



# UNIVERSIDAD PARTENÓN DE COZUMEL

Clave de incorporación UNAM 8855-02

---

**Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos  
en el área E-Solution para la empresa  
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.**

TESIS

Que para obtener el título de:  
Licenciada en Administración

PRESENTA:

Vanessa Monserrat May Osorio

ASESOR DE TESIS:

Lic. Sebastián Leopoldo Mares García



LIC. EN ADMINISTRACION  
ACUERDO UNAMI NUM. 278/96  
DEL 30 DE MARZO DE 1996  
CLAVE DE INCORPORACION.  
8855-02  
COZUMEL, Q. ROO, MÉXICO

Cozumel, Quintana Roo, 2019



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.

## RESUMEN

## INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I .....	1
Organización .....	1
1.1 Proceso administrativo .....	1
1.2 Concepto de organización .....	3
1.3 Principios .....	4
1.4 Técnicas.....	5
1.4.1 Organigramas.....	5
1.4.2 Manuales.....	5
1.4.3 Diagramas de procedimientos o de flujo. ....	5
1.4.4 Carta de distribución del trabajo o de actividades. ....	5
1.4.5 Análisis de puesto. ....	5
1.5 Organigrama. ....	5
1.5.1 Clasificación. ....	6
1.5.2 Contenido. ....	7
CAPÍTULO II .....	8
Manual de Normas y Procedimientos.....	8
2.1. Clasificación de los manuales.....	9
2.2 Concepto de Manual de Normas y Procedimientos. ....	10
2.3 Objetivo.....	11
2.4 Importancia. ....	11

2.5. Contenido.....	12
2.5.1 Índice.....	12
2.5.2 Introducción.....	12
2.5.2.1 Objetivos del manual.....	12
2.5.2.2 Alcance.....	12
2.5.2.3 Cómo usar el manual.....	12
2.5.2.4 Revisiones y recomendaciones.....	12
2.5.3 Organigrama.....	12
2.5.4 Gráficas.....	13
2.5.4.1 Diagramas de flujo.....	13
2.5.5 Estructura procedimental.....	13
2.5.6 Formas.....	13
2.6 Normas.....	13
2.6.1 Importancia.....	13
2.6.2 Recomendaciones para elaborar las normas.....	14
2.7 Procedimientos administrativos.....	14
2.8 Diagramas de flujo.....	15
2.8.1 Símbolos.....	15
2.9 Formatos.....	17
2.9.1 ¿Qué son?.....	17
2.9.2 Características.....	17
CAPÍTULO III.....	18
Las PyMes.....	18
3.1 Origen y evolución de la empresa.....	18

3.2. Concepto de empresa. ....	18
3.3 Clasificación de las empresas.....	19
3.4 Las PyMes. ....	20
3.4.1 Características.....	22
3.4.2 Importancia.....	23
CAPÍTULO IV.....	25
Metodología.....	25
4.1 Tipo de investigación .....	25
4.2 Diseño de investigación. ....	26
4.3 Técnicas e instrumentos. ....	26
4.3.1 Observación. ....	26
4.3.2 El cuestionario.....	27
4.4 Análisis de datos .....	30
CAPÍTULO V.....	36
Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos en el área E-Solution para la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V. ....	36
5.1 Índice .....	38
5.2 Historia de la empresa .....	44
5.3 Introducción .....	46
5.3.1 Objetivos del manual .....	47
5.3.2 Alcance.....	48
5.3.3 Cómo usar el manual .....	49
5.3.4 Revisión y recomendaciones.....	50

