



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTILÁN

“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL  
DE ORGANIZACIÓN PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO  
DE UN CENTRO DE CÓMPUTO”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN INFORMÁTICA

P R E S E N T A N

RICARDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ  
JESSICA SAYDE HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

ASESOR:  
L.A. ADÁN YAIR SÁNCHEZ HERNÁNDEZ



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
SECRETARÍA GENERAL  
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES CUAUTITLÁN  
ASUNTO: VOTO APROBATORIO

M. en C. JORGE ALFREDO CUÉLLAR ORDAZ  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN  
PRESENTE

ATN: I.A. LAURA MARGARITA CORTAZAR FIGUEROA  
Jefa del Departamento de Exámenes Profesionales  
de la FES Cuautitlán.

Con base en el Reglamento General de Exámenes, y la Dirección de la Facultad, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el: **Trabajo de Tesis**

**"DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO"**

Que presenta el pasante: **RICARDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**

Con número de cuenta: **41310886-7** para obtener el Título de la carrera: **Licenciatura en Informática**

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el **EXAMEN PROFESIONAL** correspondiente, otorgamos nuestro **VOTO APROBATORIO**.

**ATENTAMENTE**  
**"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"**

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 12 de Septiembre de 2018.

**PROFESORES QUE INTEGRAN EL JURADO**

	NOMBRE	FIRMA
<b>PRESIDENTE</b>	M.C.E. María del Carmen Pérez Castillo	
<b>VOCAL</b>	L.I. Mauricio Jaques Soto	
<b>SECRETARIO</b>	L.A. Adán Yair Sánchez Hernández	
<b>1er. SUPLENTE</b>	L.I. Rosalba Nancy Rosas Fonseca	
<b>2do. SUPLENTE</b>	L.I. Elizabeth Barrera Romero	

NOTA: los sinodales suplentes están obligados a presentarse el día y hora del Examen Profesional (art. 127).

LMCF/ntm\*



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN  
SECRETARÍA GENERAL  
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES CUAUTITLÁN  
ASUNTO: VOTO APROBATORIO

M. en C. JORGE ALFREDO CUÉLLAR ORDAZ  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN  
PRESENTE

ATN: I.A. LAURA MARGARITA CORTAZO FIGUEROA  
Jefa del Departamento de Exámenes Profesionales  
de la Facultad de Estudios Superiores Cuautilán.



Con base en el Reglamento General de Exámenes, y la Dirección de la Facultad, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el: Trabajo de Tesis

"DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO"

Que presenta la pasante: JESSICA SAYDE HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ  
Con número de cuenta: 41311055-8 para obtener el Título de la carrera: Licenciatura en Informática

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

ATENTAMENTE  
"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"  
Cuautilán Izcalli, Méx. a 12 de Septiembre de 2018.

PROFESORES QUE INTEGRAN EL JURADO

	NOMBRE	FIRMA
PRESIDENTE	M.C.E. María del Carmen Pérez Castillo	
VOCAL	L.I. Mauricio Jaques Soto	
SECRETARIO	L.A. Adán Yair Sánchez Hernández	
1er. SUPLENTE	L.I. Rosalba Nancy Rosas Fonseca	
2do. SUPLENTE	L.I. Elizabeth Barrera Romero	

NOTA: los sinodales suplentes están obligados a presentarse el día y hora del Examen Profesional (art. 127).

LMCF/ntrm\*

## AGRADECIMIENTOS

*Dedico este trabajo principalmente a dios y a los maestros guerreros, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México, mi segundo hogar, por abrirme sus puertas para mi realización profesional y haberme aceptado ser parte de ella.*

*A la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, por las enseñanzas adquiridas a lo largo de mi formación dentro y fuera de sus aulas. Por otórgarme las herramientas necesarias para mi desarrollo y crecimiento profesional.*

*A mis padres por todo el apoyo que me brindaron, por los consejos que me dieron y por todos esos detalles que cada día me dan con mucho cariño se los agradezco eternamente.*

*A mi madre Martha querida, con todo el esfuerzo del mundo me sacó adelante en momentos difíciles y con sus valores y reglas me han llevado a ser una buena persona día a día te amo mama.*

*A mi padre Agustín por ser el hombre trabajador, luchón te dedico todos mis logros, eres el gran ejemplo de vida .Te doy las gracias por las pláticas que me das todos los días te amo papa.*

*A mi hermana Magui porque siempre estas junto a mí, por todo el apoyo que me das y por todos esos momentos inolvidables que pasamos te amo mi madelen.*

*A mi hermana Dalia por acompañarme durante todo este proceso y compartir conmigo tantas alegrías te amo mi dalis.*

*A mi Carito hermosa gracias por darme todo tu cariño y amor te dedico este logro, y quiero que le sigas echando ganas a la vida para que logres todos tus objetivos que tienes sabes que cuentas conmigo eres mi adoración carito Te amo.*

*A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional.*

*A mi bonita Jessy te doy las gracias por todo tu apoyo que me das por ser la novia más maravillosa del mundo, te dedico este logro por que juntos pudimos sacar esto adelante y recuerda que siempre estaré para lo que necesites amor me haces el hombre más feliz te amo mi muñequita hermosa.*

*A mis suegros les agradezco eternamente todo su cariño, amor y cada cosa que me brindan los quiero mucho y siempre estarán en mi corazón.*

*A mi asesor Adán gracias por todo el apoyo que me brindo por su aprendizaje y conocimientos que me enseñó durante la realización de mi proyecto. Es cierto, no ha sido nada fácil, pero el resultado de la tesis ha sido fenomenal y una gran parte del desarrollo de este excelente trabajo se lo debo a usted. Que dios lo bendiga.*

*A los profesores M.C.E María del Carmen Pérez Catillo, L.I Mauricio Jaques Soto, L.I. Rosalba Nancy Rosas Fonseca y L.I. Elizabeth Barrera Romero les agradezco que me brindaron sus conocimientos y su apoyo académico para seguir adelante y concluir mi licenciatura en Informática.*

*Ricardo González Rodríguez*

### ***A Dios.***

*Por darme la oportunidad de vivir, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, por estar conmigo en cada paso que doy, por iluminar mi mente y fortalecer mi corazón, por haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su grandiosa bondad y de tantas pruebas de amor para que yo siguiera adelante en todo momento.*

### ***A la Universidad.***

*Agradezco a la máxima casa de estudios, la Universidad Nacional Autónoma de México por abrirme sus puertas, por permitirme ser parte de la mejor universidad y por brindarme la oportunidad de desarrollarme académicamente y culturalmente.*

### ***A la FESC.***

*A mi segundo hogar, la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, por haberme dado la oportunidad de estudiar mi carrera y por todas las herramientas brindadas para que pudiera concluir mi Licenciatura en Informática.*

### ***A mis Padres Esteban y Guillermina.***

*Por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en mi educación, en mi vida, por su apoyo incondicional brindado durante los años más difíciles y más felices de mi vida, en los cuales he logrado concluir mi carrera profesional, por su amor, por sus consejos, valores, regaños, por esos ejemplos de constancia y fortaleza que me han forjado, por la motivación brindada en cada momento de mi vida para que fuera una buena persona y pudiera alcanzar mis objetivos, porque aun cuando estuve a punto de rendirme ustedes me levantaron y es por ello que les doy infinitas gracias, porque este trabajo es gracias a todo ese apoyo que he recibido de ustedes a lo largo de mi vida y de mi formación profesional. Gracias por depositar su confianza en mí y guiarme por el buen camino, gracias por lo que hemos logrado.*

*A mi Hermano Alberto.*

*Por ser un gran ejemplo a seguir como hermano mayor, como ser humano del cual sigo aprendiendo día con día y al cual le tengo profunda admiración. Gracias por todo el apoyo brindado y por siempre creer en mí.*

*A mi asesor L.A. Adán Yair Sánchez Hernández*

*Le doy las gracias por todas las enseñanzas durante mi carrera, porque gracias a su apoyo pude concluir este trabajo; aprendí mucho de usted tanto en el ámbito profesional como personal.*

*Es un gran profesor, pocos como usted, que ama su trabajo y se preocupa por la educación de los estudiantes. Gracias por los consejos y regaños.*

*A mis profesores.*

*A la M.C.E María Del Carmen Pérez Castillo, al L.I. Mauricio Jaques Soto, a la L.I. Rosalba Nancy Rosas Fonseca, a la L.I. Elizabeth Barrera Romero, gracias por el apoyo brindado durante mi carrera y por todas las enseñanzas aprendidas.*

*Con amor, admiración y respeto.*

*Jessica Sayde Hernández Fernández*

## ÍNDICE

Introducción	
Hipótesis	
Metodología	
Objetivo General	
Objetivos Específicos	

### **CAPÍTULO 1: ORGANIZACIÓN**

1.1 Concepto de organización	8
1.2 Clasificación de las organizaciones	9
1.3 Misión	17
1.4 Visión	18
1.5 Valores organizacionales	18
1.6 Objetivos organizacionales	19
1.7 Principales áreas dentro de una organización	21

### **CAPÍTULO 2: MANUALES ADMINISTRATIVOS**

2.1 Antecedentes de los manuales administrativos	33
2.2 Concepto de manual administrativo	33
2.3 Importancia de los manuales administrativos	34
2.4 Objetivos de los manuales administrativos	35
2.5 Ventajas y desventajas de los manuales administrativos	36
2.6 Clasificación de los manuales administrativos	37

### **CAPÍTULO 3: MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

3.1 Contenido del manual de organización	43
3.2 Identificación del manual de organización	44
3.3 Introducción del manual de organización	44
3.4 Antecedentes históricos del manual de organización	46
3.5 Base legal	46
3.6 Atribuciones	46

3.7 Misión de manual de organización	47
3.8 Estructura orgánica	47
3.9 Funciones	47
3.10 Descripción de puestos	49
3.11 Directorio	49

#### **CAPÍTULO 4: CENTRO DE CÓMPUTO**

4.1 Concepto de centro de cómputo	51
4.2 Clasificación del centro de cómputo	51
4.3 Planeación adecuada de un centro de cómputo	53
4.4 Objetivo	54
4.5 Ventajas del centro de cómputo	55
4.6 Desventajas del centro de cómputo	55
4.7 Forma de operar un centro de cómputo	55
4.8 Funciones de un centro de cómputo	56
4.9 Estructura del centro de cómputo	57
4.10 Áreas funcionales del centro de cómputo	63
4.11 Puestos que integran un centro de cómputo	66

#### **CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO**

5.1 Diagnóstico	69
5.2 Propuesta	71

<b>CONCLUSIONES</b>	144
---------------------	-----

<b>BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA</b>	146
-----------------------------------	-----

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día todas las organizaciones para poder cumplir con sus objetivos deben considerar la elaboración y aplicación de manuales administrativos, los cuales ayudarán a que se lleve a cabo un mejor desarrollo del personal que labora en la misma.

Los manuales administrativos son elaborados por la misma empresa de manera escrita en donde se consideran todos los puestos que integran a la organización, se definen de manera detallada, ordenada y clara todas las funciones que debe realizar cada uno, esto trae como beneficio una mayor productividad y un mejor desarrollo de personal de dicha organización.

El presente manual está dirigido para ayudar a un centro de cómputo a coordinar sus funciones de forma adecuada en todas sus jerarquías. Dicho manual tiene como objetivo que el personal que labora en la organización pueda utilizarlo como guía para la realización de sus funciones de forma eficaz y eficiente.

El presente trabajo se desarrolla en cinco capítulos incluyendo un caso práctico. El primer capítulo está enfocado a la organización, su concepto, misión, visión, valores, objetivos, las principales áreas existentes en las mismas, así como las actuales clasificaciones.

En el segundo capítulo se aborda todo lo referente a los manuales administrativos empezando por sus antecedentes, concepto, importancia, objetivos, sin dejar de mencionar las ventajas y desventajas que puedan tener, así como su clasificación.

En el tercer capítulo se habla acerca de la elaboración de manual de organización considerándose la identificación, el contenido, la introducción, los antecedentes históricos, la base legal, las atribuciones, la estructura orgánica, la misión, las funciones y descripción de los puestos y el directorio.

En el cuarto capítulo se aborda el tema de un centro de cómputo empezando por su concepto, objetivo, estructura, principales actividades, ventajas y desventajas.

En el quinto capítulo se desarrolla un caso práctico, el cual consiste en proponer un manual de organización para hacer implementado en una organización, específicamente en el área del centro de cómputo, para una mejor productividad.

## **HIPÓTESIS**

Al implementar un manual de organización se producirá una eficiente participación del personal, lo cual va a propiciar una mayor productividad en donde se generará autodisciplina, logrando con esto un clima organizacional de calidad.

## METODOLOGÍA

Dicho análisis se realizara en base a un procedimiento de investigación denominado estudio exploratorio y como primer parámetro se examinará un tema del cual existen muchas dudas con relación a la elaboración de un manual de organización ya que resulta importante esclarecerlas de manera eficiente. En la mayoría de los casos el personal administrativo del centro de cómputo desconoce la importancia que tiene el contar con dicho manual, así mismo, tampoco cuenta con los conocimientos necesarios para elaborarlo.

- Definición del problema.
- Definición del objeto.
- Lectura de la bibliografía.
- Elaboración del marco teórico.
- Recolección de datos documentales
- Análisis de los datos para localizar la información nueva o relevante.
- Elaboración del manual.
- Conclusiones.

## **OBJETIVO GENERAL**

Proponer un manual de organización para promover mejoras en el funcionamiento de un centro de cómputo, definiendo todas las principales funciones que se realizan en el mismo.

## **OBJETIVOS PARTICULARES**

- Determinar los cuellos de botella en los procesos del centro de cómputo.
- Proponer los nuevos procesos del centro de cómputo.
- Comprobar el aumento de la eficiencia en las operaciones del centro de cómputo.

# **CAPÍTULO 1**

# **ORGANIZACIÓN**

## 1.1. CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

El significado etimológico de la palabra organización se desprende del griego “organon” que significa instrumento.

Ahora citaremos el concepto que tienen algunos autores acerca de organización.

Benjamín Franklin: “proceso que parte de la especialización y división del trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas e interrelaciones por líneas de mando, comunicación y jerarquía con el fin de contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas.”<sup>1</sup>

Harold Koontz: “es aquella parte de la administración que implica establecer una estructura intencional de los papeles que deben desempeñar las personas en una organización.”<sup>2</sup>

David R. Hampton: “el término organización se refiere a la división de la organización entera en unidades, comúnmente llamadas divisiones o departamentos, y en subunidades, responsabilidades, y relaciones jerárquicas: una estructura.”<sup>3</sup>

Idalberto Chiavenato: “una organización es una unidad social dentro de la cual las personas establecen relaciones estables (no necesariamente cara a cara) entre sí, orientadas a facilitar el logro de un conjunto de objetivos o metas.”<sup>4</sup>

Considerando todos los conceptos anteriores podemos concluir que: “la organización es un grupo de personas que se reúnen para alcanzar un fin en común tomando en cuenta los recursos disponibles.

---

<sup>1</sup> Franklin, E. (2004), “Organización de Empresas”, México, ed. McGraw-Hill. pág.264

<sup>2</sup> Koontz, H. (2000), “Administración Contemporánea”, México, ed. McGraw-Hill. pág.20

<sup>3</sup> Hampton, D. (1989), “Administración”, México, ed. McGraw-Hill. pág.23

<sup>4</sup> Chiavenato, I. (1999), “Introducción a la teoría general de la Administración”, México, ed. McGraw-Hill. pág.510

## **1.2 CLASIFICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES**

Existen muchas maneras de clasificar y nombrar los tipos de organización, algunas de ellas son: por su actividad, por el origen de su capital, por su magnitud, por su forma ya sea tradicional o emergente, por sus objetivos; siendo así que cada una de estas responde a distintos aspectos de una organización.

### **1.2.1 POR SU ACTIVIDAD.**

EMPRESAS INDUSTRIALES: Se caracterizan por la transformación de elementos naturales en otro tipo de producto o bien, o bien, a la transmutación de elementos físicos o químicos a otros. Estas se subdividen en extractivas y de transformación.

EMPRESAS COMERCIALES: Se caracterizan por la sola labor de comprar y vender, es decir, no necesitan alterar los productos que compran. Las empresas comerciales llegan a constituirse en grandes escaparates por decirlo así, de una variedad de artículos que sería difícil que llegase a desplazar una sola industria.

EMPRESAS DE SERVICIO: Son aquellas que proporcionan un beneficio a la sociedad. Estas compañías han proliferado en las últimas décadas, debido principalmente a la gran demanda de nuevas actividades, que tal vez a principios de este siglo ni se conocían. Lo que venden es un valor intangible, es decir, algo que no se puede ver, tocar u oler.

### **1.2.2 POR EL ORIGEN DE SU CAPITAL**

Inversión de carácter privado: con el conjunto de varias personas que aportan un patrimonio para constituir las.

Inversión de carácter público: el estado tiene la total participación en ellas.

Inversión de carácter mixto: cuyo capital es la mezcla de aportaciones tanto públicas como privadas.

### **1.2.3 POR SU MAGNITUD**

De acuerdo a la magnitud de las organizaciones, la cual es determinada por la relación existente entre sus ventas y el número de empleados con el que cuenta, puesto que ellos son “dos factores, o dos elementos de juicio razonable para poder dividir a las empresas”.

- a. Las micro o caseras, se caracterizan por que el dueño “está generalmente dedicado a la producción y dedica muy poco tiempo a la administración”.
- b. Las pequeñas, cuentan con “algún tipo de división del trabajo, en las que el gerente o el empresario generalmente no participan directamente en el proceso de producción”.
- c. Las medianas, presentan “algún tipo de organización formal de las actividades y una especialización en la administración”.
- d. Las grandes, se caracterizan por tener una organización formal y especialización por norma.

### **1.2.4 POR SU CRITERIO JURÍDICO<sup>5</sup>**

Se basa en la Ley General de Sociedades Mercantiles y esta las clasifica de la siguiente manera:

#### **SOCIEDAD POR NOMBRE COLECTIVO**

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

---

<sup>5</sup> tomado de [https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_mex\\_ley\\_soc\\_merc.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_mex_ley_soc_merc.pdf) [recuperado el día 14 de agosto de 2017]

Características principales:

- Funciona bajo una razón social la responsabilidad de los socios es subsidiaria, ilimitada y solidaria.
- La razón social es el nombre de la empresa que se forma con el nombre de uno o más socios y cuando no aparezcan todos, se agregan las palabras “y compañía”, o sus abreviaturas “y Cía”.
- Cuando uno de los socios cuyo nombre haya figurado en la razón social, se separe de la sociedad y siga la misma razón social, deberá agregarse a esta palabra “sucesores”, también se agregara la palabra “sucesora”, cuando el nombre de una empresa lo adopte o siga usando una nueva sociedad que haya adquirido los derechos y obligaciones del negocio anterior cuyo nombre o razón social ha traspasado

### **SOCIEDAD COMANDITA SIMPLE**

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

Este tipo de sociedad mercantil también tiende a desaparecer. Tuvo su origen en un contrato llamado comandita de mar. Consistía en que una persona se asociaba con otra, entregándole cierta cantidad de dinero para la compra de mercancías que después vendían, corriendo el riesgo de una pérdida, aunque el propósito fuera el de obtener una ganancia.

En este contrato, que no era sino una forma de sociedad mercantil, existían dos clases de socios uno solo aportaba capital, llamado socio comanditario, y otro que, además de aportar capital se encargaba de administrar la empresa, generalmente, este socio era propietario de una embarcación destinada a transportar las mercaderías que compraban y vendían una sociedad.

Características principales:

- Que funciona bajo una razón social.
- Que los socios comanditarios responden en forma limitada, únicamente por el valor de sus aportaciones.
- En la sociedad en comandita simple, la razón social se forma con los nombres de los socios comanditarios únicamente, ya que si un socio comanditario permite que su nombre aparezca en la razón social, adquirirá, por ese solo hecho, la misma responsabilidad que tiene los socios comanditarios.

### **SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

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

Características principales:

- ✓ Que existe indistintamente ya sea bajo una denominación o bajo una razón social.
- ✓ La responsabilidad de los socios es limitada el pago de sus aportaciones.
- ✓ El capital se divide en títulos llamados partes sociales y están son individuales, es decir, que se entrega una a cada socio por el importe de sus aportaciones.
- ✓ Las partes sociales no son títulos negociables.
- ✓ La razón social se forma con los nombres de uno o varios socios, y la denominación es también el nombre de la empresa que casi siempre indica la actividad o giro de la negociación.

- ✓ El nombre de la sociedad ya sea razón social o denominación, ira seguida de las palabras de la Sociedad de Responsabilidad Limitada o de sus abreviaturas S. de R.L.

## **SOCIEDAD ANÓNIMA**

Es la que existe bajo una denominación y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones.

