa, para aprovechar de mejor forma los recursos iniciales disponibles, sea integrada por tres Direcciones, las cuales se encargan de la administración de los recursos y el buen funcionamiento de los procesos internos; estas áreas tienen sus funciones bien definidas en los procedimientos, en los cuales se encuentran los cargos y las personas con sus respectivas responsabilidades, que intervienen para el logro del Objetivo General.

La Dirección General absorberá las funciones de las áreas de Administración, Recursos Humanos y Finanzas, dejando a las otras Direcciones las funciones específicas que les son propias, y siendo el siguiente organigrama un ejemplo para determinar el flujo de la comunicación interna.

La forma en que representamos su organización es por medio de la siguiente estructura:



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 10 de 86

## **VI. ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS**

### **DIRECCIÓN GENERAL**

#### **OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Tomar decisiones en base a la información proporcionada por las áreas y la experiencia propia, y de acuerdo al comportamiento del mercado.

Coadyuvar en la atención de requerimientos de las demás áreas de la organización, cumplir con los planes estratégicos marcados, controlar y asignar los recursos presupuestados, alinear los planes de trabajo de todas las áreas a los planes generales. Participar en las funciones de control de las actividades de los encargados de cada área y de la empresa en general.

#### **ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS**

1. Formalización de la constitución de la empresa elaborando el Acta Constitutiva ante Notario Público.
2. Inscripción de la empresa en el SAT (Sistema de Administración Tributaria) de la Secretaría de Hacienda.
3. Inscripción en el padrón de Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal (RCE)
4. Aviso de Declaración de Apertura o licencia de funcionamiento
5. Inscripción del Registro Empresarial ante el IMSS
6. Inscripción en el Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM ante la Secretaría de Economía
7. Trámite del Registro de la Propiedad y el Comercio.
8. Establecer las políticas generales de la empresa.
9. Realizar reuniones de planes de trabajo y presupuestos.
10. Verificar y aprobar los manuales de procesos y políticas generales de la organización.
11. Reclutamiento de los recursos humanos
12. Elaborar planes de acción para problemas específicos.
13. Analizar indicadores estratégicos y resultados de la empresa.
14. Definir los perfiles de puesto de las diferentes áreas.
15. Gestionar la obtención de recursos financieros con las fuentes externas como son bancos e instituciones financieras de apoyo a las PYMES.
16. Pagar en forma oportuna las obligaciones fiscales y con las autoridades laborales y de seguridad social.
17. Pago de Nómina.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 11 de 86

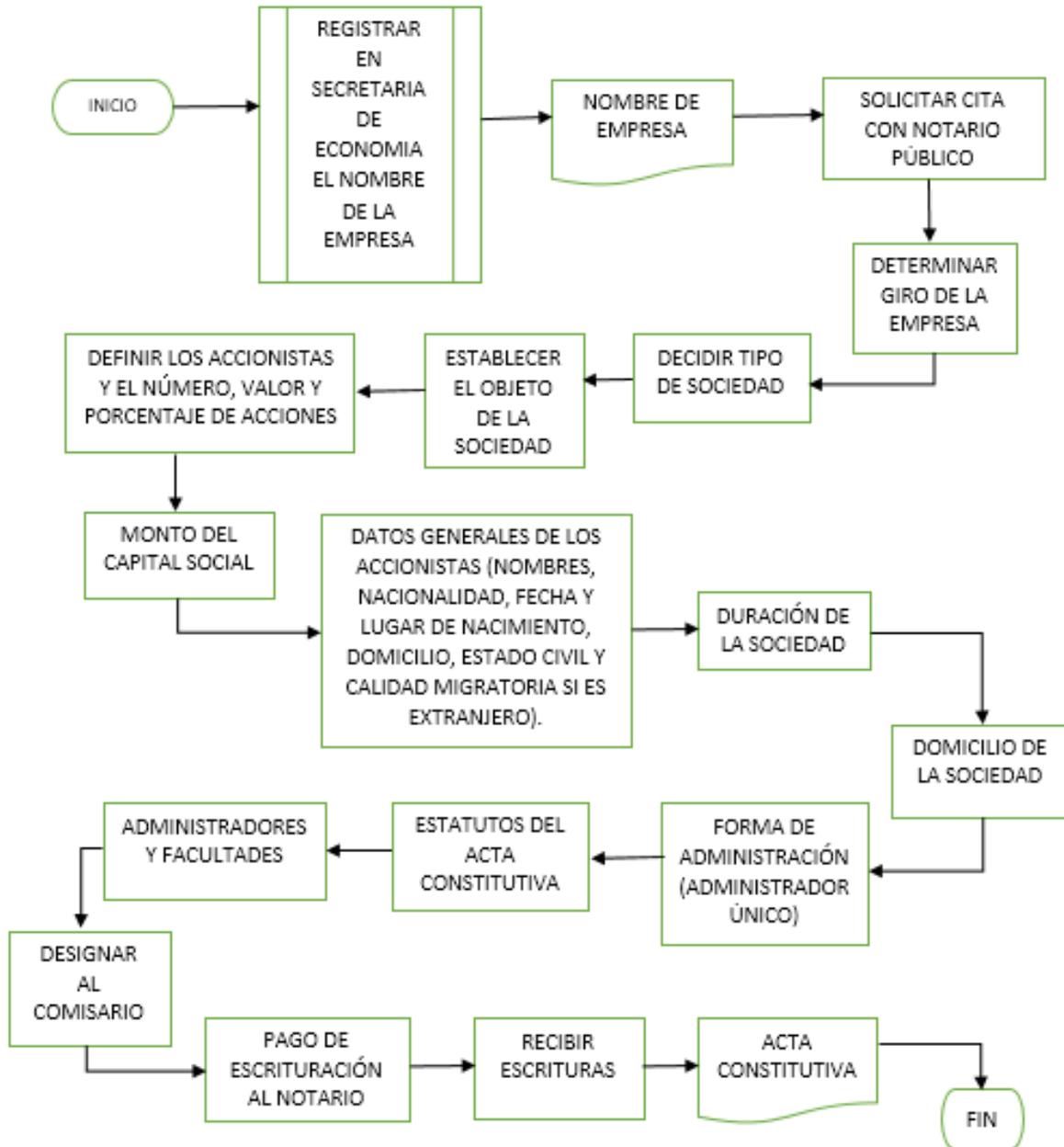
## **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

1. Formalización de la constitución de la empresa elaborando el Acta Constitutiva ante Notario Público.

1. Inicio
2. Registrar ante Secretaría de Economía el nombre de la empresa.
3. Solicitar cita con Notario Público.
4. Determinar el giro de la empresa.
5. Decidir la forma de sociedad.
6. Establecer el objeto de la sociedad.
7. Definir los accionistas y el número, valor y porcentaje de acciones.
8. Establecer el monto del capital social.
9. Tener información sobre los datos generales de los accionistas (nombres, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, domicilio, estado civil y calidad migratoria si es extranjero).
10. Definir la duración de la sociedad.
11. Indicar el domicilio de la sociedad.
12. Definir la forma de administrar la sociedad (consejo de administración o administrador único).
13. Definir el contenido de los estatutos del acta constitutiva.
14. Designar y realizar el nombramiento de los administradores y determinar sus facultades.
15. Designar y realizar el nombramiento del comisario.
16. Realizar pago de escrituración al Notario.
17. Recibir escrituras.
18. Fin.

**Responsable del procedimiento:** Director General.

**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 13 de 86

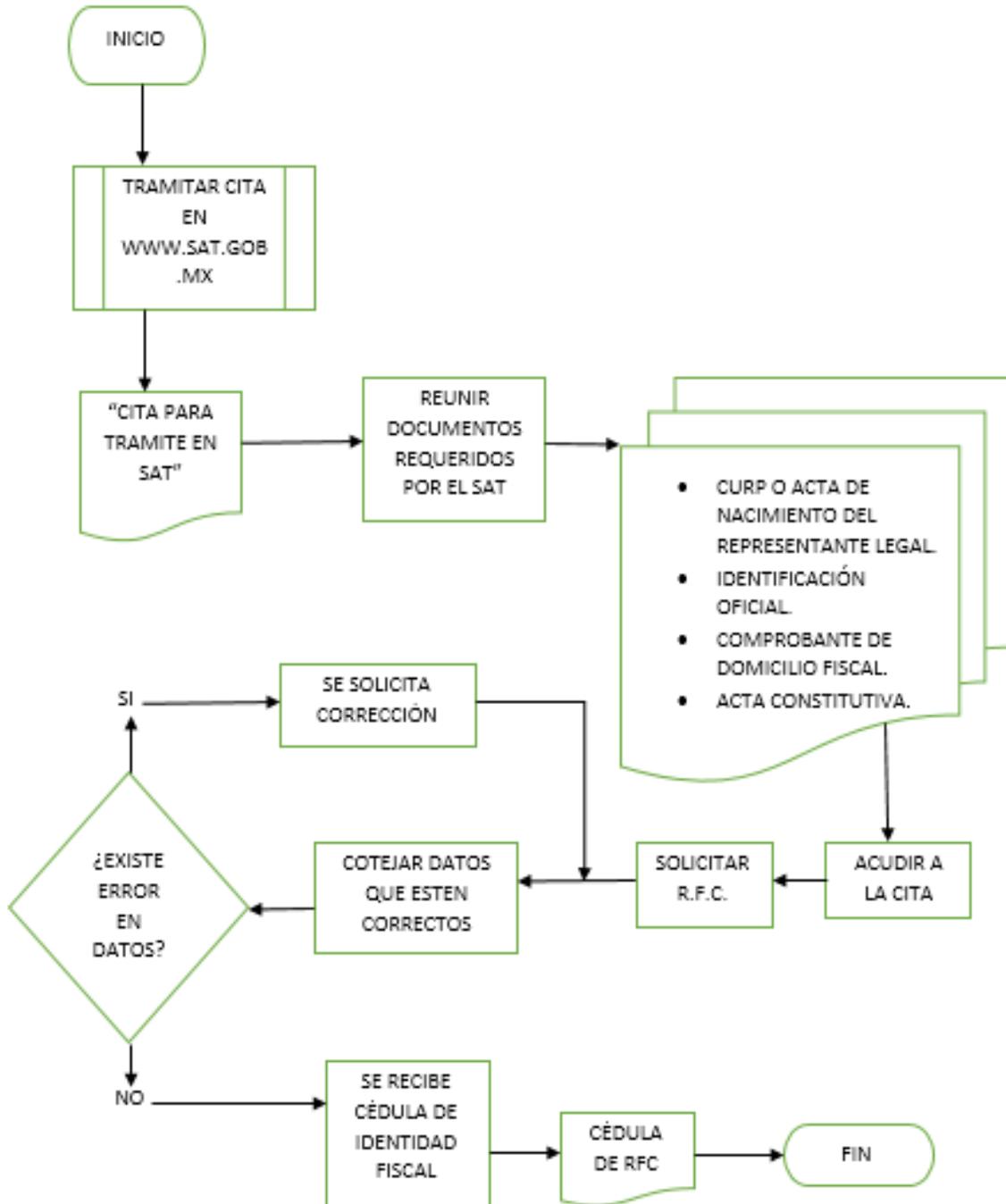
## **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

2. Inscripción de la empresa en el SAT (Sistema de Administración Tributaria) de la Secretaría de Hacienda.

1. Inicio.
2. Pedir una cita de forma electrónica en el portal [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx) en la sección “oficina virtual” o vía telefónica al 01 800 463 6728.
3. Reunir los siguientes documentos:
  - CURP o acta de nacimiento del representante legal.
  - Identificación oficial. Puede ser la credencial de elector, pasaporte vigente, cédula profesional o cartilla del servicio militar.
  - Comprobante de domicilio fiscal.
  - Acta constitutiva de la empresa.
  - Acuse de preinscripción al Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
4. Acudir a la cita con los documentos anteriores.
5. Solicitar el registro de la empresa ante el SAT.
6. Cotejar que los datos estén correctos.
7. Si hay error en los datos solicitar la corrección.
8. Recibir cédula de RFC.
9. Fin.

**Responsable del procedimiento:** Director General.

**DIAGRAMA DE FLUJO**



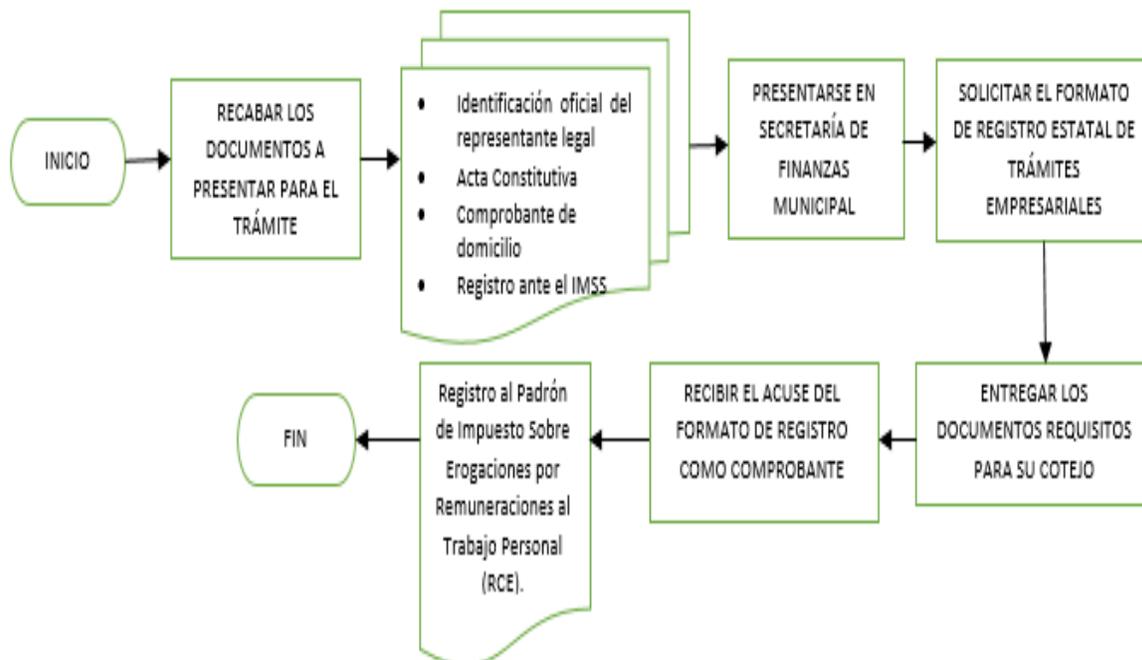
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 3. Inscripción en el padrón de Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal (RCE).

1. Inicio.
2. Recabar los siguientes documentos:
  - Identificación oficial del representante legal
  - Acta Constitutiva
  - Comprobante de domicilio
  - Registro ante el IMSS
3. Presentarse en la Secretaría de Finanzas del Municipio.
4. Solicitar el formato de Registro Estatal de Trámites Empresariales.
5. Entregar los documentos en original y copia para su cotejo.
6. Se recibe un Acuse del Formato de Registro como comprobante de haber realizado el trámite.
7. Fin.

**Responsable del procedimiento:** Director General.

## DIAGRAMA DE FLUJO



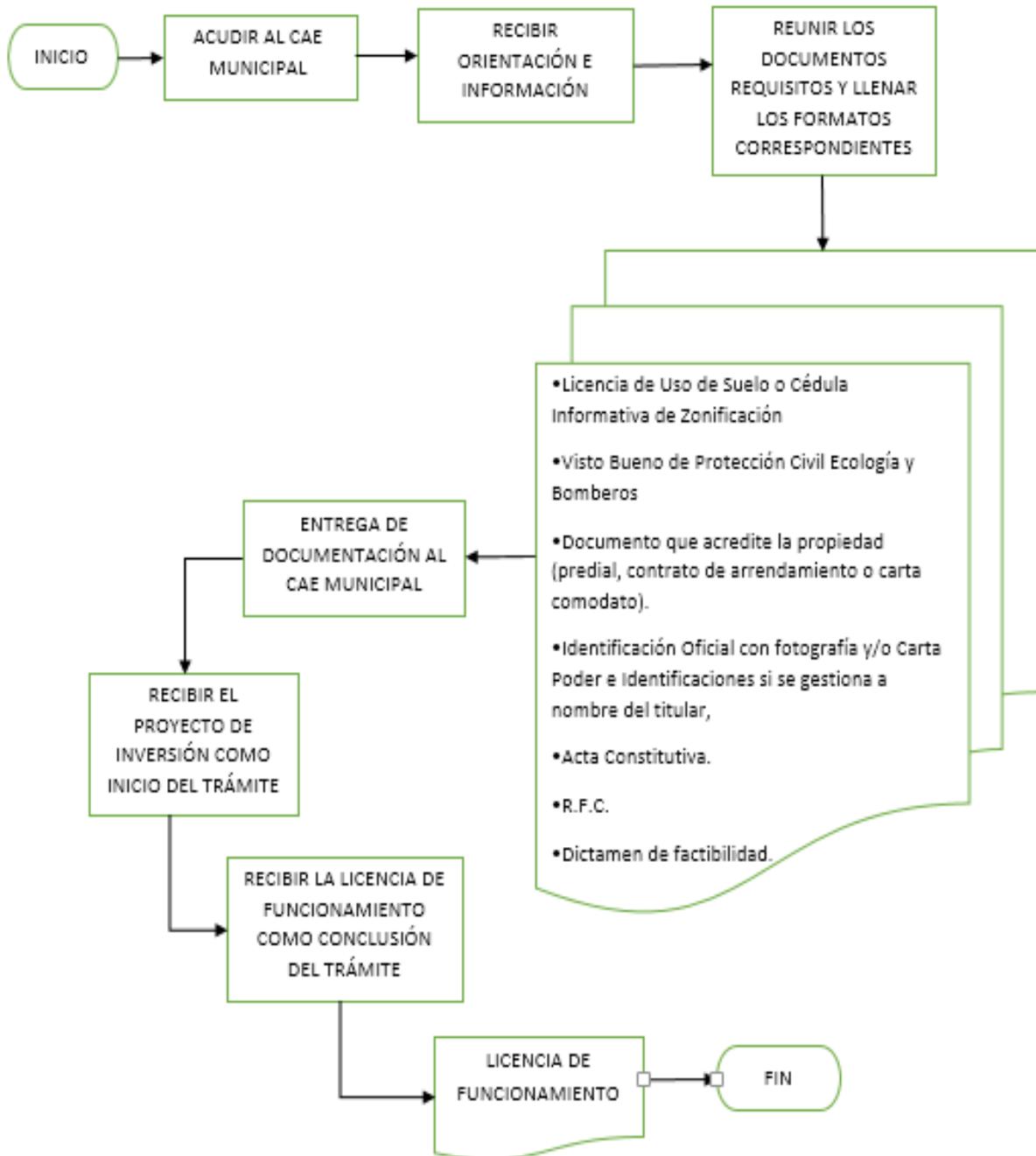
## **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

### **4. Aviso de Declaración de Apertura o Licencia de Funcionamiento**

1. Inicio.
2. Acudir al Centro de Atención Empresarial municipal.
3. Recibir la información y orientación.
4. Reunir los documentos siguientes:
  - Licencia de Uso de Suelo o Cédula Informativa de Zonificación
  - Visto Bueno de Protección Civil Ecología y Bomberos (Para giros de alto Impacto)
  - Documento que acredite la propiedad (predial, contrato de arrendamiento o carta comodato).
  - Identificación Oficial con fotografía y/o Carta Poder e Identificaciones si se gestiona a nombre del titular,
  - Acta Constitutiva.
  - R.F.C.
  - Dictamen de factibilidad.
5. Entregar al Centro de Atención Empresarial su solicitud y documentos, para su revisión, en caso de ser correctos se procede a su ingreso.
6. Revisa y recibe la solicitud de Proyectos de Inversión, que le otorga el personal del CAE, como comprobante del ingreso de su trámite.
7. Se recibe la Licencia de Funcionamiento.
8. Fin.

**Responsable del procedimiento:** Director General.

**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 18 de 86

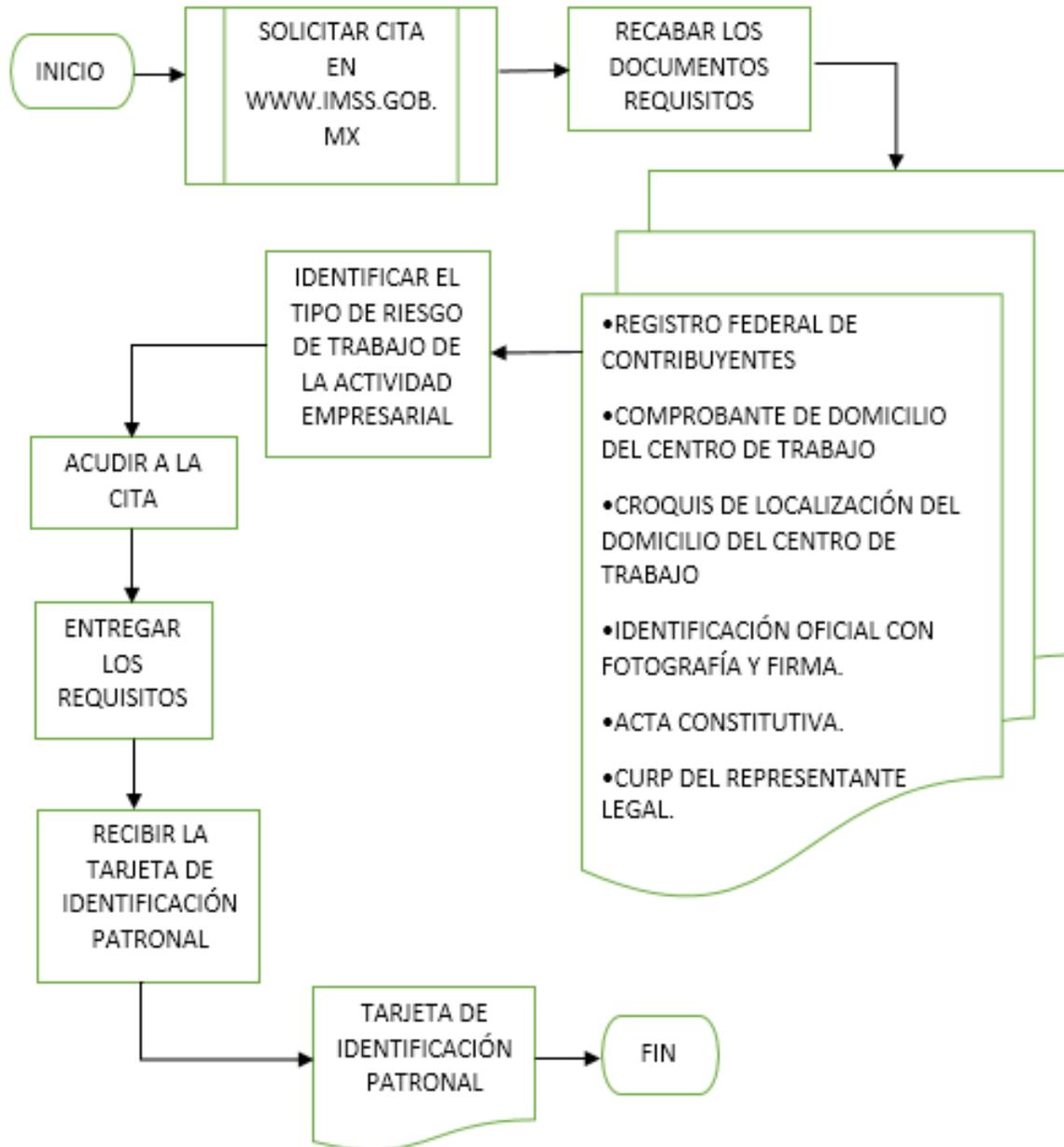
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 5. Inscripción del Registro Empresarial ante el IMSS

1. Inicio.
2. Solicitar cita en <http://www.imss.gob.mx/tramites/imss02001g>.
3. Recabar los siguientes documentos:
  - Registro Federal de Contribuyentes
  - Comprobante de domicilio del centro de trabajo
  - Croquis de localización del domicilio del centro de trabajo
  - Identificación oficial con fotografía y firma.
  - Acta Constitutiva.
  - CURP del representante legal.
4. Identificar la Clase y Fracción del Seguro de Riesgos de Trabajo que corresponde la actividad laboral.
5. Acudir a la cita.
6. Entregar los documentos requisitos.
7. Recibir por parte del IMSS el original de la Tarjeta de Identificación Patronal, y su Aviso de Registro Patronal Personas Morales.
8. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



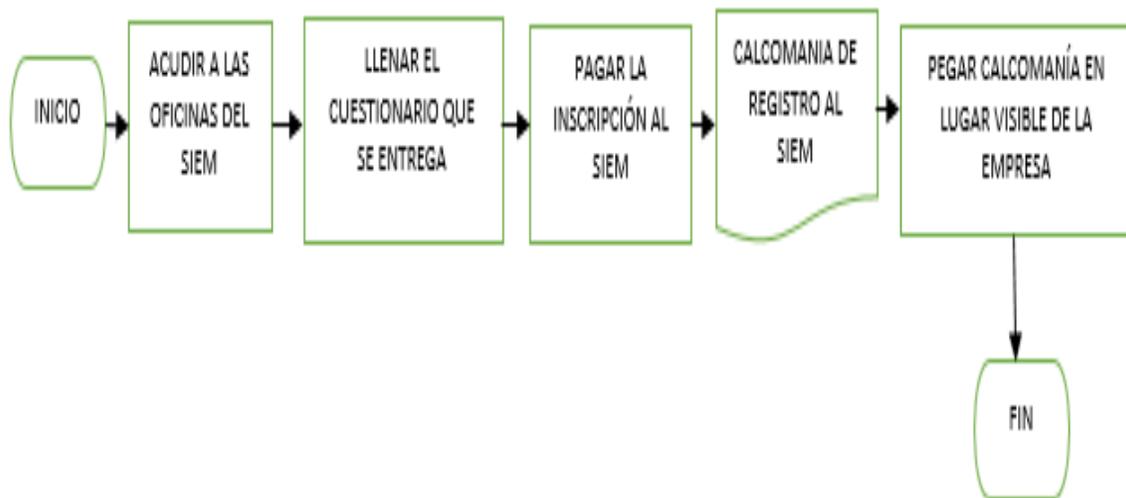
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 6. Inscripción en el Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM.

1. Inicio.
2. Acudir a la Cámara de Comercio de Tlalnepantla de Baz.
3. Llenar el cuestionario que entregan para el registro.
4. Pagar el registro.
5. Recibir la calcomanía que se fijará en lugar visible en el domicilio de la empresa.
6. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



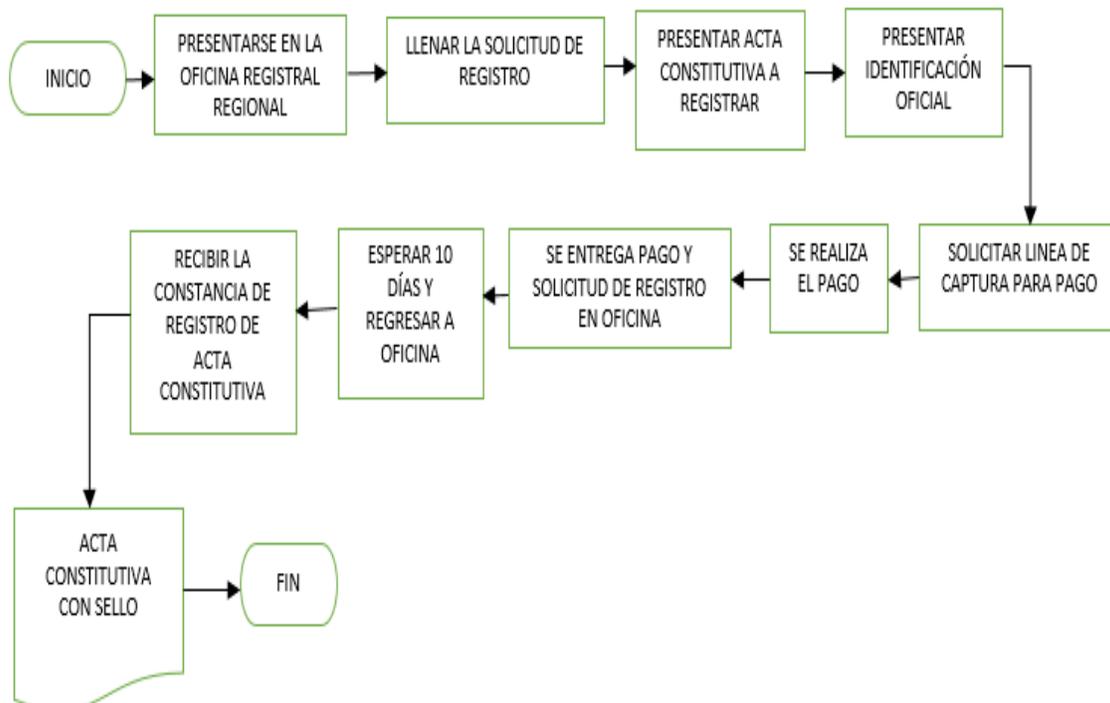
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 7. Trámite ante el Registro de la Propiedad y el Comercio.

1. Inicio.
2. Presentarse a la oficina registral de Tlalnepantla de Baz.
3. Se llena la solicitud de inscripción de sociedad mercantil.
4. Presentar el Acta Constitutiva a registrar.
5. Presentar identificación oficial del representante legal.
6. Se solicita línea de captura para pago.
7. Se realiza el pago correspondiente.
8. Ingresar la solicitud en la oficina correspondiente.
9. Regresar a la oficina donde se hizo el trámite inicial después de 10 días.
10. Se recibe constancia ante el Registro de la Propiedad y el Comercio.
11. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



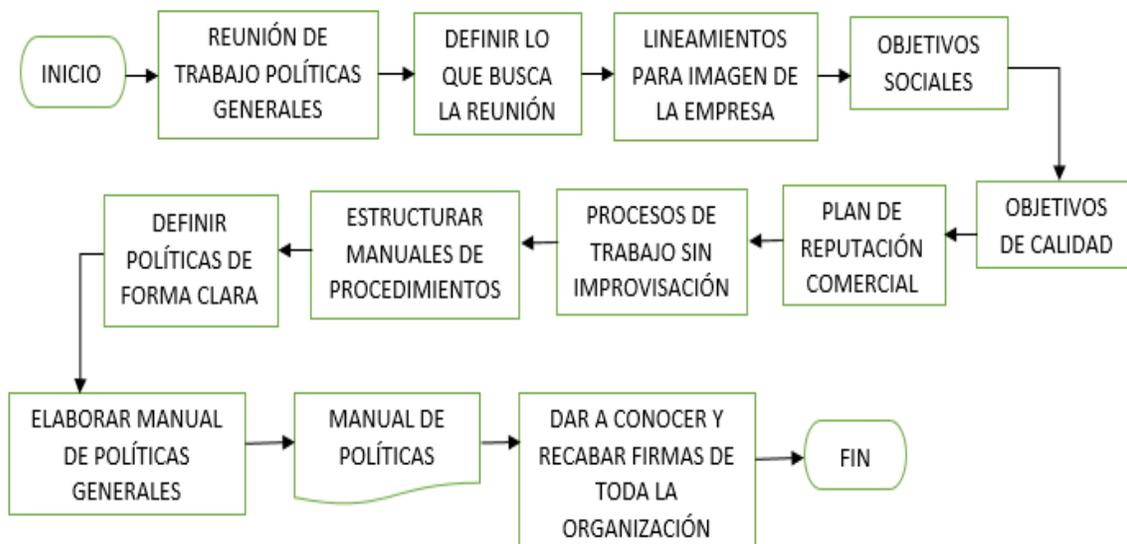
### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

#### 8. Establecer las políticas generales de la empresa.

1. Inicio.
2. Se convoca a reunión de creación de las políticas generales de la empresa.
3. Se definen las políticas generales de la empresa.
4. Se determinan los lineamientos a seguir para dar una imagen adecuada a los potenciales clientes.
5. Se fijan los objetivos que se seguirán al vender nuestros servicios (objetivos sociales).
6. Se discuten nuestros alcances para ofrecer al mercado un trabajo de calidad.
7. Se proyecta un plan integral de negocio para ir creando una reputación entre nuestros clientes.
8. Se abordan las necesidades de crear nuestros procesos conforme las necesidades de nuestro trabajo, sin caer en la improvisación y parecer poco profesionales.
9. Identificar y estructurar los manuales de procedimientos para que sean claros y objetivos con nuestras tareas diarias.
10. Conformar las políticas de forma clara.
11. Elaborar el Manual de Organización de nuestra empresa.
12. Hacerlo del conocimiento de todos los integrantes de la empresa.
13. Recabar firmas de enterado de todos los integrantes.
14. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

#### DIAGRAMA DE FLUJO



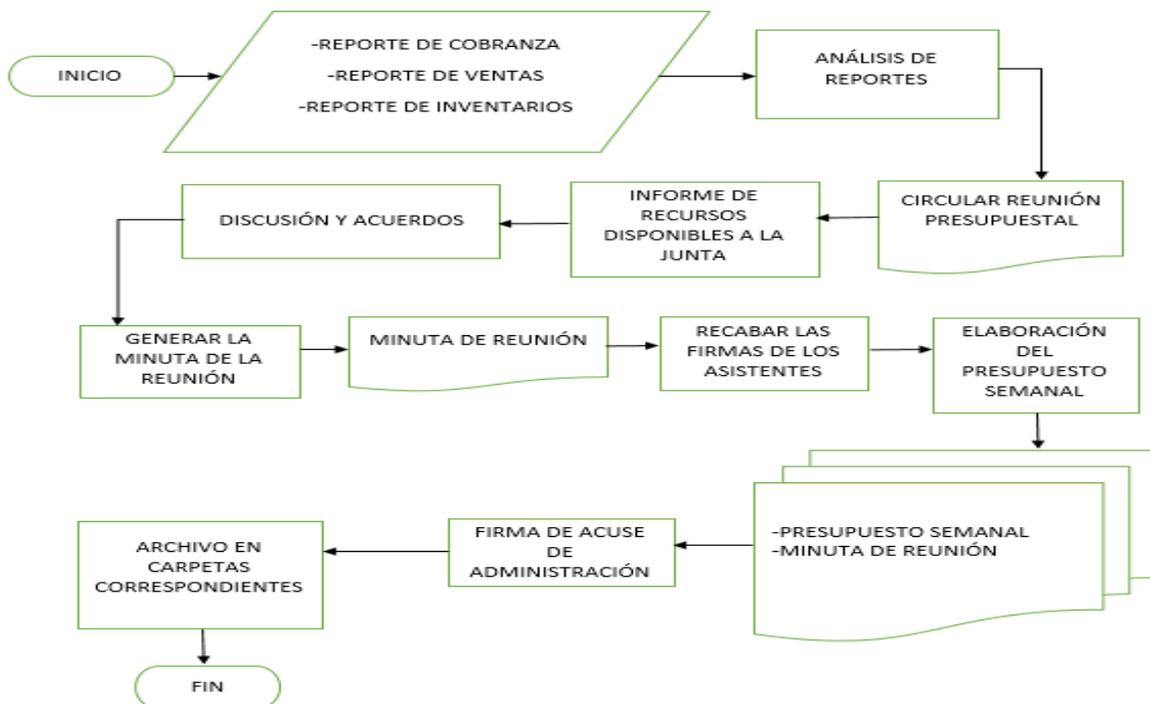
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 9. Realizar reuniones de planes de trabajo y presupuestos.

1. Inicio.
2. Se reúnen y analizan los reportes de cobranza, ventas e inventarios.
3. Se elabora circular de reunión semanal de presupuesto.
4. Se entrega circular a interesados para firmas de enterado.
5. Se informa a la junta de los recursos con los que se cuenta para estructurar el presupuesto semanal.
6. Se discuten las actividades a presupuestar.
7. Se elabora minuta de la reunión (Ver Anexo) y se da a firma de los asistentes.
8. Se elabora el presupuesto semanal.
9. Se entrega a la Administración el reporte de presupuesto con su acuse de recibido.
10. Se archivan en carpetas correspondientes.
11. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



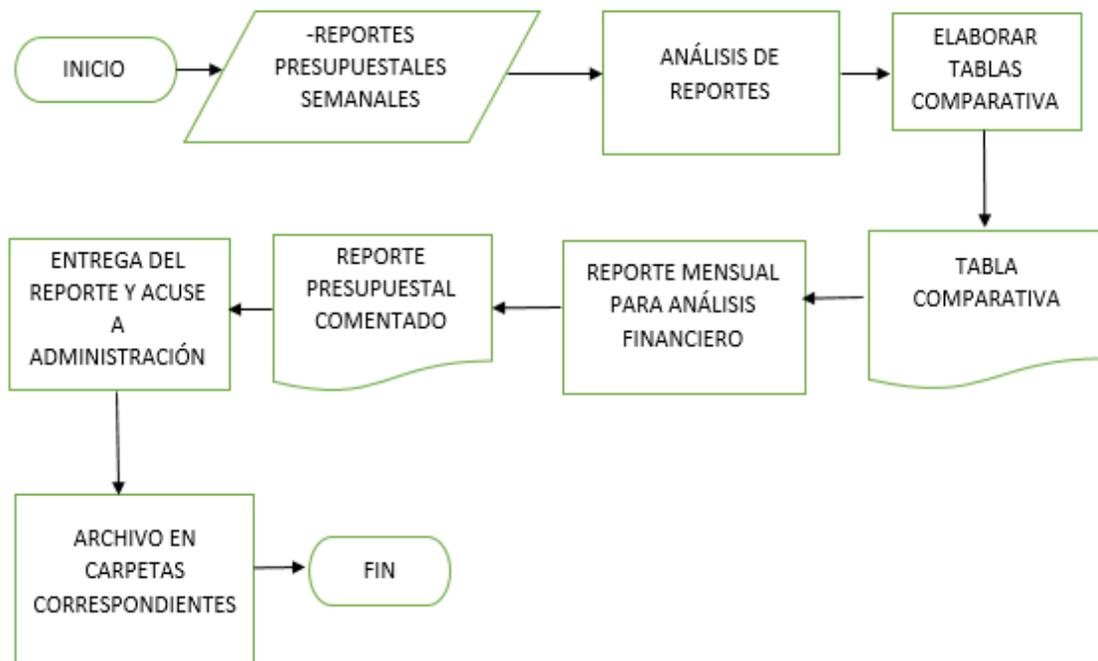
## DESCRIPCIÓN DE SUBPROCEDIMIENTO

### 9.1 Elaboración del control presupuestal

1. Inicio.
2. Se reúnen los presupuestos de las semanas correspondientes al mes.
3. Se analizan y engloban los conceptos para uniformar los datos.
4. Se elabora una tabla para concentrar los datos obtenidos.
5. Se realiza un comparativo de los datos.
6. Se elabora un reporte mensual (Ver Anexo) que sirva de comparativo con meses anteriores.
7. Se efectúa un análisis financiero.
8. Se reelabora el reporte mensual con comentarios.
9. Se entrega a la Administración con copia para acuse.
10. Se archivan los reportes en su correspondiente carpeta.
11. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 25 de 86

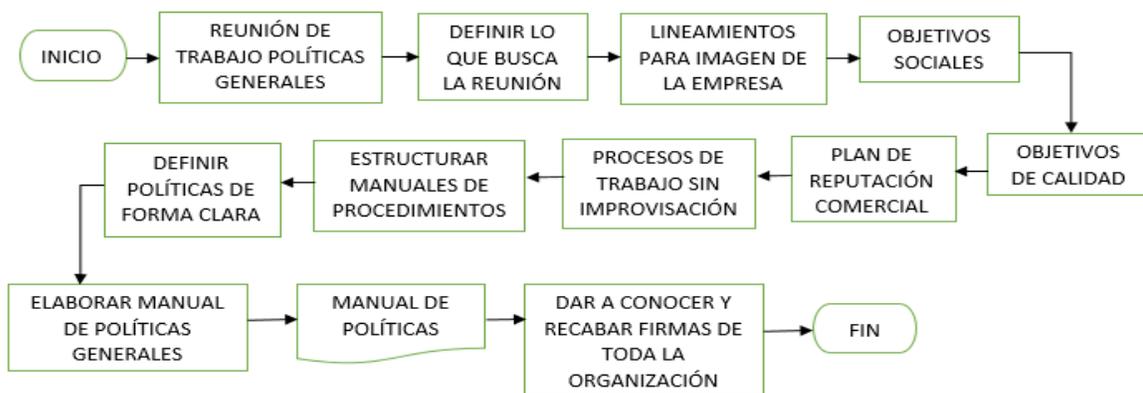
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

10. Verificar y aprobar los manuales de procesos y políticas generales de la organización.

1. Inicio.
2. Se convoca a reunión de creación de las políticas generales de la empresa.
3. Se definen las políticas generales de la empresa.
4. Se determinan los lineamientos a seguir para dar una imagen adecuada a los potenciales clientes.
5. Se fijan los objetivos que se seguirán al vender nuestros servicios (objetivos sociales).
6. Se discuten nuestros alcances para ofrecer al mercado un trabajo de calidad.
7. Se proyecta un plan integral de negocio para ir creando una reputación entre nuestros clientes.
8. Se abordan las necesidades de crear nuestros procesos conforme las necesidades de nuestro trabajo, sin caer en la improvisación y parecer poco profesionales.
9. Identificar y estructurar los manuales de procedimientos para que sean claros y objetivos con nuestras tareas diarias.
10. Conformar las políticas de forma clara.
11. Elaborar el Manual de Organización de nuestra empresa.
12. Hacerlo del conocimiento de todos los integrantes de la empresa.
13. Recabar firmas de enterado de todos los integrantes.
14. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



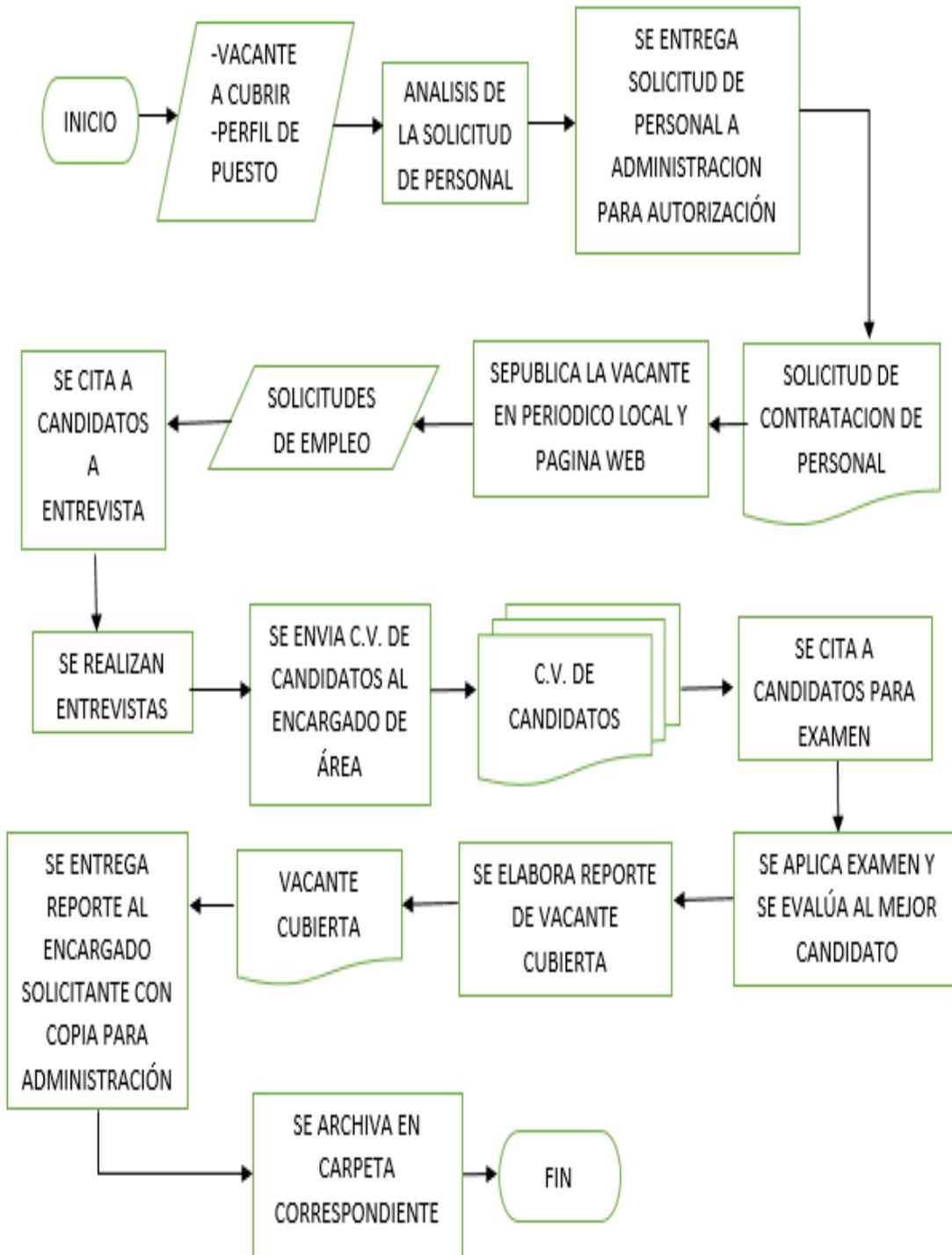
## **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

### **11. Reclutamiento de los recursos humanos**

1. Inicio.
2. Se recibe la notificación del área interesada en cubrir una vacante en su plantilla de trabajadores.
3. Se solicita al encargado del área el perfil de puesto a contratar (Ver anexos).
4. Se analiza el perfil de puesto y se reporta a la Dirección General para que autorice a iniciar el proceso de reclutamiento.
5. Se publica la vacante en el periódico local y en las páginas web de bolsas de empleo con las que tenemos convenio.
6. Se reciben las solicitudes de empleo de los candidatos a la vacante.
7. Se cita a los candidatos que cubran con los requisitos mínimos de la vacante.
8. Se entrevista a cada candidato.
9. Se analizan los candidatos más viables y se envía el análisis al encargado de área que requirió al personal.
10. Se cita a los elegidos por el encargado de área para un examen de aptitudes.
11. Se aplica el examen correspondiente al puesto a cubrir.
12. Se determina al candidato que cumplió con los requisitos y aprobó el examen (Ver anexos).
13. Se elabora el reporte de vacante cubierta para el encargado del área.
14. Se archivan reportes y solicitud de personal en carpetas correspondientes.
15. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



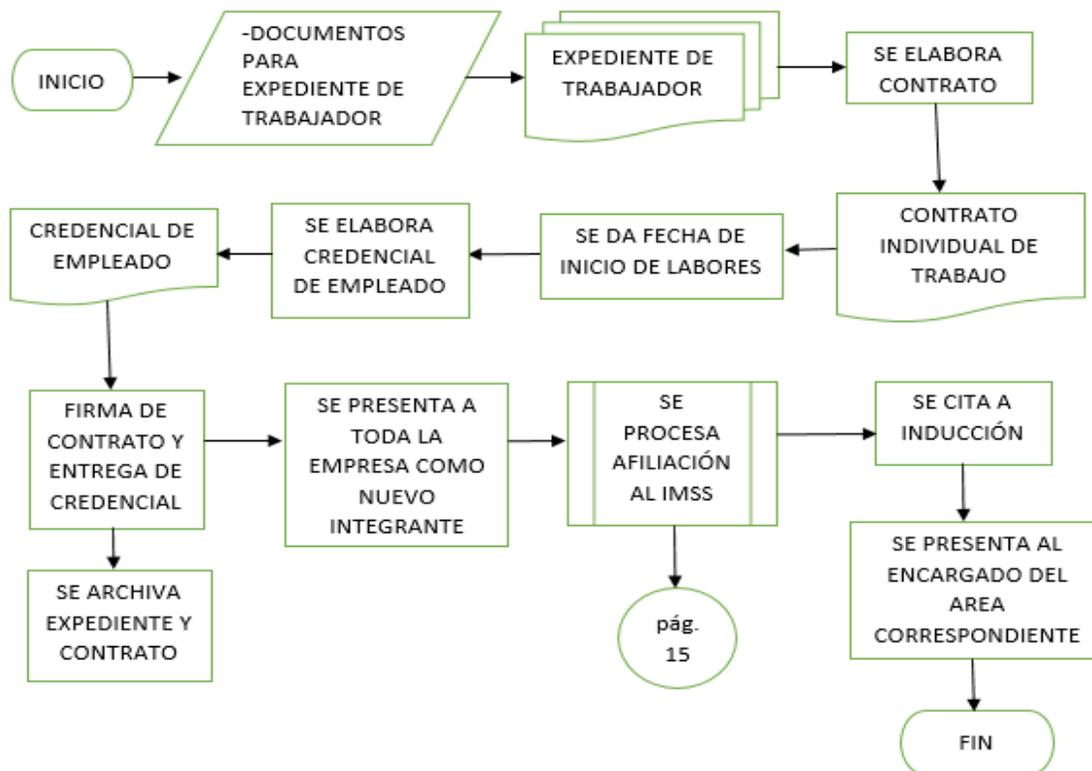
## DESCRIPCIÓN DE SUBPROCEDIMIENTO

### 11.1 Contratación

1. Inicio.
2. Se solicitan los documentos para conformar el expediente del trabajador.
3. Se elabora contrato individual de trabajo de acuerdo a la LFT (Ver anexos).
4. Se da la fecha de inicio de labores al trabajador contratado y se elabora credencial.
5. Se recibe al trabajador para su firma de contrato y se archiva expediente.
6. Se entrega credencial de acceso a la empresa (Ver anexos) y se presenta al personal como nuevo integrante de la empresa.
7. Se procede a su afiliación al IMSS.
8. Se cita al nuevo trabajador para la inducción donde se le da a conocer las políticas, misión y visión de la empresa.
9. Se presenta con el Encargado del área donde prestara sus servicios.
10. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 29 de 86

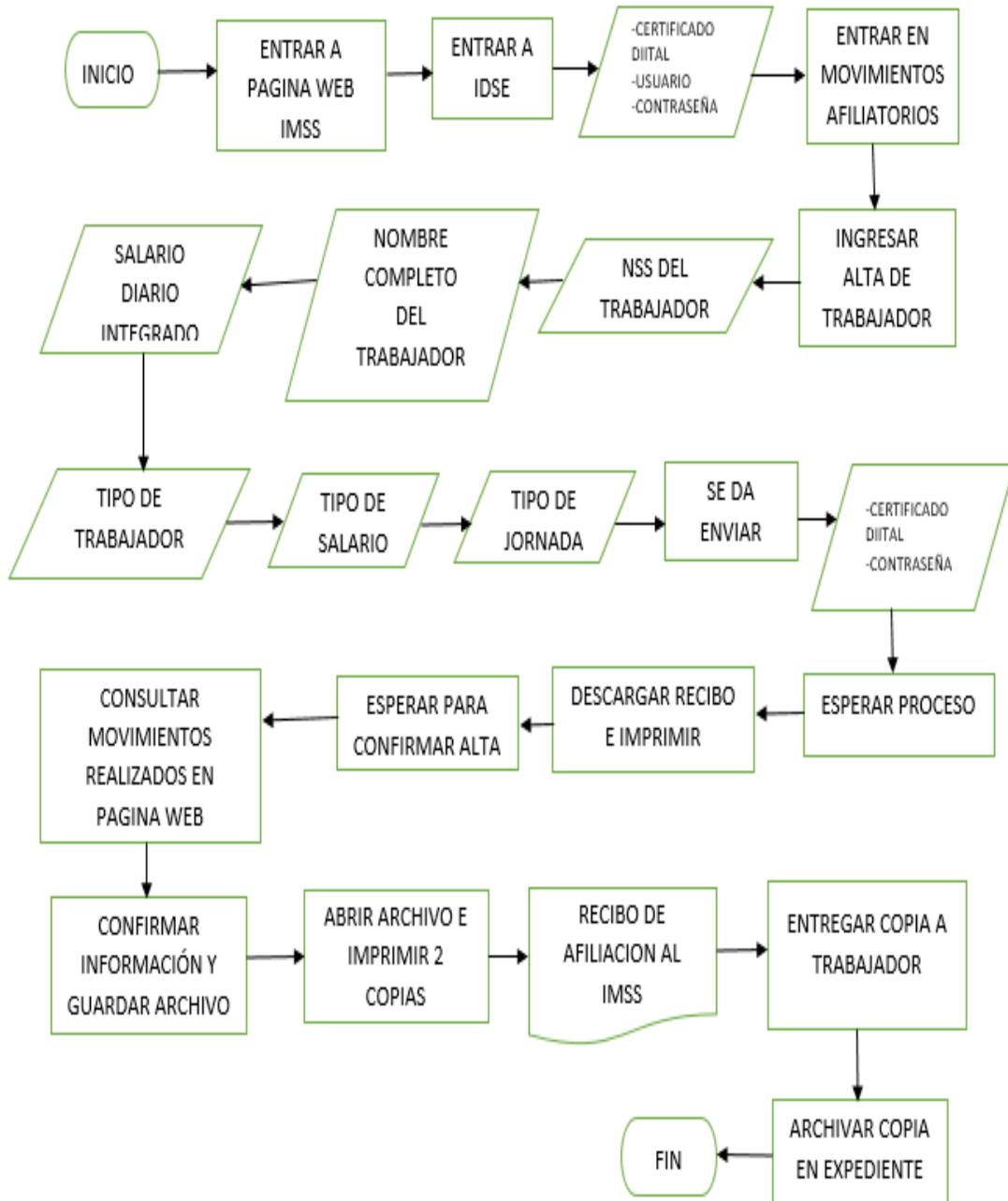
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 11.2 Alta en el IMSS