Denominación es el nombre de la empresa que se formara libremente, pero deberá ser diferente al de cualquier otra sociedad, ira siempre seguida de las palabras Sociedad Anónima o de las abreviaturas S.A.

Características principales:

- ❖ Que existe bajo una denominación que deberá ser diferente a otra sociedad.
- ❖ Se compone de socios llamados accionistas que únicamente responden por el pago de sus acciones.
- ❖ El capital social está dividido en acciones.
- ❖ Las acciones son títulos negociables ya sean nominativos o al portador.

## **SOCIEDAD EN COMANDITA POR ACCIONES**

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

Características principales:

- 📖 Que funciona bajo una denominación o razón social.
- 📖 Los socios comanditarios responden subsidiaria, ilimitada y solidariamente por las deudas de las sociedades.
- 📖 Los socios comanditarios únicamente responden hasta el pago de sus acciones.
- 📖 El capital está dividido en acciones.

### **SOCIEDAD COOPERATIVA**

Las sociedades cooperativas se forman con personas de clase trabajadora, cuyo número de socios no deberá ser menor de diez y su capital es variable, no persigue el propósito de lucro.

La finalidad de las Sociedades Cooperativas es procurar el mejoramiento social y económico de sus miembros, en caso de que llegaran a obtener sus utilidades, estas se repartirán en proporción al tiempo trabajado o al importe de las operaciones realizadas por los trabajadores.

Existen dos clases de Sociedades Cooperativas: las cooperativas de productores y las cooperativas de consumidores.

1. Cooperativas de productores: son las que se constituyen con el fin de trabajar en la producción o fabricación de mercancías, o prestación de servicios al público, sus miembros no están asalariados, sino que reparten los beneficios obtenidos en proporción al tiempo trabajado por cada uno; en casos especiales si existen personas que trabajan a sueldo, cuando se trata del desempeño de labores técnicas o administrativas; estos empleados podrán ser considerados como socios si así lo desean, después de seis meses de prestar sus servicios y además de la entrega del importe que les

corresponde por concepto de su aportación de capital, por este valor se les entrega, a cada uno de los cooperativistas, un certificado de aportación.

2. Cooperativas de Consumo o de Consumidores: son las que constituyen los miembros de sindicatos con el fin de obtener provisiones o servicios para ellos, su familia o para sus actividades de trabajo, a un precio más bajo que en el mercado.

Características principales:

- a) Existen bajo una denominación social.
- b) Lo constituyen personas de clase trabajadora.
- c) Los derechos y obligaciones de los socios son iguales.
- d) Un número de socios nunca podrá ser menor de diez, por lo tanto su número es ilimitado.
- e) Siempre son de capital variable.
- f) Nunca podrá tener fines de lucro.
- g) La duración de la sociedad será indefinida.
- h) La distribución de las utilidades será en proporción al tiempo trabajado para cada socio (en caso de las cooperativas de producción), cuando se trate de cooperativas de consumo será en razón de las operaciones realizadas.

Existen diversas clases de sociedades cooperativas, estas son:

1. Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada: en la que los socios responden por las operaciones sociales hasta por el monto de sus aportaciones.
2. Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Suplementada; en que los socios responden a prorrata de las operaciones sociales hasta por una cantidad fija, determinada en el Acta Constitutiva o por acuerdo de la asamblea general.

3. Sociedad Cooperativa de Productores; son aquellas cuyos miembros tiene el fin de trabajar en común en la producción de mercancías o prestación de servicios.
4. Sociedad Cooperativa de Consumidores; son aquellos cuyos miembros se asocian con el objeto de obtener en común bienes y servicios para ellos, sus hogares, o sus actividades individuales de producción.
5. Sociedad Cooperativa de Intervención Oficial; son las que explotan las concesiones.
6. Sociedad Cooperativa de Intervención Estatal; son las que explotan las unidades de productores.
7. Sociedad Cooperativa Escolar; aquellas integradas por maestros y alumnos con fines docentes.
8. Sociedad Cooperativa de Vivienda; encargada de la construcción, adquisición, mejoramiento y administración de viviendas.

### **SOCIEDAD DE CAPITAL VARIABLE**

Son aquellas en que puede alterarse el monto del capital son modificar la escritura constitutiva.

Esto no contradice al concepto de capital social su variabilidad. Dado que el capital es igual a la suma de las obligaciones de los socios. El capital social varia siempre por devolución de aportaciones de los socios o porque se hagan nuevas aportaciones. En todo caso, subsiste la ecuación  $\text{Capital} = \text{suma de aportaciones de los socios}$ .

La modalidad de capital variable puede adoptarla cualquier especie de sociedad.

La existencia de la empresa pública es una necesidad de la economía de un país, para garantizar el crecimiento económico, mediante la actuación en sectores estratégicos, la consecución de un estable nivel de empleo, precios y una equitativa distribución de renta; así como para satisfacer de carácter social y se clasifican en:

- Centralizada
- Descentralizada
- Estatal
- Paraestatal

La experiencia en México, ha demostrado que las empresas públicas suelen ser menos competitivas que las privadas, ya que presentan debilidades en su organización, derivadas de su situación monopolística en el mercado; o de su fuerte dependencia de los sindicatos estatales.

Empresas privadas.- están integradas por personas particulares o privadas y poseen la característica fundamental de la existencia de un estímulo, que es el interés privado o beneficio.

### **1.3 MISIÓN**

La misión de una organización refleja la concepción de que son algo más que simples estructuras técnicas y administrativas, son instituciones que poseen personalidad propia y desean alcanzar un objetivo en particular.

Formular la misión de una organización es equivalente a enunciar su razón de existir, es identificar la función que cumple en la sociedad y además su carácter y su filosofía organizacional.

## **1.4 VISIÓN**

Es la capacidad de visualizar a la organización como un todo que evoluciona hacia una necesidad organizacional, una unidad que concreta en si misma tanto recursos humanos, económicos y tecnológicos, metas y acciones realizadas en un tiempo determinado y bajo las condiciones previstas.

## **1.5 VALORES ORGANIZACIONALES**

Los valores de una empresa están relacionados con la actividad administrativa que pueden ser flexibles y cambiantes. Los valores organizacionales son aquellos criterios o pautas de comportamiento que orientan a la organización a ser cada vez mejor como compañía en sentido integral.

Los valores operan como puntos de referencia o “luces de señal”, que le permiten al individuo actuar debidamente en la organización. La moral de la organización está conformada no solo por los valores que constituyen su expresión más trascendental, sino también por aquellas normas, estatus, procedimientos, creencias, y actitudes generalizadas que aprendemos en nuestra relación con la sociedad, es decir a lo largo del proceso de culturalización o socialización.

Algunos ejemplos de valores pueden ser:

- Respeto
- Solidaridad
- Honestidad
- Compromiso
- Innovación
- Iniciativa
- Responsabilidad social
- Lealtad
- Trabajo en equipo
- Equidad

- Igualdad
- Tolerancia
- Integridad

## **1.6 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

Se pueden resumir los objetivos de la organización de la siguiente manera:

- ❖ Permitir a los directivos de alto nivel, la consecución de los objetivos esenciales de la empresa en la forma más eficiente y con el mínimo de esfuerzo, a través de un grupo de trabajo, con una fuerza dirigida.
- ❖ Eliminar la duplicidad de trabajo.
- ❖ Asignar a cada miembro de la organización una responsabilidad y autoridad para la ejecución eficiente de sus tareas o actividades y que cada persona dentro de la organización, sepa de quien depende y quienes dependen de él.
- ❖ Permitir el establecimiento de canales de comunicación adecuados, para que las políticas u objetivos establecidos se logren más eficientemente, hasta en los niveles inferiores de la organización.
- ❖ Identificar las áreas de responsabilidad en cada nivel jerárquico de la organización.

## OBJETIVOS ORGANIZACIONALES<sup>6</sup>

OBJETIVOS	ATIENDEN A:	POR MEDIO DE:	DEPTOS. MÁS IDENTIFICADOS
SERVICIOS	*Consumidores o usuarios	*Bienes y servicios de calidad y en las mejores condiciones de venta.	*Producción *Comercialización
SOCIALES	*Comunidad  *Gobierno  *Personal	*Incrementando el bienestar socioeconómico de la región al consumir materias primas y servicios, y crear fuentes de trabajo. *Al conservar la ecología de la región, evitando desperdicios nocivos en el ambiente. *Actitud de buen servicio.  *Contribuir al sostenimiento de servicios públicos mediante el pago de cargas tributarias.  *Oportunidades de desarrollo y mejor nivel de vida.	*Recursos Humanos *Relaciones Industriales *Jurídico
ECONÓMICOS	*Inversionistas  *Acreedores  *Reparto de utilidades	*Pagando dividendos.  *Pagando capital principal e intereses pactados.  *Personal	*Contabilidad *Finanzas
TECNOLÓGICOS	*Organización	*Utilizar nuevas tecnologías en las diversas áreas de la empresa. *Alentar la investigación y contribuir al mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.	*Producción *Recursos Humanos *Finanzas *Mercadotecnia

<sup>6</sup> Pérez, M. (2005), "Aspectos fundamentales de la Teoría de las Organizaciones", México Cuautitlán Edo, ed. Impresión. pág.13

## **1.7 PRINCIPALES AREAS DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN<sup>7</sup>**

En toda organización existen algunas áreas básicas que son importantes para el buen funcionamiento de la misma, sin embargo no es posible que todas las organizaciones cuenten con estas áreas, ya que no todas tienen el mismo giro, también se debe tomar en cuenta la ubicación geográfica, el tamaño de la empresa, etc.

Las principales áreas en una organización son:

- Producción
- Comercialización
- Finanzas
- Secretaría y legales
- Recursos humanos
- Relaciones públicas

---

<sup>7</sup> Cortagerena, A. (1999), "Administración y Gestión de las Organizaciones", México, Ed. Macchi. págs.104,106,107

## ÁREA DE PRODUCCIÓN

Es el área de panificación y creación de los productos y servicios. Todo lo referente a recursos necesarios para elaborar, el mismo hecho productor y la entrega de los productos terminados a comercialización corresponden a esta área.

<b>FUNCIONES</b>	<b>SUBFUNCIONES</b>
*Diseño	*Diseño de productos
*Ingeniería	*Diseño de planta *Diseño de métodos de trabajo *Fijación de estándares
*Planeamiento y control de la producción	*Planeamiento del núcleo de producción *Recepción y almacenamiento de materiales *Control de existencias
*Compras	*Identificación y selección de proveedores *Evaluación de cotizaciones *Ejecución de compras
*Producción	*Fabricación del producto
*Control de calidad	*Desarrollo de métodos de control de calidad *Fijación de estándares *Inspección
*Mantenimiento	*Reparación de maquinaria y equipos

La función de producción y las subfunciones que significan buscar proveedores, evaluar sus propuestas y cotizaciones, y fijar normas para la operación de compra, de modos que se asegure que el encargado de esta función cumpla con los requisitos mínimos en cuanto a la calidad, precio y condiciones de pago de los materiales que compre.

En el área de planeamiento y control de la producción, se fijan los niveles a producir siguiendo las indicaciones técnicas de ingeniería. También se almacenan las materias primas requeridas en el proceso productivo y se controla que no existan faltantes por pérdidas o robos. Se lleva un registro contable que individualiza los materiales y la cantidad a control de calidad.

Control de calidad es el área donde se desarrollan técnicas que permiten mantener el control sobre los requisitos mínimos que la empresa considera que sus productos deben tener en materia de calidad.

### **ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN**

Esta área se dedica a conseguir al cliente y todo el proceso de ubicar el protocolo o servicio en el mercado.

<b>FUNCIONES</b>	<b>SUBFUNCIONES</b>
*Marketing	*Investigación de mercado *Estudio del producto *Estudios de los canales de distribución
Publicidad	*Asumida por la empresa *Encargada un especialista
Planeamiento de ventas	*Elaboración de presupuestos de ventas *Fijación de políticas de ventas
*Operaciones de ventas	*Dirección de la operación de ventas
*Distribución	*Almacenamiento de distribución *Expedición de productos

La función de marketing, abarca todas las acciones que se lleva a cabo para poner el producto o el servicio en el mercado y lograr su comercialización exitosa. Por su puesto, incluye las acciones publicitarias y las promociones.

El estudio del mercado es fundamental. Se estudia el mercado como consumidor potencial del bien o servicio que se está comercializando, para lo cual interesa su nivel económico social.

También se estudia el mercado desde el punto de vista de las leyes que lo rigen a él y a la empresa que interactúa con el (leyes laborales, impositivas, de comercio exterior), y se estudia en el mercado como competidor, es decir, el grupo de empresas que producen bienes o servicios sustitutivos.

Marketing, determina las características del producto o servicio a elaborar, e identifica el segmento de mercado al cual va dirigido (el mercado objetivo).

La segmentación del mercado, es un fenómeno por el cual se particiona el mercado consumidor de acuerdo con características comunes.

Sobre la base de esta segmentación la empresa orienta sus acciones de venta.

La segmentación puede realizarse siguiendo diferentes criterios, entre ellos:

- Nivel económico
- Sexo
- Nivel de institución
- Status social

Publicidad, es el área encargada de difundir el producto en el mercado. Esta función puede efectuarse en forma directa por la empresa, o contratando a una agencia publicitaria.

La subfunción de planteamiento de ventas, tiene a su cargo la presupuestación de los volúmenes a vender y los precios. Para confeccionar estos presupuestos,

cuenta con la información del mercado que elabora marketing. Además, fija o diseña la política de ventas.

Operaciones de ventas, es el área directa operativa donde actúan los vendedores.

Siguen los lineamientos de planteamiento en cuanto a presupuesto y a políticas.

Distribución, es el área que se ocupa físicamente de a custodia y la entrega de los productos vendidos a los clientes compradores.

### **ÁREA DE FINANZAS**

Esta área entre diferentes funciones tiene a cargo la planificación y la obtención de los recursos financieros. También es responsable de la custodia.

Es el área donde a través de los resultados se miden los desvíos en la consecución de los objetivos.

<b>FUNCIONES</b>	<b>SUBFUNCIONES</b>
*Finanzas	*Planeamiento financiero *Tesorería *Cobros y pagos
*Control	*Contabilidad *Costos *Auditoria Interna *Control presupuestario y de gestión

El área de planeamiento financiero, es la que tiene a su cargo la planificación de los recursos financieros, para que la empresa pueda cumplir con sus actividades operativas, (ventas, compras, producción, etc.).

Tiene que planificar los periodos y montos de cobro, y los periodos y montos de pago, considerando la obtención de los recursos (prestamos) y la colocación de los excedentes (inversiones), que correspondan en función del flujo de fondo producidos por la actividad primaria.

La planificación de los recursos financieros, se lleva a cabo a través de la elaboración de un presupuesto llamado “estado de origen y aplicación de fondo”. Cuando este instrumento está referido estrictamente al activo corriente y a las disponibilidades se llama “cash-flow” o flujo de caja.

A través de la función de control, se ejercita el proceso del control. Aquí el sistema de información contable es el eje fundamental, ya que suministra los datos necesarios para, ejemplo, el cálculo de índices de rentabilidad de negocio, la elaboración de presupuestos o el control de los procesos mediante el cálculo de los costos de fabricación y distribución.

### **ÁREA DE SECRETARIA Y LEGALES.**

En esta área de apoyo se desarrollan funciones de distintos tipos. Secretaría se refiere al manejo operativo de los libros requeridos (actas, accionistas), mientras que legales es el área de asesoría relativa al marco legal en el actúa la organización.

<b>FUNCIONES</b>	<b>SUBFUNCIONES</b>
*Secretaria	*Actúa como soporte de información de las diferentes funciones de la empresa
*Legales	*Asesora sobre relaciones jurídicas con otras empresas, con el estado, con el personal.

Secretaría, lleva los libros de actas y toda la documentación de base necesaria para el manejo de la empresa.

Legales, es el área de asesoría referente al marco legal en el que actúa la organización. En muchos casos, estas funciones están delegadas especialistas externos; se reservan internamente la coordinación y la supervisión de los abogados contratados.

### **ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.**

En esta área, básicamente se atiende el manejo de personal en cuanto a incorporación de nuevos empleados, capacitación, remuneración, promoción, etcétera.

FUNCIONES	SUBFUNCIONES
*Planeamiento y organización de recursos humanos	*Fijación de estándares de rendimiento del personal *Diseño de políticas de incorporación de recursos *Búsqueda y selección *Incorporación. Capacitación *Diseño de políticas de promoción e incentivos
*Liquidación de sueldos y jornales	*Categorización *Control de horarios *Sanciones *Promociones *Liquidación de remuneraciones
*Capacitación	*Diseño de políticas de capacitación *Organización de recursos *Evaluación
*Servicios médicos y Sociales	*Administración de servicios médicos *Administración de club de la empresa *Administración de servicios adicionales, compras comunitarias , turismo

La función de planteamiento y organización de los recursos humanos, es muy importante porque a través de las distintas subfunciones, provee a la empresa los recursos humanos capacitados para desarrollar actividades operativas (ventas, compras y producción).

Elabora políticas sobre cómo y cuándo ingresar personal. Administra su ingreso, su capacitación y su inserción en la empresa.

En lo referente al personal existente, elabora estándares de rendimiento para después definir políticas de promoción, capacitación, incentivos y sanciones.

La función de liquidación de sueldos y jornales, se ocupa de la realización de los cálculos correspondientes a los distintos conceptos salariales; utiliza los registros de horarios y vacaciones tomadas, las evaluaciones de los supervisores, los registros de categoría, y las pautas legales y convencionales.

La capacitación del personal, es la base que permite una exitosa departamentalización y una eficiente descentralización.

La capacitación, no debe referirse solo al momento del ingreso, sino que debe entenderse como un proceso continuo.

Se puede capacitar:

- En el punto de trabajo, donde el empleado es entrenado por otros que ya tienen un nivel de especialización.
- Por medio de cursos dictados por especialistas, en la misma empresa o fuera de ella.
- Asignando tiempo a lecturas de actualización.

Esta subfunción tiene a cargo definir que alcance (quienes van a ser capacitados, por cuanto tiempo, en que forma) tendrá este proceso. También deberá definir métodos de esa evaluación del personal capacitado.

Una mejor capacitación, podrá influir en los estándares de rendimiento fijados en el planeamiento.

El área de servicios médicos y sociales, se ocupa de proveer servicios de salud, esparcimiento, compras comunitarias.

## **AREA DE RELACIONES PÚBLICAS**

Esta área, se ocupa del manejo de la organización con el entorno en que se actúa. Recordemos que constituyen el entorno: los proveedores, los bancos, la DGI, otros organismos de control, etcétera.

## **FUNCIONES**

Muchas organizaciones practican la función de relaciones públicas, aun cuando no tengan un programa organizado para ello, de la misma manera que muchos individuos hacen uso de ellas en su vida particular.

Podríamos decir que existen tres formas básicas de establecer la función:

- a) Mediante un departamento, división o persona especial dentro de la organización, que sirva exclusivamente a ella;
- b) Mediante la contratación del servicio de una organización asesora independiente, especialista en relaciones públicas, que sirve a diferentes clientes;
- c) Mediante la combinación de las dos formas anteriores.

No importa cuál de estas tres formas se emplee, en todos los casos los encargados de la función de relaciones públicas actúan como especialistas asesores (staff), de toda la organización, a través de sus altos directivos.

Esto es, los especialistas encargados de relaciones públicas no van a ser los únicos y absolutos responsables de esta función, en virtud de que existen diferentes departamentos o divisiones de la organización cuyas actividades pueden afectar favorable o desfavorable la imagen de la misma.

Por tanto, en un momento dado ellos también necesitaran realizar labores de relaciones públicas, en las cuales deberán ser asesorados por los especialistas.

Podemos concluir que la función de relaciones públicas, debe ser llevada a cabo por toda la organización, aunque asesorada por un órgano especialista, ya sea propio externo, que cuenta actividades tendientes a proyectar una imagen positiva de la organización.

La introducción de relaciones públicas, como función de las organizaciones, comenzó en algunas empresas privadas a mediados de la década de los cincuenta y algunos años después a extenderse en el sector público.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Ríos, J. (1999), "Relaciones Publicas", México, ed. Trillas. págs. 19,20

# **CAPÍTULO 2**

## **MANUALES**

### **ADMINISTRATIVOS**

## **2.1 ANTECEDENTES DE LOS MANUALES<sup>9</sup>**

La historia de los manuales como herramienta en la administración es prácticamente reciente. Comenzaron a utilizarse durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial, aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaban información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar de un organismo (por ejemplo: circulares, memorándums, instrucciones internas, etc.). La necesidad de personal capacitado durante la guerra dio lugar a que se formularon manuales detallados.

Con la creación de estos instrumentos fue posible llevar un control tanto del personal de una organización como de políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

Los primeros manuales adolecían de efectos técnicos, pero sin duda fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal.

Con el transcurrir de los años los manuales se adoptaron para ser más técnicos, claros, concisos y prácticos, y comenzaron a aplicarse a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, etc.) de las empresas.

## **2.2 CONCEPTO DE MANUAL**

Existe un gran número de diferentes conceptos acerca de los manuales, a continuación se mencionaran algunos:

Terry George. R: “Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Rodríguez, J. (2002), “Como elaborar y usar los manuales administrativos”, México, ed. ECAFSA. pág.54,55

<sup>10</sup> Terry, G. (1985), “Principios de Administración”, México, ed. CECSA.

Continolo Giuseppe: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”<sup>11</sup>

A. Reyes Ponce:” Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”

Por lo tanto podemos concluir que un manual es: “un documento formal el cual sirve como medio de comunicación y coordinación, ya que permite registrar y transmitir de forma ordenada y sistemática la información de una organización”.

### **2.3 IMPORTANCIA DEL MANUAL**

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa.

Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones.

Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

---

<sup>11</sup> Continolo, G. (1978), “Dirección y organización del trabajo administrativo”, España, Ed. Deusto

Los manuales administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

#### **2.4 OBJETIVOS DE LOS MANUALES<sup>12</sup>**

En esencia los manuales administrativos constituye un medio de comunicación de las decisiones administrativas, por lo tanto, su propósito es señalar en forma sistemática la información administrativa.

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instituir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.

---

<sup>12</sup> Rodríguez, J. (2002), "Cómo elaborar y usar los manuales administrativos", México, Ed. Thomson. pág. 57

- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general
- Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

## **2.5 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES<sup>13</sup>**

Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia.

### **VENTAJAS**

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y a establecer los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, normas, etcétera.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma afectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

---

<sup>13</sup> Ibídem pág. 58

## DESVENTAJAS

- Si se elaboran en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad.
- Se limitan a los aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes.
- Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad; pero si abundan en detalles pueden volverse complicados.

## 2.6 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES<sup>14</sup>

### POR SU NATURALEZA

- Microadministrativos: Son los manuales que corresponden a una sola organización. Pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.
- Macroadministrativos: Son los documentos que contiene información de más de una organización.
- Mesoadministrativos: Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término Mesoadministrativos se usa normalmente en el sector público, aunque también emplearse en el sector privado.

---

<sup>14</sup> Franklin, E. (2004), "Organización de Empresas", México, Ed. McGraw-Hill. págs. 171-174

## POR SU CONTENIDO

La magnitud de la empresa, la naturaleza y complejidad de sus funciones servirán para determinar la especialidad y calidad de los manuales.

Tal vez una empresa pequeña puede contener su información en un manual de organización y un manual de procedimientos, pero, conforme la estructura de la empresa va creciendo y el número y naturaleza de sus funciones se va sofisticando, es necesario elaborar manuales especializados ya no solo de organización ni procedimientos.

Las empresas cuentan con manuales de diferentes tipos: manuales de bienvenida, de inducción, de calidad, de operaciones, de proveedores, de clientes, de objetivos, de políticas, de formas, de diagramas de flujos, de puestos, de firmas e inclusive de llaves.

- De Organización: Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a una área específica incluyen la descripción de puestos; de manera opcional, pueden presentar el directorio de la organización.
- De procedimientos: Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución y el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

- De calidad: son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos generales, estructura, responsabilidades, normas aplicables (con sus referencias), definiciones, listas de distribución y codificación de procedimientos.
- De historia de la organización: estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

Este tipo de conocimientos proporcionan al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laboral. Además, sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y usuarios.

La información histórica puede enriquecer otros manuales, como el de organización, políticas, contenido múltiple, etcétera.

- De políticas: También denominados de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.
- De contenido múltiple: estos manuales concentran información relativa diferentes tópicos aspectos de una organización.

El objeto de agruparla en un solo documento obedecería básicamente a las razones siguientes:

- ❖ Que se considere más accesible para su consulta.
- ❖ Que resulte más viable económicamente.
- ❖ Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tipo de información.
- ❖ Que sea una instrucción específica de nivel directivo.

- De puestos: conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación y las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- De técnicas: este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.
- De ventas: es un comprendido de información específica para apoyar la función de ventas, por ejemplo:
  - ✓ Definición de estrategias.
  - ✓ Descripción de productos y/ o servicios.
  - ✓ Mecanismos para llevarlas a cabo.
  - ✓ Políticas de funcionamiento
  - ✓ Estructuras del equipo de trabajo.
  - ✓ Análisis ambiental.
  - ✓ División territorial.
  - ✓ Medición del trabajo.
- De producción: Elemento de soporte que dirige y coordina procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
- De finanzas: Manuales que respaldan el manejo y la distribución de los recursos económicos en todos los niveles de una organización, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.
- De personal: identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre:
  - Condiciones de trabajo.
  - Organización y control de personal.

- Lineamientos para:
    - El análisis y valuación de puestos.
    - Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.
  - Capacitación y desarrollo.
  - Higiene y seguridad.
  - Prestaciones.
- De operación: estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
  - De sistemas: instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

#### POR SU ÁMBITO

- *Manuales generales:* Son documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, mientras que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.
- *Manuales específicos:* Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por convención, incluyen la descripción de puestos. Este documento contiene información detallada de los manuales de organización, procedimientos y calidad, que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo cual sirve como base para preparar toda clase de manuales administrativos.

# **CAPÍTULO 3**

# **ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

### **3.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN<sup>15</sup>**

Los manuales de organización son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación, que facilitan el cumplimiento de las funciones y la asignación adecuada de los recursos humanos y , en consecuencia, facilitan lograr los objetivos que trata de alcanzar un determinado organismo social.

El contenido del manual de organización varía de acuerdo con el tipo y la cantidad de material que se desea detallar, en este caso se incluyen las variantes que pudieran presentarse para manuales específicos.

Los apartados que deberá contener un manual de organización para uniformar su presentación son los siguientes:

1. Identificación.
2. Índice.
3. Introducción.
  - Objetivo del manual.
  - Ámbito de aplicación.
  - Autoridad.
  - Como usar el manual.
4. Directorio.
5. Antecedentes históricos.
6. Base legal (en caso de organismo público).
7. Estructura organizacional.

---

<sup>15</sup>Rodríguez, J. (2002), "Cómo elaborar y usar los manuales administrativos", México, Ed. ECAFSA. pág. 88

### **3.2 IDENTIFICACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN<sup>16</sup>**

En este apartado del manual se deberá indicar, en primer término, los datos siguientes:

- Nombre del organismo o unidad organiza correspondiente.
- Título y extensión del manual (general o específico).
- Lugar y fecha de publicación.
- Número de revisión, en su caso.
- Unidad orgánica responsable de su expedición.

### **3.3 INTRODUCCIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.<sup>17</sup>**

En esta sección se explica al usuario que es el documento, cuando se elaboró o se efectuó la última revisión y los objetivos que se pretenden cumplir con él. Se incluye también información sobre el ámbito de su aplicación, a quien va dirigida, como se usara, y como y cuando se harán las revisiones y actualizaciones. Conviene que contengan un mensaje y la autorización de la más alta autoridad del área comprendida en el manual.

Es importante que la introducción se breve, ya que si es larga, rebuscada y pomposa, los usuarios casi siempre supondrán que todo el manual esa redactado de la misma forma y no proseguirán la lectura.

En la introducción no se debe describir de manera detallada la evolución del manual ni la filosofía del organismo. En lugar de ello hay que indicar brevemente al usuario del tema del manual, como les afecta y como pueden usarlo. La naturaleza de la introducción depende del tipo de manual que se esté preparando. A continuación se muestran ejemplos de los aspectos que deben considerarse en un manual de este tipo.

---

<sup>16</sup> Ibidem pág. 89

<sup>17</sup> Ibidem pág. 92

- ✓ **Objetivo del manual:** Describir lo que el organismo espera lograr por medio del manual. Hay que hacer observaciones breves y precisas; de otra manera el usuario se las saltara.
- ✓ **Ámbito de aplicación:** Se debe explicar brevemente lo que abarca el manual. Incluso puede ser conveniente combinar en un mismo párrafo los propósitos y el ámbito de aplicación.
- ✓ **Autoridad:** Aquí es donde se debe mencionar la aprobación final y no en los encabezados ordinarios de las páginas. Se recomienda emplear nombres de los puestos y no de personas. Por ejemplo, indique simplemente que el director general, un secretario, un agente de finanzas o un subsecretario aprobó el manual.
- ✓ **Como usar el manual:** Esta parte es la más importante en la introducción del manual. Indica a los usuarios todo cuanto tiene que saber para utilizarlo. La sección de cómo usar este manual debe incluir aspectos como los siguientes:
  - ❖ Un examen breve del formato.
  - ❖ Un enunciado de la responsabilidad de los usuarios, por ejemplo, mantener el manual actualizado y devolverlo cuando se marchen de la empresa.
  - ❖ El departamento o el puesto de la persona con quien debe ponerse en contacto cuando quieran señalar cambios o correcciones o deseen hacer recomendaciones para mejorar el manual.
  - ❖ Una explicación de las claves o los símbolos especiales, como los que se utilizan para indicar temas revisados.
  - ❖ Una breve descripción de las características especiales, por ejemplo un glosario o una sección sobre formas.

### **3.4 ANTECEDENTES HISTÓRICOS<sup>18</sup>**

En esta sección se debe describir la génesis del organismo o la unidad orgánica descrita en el manual, se debe inclinar a la ley o decreto por el que este se creó (en el caso del organismo público), e incluir una mención de la información sobresaliente acerca de su desarrollo histórico.

### **3.5 BASE LEGAL<sup>19</sup>**

Este apartado debe contener una relación de títulos de los principales ordenamientos jurídicos, de los cuales se derivan las atribuciones de la entidad si es un manual general o de las unidades administrativas que comprende si es uno específico, así como las demás atribuciones aplicables al organismo en función de sus actividades.

Se recomienda que la relación de las disposiciones jurídicas sigan un orden jerárquico como el que en seguida se indica.

Constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y/o unidades administrativas del organismo social, con base en sus relaciones de jerarquía. Se recomienda realizar una codificación de tal manera que sea posible visualizar los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

### **3.6 ATRIBUCIONES**

Las atribuciones representan el medio para alcanzar los fines, se constituyen además en la facultad de obrar o derecho de hacer, asignada a la dependencia o entidad mediante un instrumento jurídico o administrativo.

---

<sup>18</sup> Ibidem pág.94

<sup>19</sup> Idem

### **3.7 MISIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN<sup>20</sup>**

Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar a sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible.

Es recomendable que el texto de la misión mencione la razón de ser de cada organización en términos de propósitos específicos, resultados esperados y compromisos por cumplir.

### **3.8 ESTRUCTURA ORGÁNICA<sup>21</sup>**

Este apartado debe representar gráficamente la estructura orgánica y reflejar de manera esquemática la posición de las unidades administrativas que la componen así como sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad y asesoría.

Se recomienda no usar las abreviaturas en el nombre de los órganos que conforman la unidad administrativa.

### **3.9 FUNCIONES<sup>22</sup>**

Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas de la estructura orgánica, necesarias para cumplir las atribuciones de la organización.

En la presentación de las funciones debe tomarse en cuenta los aspectos siguientes:

- Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- Que sigan el orden establecido en la estructura.
- Que la redacción se inicie con un verbo en infinitivo.

---

<sup>20</sup> Franklin, E. "Organización de empresas", México, Ed. McGraw-Hill. pág. 177

<sup>21</sup> Rodríguez, J. (2002), "Cómo elaborar y usar los manuales administrativos", México, Ed. ECAFSA. pág. 95

<sup>22</sup> Franklin, E. "Organización de empresas", México, Ed. McGraw-Hill. pág. 177

Las funciones deberán ordenarse de acuerdo a la importancia y naturaleza del área de que se trate, estas pueden ser:

- **Sustantivas:** Son las que identifica la esencia de la unidad administrativa para el cumplimiento de los objetivos.
- **De apoyo:** Son aquellas que facilitan y contribuyen al logro de las funciones sustantivas, ya que forman parte del proceso administrativo y que por naturaleza técnico administrativa, son de carácter administrativo, son de carácter obligatorio y de aplicación general por toda la organización.

A continuación se enuncian algunos de los lineamientos que deberán observarse en la formulación de funciones.

- ✎ La funciones deberán de presentarse en forma de relación y jerarquizadas conforme a su importancia iniciándose su descripción con un verbo en infinitivo.
- ✎ Cuidar que las funciones sean congruentes con el objetivo de la dependencia, entidad o unidad administrativa.
- ✎ Las funciones asignadas a un órgano deberán ser afines, compatibles y/o complementarias.
- ✎ Cuando una función se desprenda de otra, esta deberá ir enseguida; por lo tanto, las funciones se agruparan por afinidad y siguiendo un orden lógico.
- ✎ Cuando una función sea de coordinación entre dos órganos o más, deberá Especificarse en cada uno de los órganos.
- ✎ Se procurará que la descripción de cada función no exceda de tres renglones y se considere el orden lógico del proceso administrativo (planear, programar, ejecutar, controlar y evaluar).
- ✎ Se evitara el uso de adjetivos calificativos, así como subrayar conceptos.
- ✎ Evitar que de un puesto de mando dependa otro de igual nivel.
- ✎ Las funciones descritas en el manual deberán ser verificadas por el titular de la dependencia, entidad o unidad administrativa.

### **3.10 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS<sup>23</sup>**

Esta reseña del contenido básico de los puestos que integran cada unidad administrativa incluye la información siguiente:

- ❖ Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etcétera).
- ❖ Relaciones de autoridad, donde se indican los puestos subordinados, las facultades de decisión y las relaciones de línea y asesoría.
- ❖ Funciones generales y específicas.
- ❖ Responsabilidades o deberes.
- ❖ Relaciones de comunicación con otras unidades y puestos dentro de la organización, así como las que deba establecer externamente.
- ❖ Especificaciones del puesto en cuanto a conocimientos, experiencia, iniciativa y personalidad.

### **3.11 DIRECTORIO<sup>24</sup>**

Es un documento en el que constan los nombres y puestos de las personas comprendidas en el manual. Por necesidades del servicio pueden adicionarse teléfonos, correo electrónico y horarios de atención. La dirección de las instalaciones se incluye cuando la organización cuenta con otras oficinas o representaciones, o forma parte de un grupo o sector. Los manuales generales contienen convencionalmente este tipo de información hasta el nivel jerárquico del director general, en tanto que los específicos se establecen de acuerdo con la amplitud de su estructura y/o de sus requerimientos particulares.

Es conveniente que la secuencia de presentación respete el orden de la estructura orgánica. Su integración en el manual es opcional.

---

<sup>23</sup> Ibidem pág 178-179

<sup>24</sup> Ibidem pág. 180

# **CAPÍTULO 4**

## **CENTRO DE CÓMPUTO**

## 4.1 CONCEPTO DE CENTRO DE CÓMPUTO

“Es la unidad de servicio encargado del diseño e implementación de sistemas y de la Administración de los recursos computacionales de la empresa. Su trabajo se enfoca hacia el desarrollo de herramientas que faciliten la labor del resto de dependencias de la empresa”.<sup>25</sup>

Eduardo Alcalde: “Un centro de cómputo es el conjunto de recursos físicos, lógicos y humanos necesarios para la organización, realización y control de las actividades informáticas de una empresa”.<sup>26</sup>

Otra manera de llamar al centro de cómputo es centro de procesamiento de datos (CPD), y se dice que es aquella ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.

Por lo anterior concluimos que un centro de cómputo es: “Es el área encargada del procesamiento de datos de una empresa implementando la optimización de sus recursos y fomentando así una correcta asignación de actividades”.

## 4.2 CLASIFICACIÓN

Existe una gran variedad de criterios para clasificar a los centros de cómputo, como a continuación se menciona:

Por su forma de proceso centralizados y descentralizados.

### Centralizados

- Mayor tendencia a la especialización.
- Mayor dependencia técnica hacia el centro.
- Se procesan grandes volúmenes de información.
- Hay mayor gasto en cuanto a recursos humanos.

---

<sup>25</sup> tomado de <https://aulaseoane.files.wordpress.com/2015/05/modelo-administrador-de-centros-de-computo.pdf>  
[recuperado el día 02 Agosto de 2018]

<sup>26</sup> Alcalde, E. (2001), “Informática Básica”, México, Ed. MC GRAW-Hill. pág. 17

- Menos recursos de equipamiento.

### Descentralizados

- Personal especializado reducido.
- Acceso inmediato a la información.
- Mayor dependencia del usuario en el uso del sistema en manejo de recursos.
- Hay mayor gasto en cuanto a recursos materiales.
- Se pierde el control de las aplicaciones.
- Tendencia a tener problemas técnicos específicos.

Por su actividad

### Comercial

En el mismo entran los centros comerciales ya que estos cuentan con un centro de cómputo en el cual gerencia la información de manera sistematizada de cada tienda y por su tamaño es de tipo grande.

### Servicios

Centros de cómputo encargados de prestar un servicio.

### Producción

En esta clasificación entran las empresas privadas o públicas tales como: Sidor, PDSA. Polar.

Por su origen financiero

### Publico

Es cuando está financiado por el gobierno.

### Privado

Es cuando es de varios socios y poner con s propio dinero sin que sea financiado por ningún gobierno.

Por su tamaño

### Pequeño

Riendas mininegocio.

### Mediano

Agencias de lotería, minimarket.

### Grande

Empresas en las cuales el departamento de centro de cómputo cuenta con un gran número de personas.

## **4.3 PLANEACIÓN DE INSTALACIÓN FÍSICA Y UBICACIÓN FÍSICA**

La ubicación física e instalación de un Centro de Cómputo en una empresa depende de muchos factores, entre los que podemos citar: el tamaño de la empresa, el servicio que se pretende obtener, las disponibilidades de espacio físico existente o proyectado, etc.

Generalmente, la instalación física de un Centro de Cómputo exige tener en cuenta por lo menos los siguientes puntos:

- ❖ Local físico. Donde se analizará el espacio disponible, el acceso de equipos y personal, instalaciones de suministro eléctrico, acondicionamiento térmico y elementos de seguridad disponibles.
- ❖ Espacio y movilidad. Características de las salas, altura, anchura, posición de las columnas, posibilidades de movilidad de los equipos, suelo móvil o falso suelo, etc.

- ❖ Iluminación. El sistema de iluminación debe ser apropiado para evitar reflejos en las pantallas, falta de luz en determinados puntos, y se evitará la incidencia directa del sol sobre los equipos.
- ❖ Tratamiento acústico. Los equipos ruidosos como las impresoras con impacto, equipos de aire acondicionado o equipos sujetos a una gran vibración, deben estar en zonas donde tanto el ruido como la vibración se encuentren amortiguados.
- ❖ Seguridad física del local. Se estudiará el sistema contra incendios, teniendo en cuenta que los materiales sean incombustibles (pintura de las paredes, suelo, techo, mesas, estanterías, etc.). También se estudiará la protección contra inundaciones y otros peligros físicos que puedan afectar a la instalación.
- ❖ Suministro eléctrico. El suministro eléctrico a un Centro de Cómputo, y en particular la alimentación de los equipos, debe hacerse con unas condiciones especiales, como la utilización de una línea independiente del resto de la instalación para evitar interferencias, con elementos de protección y seguridad específicos y en muchos casos con sistemas de alimentación ininterrumpida (equipos electrógenos, instalación de baterías, etc.).

#### **4.4 OBJETIVO**

El principal objetivo de un centro de cómputo es el de prestar servicios a diferentes áreas de una organización con el fin de concentrar el procesamiento de datos e información de una manera sistematizada y automática.

Los diversos servicios que puede prestar un centro de cómputo pueden dividirse en departamentos a áreas específicas de trabajo.

Automatizar los procesos, integrando la información de la organización con el fin de mejorar los servicios de atención, hacer una toma de decisiones más efectiva y mejorar el desempeño en general.

#### **4.5 VENTAJAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO**

- ✓ Los equipos operan en mejores condiciones de seguridad, ya que se conoce su estado y sus condiciones de funcionamiento.
- ✓ Menor costo en reparaciones.
- ✓ Permite llevar un mejor control y planeación sobre el propio mantenimiento que es aplicado en los equipos.
- ✓ Ayuda a planear, coordinar, controlar y evaluar las actividades de desarrollo de sistemas y servicios que requieran las diversas áreas de la organización.

#### **4.6 DESVENTAJAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO**

- ✗ No dar el mantenimiento que se requiere a todos los equipos por falta de recursos.
- ✗ Invertir capital en los equipos y licencias de software sin que el personal les de uso adecuado o bien que no se ocupe.
- ✗ No se puede asegurar el tiempo que tardaran en repararse las fallas que presente algún equipo.
- ✗ Que el personal no reporte las fallas en sus equipos para que estas puedan atenderse inmediatamente.