1. Inicio.
2. Entrar a la página web <http://www.imss.gob.mx/imss>.
3. Entrar al apartado del IDSE (IMSS Desde Su Empresa).
4. Introducir Certificado Digital de la empresa, usuario y contraseña.
5. Entrar en “movimientos afiliatorios”.
6. Ingresar movimiento de alta de trabajador.
7. Ingresar NSS (Número de Seguridad Social) que proporcionó el trabajador.
8. Ingresar nombre y apellidos del trabajador.
9. Ingresar salario diario integrado.
10. Ingresar tipo de trabajador.
11. Ingresar tipo de salario.
12. Ingresar tipo de jornada laboral.
13. Se da “enviar”.
14. Se introduce el Certificado Digital y la contraseña.
15. Esperar el proceso del sistema.
16. Dar en “descargar recibo”.
17. Abrir el documento recibido de acuse y guardar en sistema o imprimir.
18. Esperar 12 horas para confirmar el alta.
19. Consultar en la misma página web los movimientos realizados.
20. Confirmar información y “guardar archivos”
21. Abrir archivo, guardar en sistema.
22. Imprimir dos copias (Ver anexos).
23. Entregar una copia al trabajador.
24. Archivar copia en expediente del trabajador.
25. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



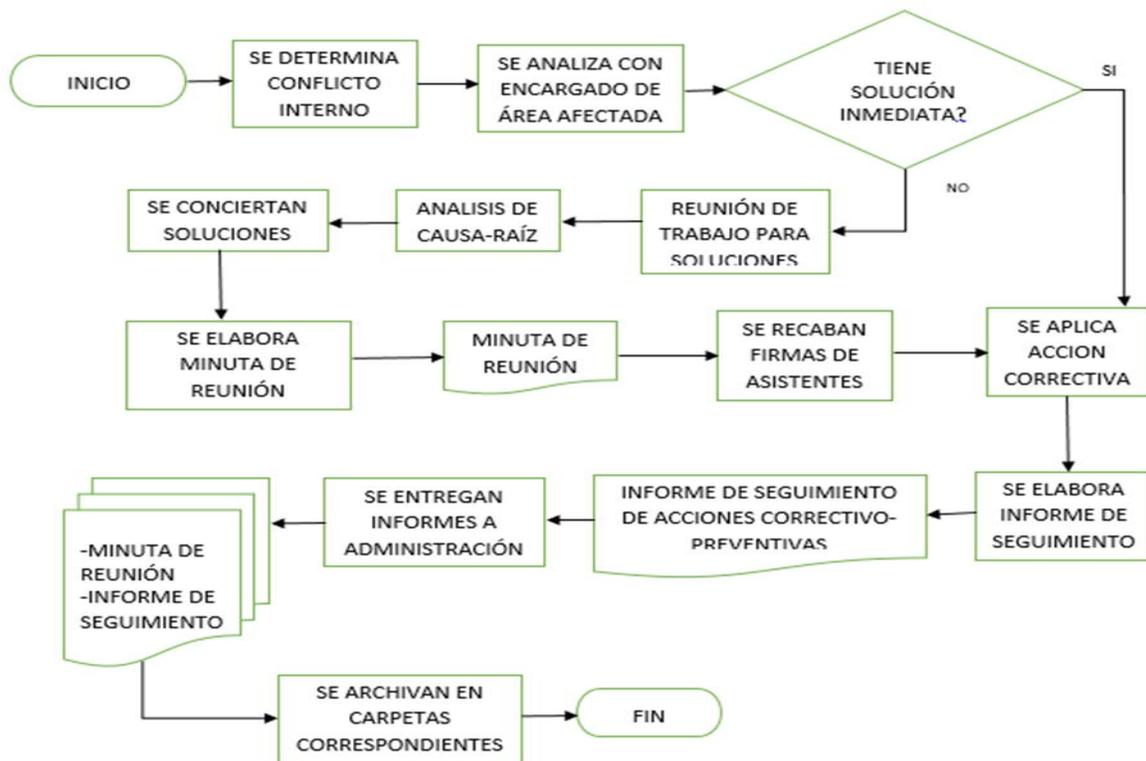
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 12. Elaborar planes de acción para problemas específicos.

1. Inicio.
2. Se determina el conflicto interno.
3. Se analiza con el encargado del área afectada el conflicto.
4. Se determina si la solución al conflicto es inmediata.
5. En caso de ser positivo, se aplica la acción correctiva.
6. En caso de ser negativo, se realiza la reunión de trabajo para buscar soluciones.
7. Se lleva a cabo el análisis de causa-raíz.
8. Se conciertan las acciones correctivo-preventivas.
9. Se elabora minuta de reunión.
10. Se recaban firmas de los asistentes.
11. Se aplican y dan seguimiento a las acciones correctivo-preventivas.
12. Se elabora informe de seguimiento a acciones correctivo-preventivas para Dirección General.
13. Se archivan en carpetas correspondientes.
14. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



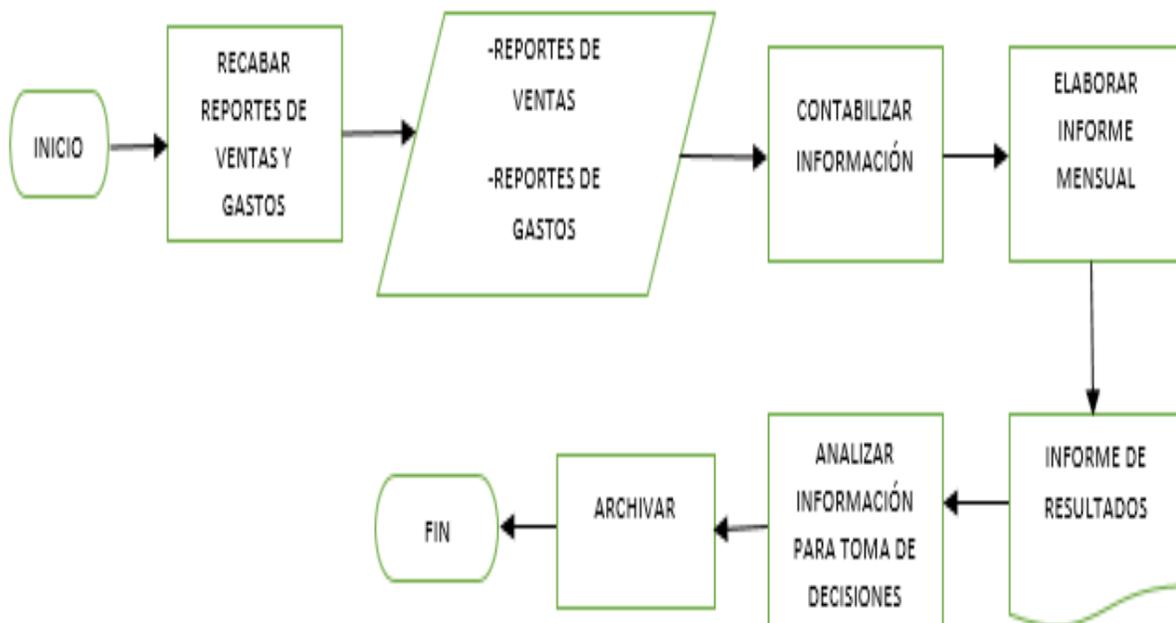
**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

13. Analizar indicadores estratégicos y resultados de la empresa.

1. Inicio.
2. Se recaban los reportes de ventas, ingresos y gastos de todo el mes.
3. Se contabilizan siguiendo las Normas de Información Financiera.
4. Se elabora un informe mensual de resultados (Ver Anexo).
5. Se analiza la información para toma de decisiones.
6. Se archiva en carpeta correspondiente.
7. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



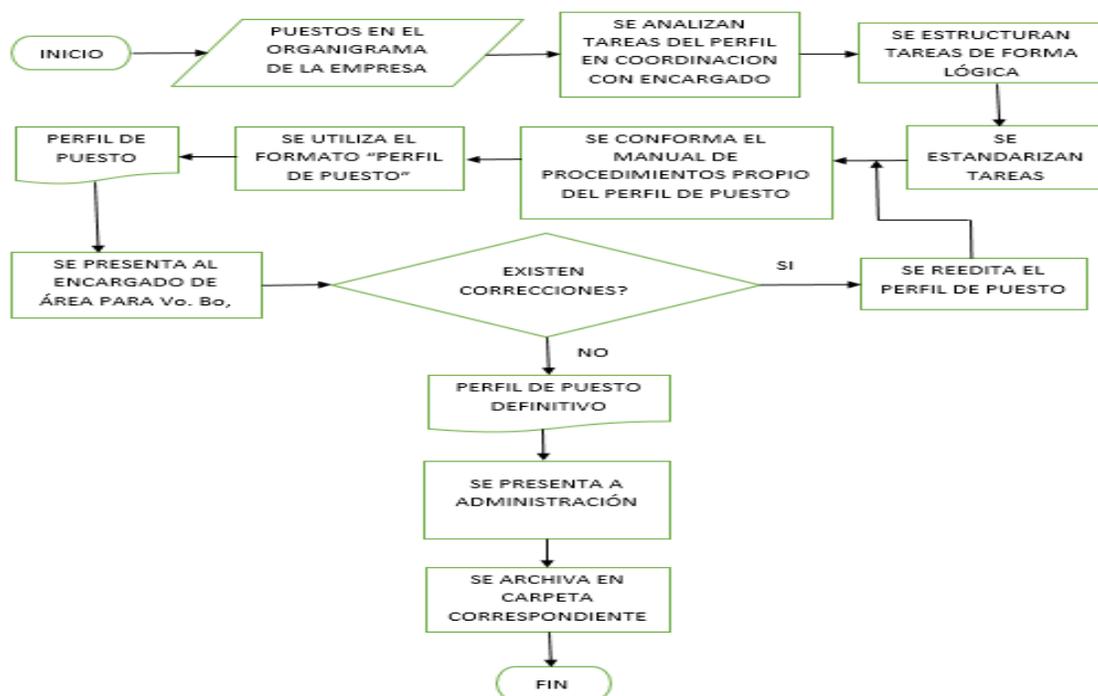
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 14. Definir los perfiles de puesto

1. Inicio.
2. Solicitar información referente a los puestos existentes en la empresa.
3. Se analizan las tareas que componen el perfil buscado en coordinación con el encargado de cada área responsable de los procesos.
4. Se estructura y detallan dichas tareas para construir una definición de labores propias del puesto, claras, concisas y que no se dupliquen con tareas efectuadas por otro perfil.
5. Se determina si las tareas detalladas se pueden estandarizar y secuenciar para evitar confusiones en el momento de llevarlas a cabo.
6. Se conforma el manual de procedimientos de cada tarea para configurarlo en el Perfil de Puesto.
7. Utilizar el formato de Perfil de Puesto (Ver anexo).
8. Se presenta a la consideración de los Directores de área para su visto bueno.
9. En caso de haber correcciones y comentarios se reedita el Perfil.
10. Se elabora el Perfil de Puesto definitivo para su presentación.
11. Se entrega para su archivo en carpeta correspondiente.
12. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



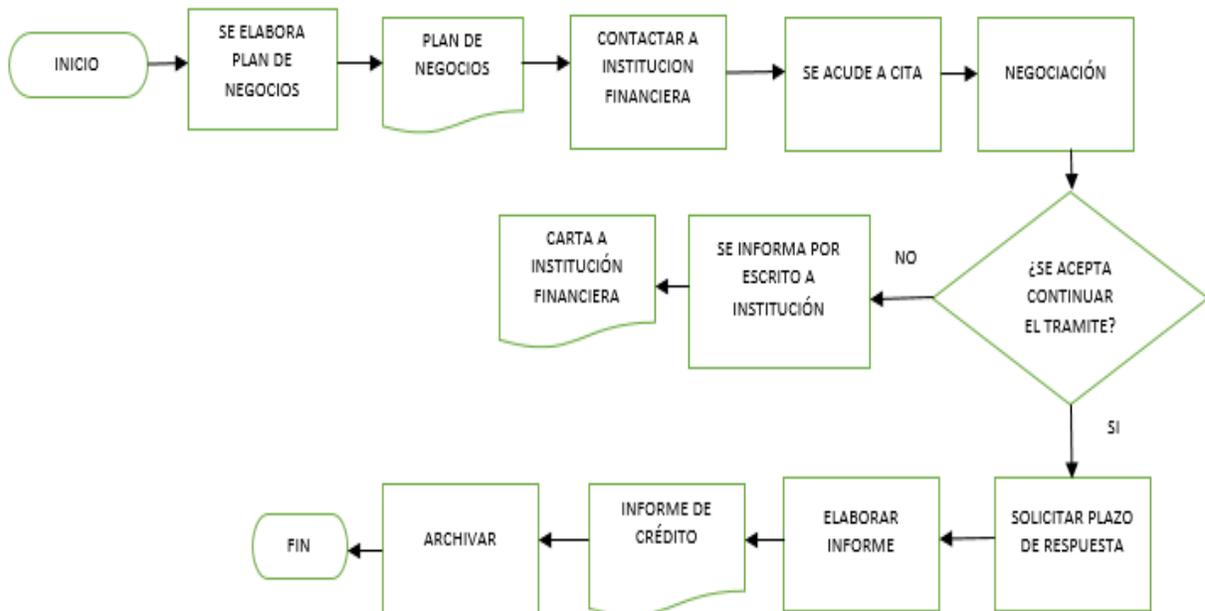
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 15. Gestión de préstamos

1. Inicio.
2. Se elabora un Plan de Negocio (Ver anexo).
3. Se contacta a la institución financiera para una cita.
4. Se acude a la cita con los documentos y requisitos previamente convenidos con el representante de la institución.
5. Se lleva a cabo la negociación con el representante financiero.
6. En caso de que se decida no continuar el trámite, informar a la institución financiera por escrito.
7. En caso de ser autorizado, contactar a la institución financiera para informar y solicitar plazo de respuesta a nuestra solicitud.
8. Se elabora un informe de los acuerdos, plazos y condiciones de pago del financiamiento.
9. Se archivan documentos en carpetas correspondientes.
10. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



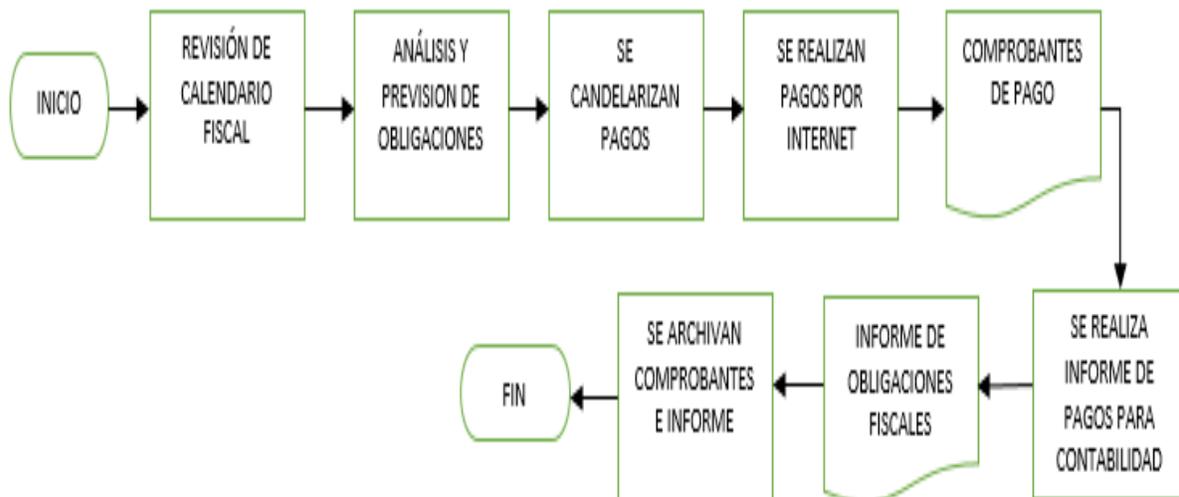
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 16. Pago de obligaciones fiscales, laborales y de seguridad social.

1. Inicio.
2. Se revisa el calendario fiscal para los pagos y previsiones de dichos pagos.
3. Se analiza la información financiera para determinar las previsiones y los ajustes correspondientes.
4. Se calendarizan los pagos según el calendario fiscal y nuestras disposiciones de efectivo en banco.
5. Se realizan los pagos a través de nuestra cuenta bancaria por internet.
6. Se imprimen comprobantes fiscales de pago para su archivo (Ver Anexo).
7. Se elabora informe de pagos para la contabilidad.
8. Se archiva en carpeta correspondiente.
9. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

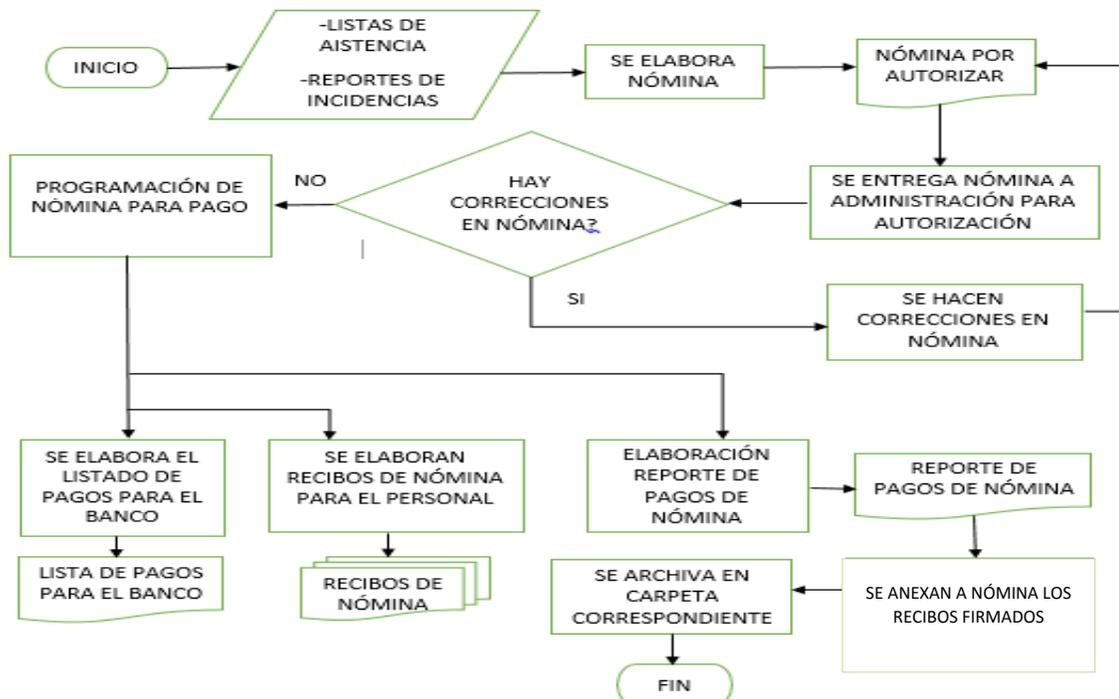
**Responsable del procedimiento: Director General.**

### 17. Nómina

1. Inicio.
2. Se recaban listas de asistencia del personal.
3. Se recaban reportes de incidencias (faltas, permisos, retardos e incapacidades del personal).
4. Se elabora la nómina semanal o quincenal.
5. Se entrega la nómina a Dirección General para su visto bueno y autorización.
6. Si existen correcciones se elaboran para su actualización.
7. Si es autorizada, la nómina es programada para su pago.
8. Se elabora el listado de pagos de nómina para su envío al banco.
9. Se elaboran los recibos de nómina (Ver Anexo).
10. Se elabora un reporte de pago de nómina.
11. Se entrega el reporte de pago de nómina con acuse de recibido.
12. Se archiva en carpeta correspondiente.
13. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director General.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 37 de 86

## **DIRECCIÓN DE OPERACIONES**

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO**

Evaluar, seleccionar y establecer las técnicas de trabajo y operación, y sistemas de manejo de la información, para emplear los más adecuados a las necesidades actuales de la empresa. Analizar y proponer las mejoras tecnológicas que garanticen la calidad de nuestros servicios y los servicios de la empresa, además de mecanismos que permitan la disponibilidad, integridad y operación de la estructura de la empresa, vigilando su óptimo funcionamiento y administración.

### **ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS**

1. Coordinar y supervisar las actividades del personal técnico.
2. Ejecutar levantamientos solicitados por el área de Comercialización.
3. Aplicar cuestionarios que ayuden a mejorar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios brindados por el área.
4. Ejecutar los servicios contratados.
5. Elaborar reportes para el Área Operaciones.
6. Dar capacitación de acuerdo al Plan de Capacitación del Área de Operaciones.
7. Diseñar, elaborar y actualizar los manuales de capacitación.
8. Aplicar los manuales de procedimientos en el trabajo diario.
9. Elaborar modificaciones y mejoras en los sistemas de trabajo.
10. Apoyar a los clientes dando un enfoque de atención integral.
11. Ejecución de Programas Anuales de actualización y capacitación de nuevas herramientas y tecnologías.
12. Planeación y apertura de nuevos proyectos.
13. Actualizar continuamente la información relacionada a nuestro negocio, investigando sobre nuevas tecnologías, herramientas y procedimientos de trabajo, conjuntamente con el Área Comercialización.

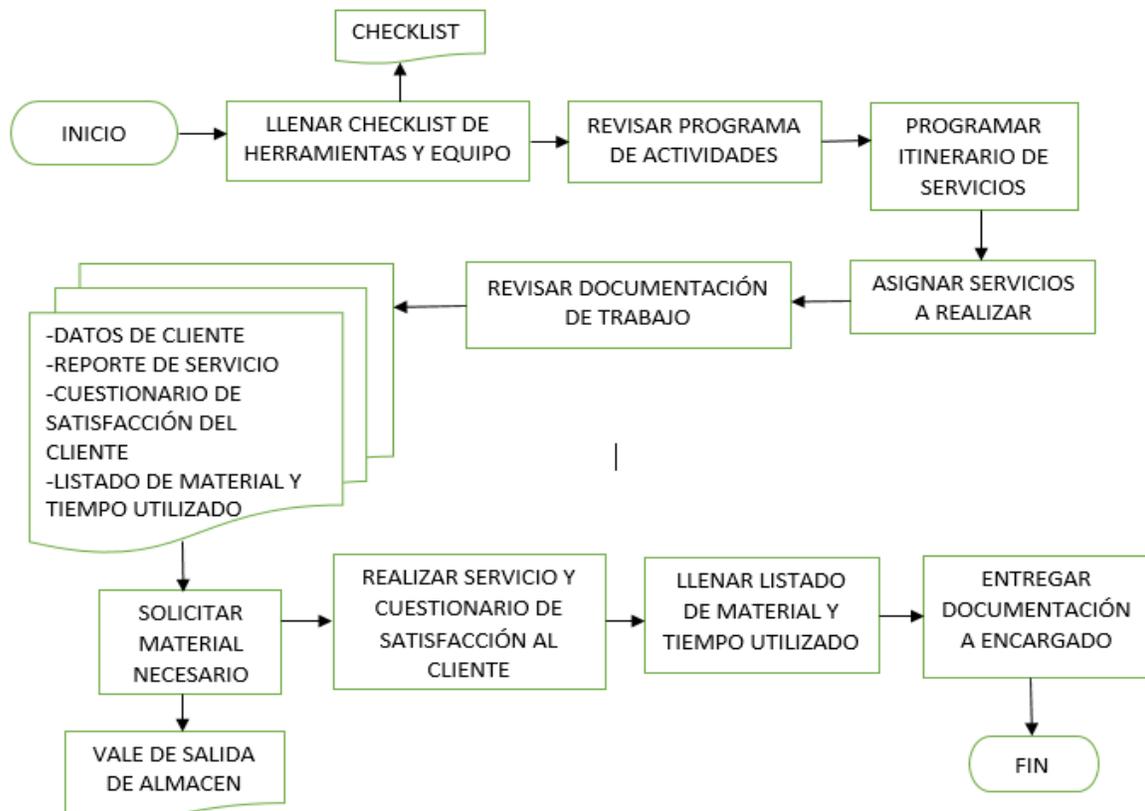
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 1. Coordinar y supervisar las actividades del personal.