#### **4.7 FORMA DE OPERAR UN CENTRO DE CÓMPUTO**

Un Centro de Procesamiento de Datos (CPD) o Centro de cómputo, es el conjunto de recursos físico, lógicos, y humanos necesarios para la organización, realización y control de las actividades informáticas de una empresa.

Las principales funciones que se requieren para operar un centro de cómputo son las siguientes:

- ☞ Operar el sistema de computación central y mantener el sistema disponible para los usuarios.

- ☒ Ejecutar los procesos asignados conforme a los programas de producción y calendarios preestablecidos, dejando el registro correspondiente en las solicitudes de proceso.
- ☒ Revisar los resultados de los procesos e incorporar acciones correctivas conforme a instrucciones de su superior inmediato.
- ☒ Realizar las copias de respaldo (back-up) de la información y procesos de cómputo que se realizan en la Dirección, conforme a parámetros preestablecidos.
- ☒ Marcar y/o señalar los productos de los procesos ejecutados.
- ☒ Llevar registros de fallas, problemas, soluciones, acciones desarrolladas, respaldos, recuperaciones y trabajos realizados.
- ☒ Velar porque el sistema computarizado se mantenga funcionando apropiadamente y estar vigilante para detectar y corregir fallas en el mismo.
- ☒ Realizar labores de mantenimiento y limpieza de los equipos del centro de cómputo.
- ☒ Aplicar en forma estricta las normas de seguridad y control establecidas.
- ☒ Mantener informado al jefe inmediato sobre el funcionamiento del centro de cómputo.
- ☒ Cumplir con las normas, reglamentos y procedimientos establecidos por la Dirección para el desarrollo de las funciones asignadas.

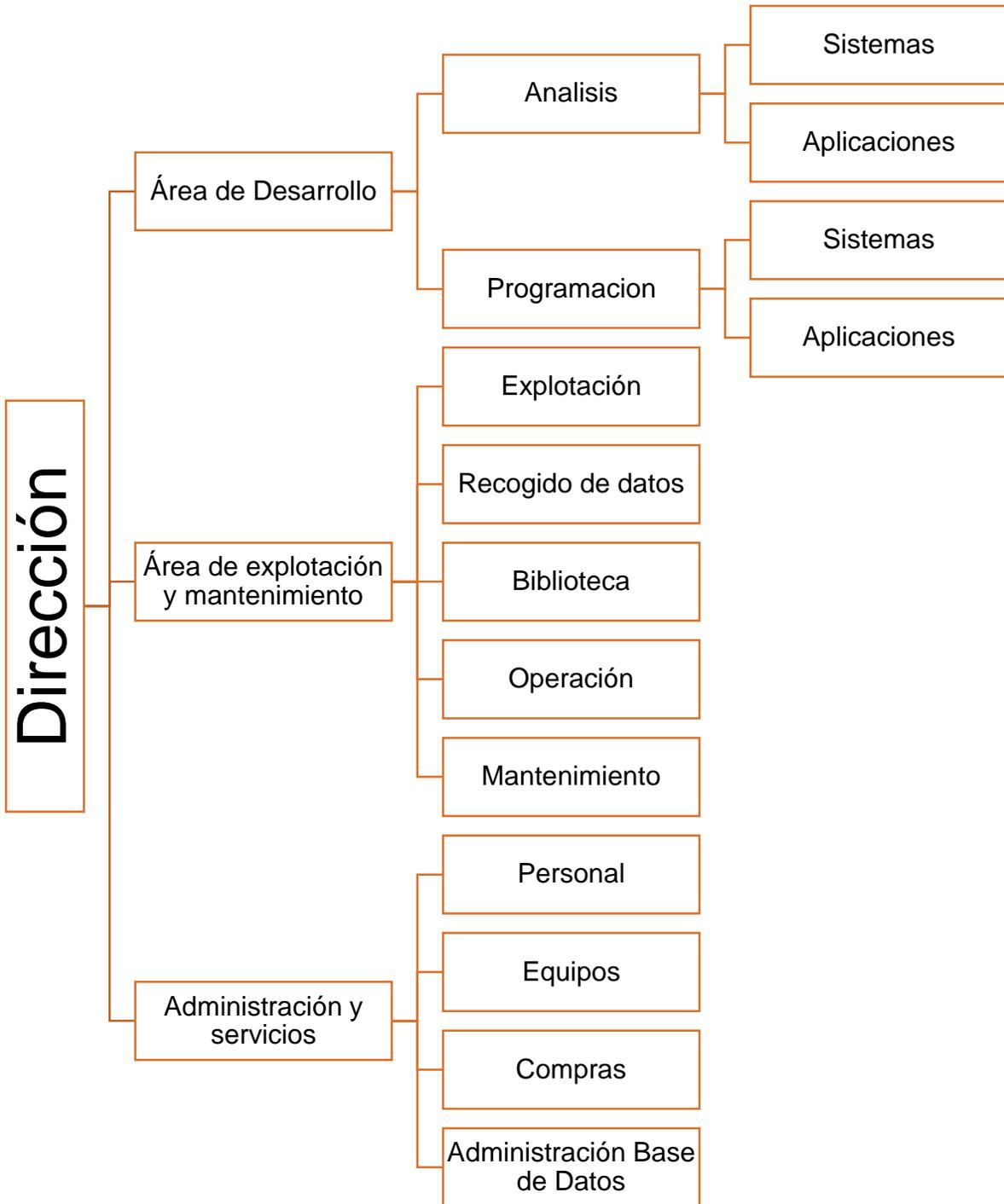
#### **4.8 FUNCIONES DE UN CENTRO DE CÓMPUTO**

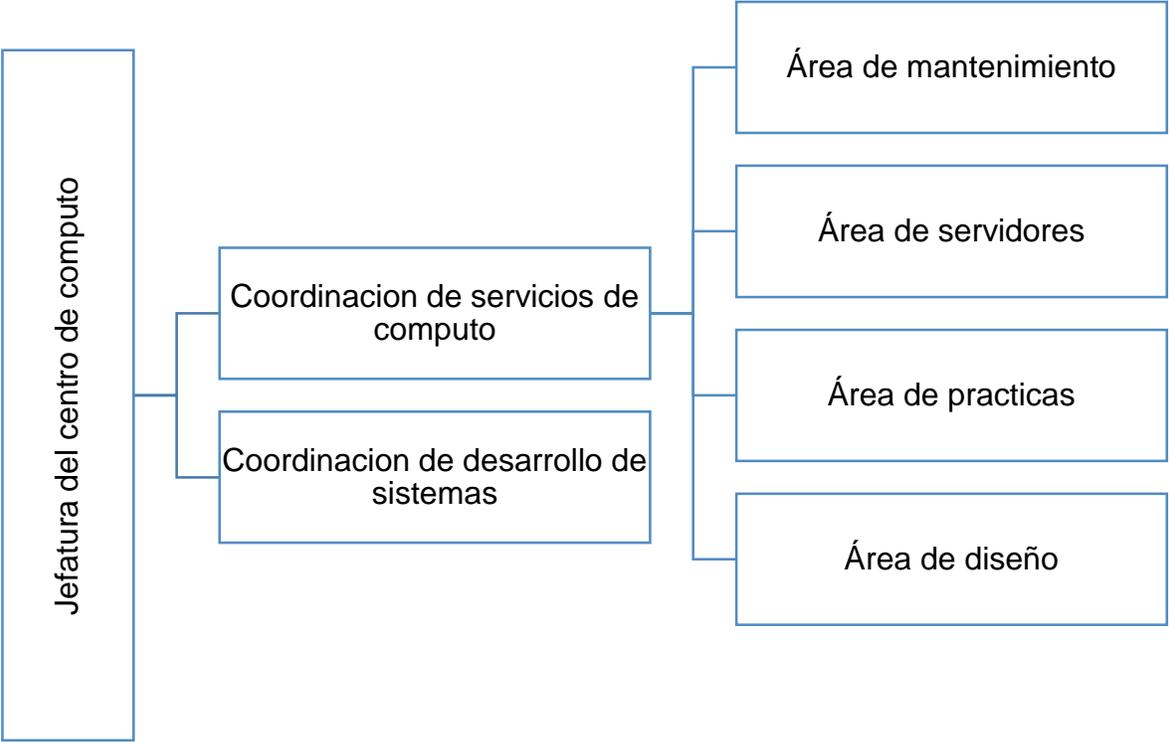
- Captura de datos para un mejor manejo de información.
- Realización de estudios de factibilidad.
- Desarrollo de sistemas incluyendo: análisis, diseño, implementación, control y documentación.
- Operar el sistema de computación central y mantener el sistema disponible para los usuarios.
- Brindar la capacitación necesaria a los usuarios para el correcto uso de las aplicaciones.
- Realizar labores de mantenimiento y limpieza de los equipos.

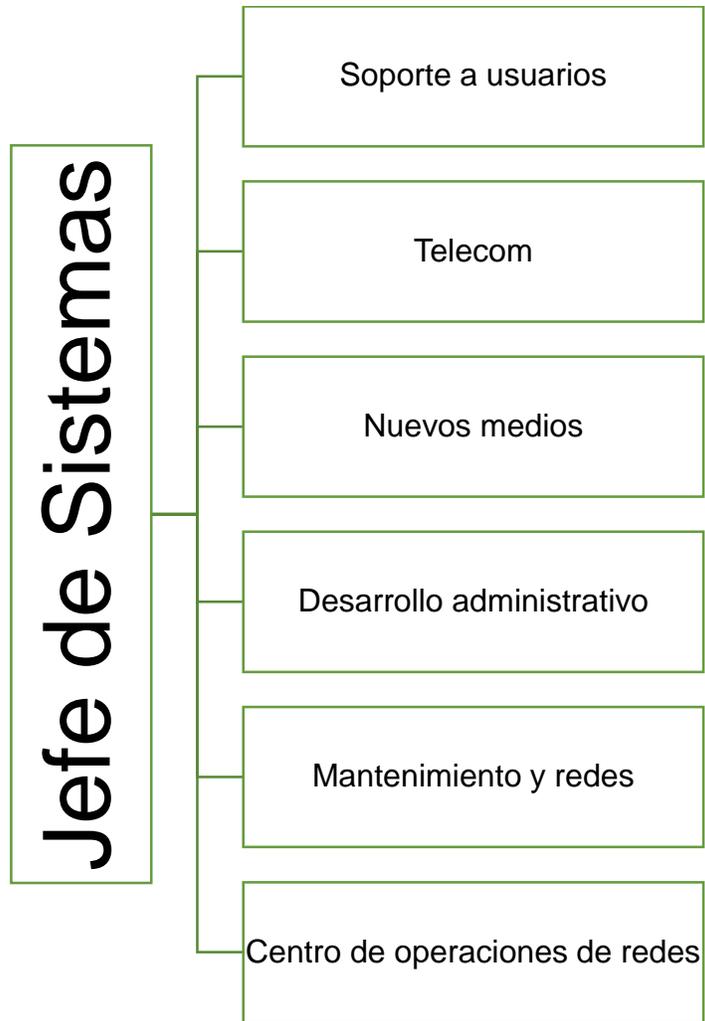
- Tener como prioridad el funcionamiento del equipo de cómputo.
- Realizar las evaluaciones de las necesidades técnicas en software y hardware.
- Asesorar a los otros departamentos en lo concerniente a procesamiento de datos.
- Cumplir con las normas, reglamentos y procedimientos establecidos.
- Llevar registros de fallas, problemas, soluciones, acciones desarrolladas, respaldos, recuperaciones y trabajos realizados.

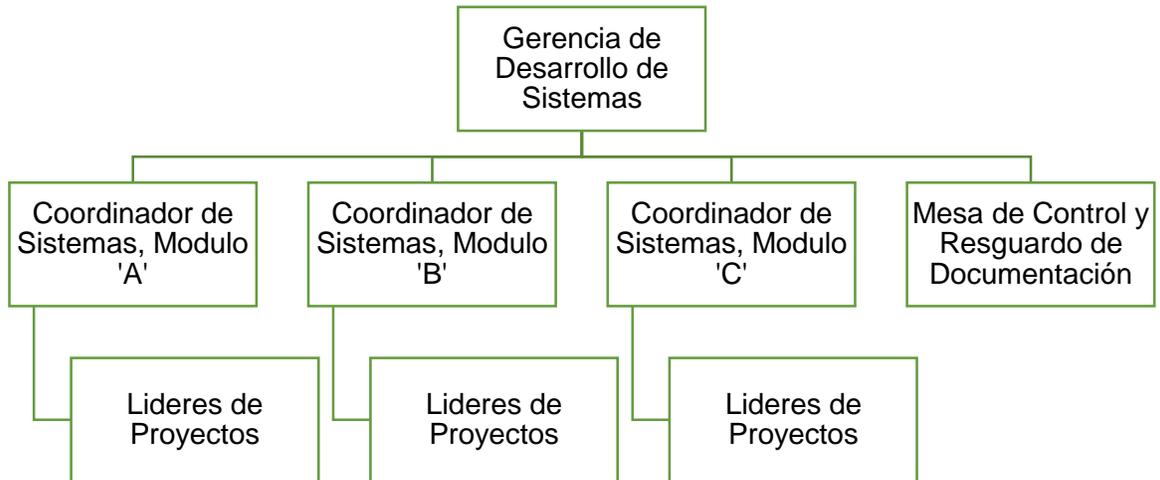
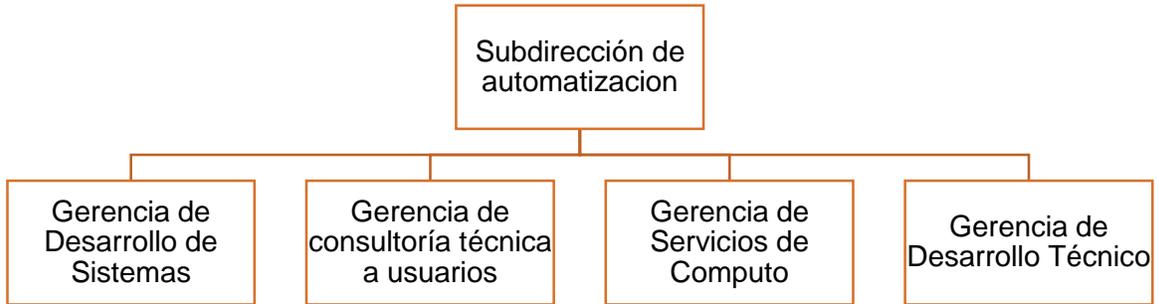
#### 4.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO













## **4.10 ÁREAS FUNCIONALES DEL CENTRO DE CÓMPUTO**

### **ÁREA DIRECTIVA**

El área directiva realiza las funciones de planeación, organización, administración de personal y control; además de coordinar las actividades de las áreas que dependen de ella, se encarga de planear y controlar los recursos de información de un organismo.

Un centro de cómputo es una unidad que proporciona servicios a toda una organización y su área directiva es el enlace principal entre las otras áreas y el centro mismo.

Es en esta área en la que se decide si algunas aplicaciones son factibles de realizar, considerando la relación costo-beneficio y una vez establecidos los proyectos, se encargan de asignar las tareas al personal técnico que se requiera. Toda su función se enfoca a cumplir los objetivos de la organización a través de la toma de decisiones adecuadas para la automatización de los proyectos.

La persona encargada de esta área debe poseer además de conocimientos, técnicos, capacidad gerencial aunada a la habilidad administrativa que requiere un directivo y debe entender los propósitos y metas así como las necesidades de cómputo del organismo y tener la capacidad para supervisar personal altamente calificado.

### **ÁREA TÉCNICA**

Esta área está integrada por expertos en informática y su principal función es brindar el soporte técnico especializado que se requiere en las actividades de cómputo.

Se conforma por:

- ❖ Analistas
- ❖ Programadores
- ❖ Programadores de sistemas
- ❖ Administradores de base de datos

### **ÁREA OPERATIVA**

Esta área se encarga de brindar los servicios requeridos para el proceso de datos, como son el preparar los datos y suministros necesarios para la sala de cómputo, manejar los equipos, periféricos y vigilar que los elementos del sistema funcionen adecuadamente.

En esencia el personal del área operativa se encarga de alimentar datos a la computadora, operar el "hardware" necesario y obtener la información resultante del proceso de datos.

### **ÁREA ADMINISTRATIVA**

El área administrativa está encargada de controlar los recursos económicos para el abastecimiento de materiales especializados tales como: equipo, cintas magnéticas, discos removibles, formas continuas y manuales para el funcionamiento del centro.

También esta área tiene control sobre lo referente a personal y mantenimiento de las instalaciones.

Las áreas que acabas de conocer como partes de un centro de cómputo pueden ser específicas para el centro o pueden estar ligadas con otras actividades de la organización, mucho depende del tamaño de esta. Si la organización es pequeña puede ser que incluso el lugar donde se encuentra la computadora pertenezca a algún departamento administrativo, sin embargo es conveniente establecer

planteamientos que permitan utilizar las computadoras a grado máximo y esto solo se logra cuando exista una sección por lo menos dedicada a cómputo que ofrezca sus servicios organizados a las diferentes áreas que compongan la organización.

En caso de organizaciones de gran tamaño se tiene ya por lo regular, una infraestructura que permite establecer lineamientos y control sobre las actividades de cómputo para la satisfacción de necesidades de cómputo de la organización.

Ofrecer el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo y conectividad, así como a la red (cableado y fibra óptica), para conservarlo en óptimas condiciones de uso.

- Realizar mantenimiento, preventivo y/o correctivo a los equipos de cómputo tanto del mismo centro como al equipo de cómputo de profesores, alumnos y trabajadores de la institución y al público en general.
- Instalar y configurar sistemas operativos, antivirus y demás software de aplicaciones para el buen desarrollo de las actividades de la institución.
- Desinfectar y vacunar a los equipos que se hayan infectado por virus para evitar problemas mayores en los sistemas.
- Evaluar estándares de funcionamiento de equipo y programas.
- Proponer los procedimientos que aseguren el hardware y software para evitar posibles sustracciones.
- Implementar los mecanismos necesarios para apoyar a usuarios en la resolución de problemas técnicos en el uso de software y hardware.
- Controlar y almacenar licencias de software.
- Apoyar en los proyectos informáticos que requieren asistencia técnica especializada en los equipos de vanguardia.
- Brindar asesoría permanente a los responsables de los centros de cómputo de las instancias universitarias así como a los profesores, alumnos y trabajadores que deseen ampliar sus horizontes en el área computacional.

#### **4.11 PUESTOS QUE INTEGRAN UN CENTRO DE CÓMPUTO**

##### **ANALISTA**

De acuerdo a su perfil profesional puede desempeñar sus funciones dentro del departamento de análisis de sistemas o programación según lo maneja cada empresa de forma particular y de acuerdo a sus necesidades.

Si este se desempeña en el área de análisis de sistemas sus funciones serán las de detectar los problemas o carencias de la empresa, analizarlos y proponer soluciones para los mismos, su colaboración con el programador podrá ser apoyada en material tal como diagramas, algoritmos y otros.

Este puede ocupar puestos tales como supervisor de red, o jefe de alguna área del centro de sistemas.

Es el encargado de revisar y controlar las operaciones que se desarrollan dentro del proceso operativo, sus funciones varían de acuerdo a las actividades que realiza cada empresa de manera particular.

##### **GERENTE DE PROCESO.**

Este de acuerdo a sus capacidades podrá ocupar un puesto dentro del departamento de programación, ya sea como jefe del mismo o como programador.

Si se desempeña como jefe sus funciones serán, entre otras: supervisar a los programadores, checar y analizar los programas antes de ponerlos en uso dentro de la empresa.

Si colabora como programadoras sus funciones serán entre otras: codificar, capturar y diseñar los programas o sistemas que le sean asignados para su desarrollo.

### PROGRAMADOR DE SISTEMAS.

El puesto que este desempeña deberá ser ocupado en el departamento de captura.

Sus funciones son las de observar y revisar que el trabajo que realizan los capturistas este bien desarrollado, así como de coordinar a los capturistas.

### SUPERVISOR DE CAPTURISTAS

El puesto que este podrá desempeñar es en el área de captura.

Sus funciones son lógicas y aunque se dedicara única y exclusivamente a la captura de datos como: registros de una base de datos, entre otros.

### CAPTURISTA

Este deberá ocupar un lugar muy importante en el departamento o área de diseño del centro de cómputo.

**CAPÍTULO 5**  
**PROPUESTA DE UN**  
**MANUAL DE**  
**ORGANIZACIÓN PARA**  
**UN BUEN**  
**FUNCIONAMIENTO DE**  
**UN CENTRO DE**  
**CÓMPUTO**

## **Diagnostico**

En base a la recopilación de información que se utilizó, se logró detectar los siguientes aspectos:

La empresa NetCorp S.A de C.V. es una empresa clasificada de acuerdo a su giro de Servicio, según su magnitud es Mediana y de acuerdo a su capital es Privada. Se detectó que la utilización del manual de organización para el centro de cómputo es casi nula, ya que no se tiene conocimiento de los recursos y herramientas que se pueden utilizar para mejorar los procedimientos y tener un correcto aprovechamiento de los recursos.

El principal factor que provoca ineficiencia proviene de una mala administración del centro de cómputo, en otras palabras, los jefes de un centro de cómputo no tienen una información adecuada para mantener en óptimas condiciones el flujo de las actividades llevadas a cabo.

Una características común en los jefes de los centros de cómputo, es la de comprometerse a entregar un proyecto en un lapso de tiempo calculado al “tanteo”, es decir, la falta de conocimiento o tacto al evaluar el tiempo de duración del desarrollo de una actividad, sin haber contemplado las variables que afectan su culminación exitosa; provocada, claramente por el deseo de quedar bien con los directivos, aun sin explicarles los límites de los recursos humanos y computacionales de la empresa, y hacerles imaginar un sólido lugar de trabajo.

Básicamente nos referimos en este rubro a los problemas que se generan por carecer de programas de capacitación adecuados para el personal que labora en un centro de cómputo, el abandono de empleo y la falta de una adecuada supervisión de las actividades desarrolladas por el personal.

Todos estos factores influyen notablemente en la productividad de un centro de cómputo y las soluciones a los mismos pueden concretarse por simple deducción. Aunque en menor escala, no por ello debe olvidarse, la sustracción no autorizada de dispositivos ya sean periféricos o partes de la máquina.

Un paso muy importante para esta empresa es la implementación del manual de organización, porque le proporcionara una visión conjunta de la organización, precisara las funciones y deslindará responsabilidad, evitara la duplicidad, repetición de instrucciones rutinarias o cotidianas, detectará posibles omisiones, ilustrará el correcto seguimiento de las actividades, facilitaran la selección e inducción del personal y facilitara la toma de decisiones. Todo lo anterior significara una mejor optimización de los recursos.

Las ventajas que la empresa NetCorp S.A de C.V. puede tener con una herramienta administrativa como es el manual de organización, son:

- Discos duros más veloces y de mayor capacidad, periféricos que amplían su rango de acción, impresoras con mayor nitidez.
- Deben existir programas de mantenimiento y cumplirse al pie de la letra, ya que el retraso en las actividades de limpieza en los equipos por lo general da como resultado daño en los mismos.
- Copias actualizadas de la información VITAL de cada dependencia, con el fin de garantizar la oportuna recuperación de datos y programas en caso de pérdidas o daños en el computador.
- Es recomendable contar con un software antivirus instalado en el computador para proteger la información almacenada en el mismo.

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

## ÍNDICE

Bienvenida	2
Como utilizar el Manual	3
Objetivo del Manual	4
Introducción	5
Antecedentes	6
Misión y Visión	7
Valores	8
Objetivos Generales y Particulares	9
Estructura Orgánica de la organización	10
Estructura Orgánica del Centro de Cómputo	11
Descripción de Funciones	12
Políticas	48
Reglamento interno	49

## **BIENVENIDA**

Nosotros “NetCorp S.A. de C.V.” nos presentamos ante ustedes para darnos a conocer y poder brindarles toda la información que se le solicite para la prestación de nuestro servicio.

Le aseguramos que en todo momento se tomaran en cuenta sus opiniones y sugerencias para la actualización de este y poder seguir en funcionamiento.

A partir de este momento usted forma parte de esta su organización, recibimiento un cordial saludo de todos sus integrantes.

**COMO UTILIZAR EL MANUAL**

Le recomendamos a usted que ya forma parte de la empresa NetCorp S.A de C.V.:

- Leer cuidadosamente esta información, antes de enfocar su atención al departamento del que usted forma parte.
- Una vez que haya terminado de leer esta información le sugerimos parar a la sección correspondiente del departamento que elabora, para conocer las funciones correspondientes a su puesto y así evitar omisiones o incumplimientos de sus responsabilidades.
- Le informamos que se evaluarán dos veces al año sus funciones y actividades con el objeto de que estén siempre dirigidas al logro de los objetivos de la empresa.

Agradecemos su participación y apoyo, esperando seguir contando con ellos.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

**OBJETIVO DEL MANUAL**

El propósito de este manual es brindar la información acerca de todo lo referente al centro de cómputo de la empresa NetCorp S.A. de C.V., este fue realizado con el fin de dar a conocer las características acerca de la estructura organizacional en las cuales se fundamenta esta empresa.

## INTRODUCCIÓN

En el presente manual de organización del centro de cómputo de la empresa NetCorp S.A de C.V., se plasma la visión general de la estructura de la empresa, su objetivo es ser un instrumento de información y consulta para cualquier trabajador de la empresa.

Este manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica de la empresa y los diferentes niveles jerárquicos que conforman a la organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades que integran a los responsables y usuarios del centro de cómputo, así como evitar la duplicidad de funciones.

Un manual organizacional es de suma importancia ya que funciona a manera de guía para los nuevos subordinados o cuando se necesite acceder a cierta información que se requiera en el momento.

El manual tendrá una revisión periódica para evaluar los resultados de su aplicación y en su caso corregir sus desviaciones que lleguen a presentarse.

**ANTECEDENTES**

NetCorp S.A de C.V. se dio a conocer a inicios del mes de Abril del año 1994, como una mediana empresa dedicada a la implementación y desarrollo de software, cuya característica principal es proporcionar a las organizaciones una mejora en el manejo de la información de la misma.

Esta empresa surge de la necesidad de estar entre las mejores empresas dedicadas al desarrollo de software. Debido a la satisfacción que tuvieron los clientes, se tomó el reto de hacer crecer la empresa cada vez con más demanda y con la mejor innovación, dando así lo que hoy conocemos como “NetCorp S.A de C.V.”, colocándonos en una de las mejores a nivel nacional.

Esto se logró a través de la calidad de nuestros productos y servicios, una política de precios competitiva, amplios conocimientos del mercado tecnológico y una correcta selección de nuestras alianzas de negocio que son factores fundamentales.

## **MISIÓN**

Apoyar a todas las personas y organizaciones, ofreciéndoles una respuesta inmediata a sus necesidades de información con un excelente servicio, calidad y reduciendo sus costos operativos, contando con herramientas tecnológicas de punta y con personal altamente calificado.

## **VISIÓN**

Ser reconocidos como líderes nacionalmente en el desarrollo, calidad e innovación de software que permitan a nuestros clientes un uso productivo e inteligente en sus respectivas organizaciones.

**VALORES**

**Confianza:** Mantenemos una seguridad firme con todo el equipo de trabajo que implica respeto, compromiso, lealtad y solidaridad.

**Compromiso:** NetCorp es una empresa comprometida con su equipo de trabajo y sus clientes, haciendo un poco más de lo esperado, seguir innovando y contribuyendo a un crecimiento sistemático.

**Respeto:** Es la base de la interacción de los integrantes de la empresa con los clientes para lograr un ambiente de armonía.

**Dedicación:** Contamos con el personal adecuado, un equipo optimista comprometidos por lograr la satisfacción de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes.

**Responsabilidad:** Tener un criterio en cual cada quien asuma un rol que sea optimo para la realización de las actividades que se llevaran a cabo con integridad y con sentido del propósito.

**Honestidad:** Transparencia hacia nuestros clientes y equipo de trabajo.

**Organización:** ser una empresa coordinada y consiente que funcione con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta o una serie de metas comunes.

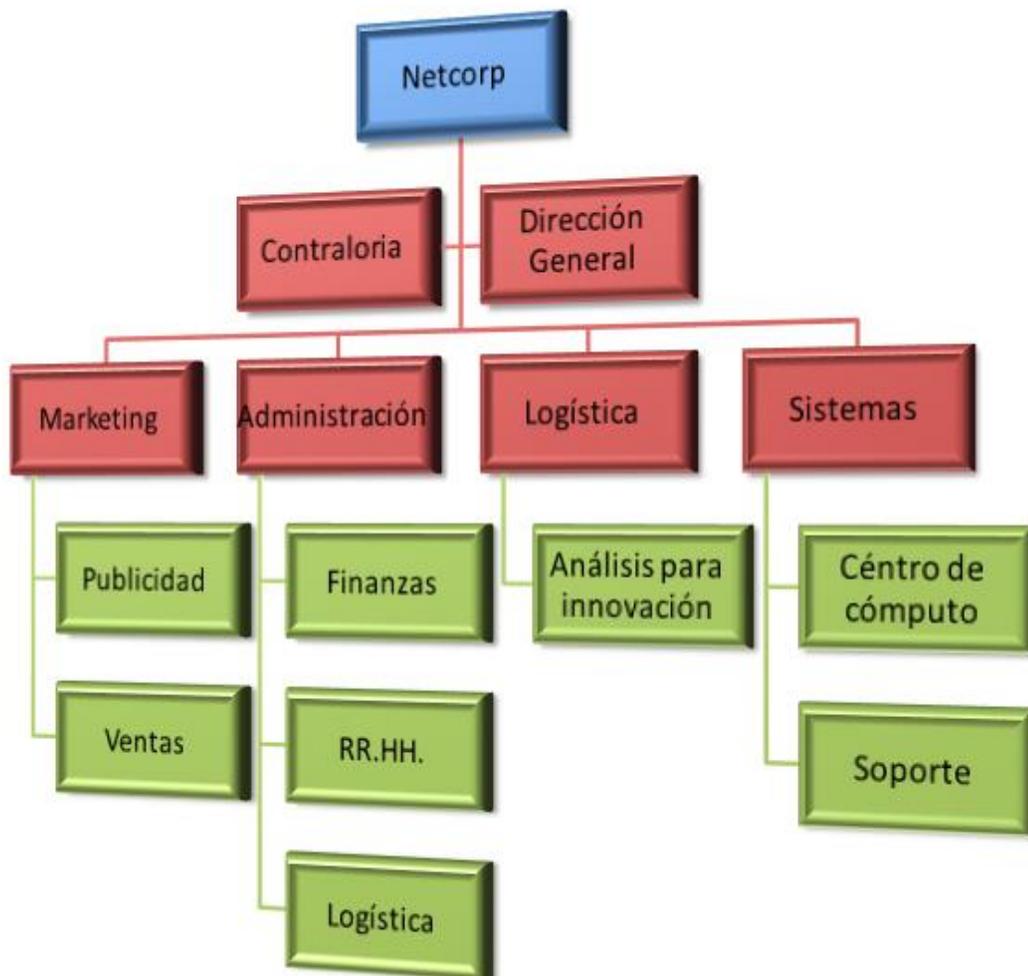
**Trabajo en equipo:** favorecemos la unión para mejorar la comunicación, la voluntad, el interés, y la disponibilidad de un equipo de trabajo. Somos una empresa comprometida con el bienestar de nuestros clientes.

**OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

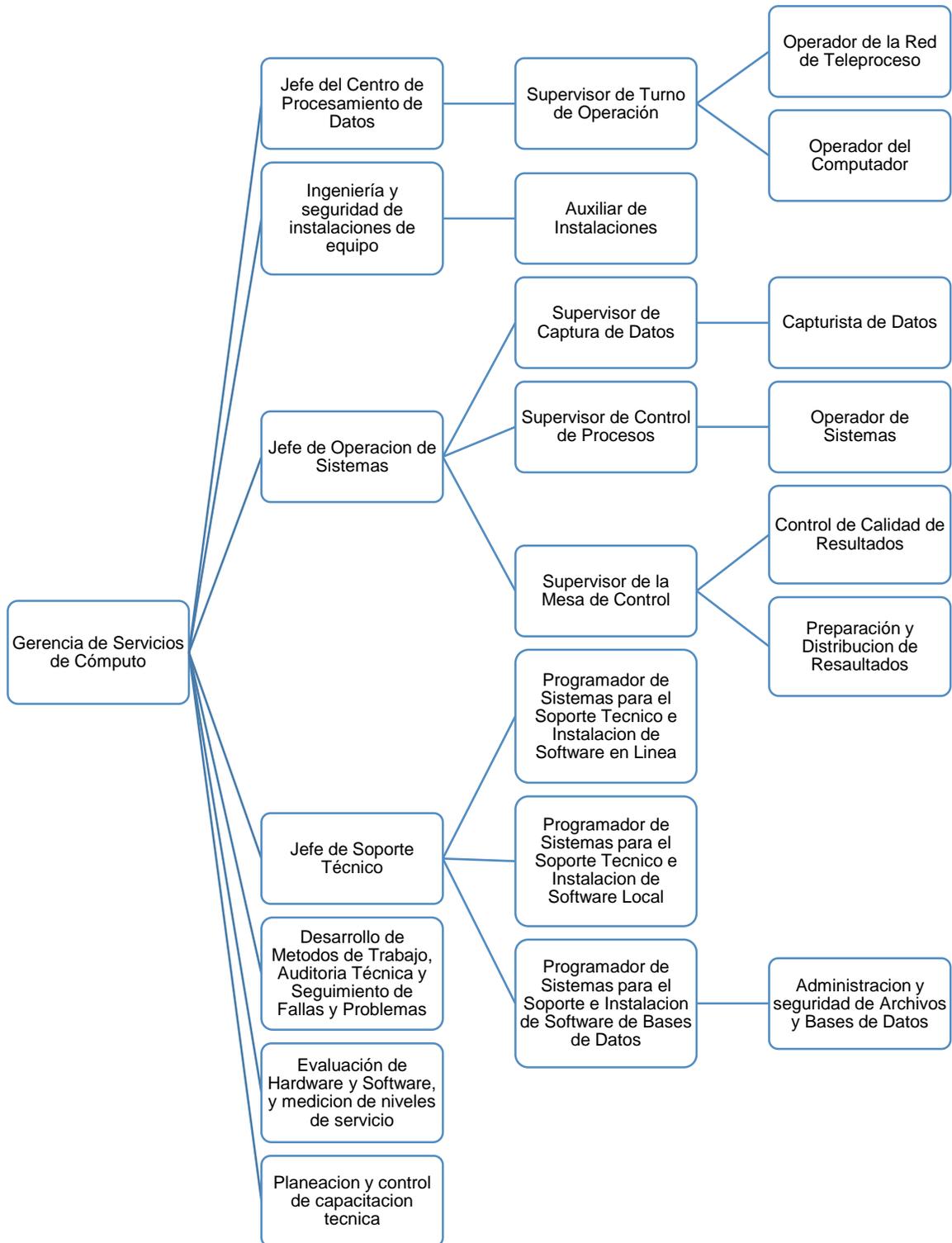
Capacitar al cliente a la hora de adquirir nuestro producto, escuchando con totalidad sus necesidades brindando un ambiente de confianza y dando las mejores alternativas de solución.

- ☞ Triplicar las ventas de software semestralmente.
- ☞ Abrir más sucursales.
- ☞ Incrementar la utilidad.
- ☞ Reducir los costos al mínimo posible.
- ☞ Aumentar la eficiencia.

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ORGANIZACIÓN



**ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL CENTRO DE CÓMPUTO**



## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

### PUESTO: GERENCIA DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

#### Descripción

Es la responsable de mantener permanentemente la disponibilidad de hardware y software en condiciones para permitir la operatividad de las unidades usuarias que requieren el servicio, además de cubrir a tiempo los calendarios de producción de los sistemas.

#### Desarrollo de funciones

##### *De planeación:*

- a) En conjunto con la gerencia de desarrollo de sistemas, estructura los planes de servicio requeridos por las unidades usuarias.
- b) En conjunto con la gerencia de desarrollo técnico establece los planes de instalación, puesta en marcha y mantenimiento de hardware y software requerido por los sistemas.
- c) Desarrolla los planes físicos considerando dimensiones locales, ubicación estratégica de equipo, seguridad en las instalaciones, configuraciones óptimas de equipo e instalaciones físicas de acondicionamiento ambiental.
- d) Lleva la planeación de las cargas de trabajo, de manera que se pueda vislumbrar a tiempo la posible saturación en cualquiera de los servicios de cómputo responsabilidad de él.

*De administración:*

- a) Establece las medidas de control y seguridad de acceso a las distintas áreas restringidas.
- b) Participa en el desarrollo de metodología de trabajo dirigidas a su área de acción.
- c) Evalúa la funcionalidad de los métodos de trabajo establecidos, y regula las deficiencias detectadas.
- d) Se asegura que los métodos de trabajo establecidos sean respetados y puestos en práctica.
- e) Establece mecanismos de medición que le permitan detectar con tiempo desviaciones en los calendarios de servicio y establecer medidas correctivas.
- f) Lleva el control de facturación para los servicios de mantenimiento de hardware, software e instalaciones diversas, y la canaliza para su autorización cuando éstos son satisfechos a plenitud.
- g) Vigila que el mantenimiento del hardware, software e instalaciones diversas, reúnan los rangos de calidad que le permitan dar un servicio continuo.
- h) Lleva registro sistemático de fallas de hardware, software y sistemas en producción, y toma las acciones necesarias para su corrección.
- i) Evalúa periódicamente el nivel técnico y administrativo de su personal, y analiza si es congruente con el nivel de la tecnología operada bajo su responsabilidad. Asimismo establece los requerimientos de capacitación necesarios para la gerencia de desarrollo técnico.
- j) Evalúa periódicamente el desempeño de sus recursos humanos y establece planes de incentivos para evitar rotación de personal.

- k) Periódicamente coordina juntas con la gerencia del desarrollo de sistemas y la gerencia de desarrollo técnico para evaluar si los niveles de servicios cubren de las necesidades de información de las distintas unidades usuarias, o en su efecto, estructurar acciones conjuntas.
- l) Recibe solicitudes de operación de nuevos sistemas, variantes en los calendarios de servicio, instalación de hardware y software adicionales, y se asegura de que tales solicitudes sean satisfechas según los calendarios establecidos.
- m) Elabora informes de compromisos adquiridos, avances, logros, requerimientos y cualquier dato de importancia para el subdirector de automatización.

*Técnicos:*

Participa en seminarios técnicos de actualización que le permitan coordinar la explotación más efectiva de los recursos de hardware y software disponibles.

**PUESTO: JEFE DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

**Descripción**

Es responsable de vigilar el mantenimiento sistemático del equipo de cómputo para lograr que el servicio sea congruente con los horarios establecidos.

**Desarrollo de funciones**

*De planeación:*

- a) Elabora el plan de mantenimiento detallado del computador y sus periféricos para obtener la máxima disponibilidad.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

- b) Elabora el plan de mantenimiento específico para mantener al computador en condiciones óptimas ambientales y de limpieza.

*De administración:*

- a) Lleva la administración y seguimiento para que los planes de mantenimiento del computador las condiciones ambientales sean cubiertas satisfactoriamente.
- b) Lleva récord de fallas de hardware y software y hace el seguimiento para que sean corregidas a la mayor brevedad.
- c) Elabora diariamente los horarios y servicios a ser cubiertos por el centro de cómputo.
- d) Establece las estrategias de operación, tanto del computador principal como de sus periféricos, y determina los turnos de servicios.
- e) Coordina la asignación de operadores en función de turnos y tipos de servicio.
- f) En casos de caídas del servicio de cómputo, además de tomar parte para una rápida continuidad, informa a los usuarios sobre la situación.
- g) Supervisa que los procedimientos de seguridad de las áreas restringidas sean respetados.
- h) Lleva estadísticas de servicio y prevé los horarios extra de servicio cuando los normales han sido rebasados.
- i) Estructura la rotación de turnos y la asignación de operadores.
- j) Lleva registro de uso de dispositivos magnéticos, papelería y diversos, para mantener únicamente una disponibilidad suficiente.
- k) Lleva informes de niveles de servicio, disponibilidad de tiempo máquina, cargas pico y cualquier dato de interés para el gerente de servicios de cómputo.

- l) Evalúa los requerimientos específicos de capacitación cuando detecta deficiencias técnicas en las operaciones y los reporta a la gerencia de servicios de cómputo a fin de tramitar su solicitud.
- m) Implanta los métodos de trabajo específicos de su área.

*Técnicas:*

Participa en seminarios técnicos de actualización para conocer con más detalle el potencial de servicio del equipo del cual es responsable.

**PUESTO: SUPERVISOR DE TURNO DE OPERACIÓN**

**Descripción**

Es responsable de la operación del centro de cómputo y de cubrir los requerimientos específicos de servicio del turno al cual está asignado.

**Desarrollo de actividades**

*De planeación:*

Realiza un pequeño plan de trabajo que cubra los requerimientos de servicio de su turno.

*De administración:*

Administra el plan de trabajo que corresponde a su turno, para que sea cubierto sin demoras.