1. Inicio.
2. Llenar checklist de herramientas y equipo.
3. Revisar programa de actividades.
4. Programar itinerario de servicios.
5. Asignar servicios a realizar.
6. Revisar documentación de trabajo (datos de cliente, formato de terminación de servicio, listado de material y tiempo utilizado).
7. Solicitar material necesario para cada servicio con vale de salida de almacén.
8. Revisar cuestionario de satisfacción de cliente.
9. Llenar listado de material y tiempo utilizado.
10. Entregar reportes y formatos requisitados a Comercialización.
11. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones**

## DIAGRAMA DE FLUJO



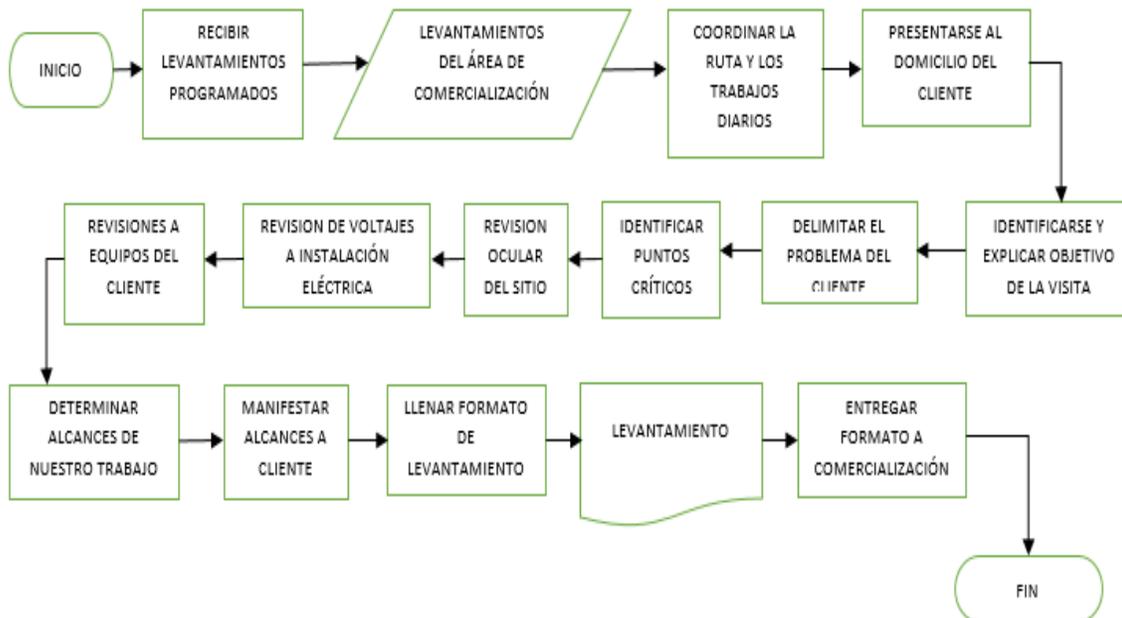
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 2. Ejecución de levantamientos.

1. Inicio.
2. Recibir del área de Comercialización los levantamientos de servicios (ver ANEXO).
3. Coordinar con los técnicos la ruta a seguir para la ejecución de los trabajos del día.
4. Presentarse al domicilio del cliente.
5. Identificarse como empleado de la empresa y el objetivo de la visita.
6. Explicar al cliente el procedimiento a seguir para delimitar su problema a resolver.
7. Identificar los aspectos críticos a atender en la solicitud del cliente.
8. Revisar ocularmente las condiciones del área física donde se realizarán los trabajos.
9. Si aplica, efectuar revisiones a voltajes de la instalación eléctrica.
10. Si aplica, efectuar revisiones específicas a equipos del cliente con las herramientas adecuadas.
11. Determinar los alcances de nuestro trabajo.
12. Manifestar claramente los alcances de nuestro trabajo al cliente.
13. Llenar el formato (ver ANEXO) de levantamiento de servicio.
14. Entregar levantamiento a Comercialización.
15. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones**

### DIAGRAMA DE FLUJO



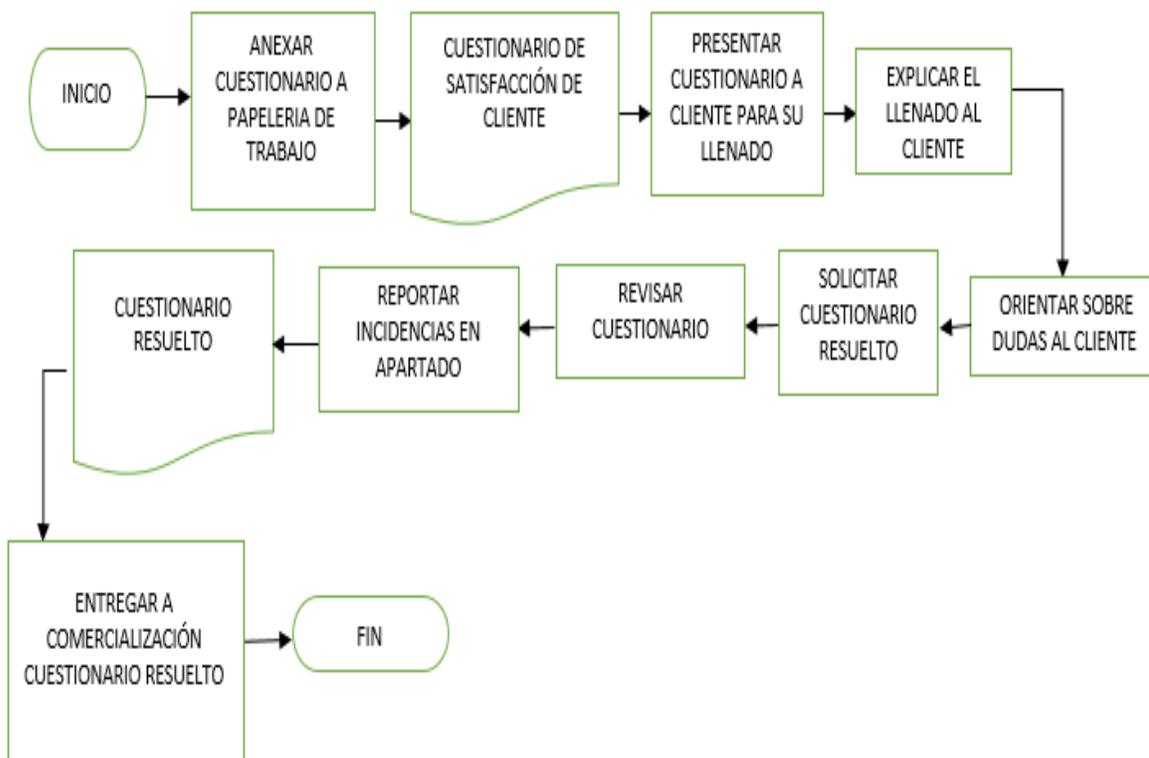
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 3. Cuestionarios de satisfacción de clientes.

1. Inicio.
2. Revisar que el cuestionario (ver ANEXO) se anexe a la papelería del servicio a ejecutar.
3. Al llegar con el cliente, presentar el cuestionario para que sea llenado por el cliente mientras se ejecuta el servicio contratado.
4. Explicarle al cliente la forma de llenado del cuestionario.
5. Orientar al cliente sobre dudas en general y sobre el llenado del cuestionario en particular.
6. Al terminar solicitar el cuestionario.
7. Revisar que esté completamente contestado el cuestionario.
8. Reportar incidencias y novedades en el apartado correspondiente.
9. Remitir a la Dirección de Comercialización el cuestionario.
10. Fin.

**Responsable del procedimiento: Técnico Especialista.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



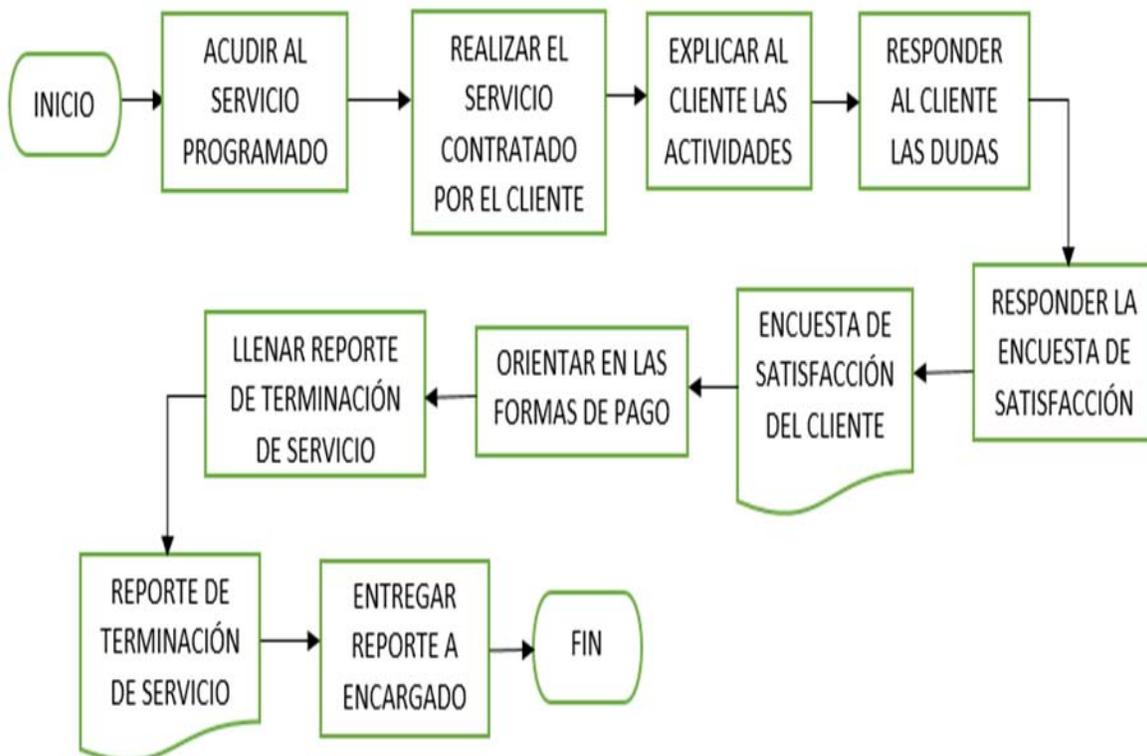
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 4. Ejecutar los servicios contratados.

1. Inicio.
2. Acudir al servicio programado a ejecutar.
3. Realizar servicio contratado por el cliente.
4. Explicar claramente los detalles del servicio a realizar.
5. Responder a todas las dudas que planteé el cliente.
6. Ayudar al cliente a responder la encuesta de satisfacción.
7. Orientar sobre formas de pago al cliente.
8. Llenar reportes de terminación de servicio (ver ANEXO).
9. Entregar reportes al encargado del área.
10. Fin.

**Responsable del procedimiento: Técnico Especialista.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



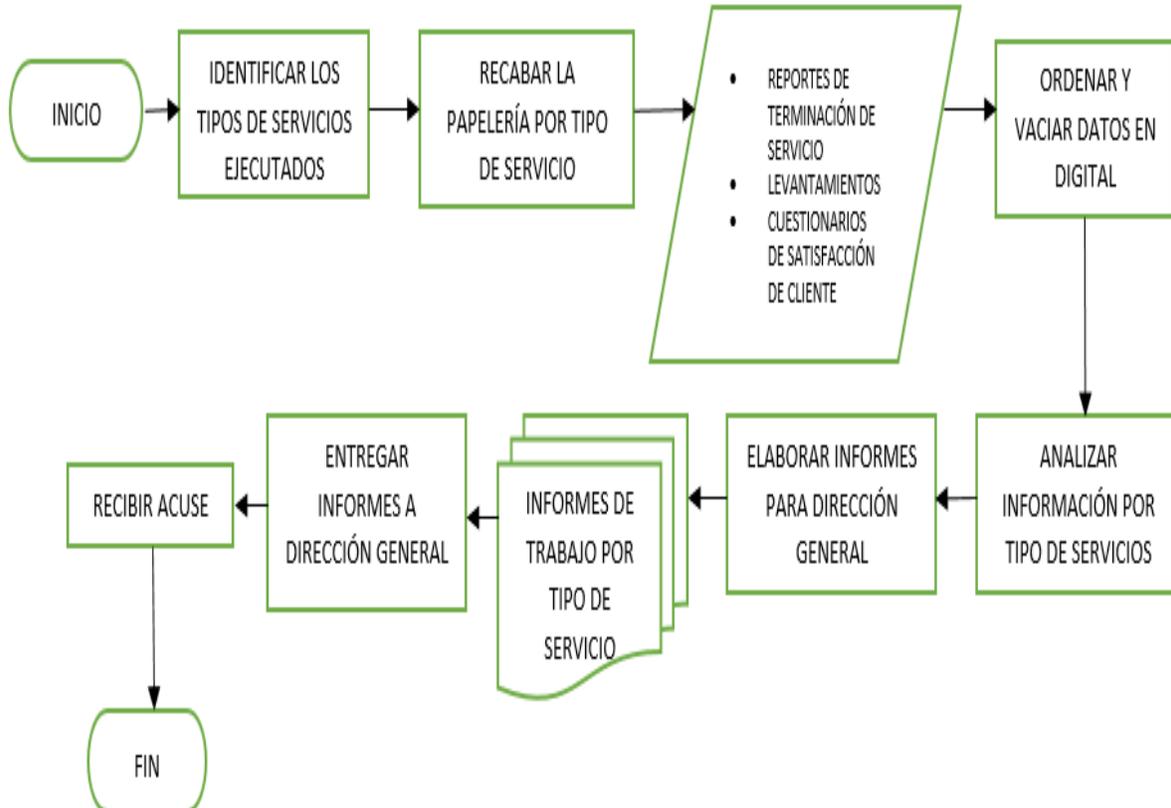
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 5. Elaborar reportes de trabajo para el Área Operaciones.

1. Inicio.
2. Identificar los tipos de servicio para cada reporte en particular.
3. Recabar la papelería relacionada al tipo de servicio (formatos).
4. Ordenar y vaciar los datos obtenidos de los reportes de trabajo en digital.
5. Analizar y estructurar la información por tipo de servicio.
6. Elaborar informes para la Dirección General.
7. Entregar los informes a la Dirección General.
8. Recibir acuse de recibido.
9. Fin.

**Responsable del procedimiento: Técnico Especialista.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



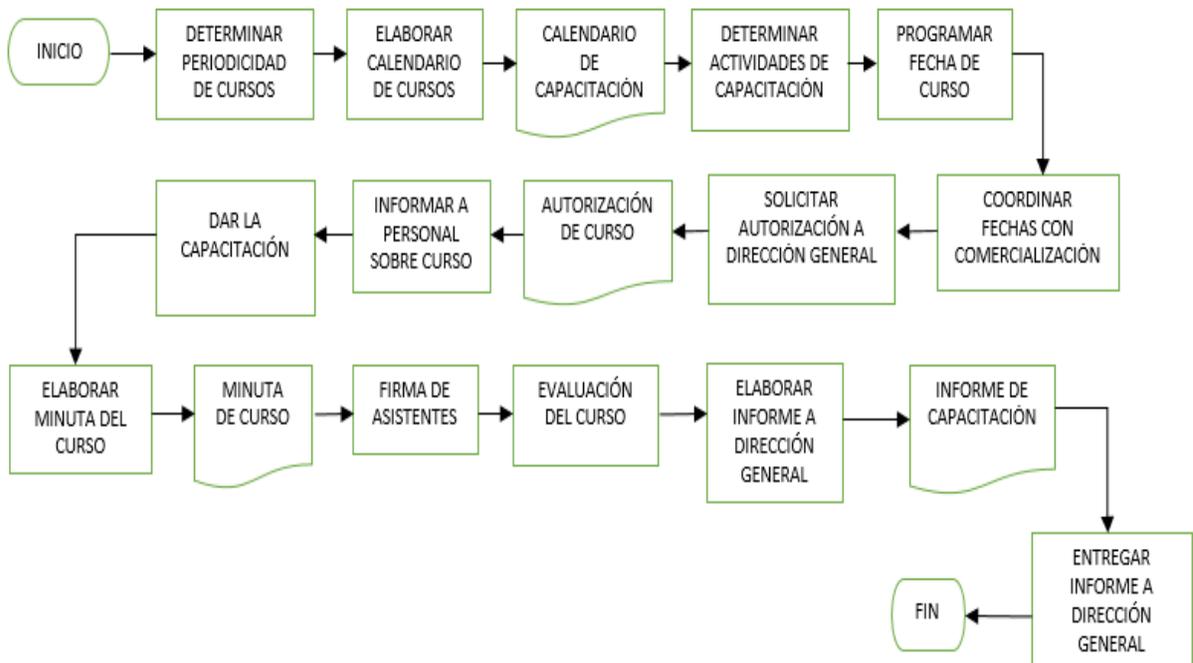
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 6. Plan de Capacitación del Área de Operaciones.

1. Inicio.
2. Establecer la periodicidad de las capacitaciones y actualizaciones en el área.
3. Elaborar un calendario de capacitación programando las actividades.
4. Revisar el calendario y determinar las actividades a desarrollar según el tema.
5. Programar fechas y horario de capacitación según las necesidades de trabajo.
6. Coordinar con Comercialización fechas para que no se programen servicios.
7. Solicitar a Dirección General autorización para cursos programados.
8. Informar al personal sobre cursos de capacitación.
9. Dar capacitación sobre el tema.
10. Elaborar minuta de curso.
11. Firma de asistentes.
12. Evaluación del curso.
13. Elaborar informe a Dirección General.
14. Entregar informe y evaluación del curso a Dirección General.
15. Fin.

**Responsable del procedimiento:** Director de Operaciones.

### DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 44 de 86

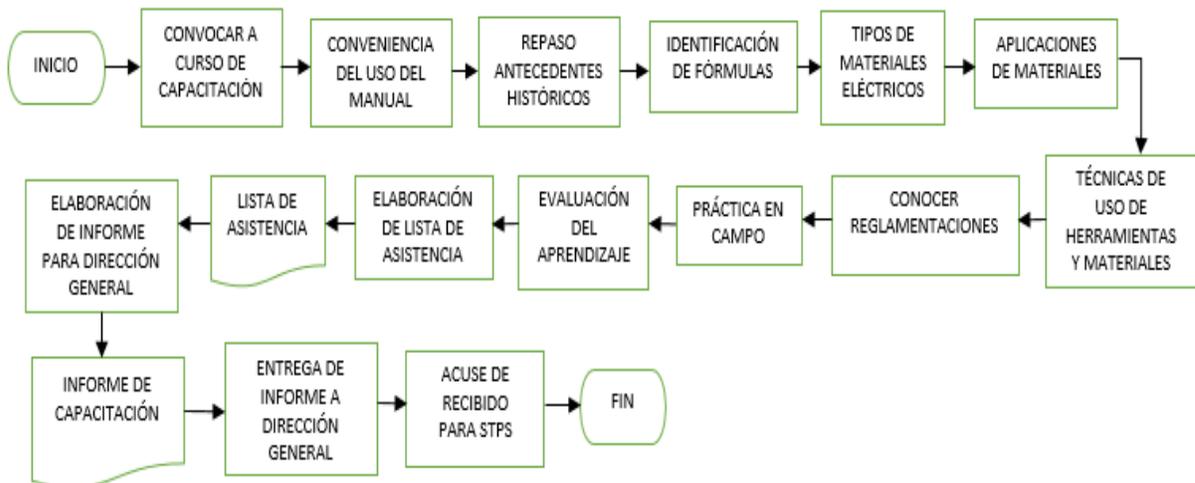
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 6.1 Capacitación para la utilización del manual de instalaciones eléctricas de Condumex

1. Inicio.
2. Convocar a curso de capacitación sobre el uso del Manual de instalaciones eléctricas Condumex.
3. Informar de la conveniencia del uso del Manual.
4. Repaso de los antecedentes históricos y conceptos básicos de la electricidad y sus usos.
5. Identificación de los fenómenos eléctricos y utilización de fórmulas para determinar los valores que se manejan en la terminología.
6. Conocer los diferentes tipos de materiales y sus características físicas y nombres específicos.
7. Conocer las diversas aplicaciones de los materiales eléctricos.
8. Aprender las técnicas de utilización de materiales y herramientas.
9. Conocer las reglamentaciones por las que se rige nuestra actividad laboral.
10. Práctica en campo y resolución de problemas prácticos.
11. Evaluación del aprendizaje.
12. Elaboración de lista de asistencia al curso.
13. Elaboración de informe de curso para la Dirección General.
14. Entrega de informe a Dirección General para las autoridades de la STPS con acuse de recibido.
15. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



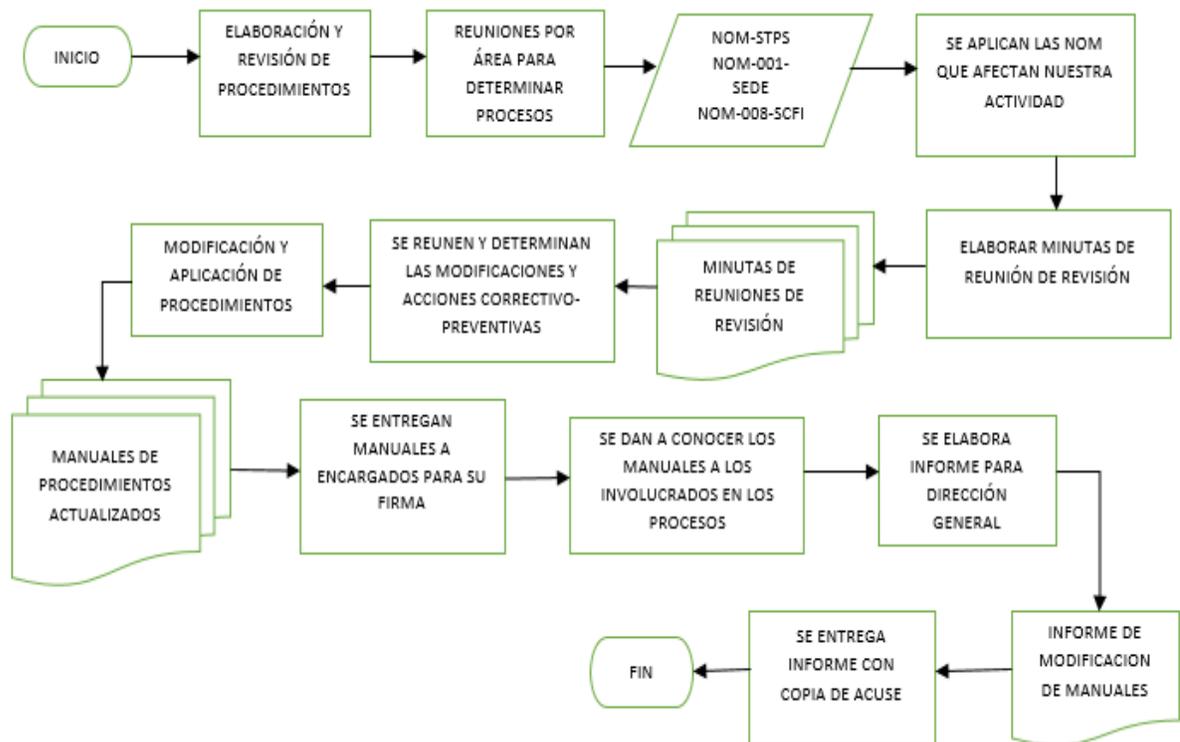
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 7. Diseñar, elaborar y actualizar los manuales de capacitación.

1. Inicio.
2. Se redactan los procesos de cada procedimiento con los encargados de cada uno de ellos.
3. Se reúne cada área para analizar y determinar los procedimientos.
4. Se aplica la legislación que normativiza nuestras actividades y procedimientos.
5. Se elaboran minutas de reuniones.
6. Se reúnen y determinan las posibles modificaciones y acciones para prevenir y corregir desviaciones en los procesos.
7. Se modifican procedimientos si procede.
8. Se elaboran los Manuales de Procedimientos.
9. Se entregan para firma de responsables.
10. Se dan a conocer al personal los Manuales.
11. Se elabora informe para la Dirección General.
12. Se entrega con acuse.
13. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



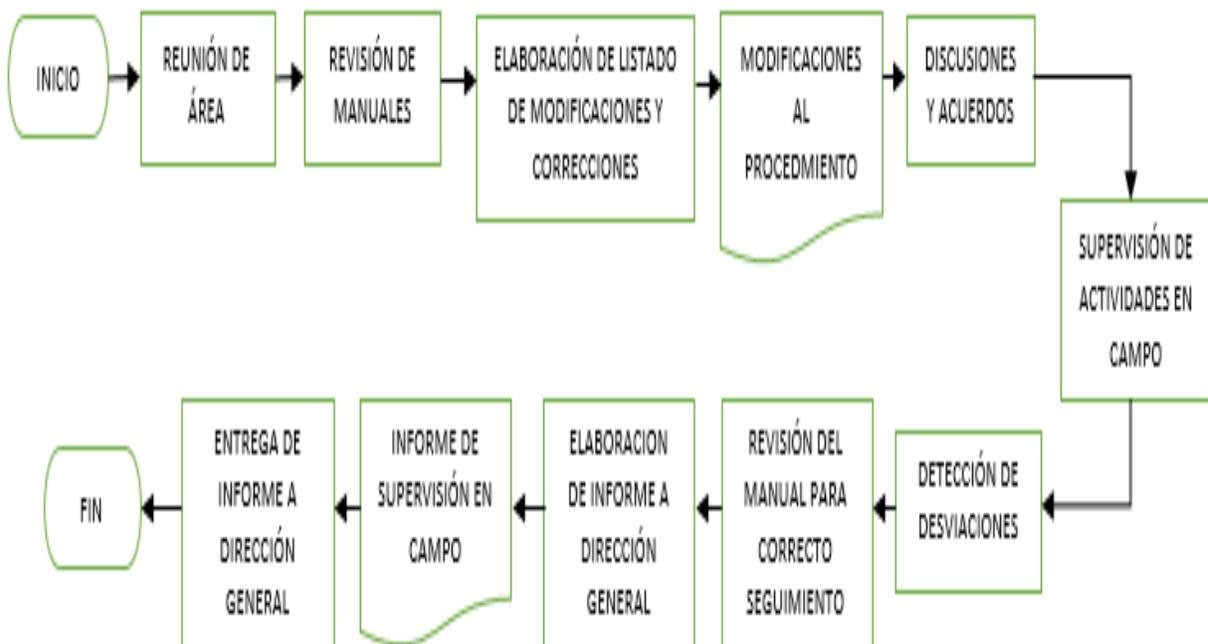
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

8. Aplicar los manuales de procedimientos en el trabajo diario.

1. Inicio.
2. Reunión del área.
3. Revisión de los manuales de procedimientos con los técnicos especialistas.
4. Elaboración de listado de modificaciones, innovaciones o correcciones a los procesos.
5. Discusión y acuerdos.
6. Supervisión en campo de las actividades realizadas por el personal.
7. Detección de desviaciones en los procedimientos.
8. Revisión del manual para su correcto seguimiento y posible modificación.
9. Elaboración de informe de supervisión de los procedimientos para Dirección General.
10. Entrega de informe a Dirección General.
11. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 47 de 86

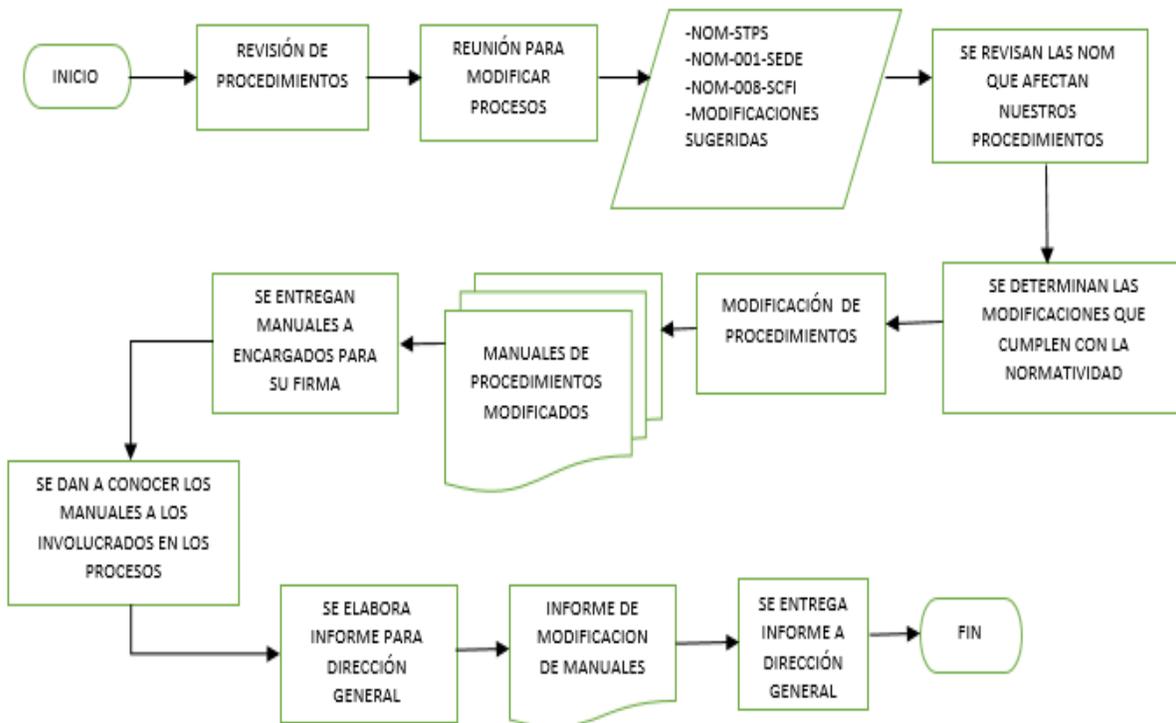
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 9. Elaborar modificaciones y mejoras en los sistemas de trabajo.