*Técnicas:*

- a) Se asegura de que los servicios de la red sean proporcionados exactamente en los horarios establecidos.
- b) Tiene a su cargo la operación de los monitores de control y la consola maestra desde los cuales se asegura de que los servicios planeados sean satisfechos.
- c) Llena la bitácora de servicios cubiertos en su turno, y registra eventualidades.
- d) Entrega el turno bajo continuidad de servicios, informando sobre eventualidades que pudieran importar o impactar al turno que recibe.
- e) Coordina la función de los operadores de la red y del computador para que no desatiendan sus actividades.
- f) Levanta los reportes de fallas de hardware y software, y comprueba su funcionalidad cuando estas ya estén corregidas.
- g) Supervisa que los archivos en dispositivos magnéticos estén identificados de acuerdo con las normas establecidas.
- h) Lleva a cabo procedimientos de recuperación en caso de fallas de hardware y software, los cuales están previstos.
- i) Reúnen el material necesario de diagnóstico para casos de fallas de hardware y software, para que sean investigadas las causas.
- j) Analiza las cargas de trabajo y mide los niveles de multiprogramación, paginación y actividad de los periféricos, para no saturar al computador, estableciendo las estrategias de nivelación operativa.

**PUESTO: OPERADOR DE LA RED DE TELEPROCESO****Descripción**

Es responsable de mantener en línea los servicios de la red en función de los horarios establecidos para cada tipo de servicio.

**Desarrollo de funciones***De planeación:*

Diariamente elabora un plan de servicio sujeto a horarios, ubicaciones y tipo de servicios.

*De administración:*

- a) Diariamente lleva un registro de los usuarios, localidades, horarios y tipo de servicios que se proporcionaron.
- b) Diariamente lleva registro de fallas y suspensiones de servicio, anexado los motivos que las originaron.
- c) Lleva estadísticas del servicio en línea para determinar si los servicios de la red son satisfactorios en función de las necesidades de los distintos usuarios.

*Técnicas:*

- a) Emite los comandos de control que son necesarios para poner en línea las distintas unidades usuarias, todo esto, de acuerdo al plan de horarios preestablecidos.
- b) Monitoria permanentemente el comportamiento de la red.

- c) Lleva a la práctica los procedimientos de reconfiguración de líneas en caso de fallas previstas.
- d) Lleva a la práctica los procedimientos de recuperación en caso de caídas de hardware y software previstas.
- e) Cierra servicios de la red de acuerdo a lo planeado para no dejar terminales activas que en un momento determinado pudieran ser manipuladas por personas no autorizadas.

## **PUESTO: OPERADOR DEL COMPUTADOR**

### **Descripción**

Es el responsable de mantener activos los servicios del computador central.

### **Desarrollo de actividades**

#### *De planeación:*

Eventualmente realiza las funciones de planeación encomendadas al supervisor de operación.

#### *De administración:*

Eventualmente realiza las funciones de administración encomendadas al supervisor de operación.

#### *Técnicas:*

- a) Opera las consolas alternas del computador para entender los requerimientos de periféricos de cada proceso.

- b) Opera los periféricos del computador para efecto de montaje de cintas y papelería de las impresoras y cualquier otro medio que requiera operación manual.
- c) Mantiene la ubicación ordenada de las cintas magnéticas y la identifica en caso necesario.
- d) Ejecuta procesos propios de operación tales como respaldos de archivos, volúmenes, depuración de ambiente de discos y cualquiera proceso propio de operación, de acuerdo a los calendarios establecidos.
- e) Periódicamente hace limpieza de las unidades periféricas del computador para evitar fallas de grabación, lectura e impresión de reportes.
- f) Eventualmente realiza las funciones técnicas encomendadas al supervisor de operación.

## **PUESTO: INGENIERÍA Y SEGURIDAD DE INSTALACIONES DE EQUIPO**

### **Descripción**

Es la responsable de coordinar la instalación y cambios físicos de equipo de cómputo, líneas de comunicación y terminales, garantizando que reúnan los requerimientos confiables de seguridad para evitar accidentes o fallas constantes.

### **Desarrollo de actividades**

*De planeación:*

- a) Participa en la planeación física de instalación o cambio de equipo, en conjunto con la agencia de servicios de cómputo y la gerencia de desarrollo técnico, incluyendo la arquitectura de la red de servicios en línea.
- b) Elabora el plan detallado para la instalación, puesta en marcha y cambios de equipo de cómputo, incluyendo la red de servicios en línea.

**ELABORÓ**  
JSHF  
RGR

**REVISÓ**  
AYSH

**AUTORIZÓ**  
AYSH

- c) Participa en la planeación de la instalación del equipo ambiental (energía eléctrica, aire acondicionado, distribución de equipo, dispositivos de seguridad, etc.).

*De administración:*

- a) Lleva la administración de equipo instalado en relación con conexiones físicas, tanto local como remota.
- b) Mantiene el inventario actualizado de equipo instalado y localidades de ubicación.
- c) Mantiene identificado cada dispositivo para conocer su interrelación conjunta.
- d) Lleva registro de fallas en equipo de comunicaciones, instalaciones eléctricas, terminales, aire acondicionado y líneas para investigar causas frecuentes y acciones a seguir.
- e) Elabora informes de compromisos adquiridos, avances, logros, requerimientos y cualquier dato de importancia para el gerente de servicios de cómputo.

*Técnicas:*

- a) Coordina la instalación y cambios planeados de equipo, además supervisa los niveles de seguridad.
- b) Calcula matemáticamente los requerimientos físicos de energía eléctrica, y supervisa que se mantenga en los límites de seguridad, aun con la adición de equipo nuevo.
- c) Supervisa que las instalaciones eléctricas estén conectadas en ubicaciones no riesgosas y con las normas de calidad confiables.

- d) Supervisa que el equipo contra incendios sea el adecuado y este ubicado en lugares estratégicos, además de que reciba el mantenimiento adecuado.
- e) Coordina la tramitación de líneas para la red del servicio de teleproceso, y considera las posibilidades de respaldo.
- f) Coordina la reparación de líneas y se asegura de que sean confiables para reiniciar servicio.
- g) Atiende reportes para corregir fallas mínimas de equipo e instalaciones.
- h) Coordina la instalación de terminales nuevas.
- i) Coordina la reparación de terminales dañadas.
- j) Coordina simulacros de incendio, terremotos, etc., para practicar las medidas de seguridad.
- k) Elabora los planos de distribución, instalaciones físicas de equipo, arquitectura de la red de servicio en la línea, y los mantiene actualizados de acuerdo con los cambios que ocurran.

## **PUESTO: AUXILIAR DE INSTALACIONES**

### **Descripción:**

Es responsable de cumplir con los planes de instalación de equipo y medidas de seguridad delegados por el ingeniero a cargo del área de instalaciones.

### **Desarrollo de funciones**

#### *De planeación:*

Efectúa el plan de detalle propio de un trabajo delegado en él, principalmente cuando se trata de analizar las medidas de seguridad que deben existir en dicho trabajo.

*De administración:*

Administra las actividades de su plan de trabajo para lograr una consecución lógica y evitar posibles accidentes.

*Técnicas:*

- a) Periódicamente realiza recorridos de observación para verificar que las instalaciones de equipo de cómputo, aire acondicionado, energía eléctrica, equipo de seguridad, equipo de comunicaciones, líneas y terminales, se encuentran en estado satisfactorio.
- b) Realiza un diagnóstico por cada recorrido y determina acciones a seguir.
- c) Acude a reportes de falla mínimas del equipo e instalaciones mencionados en el inciso “a”, y las corrige.
- d) Participa en los cambios planeados para el equipo y las instalaciones que han sido mencionados en el inciso “a”, y además supervisa las normas de seguridad.

**PUESTO: JEFE DE OPERACIÓN DE SISTEMAS****Descripción**

Es el responsable de cubrir los calendarios de producción de los sistemas liberados.

**Desarrollo de funciones***De planeación:*

- a) Elabora el plan de producción, estableciendo las cuotas de captura de datos diariamente.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

- b) Elabora el plan de producción diariamente, estableciendo los flujos de los procesos por ser operados.
- c) Elabora el plan de distribución de resultados, estableciendo diariamente los horarios de entrega y destinatarios.

*De administración:*

- a) Lleva el control de recepción y entrega de documentos fuente para captura.
- b) Lleva registro de los procesos a ser cubiertos por cada sistema liberado.
- c) Lleva registro de la entrega de resultados a cada usuario.
- d) Formaliza la recepción de nuevas cuotas de documentos por captura, y establece un conjunto con el usuario. Los horarios de recepción y entrega.
- e) Formaliza la recepción de nuevos sistemas por operar y establece en conjunto con el usuario los periodos y horarios de las corridas de cada proceso.
- f) En conjunto con el usuario establece los horarios y periodos de entrega de resultado de los sistemas liberados a producción.

## **PUESTO: SUPERVISOR DE CAPTURA DE DATOS**

### **Descripción**

Es el responsable de cubrir las cuotas de captura de datos, de acuerdo a la planeación establecida por el jefe de operación de sistemas.

### **Desarrollo de funciones**

*De planeación:*

En función de las cuotas por cubrir, elaborar diariamente un plan de asignación de trabajo de captura para garantizar su consecución.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

*De administración:*

- a) Administra la recepción, asignación, recolección y entrega de documentos fuente para mantener su integridad.
- b) Supervisa la calidad del asentamiento de datos en los documentos fuente, y levanta reportes en aquellos que le originan retrasos o errores de captura, para que el jefe del área lo comunique al usuario correspondiente.
- c) Verifica cifras de control a fin de subsanar las diferencias detectadas.
- d) Coordina la trasmisión de archivos de datos en conjunto con el supervisor de operación del computador.
- e) Administra las cargas de trabajo hacia el personal de captura y lleva registro de la productividad individual para lograr un mejor aprovechamiento.
- f) Lleva estadísticas de cargas de trabajo para prevenir la saturación de sus recursos.
- g) En las cargas pico administra la asignación con el fin de cubrir, incluso, tiempos extra.
- h) Lleva registro de fallas de equipo de captura y realiza las acciones necesarias para lograr una disponibilidad constante.
- i) Lleva operación del equipo de captura a través de la consola maestra.
- j) Lleva la bitácora del turno correspondiente para lograr continuidad en la entrega a otros turnos.
- k) Asesora a personal de captura nuevo en el área.

*Técnicas:*

Participa en seminarios técnicos de actualización para lograr un mejor dominio del equipo de captura.

**PUESTO: CAPTURISTA DE DATOS****Descripción**

Es responsable de cubrir las cuotas de captura de datos asignada por el supervisor.

**Desarrollo de actividades***De planeación:*

No realiza funciones de planeación.

*De administración:*

No realiza funciones de administración.

*Técnicas:*

- a) Lleva el control de los documentos fuente que le asignaron para no revolverlo u originar omisión de captura o duplicidad.
- b) Verifica la calidad individual de cada documento fuente por captura, y en su caso, lo reporta al supervisor cuando no se entienda su lectura y exista un alto riesgo de capturas erróneas.
- c) Debe poner especial cuidado en la captura para evitar reprocesos que ocasionen desfaseamientos e los horarios de compromiso.
- d) Debe cubrir en tiempo las cuotas de captura asignadas a él.
- e) Regula la intensidad de su terminal para que le permita una mejor visibilidad en los menús de captura.
- f) Reporta al supervisor fallas que detecte en la terminal y que le impiden la rapidez adecuada de captura.

**PUESTO: SUPERVISOR DE CONTROL DE PROCESOS****Descripción**

Es responsable de la operación de los sistemas en producción, de acuerdo a la planeación establecida por el jefe de operación de sistemas.

**Desarrollo de actividades***De planeación:*

En función de la secuencia y prioridades de los procesos, diariamente elabora el plan de producción detallado.

*De administración:*

- a) Lleva la administración de archivos y bibliotecas que intervienen en la operación de los sistemas, con la finalidad de asegurar que se acceda a los apropiados.
- b) Estructura las matrices de procesos y reprocesos establecidos dentro de cada sistema.
- c) Codifica los procedimientos de postulados de *job control*, de acuerdo a la matriz de control.
- d) Lleva registro de fallas de procesos y los reporta al jefe de operación de sistemas.
- e) Decide las estrategias de reprocesos en fallas predefinidas.
- f) Asigna los procesos a los operadores de sistemas.
- g) Administra la producción de tal manera que cubra los horarios establecidos.
- h) Lleva la bitácora de control de procesos e incidencias para hacer entrega de turno.
- i) Coordina la entrega de resultados a la mesa de control.

*Técnicas:*

Participa en seminarios específicos de la política de cada sistema en operación para tener un conocimiento más completo de sus actividades.

**PUESTO: OPERADOR DE SISTEMAS****Descripción**

Es responsable de operar cada sistema de acuerdo con la matriz de control.

**Desarrollo de actividades***De planeación:*

Eventualmente realiza las funciones de planeación de supervisor de control de procesos.

*De administración:*

Eventualmente realiza las funciones de administración del supervisor de control de procesos.

*Técnicas:*

- a) Accesa las bibliotecas de postulados de job control y las mantiene actualizadas en función del contenido de cada matriz de control.
- b) Ejecuta cada proceso en función del orden determinado en la matriz de control.
- c) Verifica las cifras de control de cada proceso para asegurarse de su validez.
- d) Ejecuta reprocesos en caso de fallas predefinidas o de operación de procesos de acuerdo a la estrategia del supervisor.

- e) Prepara parámetros de control solicitados por los procesos y verifica su validez.
- f) Participa en conjunto con el supervisor en la entrega de turno para evitar malos entendidos.

## **PUESTO: SUPERVISOR DE LA MESA DE CONTROL**

### **Descripción**

Es responsable del control de calidad, registro histórico de procesos y de la preparación y distribución de resultados a las distintas áreas usuarias.

### **Desarrollo de actividades**

#### *De planeación:*

Elabora diariamente un plan de trabajo a cubrir en su turno correspondiente.

#### *De administración:*

- a) Lleva registro de los resultados y los verifica en conjunto con el supervisor de control de procesos, para que sean congruentes con la bitácora de procesos.
- b) Lleva registro histórico de corrida de procesos y cifras de control de cada sistema.
- c) Lleva registro histórico de entrega de resultados a las distintas unidades usuarias, considerando volúmenes, horarios y fechas.
- d) Coordina la asignación de trabajo hacia su personal.
- e) Lleva registros de resultados de mala calidad o incongruentes en cifras de control, y los reporta al supervisor de control de procesos para determinar causas y acciones a seguir.

- f) Levanta reportes de fallas en equipo de apoyo (desempapeladoras, cortadoras de papel, etc) y solicita el mantenimiento necesario.
- g) Lleva bitácora de control correspondiente a su turno de trabajo para hacer entrega del turno.

*Técnicas:*

Participar en seminarios específicos de la política de cada sistema en operación, para tener un conocimiento más completo de sus actividades.

## **PUESTO: CONTROL DE CALIDAD DE RESULTADOS**

### **Descripción**

Es responsable de verificar que los resultados de los procesos reúnan los niveles de calidad, orden, prestación y veracidad.

### **Desarrollo de actividades**

*De planeación:*

No realiza funciones de planeación.

*De administración:*

- a) Verifica que los reportes impresos tengan la calidad suficiente de legibilidad y limpieza.
- b) Verificar que los reportes tengan encabezados estándares en identificación de reportes, sistemas, programa, fechas correctas, usuario correspondiente, y en general, son perfectamente identificables.
- c) Verifica la consistencia de las cifras de control en relación con procesos anteriores.

- d) Archiva un ejemplar de las cifras de control por cada proceso para verificaciones futuras e investigación y rastreo de fallas de procesos.
- e) Verifica que los reportes impresos estén en orden en relación con su número de hoja consecutivo.
- f) Levanta reportes de inconsistencias detectadas, y las comunica al supervisor.
- g) Identifica cada reporte con destinatario, fecha y hora en que debe ser entregado.

*Técnicas:*

No realiza funciones técnicas.

## **PUESTO: PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS**

### **Descripción**

Es responsable de que los usuarios reciban en tiempo los resultados de cada sistema en operación.

### **Desarrollo de actividades**

*De planeación:*

No realiza funciones de planeación.

*De administración:*

Lleva registro de lo que recibe y distribuye.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

*Técnicas:*

- a) Opera el equipo de apoyo (desempapeladoras, cortadoras del papel, etc.).
- b) Lleva el control de fallas del equipo y reportes de mantenimiento necesario.
- c) Encuaderna los tomos de reportes según lo requerido por cada usuario.
- d) Envía los tomos al usuario correspondiente, de acuerdo con las fechas y horarios establecidos, incluyendo usuarios foráneos.

**PUESTO: JEFE DE SOPORTE TECNICO****Descripción**

Es responsable de la instalación, puesta en marcha, mantenimiento y disponibilidad continua del software requerido para la función del computador y paquetes de apoyo para el desarrollo de sistemas.

**Desarrollo de funciones***De planeación:*

- a) Participa en la planeación de la configuración del equipo y el diseño de la arquitectura de la red de servicios en línea.
- b) Desarrolla la planeación requerida para la instalación y puesta en marcha del software necesario para el funcionamiento del computador y software de apoyo para el desarrollo de sistemas, de manera que sea congruente con las fechas de compromiso.
- c) Desarrolla la planeación requerida para la instalación y puesta en marcha del software específico para el servicio en línea, de manera que se apegue a la arquitectura diseñada para la red.
- d) Desarrolla la planeación requerida para la instalación y puesta en marcha del software específico para el control y acceso de las bases de datos.

- e) Participa en conjunto con la gerencia de desarrollo de sistemas en la planeación del diseño de las configuraciones de las bases de datos.

*De administración:*

- a) Lleva inventario y control de los niveles de software instalados en el computador.
- b) Lleva registro de fallas de software y realiza los reportes necesarios a los proveedores a fin de obtener las correcciones.
- c) Lleva registro de los niveles de mantenimiento aplicados al software instalado en el computador, y supervisa que se mantenga actualizado.
- d) Establece los controles necesarios para evitar caídas de servicio por errores en la instalación y mantenimiento de software.
- e) Lleva a cabo la implantación de metodología de trabajo dirigidas a su área de acción.
- f) Supervisa que estas sean respetadas en sus detalles y puesta en práctica.
- g) Administra las cargas de trabajo del personal a su cargo para evitar saturación y desfasamiento de proyectos.
- h) Elabora los calendarios de compromisos y supervisa que estos sean cubiertos.
- i) Elaboran informes de compromisos adquiridos, avances, logros, requerimientos, y cualquier dato de importancia para el gerente de servicios de cómputo.
- j) Lleva estadísticas de fallas para identificar las razones más frecuentes y establecer correctivos.
- k) Lleva estadísticas del comportamiento del equipo de cómputo en cuanto uso de canales, periféricos, paginación, unidades de servicio, etc., para prevenir una posible saturación.

- l) Lleva la administración de los trabajos asignados a su personal de manera que se cubran posibles saturaciones y compromisos que no se puedan cumplir.
- m) Supervisa la correcta funcionalidad de las bases de datos, tanto por su estructura como ór el software que soporta su acceso.
- n) Lleva estadísticas del comportamiento de la red de servicios en línea, y verifica que los tiempos de respuesta sean los previstos, o en su defecto, analiza las causas y acciones a seguir.
- o) Evalúa el nivel técnico del personal a su cargo y se asegura que sea congruente con el nivel de tecnología que maneja, en su defecto, establece calendarios de capacitación para solicitarlos a la gerencia de desarrollo técnico.
- p) Establece contacto con otras instalaciones modelo para iniciar intercambio de conocimientos y apoyo mutuo.

*Técnicos:*

Participa en seminarios técnicos de actualización para optimizar el uso de los recursos técnicos de la instalación.

**PUESTO: PROGRAMADOR DE SISTEMAS PARA EL SOPORTE TÉCNICO E INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN LINEA**

**Descripción**

Es responsable de la generación, prueba y puesta en marcha del software específico del soporte a los sistemas del servicio en línea.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

**Desarrollo de funciones***De planeación:*

Desarrolla el plan detallado para la instalación y prueba del software en línea.

*De administración:*

Documenta la instalación de cada software, de acuerdo a los estándares establecidos para tal fin.

*Técnicos:*

- a) Lleva a cabo la generación, prueba y puesta en marcha del software de soporte al servicio en línea.
- b) Asesora técnicamente al personal de análisis y programación de sistemas, en aquellos proyectos orientados al servicio en línea.
- c) Realiza periódicamente estudios de detalle sobre el comportamiento integral de los servicios en línea, para detectar deficiencias en los tiempos de respuestas, y desarrolla las investigaciones necesarias para determinar causas y acciones a seguir.
- d) Efectúa el mantenimiento preventivo y correctivo al software en línea para garantizar una máxima disponibilidad de servicio.
- e) Efectúa los cambios necesarios al software en línea para soportar las reconfiguraciones que ocurran en la red, y realiza las pruebas necesarias para su correcta operación.
- f) Desarrolla los estándares de uso para la mejor utilización del software en línea.
- g) Efectúa los análisis necesarios sobre las posibles caídas de los servicios en línea y determina los procedimientos de recuperación en los casos donde son factibles.