1. Inicio.
2. Revisión de procedimientos en cada área.
3. Se sugieren modificaciones a los procedimientos.
4. Se convoca a reunión de modificación de procedimientos.
5. Se recaba la normatividad relacionada a los procedimientos a modificar.
6. Se analizan las modificaciones sugeridas.
7. Se determina cuales modificaciones si cumplen con la normatividad.
8. Se modifica el procedimiento.
9. Se entrega el manual de procedimientos modificado para su firma por los responsables.
10. Se da a conocer el manual de procedimientos a los involucrados en dicho procedimiento.
11. Se elabora informe para Dirección General.
12. Se entrega informe a Dirección General.
13. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



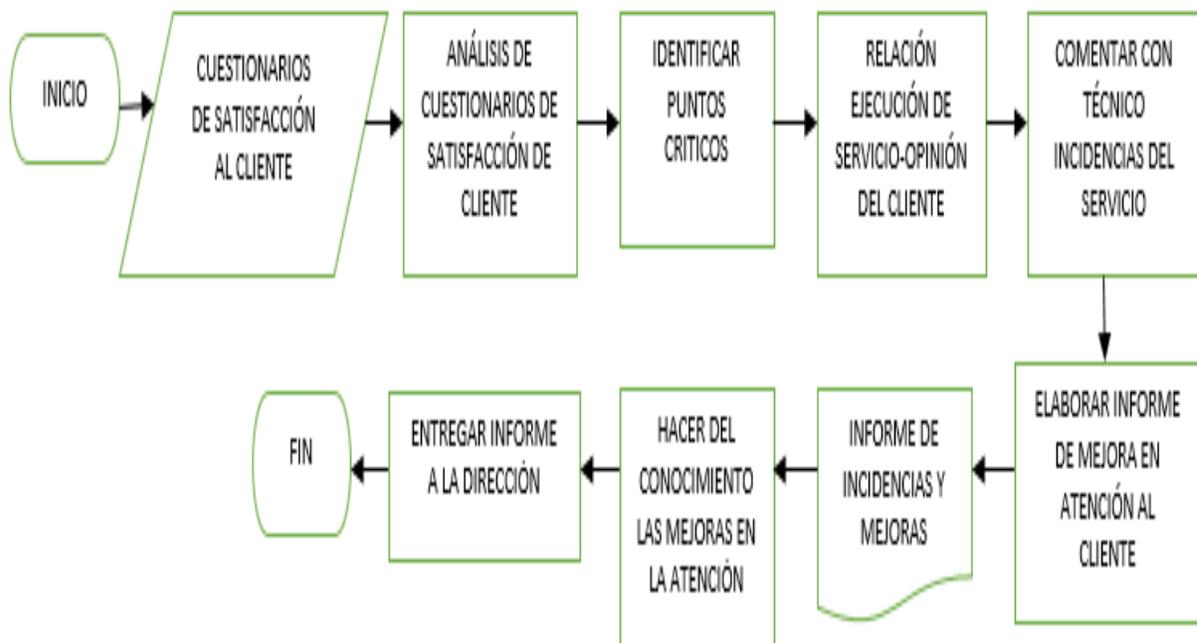
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

10. Apoyar a los clientes dando un enfoque de atención integral.

1. Inicio.
2. Analizar los cuestionarios de satisfacción del cliente.
3. Identificar los puntos críticos en la atención posterior al servicio ejecutado.
4. Revisar si el procedimiento llevado a cabo en la ejecución del servicio afectó en la opinión del cliente.
5. Comentar con el encargado del servicio ejecutado sobre las incidencias del trabajo.
6. Elaborar informe de incidencias y puntos de mejora en la atención al cliente.
7. Hacer del conocimiento del personal técnico de las mejoras en la atención al cliente.
8. Entregar informe a Dirección General.
9. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 49 de 86

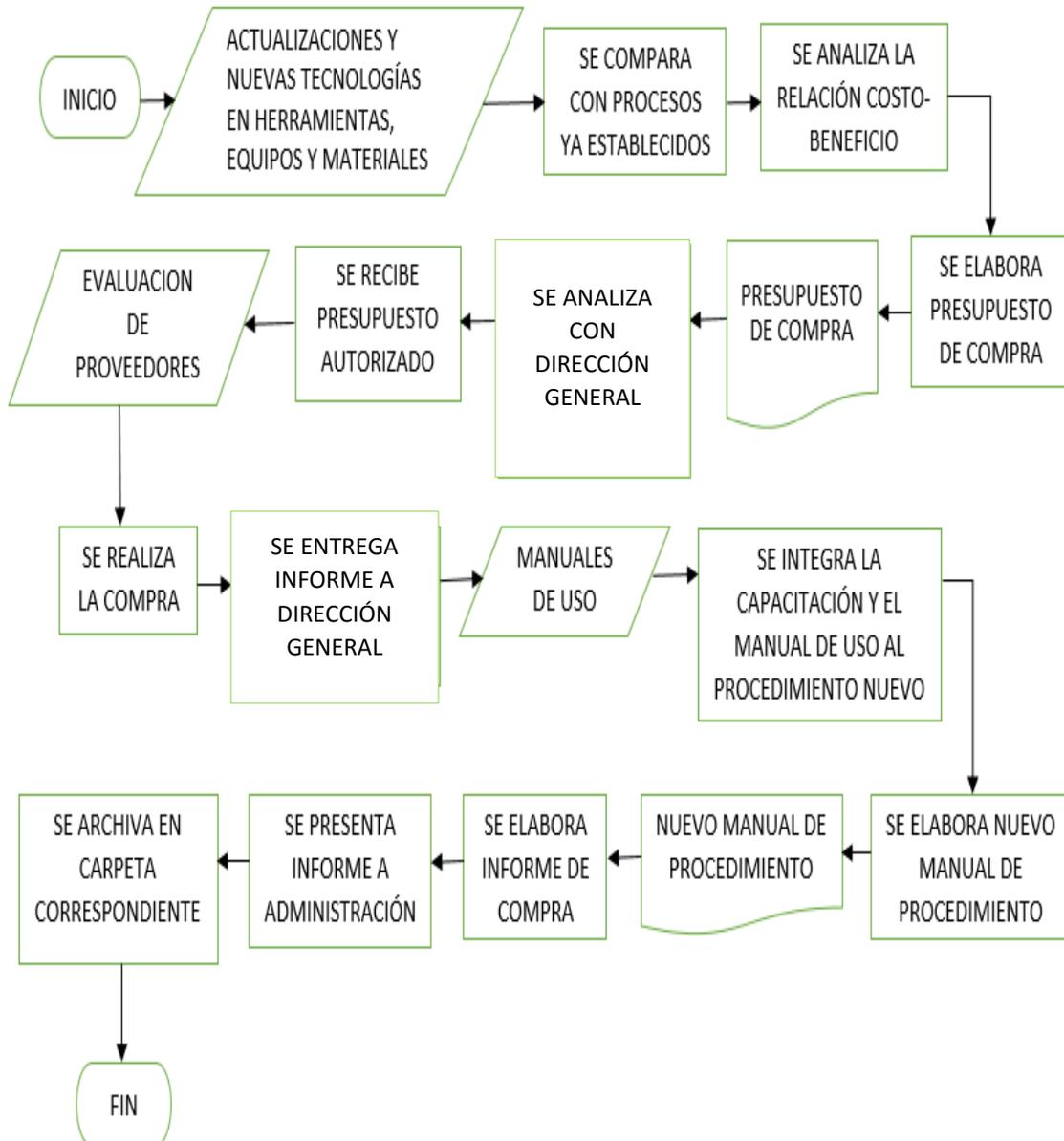
## **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

11. Ejecución de Programas Anuales de actualización y capacitación de nuevas herramientas y tecnologías.

1. Inicio.
2. Se reciben actualizaciones sobre nuevas herramientas, tecnologías y materiales.
3. Se compara con los procesos ya establecidos.
4. Se analiza su costo y su beneficio inmediato.
5. Se elabora presupuesto de compra de nueva tecnología.
6. Se analiza el presupuesto con Dirección General.
7. Se entrega presupuesto autorizado.
8. Se realiza la compra con el mejor proveedor utilizando el sistema de evaluación de proveedores.
9. Se solicita la capacitación al proveedor de la nueva herramienta y los manuales de uso por escrito.
10. El Director de Operaciones toma la capacitación para integrarla al manual de procedimientos y al programa de actualización y capacitación de nuevas herramientas.
11. Se elabora el nuevo manual de operación de la herramienta.
12. Se elabora informe a la Dirección General.
13. Se entrega informe de compra a Dirección General con copia de acuse.
14. Se archiva en carpeta correspondiente.
15. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



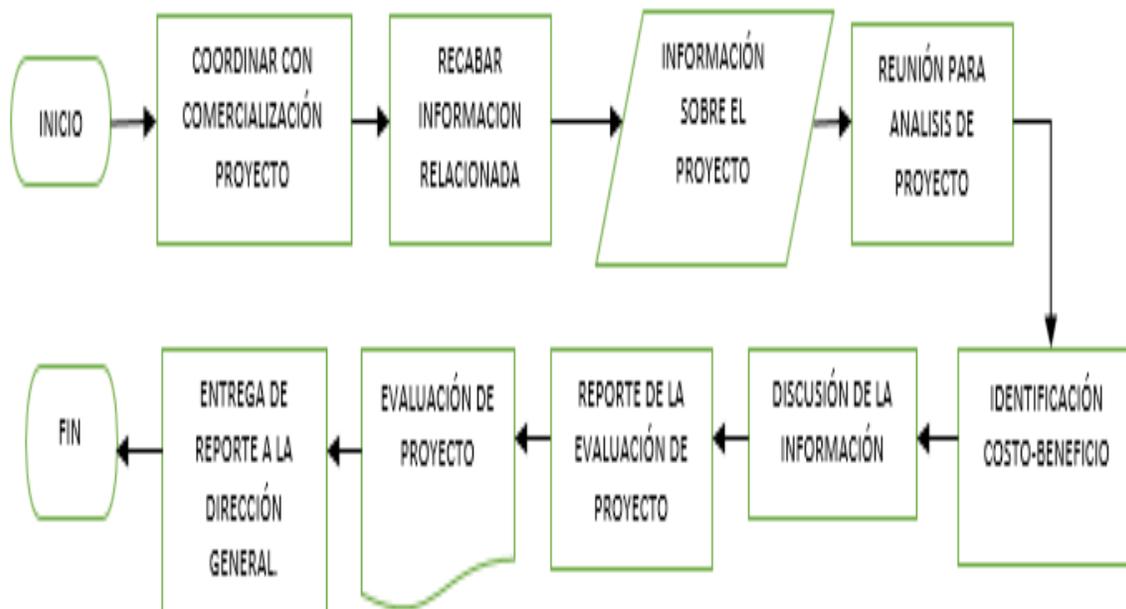
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 12. Planeación y apertura de proyectos.

1. Inicio.
2. Coordinación con el área de Comercialización para la identificación de oportunidades de proyectos.
3. Recabar información relacionada al proyecto.
4. Reunión para el análisis de proyectos.
5. Identificación de la relación costo-beneficio del proyecto.
6. Discusión y análisis de la información reunida.
7. Elaboración del reporte de evaluación de proyectos.
8. Entrega de reporte a la Dirección General.
9. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



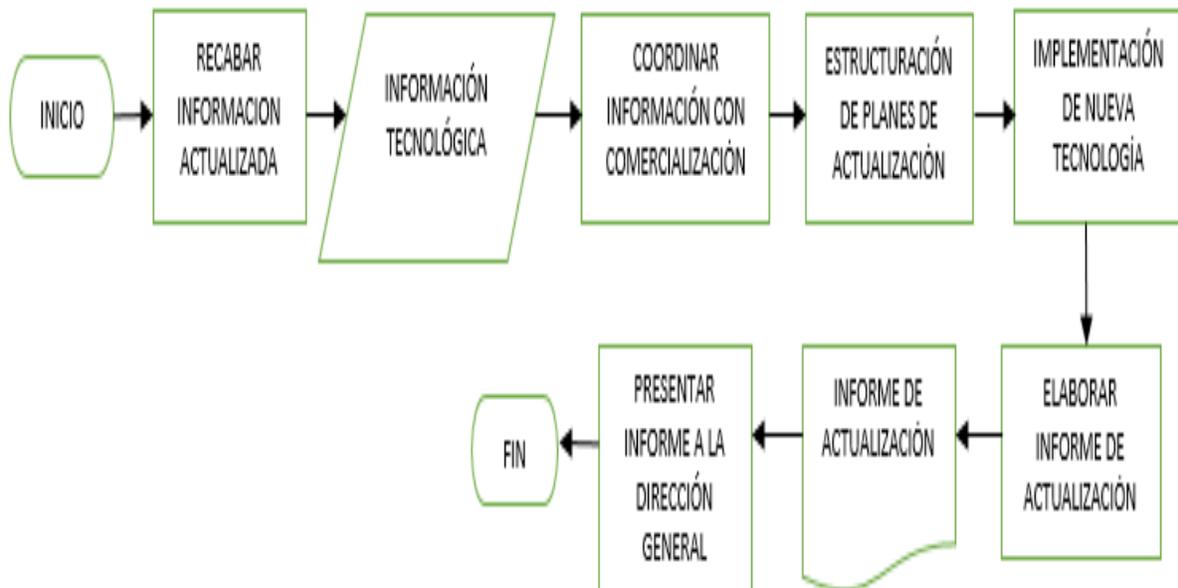
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

13. Actualizar la información relacionada a nuestro negocio.

1. Inicio.
2. Recabar información referente a las técnicas, productos, innovaciones y tecnologías que se presentan en el mercado.
3. Coordinar la información con el área de Comercialización.
4. Estructuración de planes de actualización de procesos, herramientas y tecnologías.
5. Analizar la posible implementación de una nueva tecnología.
6. Elaborar informe de actualización del negocio para Dirección General.
7. Presentar informe de actualización a la Dirección General.
8. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Operaciones.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 53 de 86

## **DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

### **OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Aportar la información necesaria para la toma de decisiones en cuanto a la comercialización de nuestros servicios en el área geográfica de Tlalnepantla de Baz, diagnosticando el posicionamiento y la imagen de la empresa en el mercado potencial. Crear los métodos más adecuados para el mercadeo y la comunicación idónea con nuestros clientes, desarrollando la fuerza de ventas para que se logren nuestros indicadores de área.

### **ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS**

1. Elaborar los estudios de mercado pertinentes para el logro de metas y objetivos de la empresa.
2. Controlar y aprobar las estrategias de marketing.
3. Desarrollar planes de venta mensuales.
4. Desarrollo de prospectos y elaboración de levantamientos para el área de Operaciones.
5. Compra de materiales calificados y evaluación de proveedores.
6. Actualizar continuamente la información relacionada a nuestro negocio, investigando sobre nuevas tecnologías, herramientas y procedimientos de trabajo, conjuntamente con el Área Operativa.
7. Participar activamente con las demás áreas en las reuniones periódicas para actualizar procedimientos, costos y precios.
8. Planificar los programas de capacitación de la fuerza de ventas, para mantener actualizados a los vendedores de las últimas tecnologías en el mercado.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 54 de 86

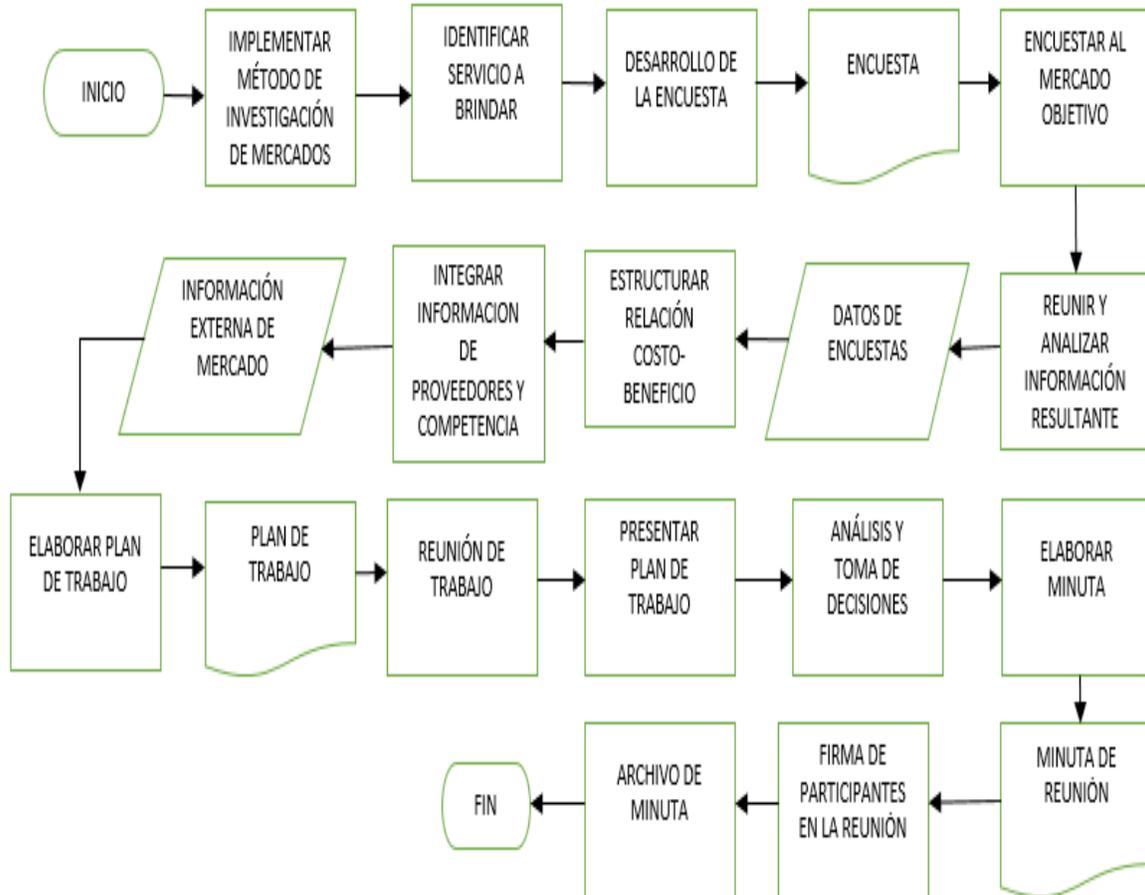
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

1. Elaborar los estudios de mercado pertinentes para el logro de metas y objetivos de la empresa.

1. Inicio.
2. Implementar la encuesta como método de investigación de mercados (ver ANEXO).
3. Identificar el servicio a brindar a nuestro mercado objetivo en base a las estrategias de marketing.
4. Desarrollar la encuesta para obtener la información necesaria para el estudio.
5. Encuestar a nuestro mercado objetivo.
6. Reunir y analizar la información obtenida de las encuestas.
7. Estructurar la relación costo-beneficio de la introducción del servicio al mercado.
8. Integrar la información de proveedores y competencia para la toma de decisiones.
9. Elaborar un plan de trabajo que nos acerque a los objetivos establecidos.
10. Reunión con las Direcciones de la empresa.
11. Presentar el plan de trabajo y los resultados de la investigación de mercado a la Dirección General y Dirección de Operaciones
12. Analizar, tomar decisiones y acuerdos.
13. Elaborar minuta de reunión.
14. Firma de todos los participantes.
15. Archivo de minuta.
16. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Comercialización.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



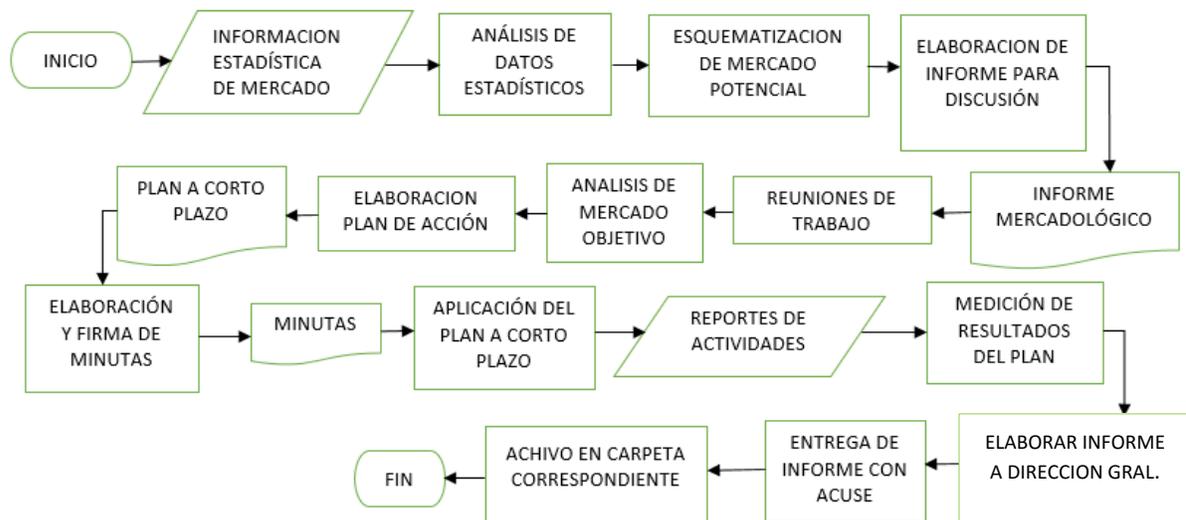
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 2. Controlar y aprobar las estrategias de marketing.

1. Inicio.
2. Recabar información estadística de los potenciales clientes del área de Tlalnepantla de Baz.
3. Análisis de datos estadísticos reunidos.
4. Esquematización de los datos para el mercado potencial.
5. Elaborar informe mercadológico para su discusión con las demás áreas.
6. Realización de reuniones de trabajo.
7. Análisis del mercado que se atacará al corto, mediano y largo plazo.
8. Elaboración del plan de acción.
9. Elaboración de minutas de reuniones.
10. Firma de asistentes.
11. Aplicación del plan de acción a corto plazo.
12. Recabado de reportes periódicos de actividades.
13. Medición del resultado del plan de acción.
14. Elaboración de informe periódico para Dirección General.
15. Entrega a Dirección General de informe periódico con copia de acuse.
16. Archivo en carpeta correspondiente.
17. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Comercialización.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



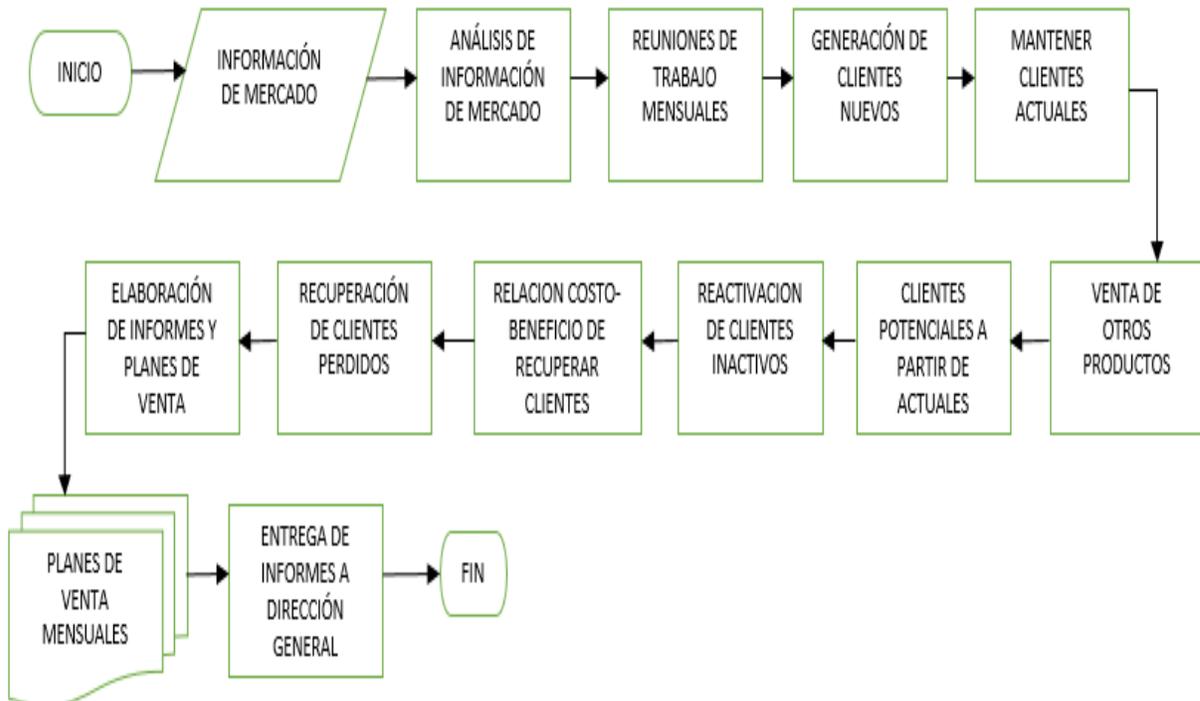
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 3. Desarrollar planes de venta mensuales.

1. Inicio.
2. Análisis de información de mercado.
3. Reuniones para establecimiento de metas mensuales.
4. Generación de clientes nuevos.
5. Mantenimiento y fidelización de clientes actuales.
6. Vender otros servicios a clientes actuales.
7. Generación de clientes potenciales a partir de clientes actuales.
8. Reactivación de clientes que se mantengan inactivos.
9. Identificación de la relación costo-beneficio de recuperar clientes perdidos.
10. Recuperación de clientes perdidos.
11. Elaboración de informes y planes de venta mensuales.
12. Entrega de informes a Dirección General.
13. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Comercialización.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



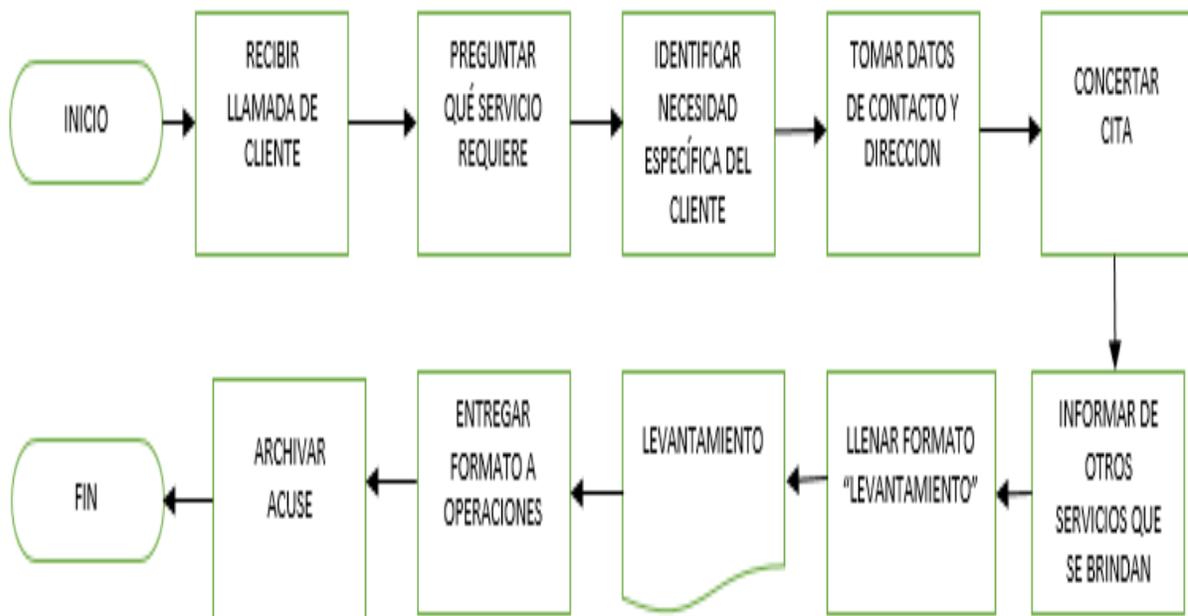
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 4. Desarrollo de prospectos y elaboración de levantamientos para el área de Operaciones.

1. Inicio.
2. Atención al cliente potencial que llama para solicitar una asesoría.
3. Solicitar información sobre el servicio que requiere.
4. Identificar la necesidad específica del cliente potencial.
5. Tomar datos de contacto y dirección donde requiere la asesoría.
6. Concertar cita con el cliente potencial.
7. Informar de los servicios que brindamos.
8. Llenar formato "Levantamiento".
9. Entregar al encargado del área de Operaciones con acuse de recibido.
10. Archivar acuse.
11. Fin.

**Responsable del procedimiento: Vendedor.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



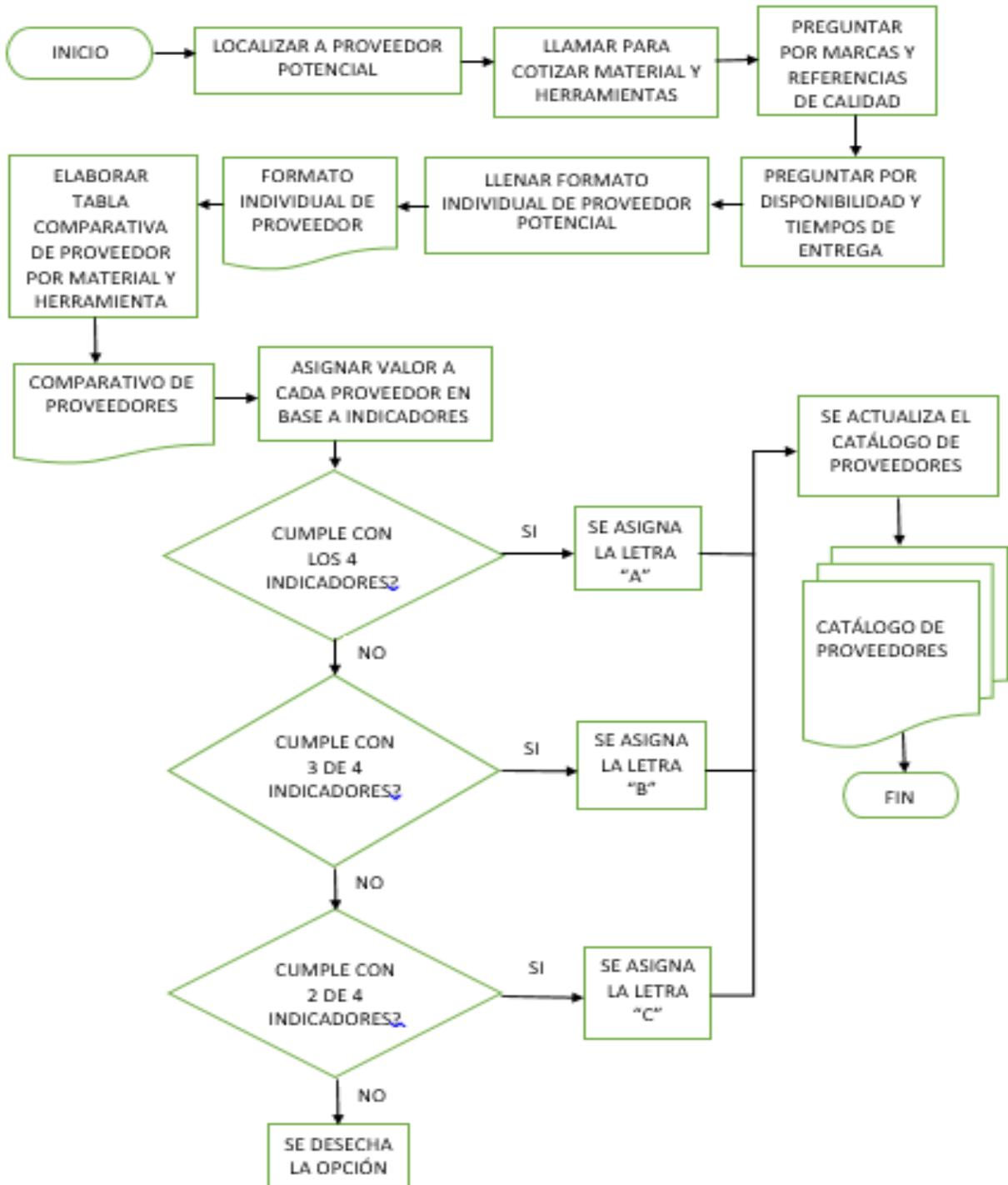
## **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

### **5. Compra de materiales calificados y evaluación de proveedores.**

1. Inicio
2. Localizar en Sección Amarilla y catálogos especializados de la industria eléctrica a proveedores potenciales.
3. Llamar para cotizar precios de material y herramienta.
4. Preguntar por marcas y referencias de calidad.
5. Preguntar por disponibilidad y tiempos de entrega.
6. Llenar formato individual de proveedor potencial.
7. Elaborar tabla comparativa de proveedor por cada material y herramienta.
8. Analizar tabla asignando un valor a cada proveedor en base indicadores de precio, calidad, disponibilidad y tiempo de entrega.
9. Si cumple con los cuatro indicadores asignar la letra A.
10. Si cumple con tres de cuatro indicadores asignar la letra B.
11. Si cumple con dos de cuatro indicadores asignar la letra C.
12. Si no cumple con el mínimo anterior desechar al potencial proveedor.
13. Actualizar el catálogo de proveedores con la información resultante.
14. Fin.

**Responsable del procedimiento: Vendedor.**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



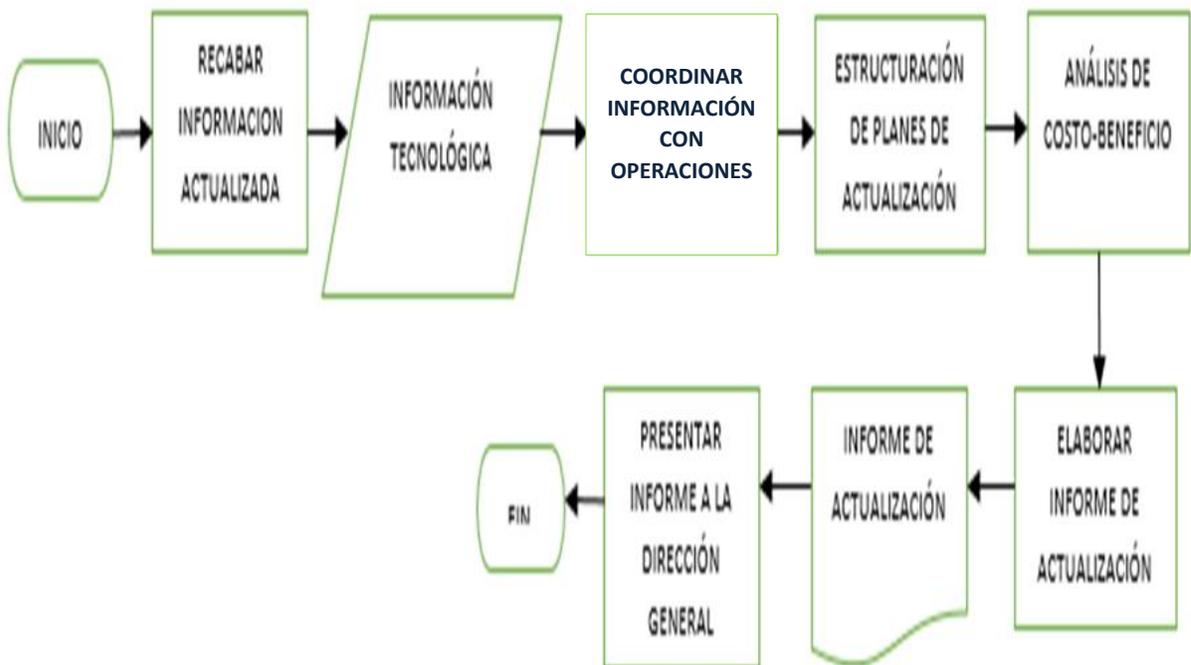
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

6. Actualizar la información relacionada a nuestro negocio.

1. Inicio.
2. Recabar información referente a las técnicas, productos, innovaciones y tecnologías que se presentan en el mercado.
3. Coordinar la información con el área de Operaciones.
4. Estructuración de planes de actualización de procesos, herramientas y tecnologías.
5. Análisis de la relación costo-beneficio de adoptar una nueva tecnología.
6. Elaborar informe de actualización del negocio para Dirección General.
7. Presentar informe de actualización a la Dirección General.
8. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Comercialización.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



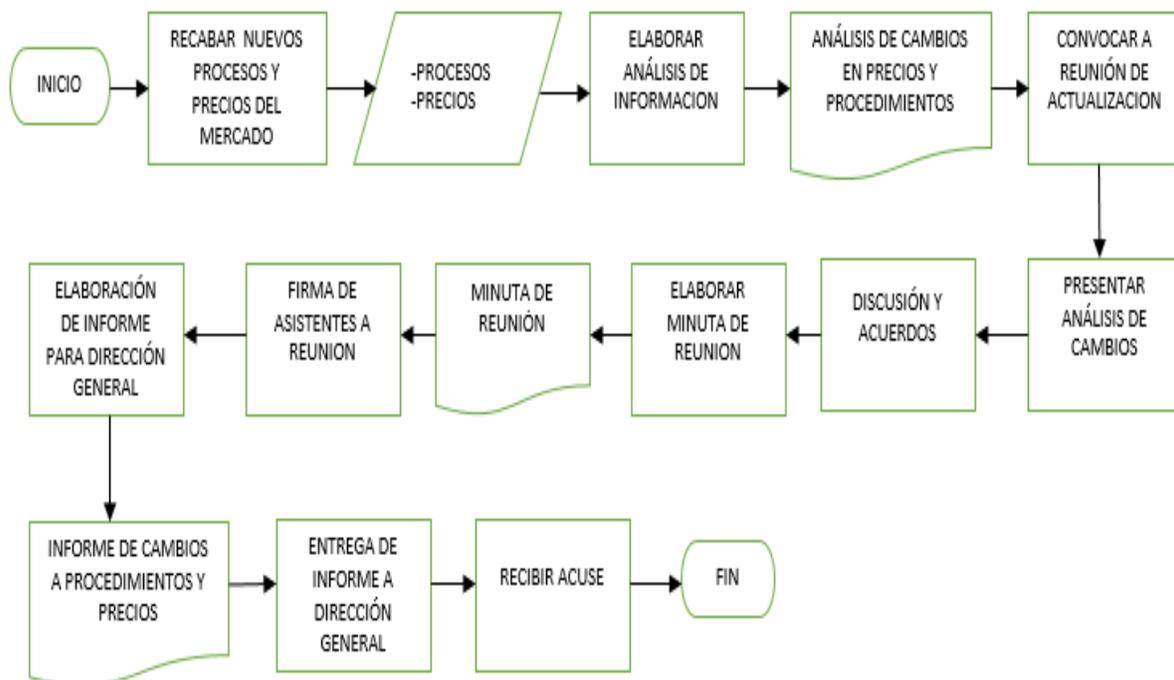
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

7. Participar activamente con las demás áreas en las reuniones periódicas para actualizar procedimientos, costos y precios.

1. Inicio.
2. Recabar información del mercado sobre precios y procedimientos nuevos.
3. Elaborar análisis de cambios en precios de mercado.
4. Convocar a reunión de actualización a procedimientos, costos y precios en el mercado de nuestros servicios.
5. Presentar análisis de cambios en precios de productos y servicios en el mercado.
6. Discusión y acuerdos.
7. Elaborar minuta de reunión.
8. Firma de todos los asistentes.
9. Elaboración de informe de reunión para Dirección General.
10. Entregar informe a Dirección General.
11. Recibir acuse de recibido.
12. Fin.

**Responsable del procedimiento: Vendedor.**

## DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 63 de 86

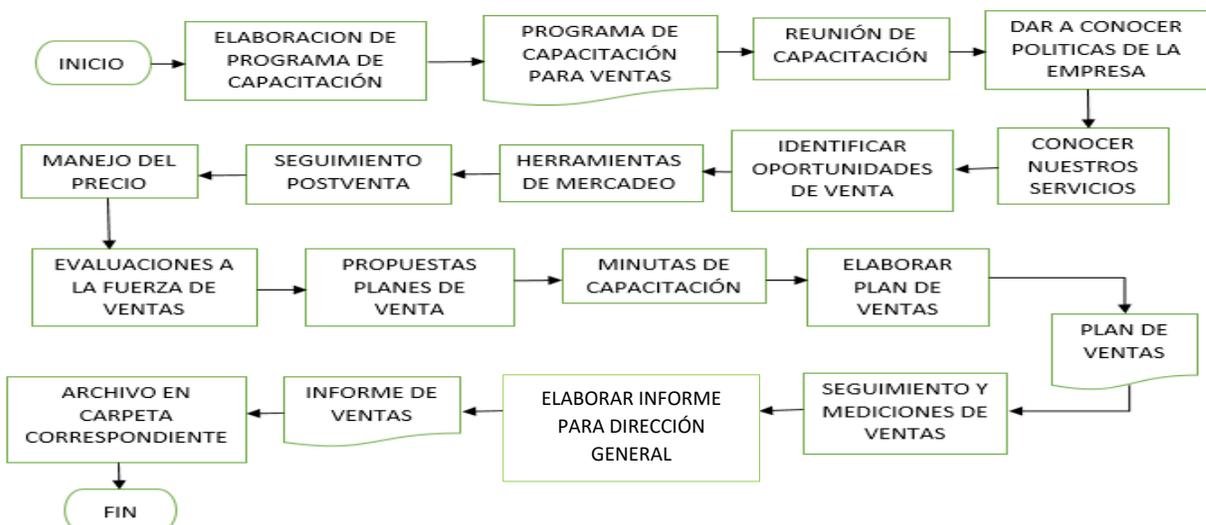
## DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

### 8. Capacitación de fuerza de ventas

1. Inicio.
2. Elaboración del programa de capacitación a vendedores.
3. Programación de reuniones para capacitación.
4. Dar a conocer a los vendedores los objetivos generales y políticas de la empresa.
5. Dar a conocer las características de nuestros servicios y sus ventajas ante la competencia.
6. Preparar a los vendedores para identificar oportunidades de venta.
7. Enseñar a utilizar las diferentes herramientas de mercadeo utilizadas para nuestro mercado potencial.
8. Dar seguimiento con calidad al cliente incluyendo la postventa.
9. Enseñar el manejo del precio hacia nuestro mercado.
10. Evaluar lo aprendido durante cada sesión por los participantes a la capacitación.
11. Realizar discusiones sobre las oportunidades de venta y elaborar metas.
12. Elaborar minutas de las reuniones para firma de asistentes.
13. Estructurar un plan de ventas.
14. Dar seguimiento al plan con mediciones de resultados.
15. Elaborar informe de ventas para Dirección General y para ser utilizado en posteriores juntas de capacitación
16. Archivo en carpetas correspondientes.
17. Fin.

**Responsable del procedimiento: Director de Comercialización.**

### DIAGRAMA DE FLUJO



**VII. ANEXOS****ENCUESTA**

## Encuesta tipo

Buen día.

Somos una empresa de mantenimientos a instalaciones eléctricas y queremos que nos haga el favor de contestar esta encuesta.

1. ¿Utiliza aparatos eléctricos en su vida diaria?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Cree que paga mucho en su recibo de energía eléctrica al bimestre?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_

3. ¿Conoce las normas que debe cubrir una instalación eléctrica para que sea segura y no desperdicie energía?

\_\_\_\_\_

4. ¿Le gustaría conocer las nuevas tecnologías para ahorrar energía eléctrica?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

5. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una asesoría para ahorro de energía?

\$500.00 \_\_\_\_\_

\$800.00 \_\_\_\_\_

\$1,000.00 \_\_\_\_\_

6. ¿Conoce empresas que den este tipo de servicios?

\_\_\_\_\_

7. ¿Cree que sea importante dar mantenimiento a su instalación eléctrica?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_

Porqué \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COOPERACIÓN

## FORMATO LEVANTAMIENTO

LOGO EMPRESA S.A.

LEVANTAMIENTO ELÉCTRICO PARA OBRA CIVIL

No. DE CONTROL

ALCANCE DEL PRESENTE DIAGNÓSTICO:

SE CUENTA CON PROYECTO O PLANOS ELÉCTRICOS:

SI

NO

DETALLES DE LA INSTALACIÓN

RAZON SOCIAL O NOMBRE DE CLIENTE:

DOMICILIO:

TELEFONO:

CORREO ELECTRÓNICO:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

TENSIÓN (VOLTS):

CARGA INSTALADA (Kw):

CARGA CONTRATADA (Kw):

CARGA MÁXIMA ADMISIBLE (KW):

AREA TOTAL (m2):

AREA COMUN (m2):

CAPACIDAD MÁXIMA (PERSONAS):


### REGISTRO DEL DIAGNOSTICO

1	Los conductores de la acometida son de un tamaño y capacidad nominal adecuados
2	Los medios de soporte de la acometida (mufas) están sujetos firmemente en la instalación
3	Los conductores de entrada de la acometida muestran daño físico evidente
4	Los conductores de acometida, alimentadores en exteriores y los circuitos derivados en exteriores están separados de entrepuertas ventanas y sobre los techos, piso y albercas
5	Los conductores y canalizaciones de entrada de la acometida están sujetos firmemente a techos y muros
6	Los conductores y canalizaciones de entrada de la acometida terminan en accesorios o conectores aprobados para el tipo de canalización
7	El equipo de entrada de la acometida es de fácil acceso
8	El equipo de entrada de la acometida, conductores o canalizaciones muestra daño físico
9	El conductor de puesta a tierra que conecta al electrodo de puesta a tierra es del tamaño adecuado
10	Los medios de desconexión están marcados de manera legible, en el punto en donde comienza, para indicar su propósito
11	Los medios de desconexión son capaces de soportar el medio ambiente que les rodea
12	Los dispositivos de protección contra sobrecorriente son de una capacidad asignada adecuada para las condiciones de utilización del conductor que se conecta
13	Los dispositivos de protección contra sobrecorriente no muestran evidencia de daño físico o sobrecalentamiento
14	Las conexiones o terminaciones están desconectadas y/o muestran evidencia de corrosión
15	Los cortacorriente están aprobados e instalados de acuerdo con el instructivo que el fabricante anexa en los productos

SI CUMPLE

NO CUMPLE







## FORMATO MINUTA DE REUNIÓN

LOGO EMPRESA

### MINUTA DE REUNIÓN

LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_ HORA INICIO: \_\_\_\_\_

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: \_\_\_\_\_

Asuntos a tratar:

Orden del día

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

PARTICIPANTES:	CARGO	FIRMA:
_____		
_____		
_____		
_____		

ACUERDOS: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE:	ACTIVIDAD:	FECHA COMPROMISO:
_____		

Otros asuntos: \_\_\_\_\_

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: \_\_\_\_\_

Puntos a tratar en la próxima reunión:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_



**FORMATO CHECKLIST**



**CHECKLIST DE EQUIPO ELECTRICO**

FECHA:

**RESPONSABLE**

APRUEBA

RECHAZA

**CUMPLE**

HERRAMIENTA	CUMPLE			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
CABLES DE EXTENSION CON CONDUCTOR A TIERRA				
SE REPARA O REEMPLAZA CABLE DETERIORADO				
ABRAZADERAS DE SEGURIDAD				
INTERRUPTORES DE CIRCUITO PORTÁTILES				
PINZA DE PUNTA				
PINZA DE BOCA REDONDA				
PINZA CORTACABLE				
ALICATE DIAGONAL				
PINZA CORTE FRONTAL				
PINZA PELACABLES				
PINZA UNIVERSAL				
CHARRASCA O NAVAJA				
DESARMADOR PLANO				
DESARMADOR CRUZ				
DESARMADOR ALEN				
DESARMADOR PLANO CORTO				
DESARMADOR CRUZ CORTO				
BUSCA POLOS				
COMPROBADOR DE TENSIÓN				
FLEXOMETRO				
NIVEL				
MARTILLO				
CAUTÍN				
PUNTA TRAZADORA				
CINTA DE AISLAR				
LINTERNA PORTÁTIL				
TALADRO INALÁMBRICO				

**REVISO**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_

**REALIZÓ**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL

Edición Primera

Código de manual: MPG

Fecha junio de 2016

Página 71 de 86

## FORMATO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

LOGO EMPRESA

No. CONTROL: \_\_\_\_\_

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

MARCAR CON UNA X EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SATISFECHO MAS O MENOS INSATISFECHO

		SATISFECHO	MAS O MENOS	INSATISFECHO
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1 Los equipos y la tecnología son de apariencia moderna			
	2 Los empleados tiene apariencia pulcra			
	3 Los materiales son de la calidad adecuada			
	4 Los vehiculos de la empresa presentan buena apariencia			
<b>FIABILIDAD</b>	5 La empresa realiza los procesos en el tiempo prometido			
	6 Al encontrar un problema se busca de inmediato una solución			
	7 Nuestros empleados realizan bien el servicio a la primera			
	8 Se atienden las quejas y reclamos de inmediato			
	9 Se registran y reportan los errores cometidos			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	10 Nuestros empleados comunican los horarios exactos del servicio			
	11 Nuestros empleados ofrecen una atención inmediata			
	12 Nuestros empleados estan dispuestos a ayudar al cliente			
	13 Respondemos oportunamente las preguntas del cliente			
<b>SEGURIDAD</b>	14 Nuestro comportamiento trasmite confianza al cliente			
	15 Como cliente se siente seguro de las transacciones que hace con nosotros			
	16 Nuestros empleados son siempre amables con el cliente			
	17 Nuestros empleados tienen conocimiento y responden todas las preguntas			
<b>EMPATÍA</b>	18 La empresa ofrece servicios adicionales al cliente			
	19 Nuestros horarios de trabajo son accesibles			
	20 Se ofrece una atención personalizada al cliente			
	21 La empresa se preocupa por los intereses del cliente			
	22 Los empleados comprenden las necesidades especificas del cliente			