- h) Desarrolla el manual de procedimientos de recuperación, y prueba la funcionalidad de cada uno.
- i) Capacita al personal de operación de la red para que conozca y domine cada procedimiento de recuperación.
- j) Atiende reportes de caídas no recuperables del servicio en línea, e investiga causas y acciones a seguir.
- k) Imparte seminarios técnicos sobre métodos de uso para el software en línea.
- l) Participa en la capacitación técnica para el personal de nuevo ingreso.

## **PUESTO: PROGRAMADOR DE SISTEMAS PARA EL SOPORTE TÉCNICO E INSTALACIÓN DE SOFTWARE LOCAL.**

### **Descripción**

Es responsable de la generación, prueba y puesta en marcha del sistema operativo del computador y paquetes de apoyo en calidad de servicio social.

### **Desarrollo de funciones**

#### *De planeación:*

Desarrolla el plan detallado para la instalación y prueba del software local.

#### *De administración:*

Documenta la instalación de cada software, de acuerdo a los estándares establecidos para tal fin.

*Técnicas:*

- a) Lleva a cabo la generación, prueba y puesta en marcha del sistema operativo del computador y paquetes de apoyo en calidad de servicio local.
- b) Asesora al personal de análisis y programación para que hagan un mejor aprovechamiento del software local.
- c) Realiza periódicamente estudios de detalle sobre el comportamiento de la relación sistema operativo-computado, para detectar deficiencias técnicas y desarrolla las investigaciones necesarias para determinar causas y acciones a seguir.
- d) Efectúa el mantenimiento preventivo y correctivo al software local para garantizar una máxima disponibilidad de servicio.
- e) Efectúa los cambios necesarios al software local para soportar las reconfiguraciones del computador y realiza las pruebas necesarias para comprobar su funcionalidad.
- f) Desarrolla los estándares de uso para la mejor utilización del software local.
- g) Efectúa los análisis necesarios sobre las posibles caídas de los servicios del computador, y determina los procedimientos de recuperación en los casos donde son factibles.
- h) Desarrolla el manual de procedimientos de recuperación, y prueba la funcionalidad de cada uno.
- i) Capacita al personal de operación del computador para que conozca y domine cada procedimiento de recuperación.
- j) Elabora el esquema de configuración y uso de paquetes de discos.
- k) Atiende reportes de caídas no recuperables del servicio del computador, e investiga causas y acciones a seguir.

- l) Imparte seminarios técnicos sobre métodos de uso para el sistema operativo y paquetes de software de tipo local.
- m) Participa en la capacitación técnica para personal de nuevo ingreso.

## **PUESTO: PROGRAMADOR DE SISTEMAS PARA EL SOPORTE E INSTALACIÓN DE SOFTWARE DE BASE DE DATOS**

### **Descripción**

Es responsable de la generación, prueba y puesta en marcha del software para servicio del manejo de las bases de datos.

### **Desarrollo de funciones**

#### *De planeación:*

- a) Desarrolla el plan detallado para la instalación y prueba del software de base de datos.
- b) Participa en la planeación de la estructura de las bases de datos.

#### *De administración:*

Documenta la instalación de cada software, de acuerdo a los estándares establecidos para tal fin.

#### *Técnicas:*

- a) Lleva a cabo la generación, prueba y puesta en marcha del software para el manejo de las bases de datos.
- b) Asesora al personal de análisis y programación para que hagan un mejor aprovechamiento del software de base de datos.

- c) Realiza periódicamente estudios de detalle sobre el aprovechamiento técnico del software de base de datos para detectar deficiencias en su uso y desarrolla las investigaciones necesarias para determinar causas y acciones a seguir.
- d) Efectúa el mantenimiento preventivo y correctivo al software de las bases de datos para garantizar una máxima disponibilidad de servicio.
- e) Efectúa los cambios necesarios al software para que soporte las reconfiguraciones de la arquitectura de la base de datos, y realiza las pruebas necesarias para comprobar su funcionalidad.
- f) Desarrolla los estándares de uso para la mejor utilización del software de las bases de datos.
- g) Efectúa los análisis de impacto a las bases de datos en casos de caídas de servicios, y determina los procedimientos de restablecimiento.
- h) Desarrolla el manual de procedimientos de recuperación, y prueba la funcionalidad de cada uno.
- i) Capacita al personal de operación del computador para que conozca y domine cada procedimiento de recuperación.
- j) Elabora el esquema de distribución de las bases de datos en los paquetes de discos, y realiza los cálculos de espacio requerido.
- k) Atiende reportes de caídas no recuperables del servicio de base de datos, e investiga causas y acciones a seguir.
- l) Imparte seminarios técnicos sobre métodos de uso para el software de base de datos.
- m) Participa en la capacitación técnica para personal de nuevo ingreso.

*De administración:*

- a) Lleva control y registro de los gastos presupuestales y conceptos de los mismos.
- b) Realiza estudios periódicos del costo-beneficio de las inversiones.
- c) Lleva registro del hardware y software contratado, en uso discontinuado para vislumbrar la inversión global y las amortizaciones logradas.
- d) Lleva a cabo las negociaciones de adquisición del hardware y software.
- e) Supervisa que el hardware y software contratados estén disponibles según lo planeado.
- f) Administra el pago de rentas de hardware y software en función de las condiciones de adquisición.
- g) Lleva registro del record de fallas y problemas ocasionados por hardware y software para negociar con los proveedores sustituciones necesarias, o en su efecto, indemnizaciones económicas por interrupción de servicio.
- h) Coordina los concursos de proveedores para lograr adquisiciones de hardware y software más ventajosas en servicio y precio.
- i) Supervisa que el desarrollo tecnológico de la compañía, se apegue a una estandarización del hardware y software.
- j) Administra la asignación de trabajos para el personal a su cargo.
- k) Prepara informes de compromisos adquiridos, avances, logros presupuestales, requerimientos y cualquier dato de importancia para el subdirector de automatización.

*Técnicas:*

Asiste con regularidad a presentaciones de hardware y software nuevo en el mercado, por considerarlo de importancia para la compañía.

**PUESTO: ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD DE ARCHIVOS Y BASES DE DATOS****Descripción**

Es responsable de mantener la integridad y el resguardo de los archivos críticos de la compañía.

**Desarrollo de funciones***De planeación:*

- a) Elabora el plan detallado para determinar el nivel de resguardo que le corresponde a cada archivo, con base a su importancia y complejidad de recuperación.
- b) Elabora el plan detallado para determinar el número y versiones de respaldos para cada archivo concentrado en el computador, así como la frecuencia de estos.
- c) Elabora el plan de depuración y caducidad de archivos obsoletos.
- d) Participa en la planeación de administración de espacio en paquetes de disco y volúmenes de cinta magnética.
- e) Participa en la planeación de la administración de las bases de datos.

*De administración:*

- a) Lleva el control de resguardo de archivos locales y en bóveda fuera de sitio.
- b) Establece las políticas de seguridad y acceso a los lugares donde se encuentran resguardados los archivos locales y en bóveda fuera de sitio.
- c) Lleva control de respaldos de archivos y supervisa la frecuencia con que estos son tomados.

- d) Establece las políticas de depuración de archivos y supervisa que se cumplan.
- e) Lleva registro de la utilización de espacio en disco y uso de volúmenes de cinta para evitar saturaciones que pudieran retrasar procesos en producción.
- f) Analiza los requerimientos de espacio en disco y cantidad de volúmenes de cinta a ser utilizados por nuevos sistemas y se asegura que no sobrepasen la capacidad existente, en su defecto, establece los requerimientos necesarios.
- g) Establece los estándares de identificación externa e interna para volúmenes de disco y cintas magnéticas.
- h) Define los estándares de nomenclatura para identificación de archivos en disco y cinta
- i) Elabora los estándares de nomenclatura para la identificación interna de la estructura de las bases de datos.
- j) Lleva registro de los movimientos de afectación a las bases de datos y verifica la integridad.
- k) En caso de pérdida o destrucción de archivos críticos, supervisa su correcta recuperación y coordina a las distintas áreas para asegurar la validez de los datos.
- l) Lleva registro de la falla de proceso por inconsistencia de datos, y analiza las causas y acciones a seguir.
- m) Elabora informes de compromisos adquiridos, avances, logros, requerimientos y cualquier dato de importancia para el gerente de desarrollo técnico.

*Técnicas:*

Participa en seminarios técnicos de actualización para conocer herramientas de software que garanticen mayor seguridad a los datos y evalúa su adquisición.

**ELABORÓ**  
JSHF  
RGR

**REVISÓ**  
AYSH

**AUTORIZÓ**  
AYSH

**PUESTO: DESARROLLO DE MÉTODOS DE TRABAJO, AUDITORÍA TÉCNICA  
Y SEGUIMIENTO DE FALLAS Y PROBLEMAS****Descripción**

Es responsable de que las actividades de todas las áreas de la subdirección de automatización estén reguladas por métodos de trabajo encausados a obtener mayor productividad, orden y seguridad.

**Desarrollo de actividades***De planeación:*

Elabora los planes de auditoria para evaluar el desarrollo de actividades por área, y asegurarse de que los métodos de trabajo se respetan y son funcionales.

*De administración:*

- a) Con base en el plan estratégico, realiza visitas de auditoria para levantar diagnósticos de áreas y problema.
- b) Realiza investigaciones sobre áreas problema y establece los métodos de trabajo que regulen las actividades.
- c) Establece estándares de productividad por área y elabora los métodos de trabajo para alcanzarlos.
- d) Lleva registro de fallas y problemas para determinar si es por falta o deficiencia de métodos de trabajo, y establece acciones a seguir.
- e) Supervisa periódicamente la calidad, orden y seguridad del trabajo de cada área.
- f) Establece las normas de calidad para el trabajo de cada área.

- g) Lleva registro de fallas y problemas, y establece el seguimiento necesario para la solución de cada uno.
- h) Analiza si las interfaces de comunicación entre áreas están limitadas por funciones y responsabilidades precisas y que no existen discrepancias o confusiones. En su caso, determina causas y acciones a seguir.
- i) Elabora informes de compromisos adquiridos, avances, logros, requerimientos y cualquier dato de importancia para el gerente de desarrollo técnico.
- j) Analiza si el nivel técnico del personal de cada área, en su conjunto, es el suficiente para lograr los trabajos de calidad, congruentes con la magnitud de sus funciones y responsabilidades. En su caso, determina acciones a seguir.

*Técnicas:*

Participa en seminarios de actualización específicos de administración de centros de cómputo.

**PUESTO: EVALUACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE, Y MEDICIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

**Descripción**

Es responsable de la adquisición de hardware y software requerido por la instalación, cuidando que satisfaga los niveles de calidad, tecnología y volúmenes de datos a procesar.

**Desarrollo de actividades**

*De planeación:*

En conjunto con el gerente de desarrollo técnico, establece los planes de adquisición de hardware y software sujetos a los presupuestos.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

*De administración:*

- a) Elabora los estudios de justificación para la adquisición de hardware y software requeridos por la instalación.
- b) Lleva a cabo la investigación de mercado para la adquisición de hardware y software a fin de adquirir lo más apropiado para la instalación.
- c) Coordina la recepción del hardware y software a fin de verificar que reúne las características solicitadas.
- d) Lleva un inventario actualizado de hardware y software adquiridos y hace el análisis de los niveles de servicio que proporcionan.
- e) Coordina las presentaciones que los proveedores hacen sobre sus productos.
- f) Hace el seguimiento con los proveedores para que sean cumplidas las fechas de entrega.
- g) Supervisa que las garantías de servicio del software y hardware adquiridos sean respetadas por los proveedores.
- h) Lleva registro sistemático de los niveles de servicio del hardware contratado, y hace un detallado análisis de crecimiento para vislumbrar posibles saturaciones.
- i) Elabora informes de compromisos adquiridos, avances, logros, requerimientos y cualquier dato de importancia para el gerente de desarrollo técnico.

*Técnicas:*

Asiste con regularidad a presentaciones de hardware y software nuevo en el mercado por considerarlo de importancia para la compañía.

**PUESTO: PLANEACIÓN Y CONTROL DE CAPACITACIÓN TÉCNICA****Descripción**

Es responsable de estructurar los planes de capacitación en función de las necesidades requeridas por cada área, para mantener un nivel de conocimientos congruente con la tecnología adquirida por la instalación.

**Desarrollo de funciones***De planeación:*

Estructura la planeación básica de capacitación anual requerida por cada área.

*De administración:*

- a) Hace la investigación del mercado de capacitación para seleccionar aquellas instituciones que cubrirán el plan anual de capacitación.
- b) Formaliza la contratación de cursos de capacitación para asegurar las plazas necesarias de acuerdo con los calendarios previstos.
- c) Analiza que la capacitación cubra objetivos congruentes con los proyectos de la instalación.
- d) Elabora las carreteras de avance en función de la especialización de cada puesto.
- e) Lleva registro individual de cada persona con respecto a la capacitación recibida, para conocer en nivel de preparación de cada integrante.
- f) Elabora el presupuesto anual requerido para cubrir los planes de capacitación.
- g) Coordina los recursos internos a ser cubiertos por personal de la propia instalación.
- h) Administra los medios para cursos y presentaciones internas como: Locales, proyectos, preparación de material didáctico, etc.

- i) Coordina la capacitación técnica a usuarios de la compañía.
- j) Coordina la capacitación técnica a personal de nuevo ingreso a la subdirección de automatización.
- k) Promueve los requerimientos de contratación de personal solicitados por las áreas de la subdirección de automatización.
- l) Lleva a cabo los exámenes de selección para el personal técnico por contratar.
- m) Lleva registro de la asignación de personal de la subdirección con relación a sus puestos, y lo mantiene actualizado.
- n) Coordina las entrevistas entre el personal nuevo por contratar y responsables de área.
- o) Administra la biblioteca maestra de manuales, revistas y periódicos técnicos a los cuales se está inscrito.
- p) Actualiza manuales con cambios y anexos que le llegan.
- q) Depura manuales, revistas y periódicos obsoletos.
- r) Controla manuales, revistas y periódicos técnicos que le solicitan, y los recupera.
- s) Solicita y hace el seguimiento para la obtención de manuales, revistas y periódicos técnicos faltantes y requeridos por las áreas.

*Técnicas:*

No realiza funciones.

ELABORÓ  
JSHF  
RGR

REVISÓ  
AYSH

AUTORIZÓ  
AYSH

**POLÍTICAS**

- Asistir a la empresa vestidos formalmente.
- Siempre atender al cliente con una actitud positiva.
- Cada cliente que entre a la empresa debe tener un trato igualitario.
- Nunca ingresar a la empresa con aliento alcohólico.
- Responder en forma rápida, eficiente y cuidadosa ante los clientes.
- Utilizar un lenguaje digno y abstenerse de utilizar señas o lenguaje obsceno.
- Atender inmediata e invariablemente todas las indicaciones del Jefe Directo.
- Mantener en óptimas condiciones e higiénicas el área de trabajo, mobiliario, herramientas y equipo.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes.
- Realizar nuestros trabajos con excelencia.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento agradable hacia los clientes.

## REGLAMENTO INTERNO

### Disposiciones Generales

El presente reglamento está constituido de acuerdo al artículo 423 en la negociación que la empresa tiene establecida.

Todo el personal que labora en la empresa está obligado a cumplir las disposiciones del presente reglamento.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 425 de la Ley Federal del Trabajo, este reglamento se fijara en algún lugar visible en la compañía y se repartirá a cada uno de los trabajadores que le prestan sus servicios, con objeto de que todos y cada uno de ellos se enteren y cumplan con su contenido.

Este reglamento consta de 11 apartados que marca el artículo 423 que a continuación se mencionara y se adaptan las necesidades de NetCorp SA de CV.

### **Capítulo I.- Horas de entrada y salida de los trabajadores, tiempo destinado para las comidas y períodos de reposo durante la jornada:**

**Artículo 1.-** Las labores en la empresa se podrán distribuir en diferentes turnos.

- a) Jornada diurna (48 horas a la semana)
- b) Jornada mixta (45 horas a la semana)
- c) Jornada nocturna (40 horas a la semana)
- d) Jornada fija de 8:00 a 16:30
- e) Jornada de 12x12 (48 horas a la semana)
- f) Jornada especial (48 horas en diferentes turnos a la semana)

- g) Jornada de 7 a 16:30
- h) Jornada de 8:00 a 17:30
- i) En caso que una línea este parada y se programe capacitación el turno al que vendrá es de 8:00 a 16:00

**Artículo 2.-** Horarios de entrada y salida

- a) Jornada diurna; 07:00 a 15:00 hrs de lunes a sábado.
- b) Jornada mixta 15:00 hrs a 23:00 horas de lunes a viernes 15:00 hrs a 20:00 horas los días sábados.
- c) Jornada nocturna de 23:00 hrs a 07:00 de lunes a viernes.
- d) Jornada fija: de 08:00 a 16:30 de lunes a viernes (Oficinas).
- e) Jornada de 12x12(pudiendo ser de 08:00 a 20:00 hrs o de 20:00 a 08:00). dos días se trabaja y dos días se descansa (supervisores).
- f) Jornada especial. (48 horas en diferentes turnos a la semana)(Un día se trabaja en el primer turno al siguiente día en el segundo, al tercer día el tercero y el cuarto se descansa y así sucesivamente).
- g) Jornada de 7 a 16:30(de lunes a viernes aplica al personal de pigmentos).
- h) Jornada de 8:00 a 17:30 (de lunes a viernes aplica para los choferes).
- i) En caso que una línea este parada y se parada y se programe capacitación el turno al que vendrán es de 8:00 a 16:00.

**Artículo 3.-** La empresa otorga a los trabajadores una tolerancia de 10 minutos en la puntualidad, a la hora de entrada a las labores, exclusivamente tratándose de casos de fuerza mayor. Después de esos 10 minutos se considera como falta injustificada y no se le permitirá la entrada al trabajador por lo que se le descontara el día.

**Artículo 4.-** 2 retardos se sancionarán en la evaluación de bono mensual, en el rubro de puntualidad, la calificación será de cero. La suma de 3 retardos en un mes se considera una falta sin goce de sueldo (un mes es considerado 30 días naturales a partir del primer retardo).

**Artículo 5.-** Todo el personal checará su entrada y salida en la forma en que lo indique la empresa, debiendo reportarse en su lugar de trabajo, por lo tanto el hecho de encontrarse en los alrededores no se considera como asistencia y podrá ser sancionado por el supervisor en turno.

**Artículo 6.-** Los reportes de reloj checador servirán como comprobantes del tiempo trabajando durante la semana o quincena, así como para pagar a los empleados los salarios correspondientes.

**Artículo 7.-** El personal solo podrá trabajar tiempo extraordinario cuando exista necesidad de la empresa, el cual pagará de acuerdo a los estipulados en la Ley Federal del Trabajo.

**Artículo 8.-** La empresa queda facultad para cambiar al trabajador de un turno a otro, conforme las necesidades de la planta.

**Artículo 9.-** Por cada 6 días de trabajo el personal disfrutara de un día de descanso con goce de salario íntegro, el cual será de preferencia el domingo. Cuando por necesidad del servicio se requiera que el personal labore en un domingo se pagará de acuerdo a la LFT con su prima dominical correspondiente del 25%.

**Artículo 10.-** El personal tendrá 1 hora para tomar sus alimentos en los horarios que estarán publicados en el comedor permanentemente.

Los horarios del comedor son la siguiente manera:

- Personal de planta (operadores, supervisores y set up) 11:00, 12:00, 13:00.
- Personal de oficinas 14:00 y 15:00.
- Personal de planta 2° turno: 18:00, 19:00 y 20:00

**Artículo 11.-** Ningún trabajador podrá permanecer en la empresa después de su horario de trabajo, sin previa autorización.

## **Capítulo II.- Lugar y momento en que deben comentar y terminar las jornadas de trabajo:**

**Artículo 12.-** El personal tendrá la obligación de desempeñar las labores que se le asignen en el lugar que la empresa designe. Así mismo, cuando las actividades lo requieran podrán cambiar su lugar de trabajo, si para ello existe orden escrita de los representantes de la empresa. Cabe mencionar que en el caso de cambiar a una persona un puesto de mayor salario, se le paga la diferencia de salario del mismo.

**Artículo 13.-** Los gerentes, supervisores o encargados deberán distribuir las labores entre el personal, instruirlo en la mejor forma para desempeñar el trabajo y determinar las disposiciones que juzguen convenientes para la mejor ejecución del mismo y la seguridad del personal.

**Artículo 14.-** El personal deberá esperar a su relevo para entregarle el puesto y sólo podrá abandonar su puesto en caso de que no llegue su relevo si el supervisor del área lo autorice.