TOTALES: 

--	--	--

OBSERVACIONES ADICIONALES:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ENCUESTADOR: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 72 de 86

## FORMATO DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES

<b>LOGO EMPRESA</b>		<b>Mercadotecnia EVALUACION INDIVIDUAL DE PROVEEDOR</b>		
MATERIAL/EQUIPO:		REV. No.: 0	FECHA REV. : JUNIO 2015	
FECHA EVALUACIÓN:				
NOMBRE DEL PROVEEDOR:			RFC:	
DIRECCIÓN:				
TELEFONO:				
NOMBRE DE CONTACTO:				
FECHA COMPRA:	TIEMPO ENTREGA:	CALIDAD:	DISPONIBILIDAD:	PRECIO:
PONDERACION:				
	DÍAS	DESGASTE	INMEDIATA	DIF.PROM.
REVISÓ: _____				
SE ASIGNA CODIGO?	NO	SI	CÓDIGO No.:	

## FORMATO NÓMINA

<b>LOGO EMPRESA</b>		<b>NOMINA QUINCENAL</b>				PERÍODO: DEL 1 AL 15 DE ENERO 20XX						
												TASA IMPTO: 0.1088
ID.	EMPLEADOS	DÍAS TRABAJADOS	DÍAS VACACIONES	DÍAS INCAPACIDAD	HORAS EXTRAS	PAGO/HORA EXTRA	SALARIO DIARIO	SALARIO BRUTO	IMPUESTOS	DEDUCCIONES	SALARIO NETO	
1001	Andres	15		1			\$ 70.10	\$ 1,051.50	\$ 114.40	\$ 20.00	\$ 917.10	
1002	Miguel	14		1			\$ 70.10	\$ 911.30	\$ 99.15		\$ 812.15	
1003	Margarita	12	3		3	\$ 15.00	\$ 70.10	\$ 1,096.50	\$ 119.30		\$ 977.20	
1004	Sergio	15					\$ 70.10	\$ 1,051.50	\$ 114.40		\$ 937.10	
1005	Karla	14		1	2	\$ 30.00	\$ 70.10	\$ 971.30	\$ 105.68		\$ 865.62	
1006	Juan	14		1			\$ 70.10	\$ 911.30	\$ 99.15		\$ 812.15	
1007	Ana	12	3		3	\$ 18.00	\$ 70.10	\$ 1,105.50	\$ 120.28	\$ 25.00	\$ 960.22	
1008	Lucia	14		1			\$ 70.10	\$ 911.30	\$ 99.15	\$ 50.00	\$ 762.15	
1009	Carlos	14	1				\$ 70.10	\$ 1,051.50	\$ 114.40	\$ 23.00	\$ 914.10	
Totales		9	124	7	4	8		\$ 9,061.70	\$ 985.91	\$ 118.00	\$ 7,957.79	
TOTAL A PAGAR:											\$ 7,957.79	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
GENERAL**

Edición Primera

Código de manual: MPG

Fecha junio de 2016

Página 73 de 86

**REPORTE MENSUAL DE PRESUPUESTOS**

<b>LOGO EMPRESA</b>		<b>PRESUPUESTO DE OPERACIÓN (MILES)</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>RESULTADOS DE ENERO</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS EN FEBRERO</b>	
VENTAS NETAS	\$850	\$1,200	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$180	\$200	
OTROS GASTOS	\$60	\$160	
COSTO DE VENTAS	\$385	\$650	
OTROS INGRESOS	\$115	\$120	
GASTOS DE VENTA	\$120	\$170	
IMP. S/RENTA	\$74	\$47	
RESULTADO DEL MES	\$145	\$92	
<b>COMENTARIOS ESPECIALES</b>			
		AUTORIZÓ	ELABORÓ

**FORMATO ALTA EN IMSS**

PATRÓN B161243123  
LOGO EMPRESA SA DE CV

Número de lote: 8000002  
Fecha de transmisión: 02/Ago/201 11:35

Movimientos recibidos por el IMSS				OPERADOS				ERRONEOS			
Bajas	Modif.	Reing.	Total	Bajas	Modif.	Reing.	Total	Bajas	Modif.	Reing.	Total
0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0

**AFIL06: RELACIÓN DE MOVIMIENTOS OPERADOS**

Tipo Mov.	NSS	Nombre Asegurado	Sal. Base	Ext.	UMF	Tipo Sal.	Fec-Mov	Tipo Trab.	C. Baja
7	0169507220	SANCHEZ GIL SOL	\$ 168.32	0	000	0	02/08/2012	0	0

**CAUSAS DE BAJA**

- |                            |                 |                            |
|----------------------------|-----------------|----------------------------|
| 0 - No aplica.             | 4 - Defunción.  | 8 - Rescisión de contrato. |
| 1 - Término del contrato.  | 5 - Clausura.   | 9 - Jubilación.            |
| 2 - Separación voluntaria. | 6 - Otra.       | A - Pensión.               |
| 3 - Abandono de empleo.    | 7 - Ausentismo. |                            |

## REPORTE PAGO DE IMPUESTOS

CERTIFICACIÓN O SELLO DEL BANDO

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria

**DECLARACIÓN DEL EJERCICIO.  
PERSONAS MORALES,  
RÉGIMEN SIMPLIFICADO**

ANTES DE INICIAR EL LLENADO, LEA LAS INSTRUCCIONES (CONTENIDAS EN EL ANEXO) ADJUNTO A LA DECLARACIÓN O EN LOS CASOS DE ESTE O EN NÚMERO 3.

**3**

3P1A005 | 543

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES | ALR\*

PERIODO: MES AÑO MES AÑO

□ □ □ □ □ □ □ □

DOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

MODIFICA LA LINEA CORRESPONDIENTE:		DECLARACIÓN	COMPLEMENTARIA	SEÑALE EL NÚMERO DE PAGOS QUE PRESENTA DEL AÑO (1)
1 = SUJETA	2 = CORR. PARCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 = CORR. PARCIAL	4 = CORR. PARCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 = CORR. PARCIAL	6 = CORR. PARCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 = CORR. PARCIAL	8 = CORR. PARCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 = CORR. PARCIAL	10 = CORR. PARCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A. ISR</b>	11004	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>B. IA</b>	12001	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>C. IVA</b>	13000	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>D. SUMA DE IMPUESTOS A PAGAR (A + B + C)</b>	20110	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>E. MONTE ACTUALIZADA DEL MONTE A PAGAR (MONTE ACTUALIZADO A 31 DE DICIEMBRE DEL EJERCICIO PRECEDENTE + MONTE ACTUALIZADO DEL EJERCICIO PRECEDENTE)</b>	100020	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>F. RECAUDOS</b>	100004	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>G. MULTA O CORRECCIÓN</b>	100013	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>H. TOTAL DE CONTRIBUCIONES A PAGAR (D + E + F + G)</b>	20101	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>I. DEPÓSITO AL SALARIO PAGADO EN EFECTIVO</b>	30005	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>J. A CARGO</b>	30100	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>K. A FAVOR</b>	30101	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>L. CANTIDAD A COMPENSAR</b>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ISR	30007	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
IVA	30008	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
IA	30009	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
IBS	30010	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>M. CRÉDITO AL SALARIO ENTRENTE DE APLICAR</b>	30000	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>N. OTROS ESTÍMULOS</b>	30001	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>O. SUJETO AL CARGO (J + L + M + N)</b>	30104	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>P. MONTE PAGO EN LA DECLARACIÓN QUE RESULTA</b>	30105	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
IVA	30002	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ISR	30003	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
IA	30004	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Q. A CARGO</b>	30106	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>R. A FAVOR</b>	30107	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>S. MONTE DE LA PRIMERA PARCIALIDAD</b>	30108	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>T. MONTO A PAGAR EN PARCIALIDADES, DESCONTADA LA PRIMERA PARCIALIDAD</b>	30109	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>U. CANTIDAD A PAGAR (Q + U)</b>	30000	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>V. MONTE DE LA PRIMERA PARCIALIDAD</b>	30110	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>W. MONTO A PAGAR EN PARCIALIDADES, DESCONTADA LA PRIMERA PARCIALIDAD</b>	30111	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>X. CANTIDAD A PAGAR (Q + U)</b>	30000	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA DECLARACIÓN SON CIERTOS

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

NÚMERO DE LA TRANSFERENCIA FISCAL DE LOS PAGOS: 20001

\* Ver lista de ALR en el Anexo 3. **SE PRESENTA POR DUPLICADO**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 75 de 86

## FORMATO CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO INDETERMINADO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA EMPRESA \_\_\_\_\_, REPRESENTADA POR EL SR. \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “EL PATRÓN”, Y POR OTRA EL/LA SR. /SRITA. \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “EL TRABAJADOR”, CONTRATO QUE CELEBRAN LAS PARTES POR SU PROPIA VOLUNTAD, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

### DECLARACIONES

PRIMERA: Ambas partes se reconocen la personalidad Jurídica con que comparecen, y manifiestan tener capacidad jurídica para contratar.

SEGUNDA: Declara “EL TRABAJADOR”, llamarse como quedo escrito, de sexo \_\_\_\_\_, de Nacionalidad Mexicana, de estado civil \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad y con domicilio particular en \_\_\_\_\_, México.

TERCERA: Declara “EL PATRÓN” que:

A). - Es una Sociedad Mercantil de Nacionalidad Mexicana, constituida de acuerdo con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

B). -Que tiene su domicilio en \_\_\_\_\_ de la ciudad de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, México.

Dejadas por anotadas las anteriores declaraciones, los contratantes convienen en otorgar las siguientes

### CLAUSULAS

PRIMERA: Convienen las partes que el trabajo específico que prestara “EL TRABAJADOR” a “EL PATRÓN”, lo desarrollará en el puesto de \_\_\_\_\_, comprometiéndose el trabajador a desempeñar las actividades inherentes al mismo, incluyendo pero no limitadas a las siguientes actividades: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Dichas actividades deberán ser desarrolladas por “EL TRABAJADOR” en el domicilio de “EL PATRÓN” y en los lugares que este último le indique.

SEGUNDA: No obstante, el hecho de que este Contrato es por tiempo indeterminado, las partes convienen que, durante los primeros treinta días de empleo, el TRABAJADOR estará bajo un periodo de prueba y durante dicho periodo el PATRÓN podrá comprobar que el TRABAJADOR tiene las capacidades necesarias para desarrollar el trabajo para el cual él/ella fue contratado. En caso de que su ejecución no sea satisfactoria, la relación laboral podrá considerarse terminada en cualquier momento durante este periodo, sin responsabilidad alguna para la otra parte. Las partes contratantes celebran el presente Contrato Individual de trabajo por tiempo Indefinido, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo. La fecha de inicio de la relación laboral será el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_.

TERCERA: - Manifiesta el TRABAJADOR contar con los conocimientos y estar capacitado para desarrollar las actividades inherentes al puesto para el que se le contrata.

CUARTA: Convienen las partes en dividir la jornada semanal, incrementando la jornada diaria para efecto de poder descansar los sábados de conformidad con el artículo 59 de la Ley Federal del Trabajo. Por esta misma razón la jornada será de las \_\_\_\_ A.M. a las \_\_\_\_ P.M. de lunes a viernes de cada

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 76 de 86

semana, otorgándose a "EL TRABAJADOR" \_\_\_ minutos para que pueda consumir sus alimentos, lo cual podrá hacer dentro o fuera del lugar de trabajo sin estar a disposición de EL PATRÓN. Dicho período de descanso no será computado como tiempo trabajado, y será de las \_\_\_\_ horas a las \_\_\_\_ horas de cada día de trabajo, pudiendo el TRABAJADOR descansar los sábados y domingos de cada semana, recibiendo pago completo por dichos días, el cual está incluido en el salario señalado en el presente Contrato.

QUINTA: Queda prohibido a "EL TRABAJADOR" laborar horas extraordinarias, salvo que se le entregue orden por escrito para ello, por persona autorizada, en el entendido de que horas extras lo serán las que pudiesen exceder de las horas diarias precisadas en el presente Contrato.

SEXTA: Convienen las partes en que las cuotas relativas a seguridad social, serán cubiertas por "EL TRABAJADOR" quedando obligado "EL PATRÓN" a realizar la retención y entero correspondiente a las dependencias de gobierno que correspondan. De igual forma y en los mismos términos se conviene en lo relativo al Impuesto sobre el Producto del Trabajo.

SÉPTIMA: Las partes convienen y a fin de que la prestación de los servicios requeridos se lleve a cabo con la mayor eficacia, "EL TRABAJADOR" será capacitado y adiestrado conforme a los planes que "EL PATRÓN" cuenta establecidos actualmente, y conforme lo establece la Ley Federal del Trabajo.

OCTAVA: Manifiestan las partes que en el presente Contrato Individual de Trabajo no existe vicio alguno de los que afecten el consentimiento, ni renuncia de derecho alguna, por lo que lo ratifican en todas y cada una de sus partes.

NOVENA: "EL PATRÓN" se compromete a pagar a "EL TRABAJADOR" como sueldo (semanal/quincenal, mensual) por sus servicios, la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ Pesos). Debiendo "EL PATRÓN" cubrirlo los días viernes cada \_\_\_\_\_ en las oficinas ubicadas en el domicilio de "EL PATRÓN". Debiendo "EL TRABAJADOR" firmar los recibos por las cantidades que se le paguen, y recibir comprobantes por toda deducción que se le haya hecho.

DÉCIMA: En lo que respecta a días festivos y vacaciones, y aguinaldo, se estará a lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo.

DECIMA PRIMERA: "EL TRABAJADOR" se obliga a someterse a un examen médico previo a su entrada a prestar sus servicios y a los posteriores que ordené "EL PATRÓN", en los términos de la Ley Federal del Trabajo y ante los médicos que le designe la misma.

DECIMA SEGUNDA: "EL TRABAJADOR" conviene y se obliga a que todo cambio de domicilio, número de teléfono o cualquier otra información personal similar, lo comunicará a "EL PATRÓN" dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a que sucedan.

DÉCIMA TERCERA: En todo lo no previsto en este Contrato Individual de Trabajo, las partes se sujetan expresamente a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Leído y explicado el presente Contrato a las partes involucradas, ratificaron su contenido y lo firman por duplicado ante la presencia de dos testigos a los \_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

SE PROTESTA LO NECESARIO EN DERECHO

\_\_\_\_\_  
"EL PATRÓN"

\_\_\_\_\_  
"EL TRABAJADOR"

T E S T I G O S

## FORMATOS PAGO DE OBLIGACIONES

**SISTEMA DE INFORMACION EMPRESARIAL MEXICANO**

**SIEM**  
SISTEMA DE INFORMACION EMPRESARIAL MEXICANO

[www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)

# 2008

HOLOGRAMA

(Número de control único)

(NOMBRE DE LA CAMARA EMPRESARIAL QUE REGISTRA)

Logotipo de la cámara



**SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN  
CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS EXTEMPORÁNEO**

V 3.4.3

Fecha de Proceso: 22/Jul/2014

**Calculo Extemporaneo al:** 05/09/2014      **Período de Proceso:** Enero -2014      **T. D. 02 N. Crédito**  
**Registro Patronal:** 010-69925-10-4    **RFC:** POM-611222-RF6      **Area Geográfica:** A  
**Nombre o Razón Social:** PLASTICOS OMEGA SA DE CV      **Delegación IMSS:** DELEGACION SUR (DF) 40  
**Actividad:** FAB Y COMPRAVENTA DE PLASTICO      **SubDelegación IMSS:** SANTA ANITA 11  
**Domicilio:** ORIENTE 229 NUM 379 AGRICOLA ORIENTAL      **Pop., Mun. / Deleg.D.F.:** IZTACALCO  
**Código Postal:** 08500      **Entidad:** DISTRITO FEDERAL      **Prima de R.T.** 2.15698%

No. de Seguridad Social				NOMBRE Enfermedades y Maternidad										RFC/CURP		CLAVE DE UBICACIÓN SUMAS				Total
Clave	Fecha	Días	SDI	No.	Ati.	C.F.	Exc.Pat.	Exc.Obr.	P.D.Pat.	P.D.Obr.	G.M.P.Pat.	G.M.P.Obr.	R.T.	LV.Pat.	LV.Obr.	G.P.S.	Patotial	Obrera		
30-91-72-4368-2				AGUILAR MENDOZA MIGUEL ANGEL										AUMM-720521-GVO						
ISM	01/01/2014	31	413.60	0	0	425.54	72.20	26.25	89.75	32.05	134.63	48.08	276.56	224.38	80.14	128.22	1,351.28	186.52	1,537.80	
Actualización						0.81	0.14	0.05	0.17	0.06	0.26	0.09	0.53	0.43	0.15	0.24	2.58	0.35	2.93	
Recargos						28.91	4.90	1.78	6.10	2.18	9.15	3.27	18.79	15.24	5.44	8.71	91.80	12.67	104.47	
20-89-70-2761-9				AGUILAR PINEDA JESUS										AUPJ-700828-ZHG						
ISM	01/01/2014	31	392.66	0	0	425.54	65.06	23.66	85.21	30.43	127.81	45.65	262.56	213.02	76.08	121.72	1,300.92	175.82	1,476.74	
Actualización						0.81	0.12	0.05	0.16	0.06	0.24	0.09	0.50	0.40	0.14	0.23	2.46	0.34	2.80	
Recargos						28.91	4.42	1.61	5.79	2.07	8.88	3.10	17.84	14.47	5.17	8.27	88.38	11.95	100.33	
64-95-60-0602-4				AGUILAR SANCHEZ GERARDO										AUSG-600619-RV5						
ISM	01/01/2014	31	881.25	0	0	425.54	224.85	81.76	188.89	66.75	280.34	100.12	575.89	467.23	166.87	266.99	2,427.73	415.50	2,843.23	
Actualización						0.81	0.43	0.16	0.36	0.13	0.53	0.19	1.09	0.89	0.32	0.51	4.62	0.80	5.42	
Recargos						28.91	15.27	5.55	12.70	4.53	19.04	6.80	39.12	31.74	11.34	18.14	164.92	28.22	193.14	
30-72-55-6453-5				AGUILERA TORRES PABLO ERASMO										AUTP-550629-N45						
ISM	01/01/2014	31	484.38	0	0	425.54	96.34	35.03	105.11	37.54	157.67	56.31	323.89	262.78	93.85	150.16	1,521.49	222.73	1,744.22	
Actualización						0.81	0.18	0.07	0.20	0.07	0.30	0.11	0.62	0.50	0.18	0.29	2.80	0.43	3.33	
Recargos						28.91	6.54	2.38	7.14	2.55	10.71	3.83	22.00	17.85	6.38	10.20	103.35	15.14	118.49	
75-90-63-1852-5				ALEJANDRE GONZALEZ JOSE JUAN										AEGJ-631124-337						
ISM	01/01/2014	31	222.18	0	0	425.54	6.93	2.52	48.21	17.22	72.32	25.83	148.56	120.53	43.05	68.88	890.97	88.62	979.59	
Actualización						0.81	0.01	0.00	0.09	0.03	0.14	0.05	0.28	0.23	0.08	0.13	1.69	0.16	1.85	
Recargos						28.91	0.47	0.17	3.27	1.17	4.91	1.75	10.09	8.19	2.92	4.68	60.52	6.01	66.53	
96-90-70-3158-5				ALMANZAN VAZQUEZ GABRIEL										AAVG-700420-5L8						
ISM	01/01/2014	31	260.07	0	0	425.54	19.85	7.22	56.44	20.16	84.65	30.23	173.90	141.09	50.39	80.62	982.09	108.00	1,090.09	
Actualización						0.81	0.04	0.01	0.11	0.04	0.16	0.06	0.33	0.27	0.10	0.15	1.87	0.21	2.08	
Recargos						28.91	1.35	0.49	3.83	1.37	5.75	2.05	11.81	9.58	3.42	5.48	66.71	7.33	74.04	
45-94-74-3327-7				ANANYA SANCHEZ CESAR										AASC-740124-						
ISM	01/01/2014	31	72.42	0	0	425.54	0.00	0.00	15.72	5.61	23.57	8.42	48.42	39.29	14.03	22.45	574.99	28.06	603.05	
Actualización						0.81	0.00	0.00	0.03	0.01	0.04	0.02	0.09	0.07	0.03	0.04	1.08	0.06	1.14	
Recargos						28.91	0.00	0.00	1.07	0.38	1.60	0.57	3.29	2.67	0.95	1.52	39.06	1.90	40.96	

## FORMATO PERFIL DE PUESTO

**LOGO EMPRESA**

### DESCRIPCIÓN DE PUESTO

FECHA  
REVISIÓN

**IDENTIFICACIÓN:**

TITULO DE PUESTO  
DEPARTAMENTO  
AREA

La finalidad de este punto es individualizar el puesto y distinguirlo de los demás dentro de la empresa

**ORGANIZACIÓN:**

JEFE SUPERIOR  
JEFE INMEDIATO  
PUESTOS QUE LE REPORTAN AL PUESTO DESCRITO:  
NOMBRE DEL PUESTO  
NUMERO DE OCUPANTES

Tiene como objetivo determinar el lugar que ocupa en la organización y su jerarquía

**PERFIL DEL PUESTO:**

CONOCIMIENTOS MÍNIMOS ESPECÍFICOS:  
INDISPENSABLE  
DESEABLE

Este punto debe identificar las características que debe poseer la persona que ocupe el puesto

**RESPONSABILIDADES:**

SOBRE EL TRABAJO DE OTRAS PERSONAS  
SOBRE LOS EQUIPOS Y MEDIOS DE TRABAJO  
ECONÓMICA  
SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
SOBRE EL CONTACTO CON LOS CLIENTES

Este determina los alcances de los esfuerzos particulares en su puesto de trabajo

**CONDICIONES DE TRABAJO:**

ESFUERZO FÍSICO Y MENTAL  
AMBIENTE FÍSICO  
RIESGOS MÁS COMUNES  
HORARIO DE TRABAJO

Aquí se delimitan sus actividades y el entorno donde las desenvuelve

Realizado por: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL

Edición Primera

Código de manual: MPG

Fecha junio de 2016

Página 79 de 86

## FORMATO EVALUACIÓN DEL CANDIDATO

LOGO EMPRESA

### EVALUACION DE CANDIDATO

No. CONTROL:

PUESTO A CUBRIR:

AREA:

CANDIDATO EXTRENO/INTERNO:


NOMBRE DE CANDIDATO

SEXO

EDAD

FORMACIÓN ACADEMICA

AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL

SECTORES EN LOS QUE HA TRABAJADO

FECHA DE INCORPORACION AL PUESTO


VALORACION DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

pobre    medio    bueno    muy bueno    excelente

Entiende las funciones y responsabilidades del puesto

Posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto

Es una persona organizada

Es capaz de identificar problemas

Reacciona rápidamente ante las dificultades

Articula ideas de forma eficaz

Se expresa correctamente

Sabe escuchar

	pobre	medio	bueno	muy bueno	excelente
Entiende las funciones y responsabilidades del puesto					
Posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto					
Es una persona organizada					
Es capaz de identificar problemas					
Reacciona rápidamente ante las dificultades					
Articula ideas de forma eficaz					
Se expresa correctamente					
Sabe escuchar					

CONOCIMIENTOS DE:

(especializados del área)

Word

Excell

Access

Power Point

[PROGRAMA 1]

[PROGRAMA 2]

[PROGRAMA 3]

IDIOMA INGLES

	pobre	medio	bueno	muy bueno	excelente
Word					
Excell					
Access					
Power Point					
[PROGRAMA 1]					
[PROGRAMA 2]					
[PROGRAMA 3]					
IDIOMA INGLES					

RESUMEN DE EVALUACION \_\_\_\_\_

COMENTARIOS ADICIONALES SOBRE EL CANDIDATO \_\_\_\_\_


EVALUADOR: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

**FORMATO ACCION CORRECTIVA-PREVENTIVA**

LOGO EMPRESA	INFORME DE ACCIÓN	CORRECTIVA	
		PREVENTIVA	
Tema /Asunto:		Ref.	
		Fecha inicio:	
		Realizado por:	
1.- Personas que participan en la acción y coordinador:	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:		
3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas:			
4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar:			
5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones:			
6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas:			
7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables:			
8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:			
NO DEBE CONCLUIRSE UNA ACCIÓN HASTA QUE NO SE HAYA VERIFICADO LA EFICACIA DE LAS SOLUCIONES IMPLANTADAS O BIEN SE HAYAN ARGUMENTADO LAS CAUSAS DE SU CIERRE		Firma Responsable de la acción:	
		Fecha cierre:	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 81 de 86

## **GESTIÓN DE PRÉSTAMOS PLAN DE NEGOCIO**

Carta Introdutoria:

Portada

Plan de Negocios

Nombre de la empresa:

Fecha:

Logotipo:

Dirección:

Número de Teléfono:

Número de Fax:

Correo electrónico:

Dirección de página web: (si la tuviera)

Nombre Director General:

Foto del producto o servicio (si es apropiado)

Índice:

1. Resumen Ejecutivo:
  - 1.1 Descripción del Negocio:
  - 1.2 Objetivos:
  - 1.3 Historia de la compañía:
  - 1.4 Estructura de la empresa (organigrama):
  - 1.5 Necesidades de mercado que busca atender el servicio:
2. Información sobre la empresa:
  - 2.1 Breve historia de la compañía:
  - 2.2 Estructura legal de la empresa:
  - 2.3 Propietarios o Accionistas principales:
3. Tamaño del mercado y tendencias:
  - 3.1 Describe el mercado total:
  - 3.2 Describe el segmento que se atacará:
  - 3.3 Lista de clientes existentes y potenciales:
  - 3.4 Competencia:
  - 3.5 Ventas estimadas:
4. Desarrollo de producción:
  - 4.1 Estado actual del producto o servicio:
  - 4.2 Estado actual de las instalaciones y maquinaria.
  - 4.3 Estrategias de trabajo:
  - 4.4 Describe como se llevará al mercado el servicio y su rentabilidad
  - 4.5 Describe si se necesitará capital adicional y cuánto tiempo
5. Ventas y mercadotecnia:
  - 5.1 Estrategia de ventas
  - 5.2 Campaña publicitaria
6. Dirección y Organigrama:
7. Finanzas (Estados Financieros)
8. Financiamiento Solicitado

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 82 de 86

## VIII. GLOSARIO

**Análisis causa-raíz:** Es un método para la resolución de problemas que intenta evitar la recurrencia de un problema o defecto a través de identificar sus causas. Existen varias medidas efectivas (métodos) que abordan las causas raíz de un problema, es un proceso reiterativo y una herramienta para la mejora continua.