**Capítulo III.- Días y horas fijados para hacer limpieza de los establecimientos, maquinarias, aparatos y útiles de trabajo.**

**Artículo 15.-** Al concluir la jornada de trabajo, es obligación del personal limpiar el lugar de donde haya trabajado y útil de trabajo; de lo contrario severá afectado el resultado de 5' s en el bono mensual.

**Artículo 16.-** Para las áreas de oficinas de igual manera se cuenta con un servicio externo para realizar las labores de limpieza y también se cuenta con un programa calendarizado para el buen funcionamiento de equipo de cómputo, etc.

**Capítulo IV.- Días y lugares de pago**

**Artículo 17.-** El salario será cubierto al personal sindicalizado el viernes de cada semana, entre las 15:00 y las 16:00 horas vía electrónica y debiendo pasar a firmar su recibo correspondiente a la caja.

**Artículo 18.-** El personal recibe su pago quincenalmente vía electrónica, entre las 15:00 y las 16:00 horas los días 15 y finales de mes debiendo pasar a firmar su recibo correspondiente a la caja.

**Artículo 19.-** En caso de que algún miembro del personal no estuviera de acuerdo con su percepción semanal o quincenal, deberá presentar su inconformidad a la persona responsable de la nómina, a más tardar el día hábil siguiente del día del cobro, dentro de las horas de oficina, al no hacerse ninguna reclamación dentro de este plazo, se consideran como pago correctos.

**Capítulo V.- Normas para el uso de los asientos o sillas a que se refiere el artículo 20, fracción:**

**Artículo 20.-** En todas las áreas de operación debe existir una silla para que el trabajador pueda llenar sus formatos y reportes durante su jornada. Las sillas serán de materiales que no contaminen el área productiva.

**Artículo 21.-** Todo el personal de oficinas debe contar con la asignación de un puesto de trabajo y su silla correspondiente, las sillas de preferencia serán acolchonadas y ergonómicas para el trabajador, ayudándolo de esta manera desempeña mejor sus labores.

**Capítulo VI.- Normas para prevenir los riesgos de trabajo e instrucciones para prestar primero auxilios.**

**Artículo 22.-** Dentro de la empresa funcionará la Comisión de Seguridad e Higiene, tal como lo establece la Ley Federal de Trabajo y su respectivo reglamento.

**Artículo 23.-** En el caso que un trabajador sufran un accidente de trabajo, por leve que este sea, deberá informárselo a su jefe inmediato a fin que le sean impartidos los primeros auxilios, se lleve la estadística correspondiente, y se establezcan las medidas correctivas para evitar reincidencias.

**Artículo 24.-** Los primeros auxilios deberán ser proporcionados solamente por el personal que ya haya tomado el curso y tenga su constancia de habilidades correspondientes de lo contrario queda prohibidos y solo deberá de avisar a su jefe inmediato.

**Artículo 25.-** Queda prohibido al personal ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o de terceras personas.

**Artículo 26.-** El personal está obligado a usar los medios de protección y los uniformes completos que la empresa proporcione, en los lugares donde el trabajo así lo requiera.

**Artículo 27.-** La comisión de seguridad e Higiene está facultada sin previo aviso y con la presencia del trabajador, a inspeccionar los casilleros para verificar su estado de limpieza.

**Capítulo VII.- Labores insalubres y peligrosas que no deben desempeñar los menores y la protección que debe tener las mujeres embarazadas.**

**Artículo 28.-** El personal se obliga al buen uso de los servicios sanitarios, comedores, vestidores manteniéndolos limpios y cooperando en su conversación.

**Artículo 29.-** En caso de existir algún menor de edad trabajando con el debido permiso correspondiente, y de acuerdo a la LFT queda prohibido que realice o se encomienden trabajos insalubres, ni peligrosos, de igual manera a las mujeres embarazadas o en periodo de lactancia.

**Capítulo VII.- Tiempo y forma en que los trabajadores deben someterse a los exámenes médicos, previos o periódicos y a las medidas profilácticas que dicten las autoridades.**

**Artículo 30.-** El personal está obligado en todo tiempo a sujetarse a los reconocimientos médicos que determine la empresa, para comprobar que no padecen alguna incapacidad, enfermedad contagiosa o problema de salud.

Si al practicar los exámenes se encuentra que el trabajador padece alguna enfermedad, se le informara al mismo entregándole los certificados, si el padecimiento no afecta directamente a desempeño de sus labores, el trabajador podrá ser contratado.

**Artículo 31.-** Por otro lado el personal de planta está obligado a sujetarse a los exámenes médicos periódicos y a catar las medidas profilácticas (como vacunación en caso de epidemias, etc.) o tratamientos que dicten las autoridades componentes.

**Artículo 32.-** Los análisis de ingreso, el personal tendrá que acudir a los laboratorios autorizados por la empresa y en el caso de los análisis periódicos se llevaran acabo de alguna de las salas de juntas de la empresa y los resultados serán entregados por un médico contratado por la empresa, debiendo seguir las recomendaciones del mismo.

## Capítulo IX Permisos y Licencias

**Artículo 33.-** Cuando por circunstancias especiales alguna persona tenga que salir de la empresa durante las horas de labores, deberá obtener de su jefe inmediato el correspondiente permiso por escrito.

**Artículo 34.-** En caso de que algún miembro del personal tenga necesidad de pedir permiso para faltar sus labores, deberá hacerlo por lo menos con 72 horas de anticipación y la empresa lo concederá o no a su juicio, según las posibilidades del trabajo y las necesidades que la persona tengan del permiso, este será sin goce de sueldo.

**Artículo 35.-** Cuando un miembro del personal se vea precisado a faltar a sus labores, deberá comunicarlo a la empresa a la brevedad posible, explicando el motivo de su ausencia.

**Artículo 36.-** Cuando un trabajador se vea imposibilitado para asistir a sus labores por enfermedad deberá presentar a su jefe inmediato los comprobantes del incapacidad extendidos por el IMSS, en caso contrario, se considerará como falta injustificada.

**Artículo 37.-** Los trabajadores deben solicitar sus citas en el IMSS fuera de los horarios de trabajo. En caso que el IMSS les niegue esta petición deberán presentar copia de la cita y el nombre del Dr. Al que acuden para que la empresa trate estos casos especiales directamente con el IMSS.

**Capítulo X. Disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación.**  
**La suspensión en el trabajo, como medida disciplinaria, no podrá exceder de 8 días. El trabajador tendrá derecho a ser oído antes de que se le aplique la sanción.**

#### **OBLIGACIONES DE LA EMPRESA Y DE SUS PROHIBICIONES.**

**Artículo 38.-** Son obligaciones de la empresa las mencionadas en el artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo.

**Artículo 39.-** Queda prohibido a los gerentes, jefes de departamento, supervisores, subjefes o responsables de un área, lo establecido en las fracciones que establece el artículo 133 de la LFT.

**OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y DE SUS PROHIBICIONES.**

**Artículo 40.-** Son obligaciones del personal, además de las mencionadas en el artículo 134 de la LFT las siguientes.

- a) Avisar por escrito a la empresa cada vez que cambie de domicilio.
- b) Todo el personal que lleve consigo bultos o cajas debe permitir que el personal de vigilancia conozca el contenido de los mismos y lo anote en la bitácora diaria en la entrada y salida de su horario de trabajo.

**Artículo 41.-** Además de lo que establece el artículo 135 de la LFT, se prohíbe al personal realizar los actos que a continuación se mencionan, por lo que la empresa podrá sancionar al trabajador con amonestación o suspensión en su trabajo sin goce de sueldo.

- a) Manejar cualquier maquina o aparato sin conocer su funcionamiento y sin estar autorizado para ello. La primera vez causara una amonestación, si reincide se le suspenderá 5 días sin goce de sueldo y si nuevamente reincide se le rescindiré su contrato sin responsabilidad para el patrón.
- b) Distraer la atención de sus compañeros y demás personas que laboren en la empresa, sin haber necesidad. Causara amonestación la primera vez y un día de suspensión si reincide.
- c) Comerciar, prestar dinero, organizar rifas, jugar o hacer bromas durante las horas de labores. Se amonestara la primera vez y se castigara 3 días sin goce de sueldo si reincide.
- d) Hacer reuniones o sostener conversaciones durante las horas de trabajo entre el personal o con personas extrañas a la empresa, salvo cuando se trate de algún asunto relacionado con el trabajo. Cuando no se trate del trabajo se castigara con un día sin goce de sueldo.

- e) Recibir sin dar aviso cualquier clase de visitas durante las horas de trabajo, sin previo permiso de la empresa.
- f) Leer libros, revistas o publicaciones de cualquier género en el área de trabajo y durante las horas laborales, causara una amonestación la primera vez y una suspensión de dos días en caso de reincidir.
- g) Comer en cualquier lugar o departamento de la empresa, excepto en los lugares permitidos para tal efecto como el comedor, en caso de oficinas se amonestara y en caso de que se coma en áreas en donde se puede afectar la calidad del producto se castigara con suspensión de labores de 3 días sin goce de sueldo sin previa amonestación.
- h) Dormir durante sus horas de trabajo o estar en posición horizontal sin requerirlo, causará una amonestación la primera vez y suspensión de 5 días de trabajo sin goce de sueldo, en caso de reincidir será causa de rescisión sin responsabilidad para el patrón.
- i) Portar armas de fuego o punzo cortantes dentro de la empresa, (Con excepción de los cutters que son considerados como herramienta de trabajo) causara la rescisión del contrato sin responsabilidad para el patrón y la consignación a las autoridades competentes.
- j) Cualquier falta injustificada será sancionada con 2 días de suspensión sin goce de sueldo.
- k) Cualquier falta injustificada en lunes, días festivos o de descanso en que la empresa haya solicitado presentarse y no se presente, será castigado, con 3 días de suspensión sin goce de sueldo.
- l) Pintar letreros o dibujos en los baños y paredes de la empresa. Causara amonestación la primera vez y en caso de reincidencia 3 días sin goce de sueldo.
- m) Enviar a los trabajadores fuera de la compañía a comprar comida en fines de semana, se amonestara con 5 días de suspensión sin goce de salario.

- n) Pelear a golpes o con groserías con algún compañero de trabajo, jefe o subordinado se amonestara y si reincide se suspenderá 4 días sin goce de salario.
- o) Ningún supervisor, jefe o gerente deberá utilizar castigos corporales, mentales, físicos o abusos verbales (groserías) en caso de ocurrir se amonestara por escrito la primera vez y la segunda vez se amonestara con 3 días sin goce de salario.
- p) Quedan prohibidas situaciones de acoso, agresión o discriminación de cualquier índoles, en caso de sufrirla se hará investigación pertinente para amonestar de acuerdo a la magnitud de la misma
- q) Queda prohibido apoyar cualquier actividad que vaya en contra de la dignidad de la persona.
- r) Cualquier persona que no cumpla con lo establecido en el código de ética recibirá una amonestación escrita, si reincide se estudiara el caso pudiendo recibir desde una amonestación de días sin goce de salario hasta la rescisión de su contrato.
- s) Además de lo anterior serán causas de rescisión de contrato sin responsabilidad para el patrón lo establecido en el artículo 47 de LFT.

**Artículo 42.-** El plazo de vigencia de las amonestaciones para efectos acumulativos de sanciones será de un año natural a partir de la fecha de la amonestación. Cuando el personal acumule dos amonestaciones aunque sean por diferentes causas se hará a creditor a un día de suspensión sin goce de salario.

**Artículo 43.-** Cuando en los términos del artículo 110 de la LFT, algún miembro del personal contraiga con la empresa deudas por errores, perdidas, averías, etc., previa las investigaciones correspondientes, se le descontara de su salario el importe de la responsabilidad.

**Artículo 44.-** La infracción de parte del personal a sus obligaciones legales, contractuales o reglamentarias que no ameriten la rescisión y cuya sanción no este prevista en este reglamento, será sancionada por la empresa con amonestación o con suspensión de uno a 3 días sin goce de sueldo.

Al imponer las sanciones se tomara en consideración la gravedad de la falta, las circunstancias, los antecedentes personales del trabajador de que se trate y en general todos aquellos hechos que deben tomarse en cuenta para que en forma justa, se aplique el castigo infractor.

**Artículo 45.-** Las sanciones se aplicaran con previa comprobación de la falta o faltas cometidas, según el caso. Se dará aviso por escrito a la representación del trabajador de la falta imputada y de la persona que se trate, dentro de un plazo no mayor a los 15 días siguientes a la fecha en que haya sido cometida la infracción, pues pasado este término se debe de entender que la empresa no ejercita para efectos de este reglamento, la acción disciplinaria.

Cabe mencionar que en esos 15 días no es necesario establecer el día del castigo, solo se establece la amonestación, se indica la acción correctiva y el día se selecciona cuando no afecte al tiempo extra de la compañía.

**Artículo 46.-** De todas las acciones que se apliquen a los trabajadores sindicalizados, la empresa notificara al empleado quien dispondrá de un término de 72 horas para presentar alguna inconformidad y ser escuchado. Si es personal sindicalizado se puede hacer acompañar por el representante del sindicato. En caso de no recibir la inconformidad, la medida disciplinaria automáticamente se tomara por aceptada y se notificara al trabajador.

**Capítulo XI.- Las demás normas necesarias y convenientes, de acuerdo con la naturaleza de cada empresa o establecimiento para conseguir la mayor seguridad y regularidad en el desarrollo del trabajo.**

### **Ingreso del personal**

**Artículo 47.-** Todo el personal que ingresa al servicio de la empresa deberá reunir los siguientes requisitos:

- a) Tener cumplidos 18 años de edad.
- b) Someterse a los exámenes médicos que la empresa señale.
- c) Estar capacitado físicamente para el desempeño de las labores en el puesto que se le asigne.
- d) Aprobar satisfactoriamente las pruebas de selección general y especial, establecidos para ocupar el puesto solicitado.
- e) Presentar documentación de estudios mínimos de preparatoria o técnica.
- f) En caso de los hombres, presentar su cartilla militar.
- g) Presentar copia del IMSS, RFC, CURP, Y afore en caso de haber trabajado anteriormente.
- h) Entregar copia de credencial elector y comprobante de domicilio actual.
- i) Entregar carta de NO antecedentes penales.
- j) Acta de matrimonio y acta de nacimiento de hijos en caso de aplicar.
- k) Dos cartas de recomendación.

**Artículo 48.-** La empresa tiene como política al personal su buen desempeño y comportamiento ético otorgado el premio de productividad anual a los empleados con mayor puntaje anual.

**Artículo 49.-** La empresa mantendrá en el anonimato a los empleados que denuncien alguna violación o incumplimiento al código de ética o a este reglamento, de la misma manera la empresa apoyara a cualquier empleado que denuncie algún acto de corrupción.

**Artículo 50.-** El presente reglamento interior de trabajo será aplicado a todos y cada uno de los trabajadores de la empresa, conforme a lo dispuesto por el artículo 422 de la Ley Federal del Trabajo.

## CONCLUSIÓN

En base a la investigación anterior, podemos concluir que una buena administración se basa en el aprovechamiento de los recursos que ayudan al incremento de la eficiencia de una organización; como lo son, los manuales administrativos.

En una empresa, los manuales administrativos son un medio de comunicación entre la empresa y el empleado que permite reducir diversas problemáticas.

Una de las ventajas que tiene el manual administrativo es incrementar la coordinación en la realización del trabajo, asegura la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo, ayuda a establecer los objetivos, las políticas, procedimientos, funciones y normas, siendo una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.

El manual de organización es una herramienta necesaria para realización de actividades y tiene como objetivo precisar las funciones que realiza cada integrante de los departamentos de la misma, evitando la duplicidad de funciones y detectar omisiones.

Para lograr una adecuada administración en el centro de cómputo es necesaria la utilización de un manual de organización basándose en técnicas que permitan cumplir con los objetivos establecidos.

El manual de organización nos presenta la estructura formal de la organización, nos muestra la relación de autoridad que existe entre todos los niveles jerárquicos por medio del organigrama. Este manual contribuye al proceso organizacional de la empresa, proporciona información de la estructura orgánica, objetivos, atribuciones y funciones que se realizan en cada departamento que la integra.

La propuesta del manual de organización, es un recurso para apoyar la administración de la empresa, debido a que va a servir como un auxiliar para que exista una adecuada estructura organizacional, así como para establecer claramente los niveles jerárquicos, las funciones de cada puesto, las cuales deben estar establecidas, tales como sus responsabilidades y las políticas.

Todo lo anterior nos ayudara a detectar los errores que se llegaran a cometer en el desempeño de cada una de las funciones de los departamentos.

Otro de los beneficios que nos brinda el manual, es el de permitir a todos los miembros de la organización conocer sus deberes y responsabilidades que realizaran cotidianamente, logrando llegar a cumplir los objetivos de la organización.

Es importante no perder de vista los beneficios, tanto internos como externos que nos puede proporcionar esta herramienta, tales como: eficiencia, delimitar funciones, delegación de autoridad, comunicación y crear un buena imagen.

## BIBLIOGRAFÍA

- **“Agenda Mercantil”** (sección LGSM) ed. Fiscales ISEF México 2004
- ALCALDE, E. (2001), **“Informática Básica”**, México, Ed. MC GRAW-Hill.
- CHIAVENATO, I. (1999), **“Introducción a la teoría general de la Administración reimpresión”**, México, Ed. McGraw-Hill.
- CORTAGERENA, A. (1999), **“Administración y gestión de las Organizaciones reimpresión”**, México, Ed. Macchi.
- CONTINOLO, G. (1978), **“Dirección y organización del trabajo administrativo”**, España, Ed. Deusto.
- FRANKLIN, E. (2004), **“Organización de Empresas reimpresión”**, México, Ed. McGraw-Hill.
- HAMPTON, D. (1998), **“Administración reimpresión”**, México, Ed. McGraw-Hill.
- KOONTZ, H. (2000), **“Administración Contemporánea reimpresión”**, México, Ed. McGraw-Hill.
- PÉREZ, M.C. (2005), **“Aspectos fundamentales de la Teoría de las Organizaciones”**, México, Ed. Impresión.
- RÍOS, J. (1999), **“Relaciones Públicas reimpresión”**, México, Ed. Trillas.
- RODRIGUEZ, J (2002), **“Como elaborar y usar los manuales administrativos”**, México, Editorial Thomson.
- TERRY, G. (1985), **“Principios de Administración”**, México, Ed. CECSA.

## CIBERGRAFÍA

- <http://fcaenlinea1.unam.mx/2006/1130/docs/unidad7.pdf>
- <http://adminguidefca.blogspot.mx/2012/03/concepto-de-manual-de-proceso.html>
- <http://marciachuqui.blogspot.mx/2012/05/importancia-de-los-manuales.html>
- <http://adminguidefca.blogspot.mx/2012/03/ventajas-de-los-manuales-de-proceso.html>

- <http://manualesadm.weebly.com/desventajas.html>
- [http://ecampus.fca.unam.mx/ebook/imprimibles/administracion/administracion\\_3/Unidad\\_4.pdf](http://ecampus.fca.unam.mx/ebook/imprimibles/administracion/administracion_3/Unidad_4.pdf)
- <http://www.mailxmail.com/curso-administracion-centro-computo/definicion-centro-computo>
- [http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_mex\\_ley\\_soc\\_merc.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_mex_ley_soc_merc.pdf)
- [http://www.galeon.com/misproyectos/cc\\_tema4.htm](http://www.galeon.com/misproyectos/cc_tema4.htm)
- <https://sites.google.com/site/admoninformaticacun/el-centro-de-computo/objetivo-de-un-centro-de-computo>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/431/Clasificacion%20de%20las%20organizaciones.htm>
- [http://administraciondecentrosdecomputoteknos.bligoo.com/trabajo-especifico-centros-computo#.WI\\_YQobibIV](http://administraciondecentrosdecomputoteknos.bligoo.com/trabajo-especifico-centros-computo#.WI_YQobibIV)
- <http://centrosdecomputojuly.blogspot.mx/2012/10/administracion-de-un-centro-de-computo.html>
- <http://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- <http://www.uaeh.edu.mx/calidad/dosc/calidad/cursos/Manual-Organizacion.pdf>
- [http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes\\_y\\_directivos%5Carticulos/5816\\_TRECALDE\\_00226.pdf](http://www.ecotec.edu.ec/documentacion%5Cinvestigaciones%5Cdocentes_y_directivos%5Carticulos/5816_TRECALDE_00226.pdf)
- <http://itcelenes.mx.tripod.com/AFIUnidad2.html>
- <http://centrosdecomputojuly.blogspot.mx/2012/10/administracion-de-un-centro-de-computo.html>
- [https://www.goconqr.com/p/5570586-clasificaci-n-de-los-centros-de-computo-mind\\_maps](https://www.goconqr.com/p/5570586-clasificaci-n-de-los-centros-de-computo-mind_maps)
- <https://aulaseoane.files.wordpress.com/2015/05/modelo-administrador-de-centros-de-computo.pdf>