**Checklist:** En los manuales de procedimientos técnicos aparece esta palabra de origen inglés que significa “lista de comprobación”. Una lista de comprobación es una herramienta de ayuda en el trabajo diseñada para reducir los errores provocados por los potenciales límites de la memoria y la atención en el ser humano. Ayuda a asegurar la consistencia y exhaustividad en la realización de una tarea. Un ejemplo sencillo de una lista de comprobación sería una lista de partes de un automóvil y su estado actual, con lo que se propone reportar su buen o mal funcionamiento y liberar al personal de responsabilidad.

**Diagrama:** Es un esquema expresado por medio de símbolos y líneas que se conectan entre sí. Puede expresar: la estructura y secuencia, también es una representación gráfica de los pasos a seguir de un procedimiento, que se realiza para entender mejor al mismo.

**Formatos:** Documentos estandarizados utilizados en procedimientos repetitivos; estos son realizados por el mismo personal que los utiliza, se realiza de esta manera debido a que es el personal quienes tienen el conocimiento de cuál es la mejor manera de realizar su trabajo, que requisitos necesitan cubrir para la entrega de informes y que información deben de incluir dentro de cada formato para facilitar el entendimiento de dicha información.

**Inventarios:** Es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado.

**Levantamiento:** Es aquel que se realiza en una visita de campo que se conoce y poder ver las necesidades de suministro eléctrico para los diversos equipos eléctricos que se instalarán en un área de un nuevo proyecto o bien en alguna ampliación o modulación de una planta, oficina, edificio o casa habitación.

**Minuta:** Las minutas son el recurso escrito de una reunión. Proporcionan una descripción de la estructura de la reunión, comenzando con una lista de los presentes, siguiendo con los planteamientos y las respuestas de cada uno de los asistentes, y finalizando con el detalle de las conclusiones.

**NOM:** Norma Oficial Mexicana.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 83 de 86

**Nómina:** Es la suma de todos los registros financieros de los sueldos de los empleados, incluyendo los salarios, las bonificaciones y las deducciones. En la contabilidad, la nómina se refiere a la cantidad pagada a los empleados por los servicios que prestaron durante un cierto período de tiempo.

**Objetivo:** Es un propósito o meta. Es un elemento programado que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a los propósitos.

**Políticas:** Son elementos de control que establecen las guías de acción y permiten estrategias, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procedimientos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas y proyectos previamente definidos. Imponen limitaciones y obligaciones sobre la forma de llevar a cabo la operación de la entidad.

**Presupuesto:** Se le llama al cálculo anticipado del costo monetario y en tiempo de una obra o servicio. Nos ayuda a planificar las actividades de acuerdo a las posibilidades reales del negocio.

**Procedimiento:** Es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas, es una serie común de pasos definidos que permiten realizar un trabajo de forma correcta; un procedimiento administrativo como es el caso, es el cauce formal es una serie de actos que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin, y su finalidad es la emisión de un acto administrativo.

**PYMES:** Es la abreviatura de Pequeñas Y Medianas Empresas.

**Relación laboral:** Es aquella relación contractual entre una empresa o persona llamada empleador y una persona natural llamada trabajador o empleado, relación mediante la cual el trabajador pone a disposición del empleador su capacidad física e intelectual para desarrollar una actividad determinada, a cambio de una remuneración en metálico y prestaciones sociales.

**Responsable de procedimiento:** Es la personal con la responsabilidad de conocer y aceptar las consecuencias de un acto, inteligente y libre, así como la relación de causa que une al actor con el acto que realice. La responsabilidad se exige sólo a partir de la libertad. Actuación coherente y comprometida con nuestra misión, visión y valores.

**Riesgos laborales:** Son riesgos existentes en el área laboral que pueden resultar en una enfermedad laboral o en un accidente laboral.

**Seguridad en el trabajo:** Denominada anteriormente como "seguridad e higiene en el trabajo", tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos y accidentes derivados del trabajo.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 84 de 86

## **IX. APROBACIÓN TÉCNICA, ACTUALIZACIÓN Y REGISTRO DEL MANUAL**

### **REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición marzo de 2016. Elaboración del Manual.

### **APROBACIÓN TÉCNICA**

Aprobado según el consejo de especialistas en la materia y autorizado por la Dirección General, según las NOM y Reglamentaciones aplicables en la materia y giro de la empresa.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERAL</b>	Edición Primera
		Código de manual: MPG
		Fecha junio de 2016
		Página 85 de 86

## **X. PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL**

Para la elaboración del manual se contó con el Director del área y la participación y experiencia previa de los responsables de ejecutar las actividades correspondientes y descritas en cada uno de los procesos, como lo indica cada Descripción de Procedimiento.

### **DISTRIBUCIÓN**

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder de la Dirección General.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Director de Operaciones (1 copia).
- Director de Comercialización (1 copia).

**XI. DIRECTORIO**

---

FIRMA DIRECTOR GENERAL

---

FIRMA DIRECTOR DE OPERACIONES

---

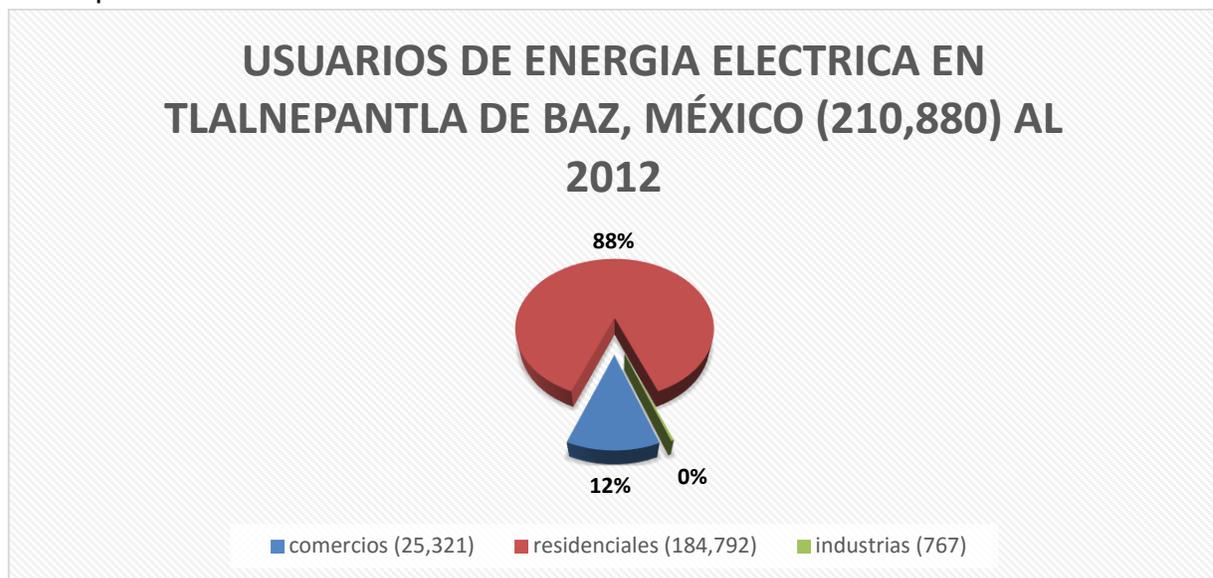
FIRMA DIRECTOR DE COMERCIALIZACIÓN

### 4.3 Análisis de datos estadísticos

Tomando como base la información de CFE para el 2006, y depurando las cifras que nos proporciona la siguiente tabla, tenemos un mercado potencial proyectado hacia el 2016 de más de 6 millones de usuarios de los cuales aproximadamente el 80% son usuarios en baja tensión y de esos el 87 % son residenciales y comercios que representarían aproximadamente 4 millones 100 mil usuarios como clientes potenciales en el área metropolitana de la Ciudad de México.

ENTIDAD FEDERATIVA	MUNICIPIOS O DELEGACIONES	USUARIOS
		ABRIL 2006
D.F.	16	2,736,185
EDO. DE MÉXICO	81	2,402,246
HIDALGO	45	418,569
MORELOS	2	125,442
PUEBLA	3	26,493
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>5,708,935</b>

A continuación, tenemos una gráfica que ayuda a realizar un análisis sobre el mercado objetivo que tendrá nuestro negocio de mantenimientos eléctricos, sólo en el área de Tlalnepantla de Baz:



Gráfica elaborada en base a datos publicados por el Gobierno del Estado de México para el año 2012 en "ESTADÍSTICA BÁSICA MUNICIPAL, Tlalnepantla de Baz"<sup>6</sup>

Los factores demográficos a tomar en cuenta son:

Total de usuarios:

- Industrias (en nuestro caso únicamente las que se manejen en bajo y medio voltaje).
- Residenciales.
- Unidades de comercio y abasto (misceláneas, mercados, farmacias, etc.).

Los factores económicos se tabularon de la siguiente forma:

Consumo	Doméstico	Comercial	% del total
Medio	4,592	1,087	3
Bajo	180,200	25,001	97

En lo que respecta a la competencia directa, existen en el área metropolitana de la Ciudad de México, además de los municipios conurbados 22 empresas formales dedicadas al mismo giro, desde PYMES hasta distribuidoras de grandes transnacionales como Siemens, Eaton y otras, las cuales aprovechan el mercado potencial para introducir sus productos.

Sin embargo, la mayoría de nuestros competidores son empresas que improvisan en mucho sus procedimientos de trabajo, sin un control de calidad y con una cultura de trabajo obsoleta y anticuada.

Por lo cual, estimamos que aplicando un buen programa de ventas con una atención integral obtendremos una parte importante del mercado potencial existente.

#### **4.4 Resumen ejecutivo**

Ante la implementación de políticas gubernamentales para dar impulso a la creación de empresas, la reacción de las nuevas generaciones de mexicanos emprendedores es obtener la mayor cantidad de información necesaria para concretar planes de negocio y de vida.

El objetivo principal de este trabajo es dar a conocer lo que cada emprendedor debe saber, para poner en marcha un negocio propio.

Dar las herramientas para concretar un proyecto basado en la necesidad real de crear empleos, impulsar activamente a la economía regional, mejorar nuestro entorno

ambiental y participar activamente en el desarrollo de una cultura empresarial de responsabilidad social.

Nuestros servicios irán desde la asesoría en la construcción de instalaciones para empresas constructoras o personas físicas dedicadas a la construcción, hasta el desarrollo de proyectos de iluminación y electrificación de casas habitación, comercios y oficinas, pasando por los mantenimientos a instalaciones eléctricas.

Una empresa de mantenimientos electricos en la zona metropolitana de la ciudad de México, y más específicamente en el área de Tlalnepantla de Baz, no es una idea nueva y de hecho enfrenta diversos obstaculos, como son la competencia en el mercado y la recesión en la economía actual.

Sin embargo y despues de un análisis de las condiciones del mercado, de la economía del área, y de los diversos apoyos que existen para la creación de este tipo de empresas, pero sobre todo de la aparente falta de profesionalismo que demuestra la mayoría de nuestra competencia; hemos decidido emprender la concreción del presente proyecto, basados en nuestra experiencia y conocimientos, la utilización del proceso administrativo, además del enfoque de calidad que estamos obligados a dar a nuestra empresa.

Este último aspecto es el que nos da la confianza que el cliente objetivo responderá de manera positiva ante nuestra oferta de soluciones profesionales y garantizadas, que repercutirán en su bienestar y su economía.

La meta final es dar las herramientas necesarias a los futuros emprendedores para que concreten en algo tangible sus proyectos e ideas.

## CONCLUSIONES

El ejercicio del análisis a realizar para la puesta en marcha y consolidación de una empresa contiene un factor subjetivo, ya que el emprendedor como persona y sujeto es quien valida e interpreta los hechos. Por lo que la información aquí descrita es una ayuda para que el mismo emprendedor confirme, desista o modifique la estrategia de su empresa.

Nuestro mercado potencial tiene la necesidad de instalaciones eléctricas que funcionen dentro de las normas internacionales para el manejo de la electricidad, normas que aseguren la calidad y la protección al medio ambiente, y brinden la seguridad y el ahorro de energía que se refleje en su beneficio.

La utilización de un proceso administrativo redundante en una eficiente aplicación de los recursos con que cuenta la empresa, así como la consecución de los objetivos planteados al inicio. El aprovechamiento de esos recursos, ofrecidos por instituciones gubernamentales, privadas o empresas más grandes, también influye en los logros que a mediano y largo plazo podamos tener con el desarrollo de nuestro proyecto.

Es preciso entonces concluir que la integración de un Plan de Negocio, además de una adecuada planeación y dirección de nuestros esfuerzos, mediante la aplicación de nuestros conocimientos y experiencia en el ramo de actividad empresarial, nos debe conducir al éxito del proyecto.

Dicen que el conocimiento es poder.

En nuestros días, la cantidad de conocimiento disponible para que un emprendedor lo utilice en su beneficio es enorme, tangible y evidente. El poder de ese conocimiento está en qué hacemos con él, la posibilidad de aplicarlo para modificar nuestro entorno para bien, y la capacidad que tenemos como profesionales de la Administración de utilizar dicho conocimiento para no solo modificar, sino de concebir, crear un mundo diferente para las futuras generaciones.

## CITAS AL PIE DE PÀGINA

1. Alcaráz, Rafael, (2006), El emprendedor de éxito, Ed. Mc Graw-Hill, Cuarta edición, México, pág. 7
2. “Cultura emprendedora: definición” en:  
<http://grupo-innovar.blogspot.mx/2011/11/cultura-emprendedora-definicion.html>
3. Organización Internacional del Trabajo en:  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_142694.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf).
4. Se remite a la siguiente página web:  
<http://www.cadhaus.com.mx/interactivo/cfe/pdfs/capitulo01.pdf>
5. ABB Sace, “Manual técnico de instalaciones eléctricas. Aparatos de protección y maniobra. La instalación eléctrica” Segunda edición, Bérgamo, Italia, 2007, pág.6
6. IIIGCEM Agenda Estadística Básica Municipal Tlalnepantla, México, 2012, págs. 9 y 10

## REFERENCIAS DE CONSULTA

1. Alcaráz, Rafael, (2006), *El emprendedor de éxito*, Ed. McGraw-Hill, Cuarta edición, México.
2. Baca Urbina, Gabriel, (2013) *Evaluación de Proyectos*, Editorial McGraw-Hill Séptima edición, México.
3. Balanko, Greg, (2014), *Como preparar un exitoso plan de negocios*, McGraw-Hill / Interamericana, Segunda edición, México.
4. Bernal, César Augusto, (2010), *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*, Editorial Prentice Hall, Tercera edición, México
5. Fernández, Mario A. (2003), *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*, ESIC Editorial, 2ª edición, México.
6. Gitman, Lawrence, (2012) *Principios de Administración Financiera*, Editorial Pearson, Doceava edición, México.
7. Gómez Ceja, Guillermo; (2004), *Planeación y Organización de Empresas*, Editorial McGraw-Hill, Octava edición, México.
8. González Lobo, María Ángeles, (2009) *Manual de Publicidad*, ESIC Editorial, Quinta edición, México.
9. Ishikawa, Kaoru, (2014), *Introducción al control de calidad*, Editorial Díaz de Santos, Tercera Edición, España.
10. Kinnear, Thomas C.; Taylor, James R., (2007) *Investigación de Mercado*, Octava edición, Editorial McGraw-Hill, México.
11. Porter, Michael, (1995) *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*, Editorial CECSA, Vigésima reimpresión, México.
12. Sapag-Chaín, Nassir, (2008), *Preparación y Evaluación de Proyectos*, editorial McGraw-Hill Interamericana, Quinta edición, México.
13. Tellis, Gerard J.; Redondo, Ignacio, (2002) *Estrategias de Publicidad y Promoción* editorial Pearson 2ª edición, España;
14. Trias de Bes, Fernando, (2007), *El libro negro del emprendedor: No digas que nunca te lo advirtieron*, Editorial Empresa Activa, Sexta edición, España.
15. Wilson, Paul; Dell, Larry; Anderson, Gaylord, (2000), *Análisis de la causa raíz: una herramienta para la administración de la calidad total*. Editorial Universidad Iberoamericana 2ª. Edición, México.

## Leyes y Códigos

- Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos, Nuevo Código publicado en el Diario Oficial de la Federación del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 13-06-2014.

- Ley Federal del Trabajo Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970 TEXTO VIGENTE Última reforma publicada DOF 12-06-2015.

## **Cibergrafía**

- <http://www.vanguardia.com.mx/rezagadaculturaemprededoraenmexico-2137141.html>
- [http://www.cei.org.ni/images/file/manual\\_Plan\\_negoc.pdf](http://www.cei.org.ni/images/file/manual_Plan_negoc.pdf)
- [http://www.tlalnepantla.gob.mx:8080/software/empresas/empresas\\_aper\\_reg\\_desreg.php?tipo=regulados](http://www.tlalnepantla.gob.mx:8080/software/empresas/empresas_aper_reg_desreg.php?tipo=regulados).
- <http://portal2.edomex.gob.mx/ime/empresas/asesoriaycapacitacion/procesoparaabrirunnegocio/index.htm>
- [https://www.inadem.gob.mx/templates/protostar/quiero\\_emprender.php](https://www.inadem.gob.mx/templates/protostar/quiero_emprender.php)
- [http://portal2.edomex.gob.mx/ime/empresas/directorio\\_pymes/index.htm](http://portal2.edomex.gob.mx/ime/empresas/directorio_pymes/index.htm)
- <http://portal2.edomex.gob.mx/ime/empresas/programasdefinanciamiento/index.htm>
- [http://www09.abb.com/global/scot/scot209.nsf/veritydisplay/79e9d70830db5707c125791f0038dfff/\\$file/manual%20tecnico%20de%20instalaciones%20electricas.pdf](http://www09.abb.com/global/scot/scot209.nsf/veritydisplay/79e9d70830db5707c125791f0038dfff/$file/manual%20tecnico%20de%20instalaciones%20electricas.pdf)
- <http://www.uv.mx/personal/jdominguez/files/2012/10/Manual-de-Instalaciones-Elctricas-en-BT-2009.pdf> (MANUAL DE GRUPO CONDUMEX utilizado con permiso de los autores).
- <http://espanol.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/mexico/sub/tlalnepantla-de-baz/topic/starting-a-business>
- <http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/>
- <http://www.lineapyme.com/>
- <http://www.cadhaus.com.mx/interactivo/cfe/pdfs/capitulo01.pdf>
- <http://iiigecem.edomex.gob.mx/recursos/Estadistica/PRODUCTOS/AGENDAESTADISTICABASICAMUNICIPAL/ARCHIVOS/Tlalnepantla%20de%20Baz.pdf>
- [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)
- [http://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia\\_elab\\_manu\\_org.pdf](http://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf)
- <http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros/119-plan-de-negocios-y-como-hacerlo>

## **ANEXOS**

### **Instrucciones para elaborar el Plan de Negocios**

En este documento se encontrará una guía de elaboración de Plan de Negocios. No todos los planes son iguales, probablemente habrá rubros en esta plantilla que no sea necesario desarrollar, dependiendo del perfil del negocio.

Anotar sobre este documento la información del negocio en los espacios correspondientes.

Carta Introdutoria:

*[Llene su carta de presentación]*

Portada

Plan de Negocios

*Nombre de la empresa:*

*Fecha:*

*Logotipo:*

*Dirección:*

*Número de Teléfono:*

*Número de Fax:*

*Correo electrónico:*

*Dirección de página web: (si la tuviera)*

*Nombre Director General:*

*Foto del producto o servicio (si es apropiado)*

Índice:

*[Listado, numerado en orden de los puntos a desarrollar en el plan de negocios]*

1. Resumen Ejecutivo:
  - 1.1 Descripción del Negocio:
  - 1.2 Objetivos:
  - 1.3 Historia de la compañía:
  - 1.4 Estructura de la empresa (organigrama):
  - 1.5 Necesidades de mercado que busca atender el producto o posicionamiento del producto o servicio:
2. Información sobre la empresa:
  - 2.1 Breve historia de la compañía:
  - 2.2 Estructura legal de la empresa:
  - 2.3 Propietarios o Accionistas principales:
3. Tamaño del mercado y tendencias:
  - 3.1 Describe el mercado total:

- 3.2 Describe el segmento que se atacará:
- 3.3 Lista de clientes existentes y potenciales:
- 3.4 Competencia:
- 3.5 Ventas estimadas:
- 4. Desarrollo de producción:
  - 4.1 Estado actual del producto o servicio:
  - 4.2 Estado actual de las instalaciones, maquinaria y fuerza de trabajo de la empresa:
  - 4.3 Estrategias de trabajo:  
Describe como se llevará al mercado el producto o servicio y después como se llevará a la rentabilidad
  - 4.4 Describe si se necesitará capital adicional y cuánto tiempo
- 5. Ventas y mercadotecnia:
  - 5.1 Estrategia de ventas
  - 5.2 Campaña publicitaria
- 6. Dirección y Organigrama:
- 7. Finanzas
- 8. Financiamiento

1. Resumen Ejecutivo:

*Descripción del Negocio:*

*Objetivos:*

*Historia de la compañía:*

*Estructura de la empresa.*

*Necesidades de mercado que busca atender el producto o posicionamiento del producto o servicio:*

2. Información sobre la empresa:

*Breve historia de la compañía:*

*Estructura legal de la empresa:*

*Propietarios o Accionistas principales:*

3. Tamaño del mercado y tendencias:

*Describir el mercado total:*

*Describir el segmento que se atacará:*

*Lista de clientes existentes y potenciales:*

*Competencia:*

*Ventas estimadas:*

4. Desarrollo de producción:

Estado actual del producto o servicio:

Estado actual de las instalaciones, maquinaria y fuerza de trabajo de la empresa:

Estrategias de trabajo: *[enfocarlo al giro del negocio ya bien sea a través de estrategias de compras, construcción o asociación con algún proveedor nacional o extranjero].*

Proyección: *[Describir como llevar al mercado el producto o servicio y después como se llevará a la rentabilidad]*

Inversión inicial *[Describir si se necesitará capital adicional y tiempo, cuánto]*

#### 5. Ventas y mercadotecnia:

*Estrategia de ventas: [Detallar si habrá programas de descuentos para mayoristas, distribuidores y las comisiones a ser pagadas, atención a clientes y políticas de precios]*

*Campaña publicitaria [Si es que aplica]*

#### 6. Dirección y Organigrama:

6.1 *[Describir a los directores o ejecutivos de la empresa, incluyendo las responsabilidades y experiencia de cada persona y describir el perfil del personal que falta por contratar]*

6.2 *[Describir el consejo de administración, los mentores o cualquier figura de soporte como abogados, agentes de publicidad, etc.]*

#### 7. Finanzas

*[Describir el flujo de efectivo que se necesita, cuándo y de dónde se obtendrá]*

*[Estados de resultados si existen]*

*[Sí la empresa está en operación, incluir el último balance general]*

#### 8. Financiamiento

*[Detallar si es necesario obtener aportaciones de capital para el buen funcionamiento de la empresa]*

#### Sugerencias:

- *Tratar de hacer un documento breve.*
- *Detallar problemas y riesgos.*
- *Es importante tener claro el plan de acción y los objetivos.*
- *Realizar este Plan de Negocios con calma y considerando todos los temas a desarrollar.*
- *Es ideal que varias personas lo lean.*
- *No olvidar borrar las cursivas y las instrucciones.*

## Información importante sobre la creación de empresas por internet

El gobierno federal anunció a mediados de febrero del 2016 que promulgó un decreto por el cual se ordena la implementación de instrumentos que permitirían a los nuevos emprendedores crear una empresa, mediante la utilización del sitio web de la Secretaría de Economía, ahorrando tiempo y dinero ya que no tendría costo la utilización de dicha herramienta informática. Según expertos y medios noticiosos ésta herramienta estaría disponible a fines de septiembre del mismo año.

El Presidente de la República, Lic. Enrique Peña Nieto indicó que ahora se ofrecen los estatutos proforma y disposiciones modelo que facilitan al emprendedor las actividades de dirección y administración de su empresa; por lo que –dijo- antes se requería el mínimo de dos socios para la conformación de la misma, por lo que con esta nueva disposición solo basta una persona y sin necesidad de un capital mínimo.

“Los cambios que se han hecho a la Ley Federal de Sociedades Mercantiles crea un nuevo régimen de asociación llamado Sociedad para Acciones Simplificadas (SAS), por lo que esto es algo innovador ya que facilitará que quienes quieran formar una primera empresa lo hagan de una manera muy fácil”.

“Peña Nieto puntualizó que en una segunda etapa se buscará que el mismo proceso electrónico para la creación de una empresa permita la inscripción al Sistema de Administración Tributaria (SAT) y al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), así como la obtención de licencias de funcionamiento a nivel municipal cuando las actividades sean de bajo riesgo.”

“En México crear una empresa no tarda menos de 6 días desde que se preparan los documentos necesarios hasta que se reciben las copias y el original del acta constitutiva, después de tramitar alta ante hacienda y poder tener una cuenta bancaria. Hay poblaciones en las que hacer un alta de empresa puede exigir hasta de 80 días naturales para lograrlo.”<sup>1</sup>

“Esta iniciativa implicará que a partir muy posiblemente del mes de septiembre se pueda acceder a la página de la secretaria de economía y en dos horas se genere la empresa con la obtención del acta constitutiva y los registros de comercio, IMSS en caso necesario, y RFC.”<sup>2</sup>

<sup>1</sup><http://www.noticiasmvs.com/#!/noticias/opinion-una-realidad-creacion-de-empresas-por-internet-con-costo-cero-en-mexico-446>

<sup>2</sup><http://www.cnnexpansion.com/economia/2016/02/09/congreso-aprueba-creacion-de-empresas-en-un-dia-a-costo-cero>