5.4 Organigrama general de Olivares Pimentel Asesores, S.A de C.V .....	51
5.4.1 Organigrama del área E-Solution .....	52
5.5 Normas, estructura procedimental y flujogramas. Sistema Flink .....	53
5.5.1 Alta en sistema Flink para el ingreso de un empleado .....	54
5.5.1.1 Auxiliar .....	55
5.5.1.2. Ejecutivo de Nómina .....	56
5.5.1.3 Flujograma-Auxiliar .....	57
5.5.1.4 Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	58
5.5.2. Alta en el IMSS.....	59
5.5.2.1. Ejecutivo de Nómina .....	60
5.5.2.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	61
5.5.3. Generación de contrato .....	62
5.5.3.1. Ejecutivo de Nómina .....	63
5.5.3.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	64
5.5.4. Asignación de tarjeta de nómina .....	65
5.5.4.1. Ejecutivo de Nómina .....	66
5.5.4.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	67
5.5.5 Asignación de tarjeta E-Solution.....	68
5.5.5.1. Auxiliar .....	69
5.5.5.2. Flujograma-Auxiliar .....	70
5.5.6. Impresión de contrato.....	71
5.5.6.1. Auxiliar .....	72
5.5.6.2. Flujograma-Auxiliar .....	73
5.5.7. Impresión de hoja de Número de Seguridad Social .....	74
5.5.7.1. Auxiliar .....	75

5.5.7.2. Flujograma-Auxiliar .....	76
5.5.8. Firma de contrato .....	77
5.5.8.1. Auxiliar .....	78
5.5.8.2. Flujograma-Auxiliar .....	79
5.5.9. Entrega de tarjetas: nómina, E-Solution .....	80
5.5.9.1. Ejecutivo de Nómina .....	81
5.5.9.2. Auxiliar .....	82
5.5.9.3. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	83
5.5.9.4. Flujograma-Auxiliar .....	84
5.5.10. Entrega de hoja con el NSS .....	85
5.5.10.1. Auxiliar .....	86
5.5.10.2. Flujograma-Auxiliar .....	87
5.5.11. Cálculo de nómina .....	88
5.5.11.1. Ejecutivo de Nómina .....	89
5.5.11.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	90
5.5.12. Dispersión de nómina .....	91
5.5.12.1. Ejecutivo de Nómina .....	92
5.5.12.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	93
5.5.13. Impresión de recibos de nómina .....	94
5.5.13.1. Auxiliar .....	95
5.5.13.2. Flujograma-Auxiliar .....	96
5.5.14. Entrega de recibos de nómina .....	97
5.5.14.1. Auxiliar .....	98
5.5.14.1. Flujograma-Auxiliar .....	99
5.5.15. Elaboración de finiquito .....	100

5.5.15.1. Auxiliar .....	101
5.5.15.2. Ejecutivo de Nómina .....	102
5.5.15.3. Flujograma-Auxiliar .....	103
5.5.15.4. Flujograma- Ejecutivo de Nómina .....	104
5.5.16. Baja en el sistema .....	105
5.5.16.1 Ejecutivo de Nómina .....	106
5.5.16.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	107
5.5.17. Baja en el IMSS .....	108
5.5.17.1. Ejecutivo de Nómina .....	109
5.5.17.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina .....	110
5.6 Normas, estructura procedimental y flujogramas. Nómina tradicional ....	111
5.6.1. Alta en sistema CONTPAQi Nóminas para el ingreso de un empleado .....	112
5.6.1.1. Auxiliar .....	113
5.6.1.2. Gerente de Nómina.....	114
5.6.1.3. Flujograma-Auxiliar .....	115
5.6.1.4. Flujograma-Gerente de Nómina.....	116
5.6.2. Alta en el IMSS.....	117
5.6.2.1. Auxiliar .....	118
5.6.2.2. Flujograma-Auxiliar .....	119
5.6.3. Descargar alta del IMSS.....	120
5.6.3.1. Auxiliar .....	121
5.6.3.2. Flujograma-Auxiliar .....	122
5.6.4. Envío de contrato .....	123
5.6.4.1. Gerente de Nómina.....	124



5.6.4.2. Flujograma-Gerente de Nómina.....	125
5.6.5. Cálculo de nómina.....	126
5.6.5.1. Gerente de Nómina.....	127
5.6.5.2. Flujograma-Gerente de Nómina.....	128
5.6.6. Timbrado de recibos.....	129
5.6.6.1. Auxiliar.....	130
5.6.6.2. Flujograma-Auxiliar.....	131
5.6.7. Guardado y Envío de recibos de nómina.....	132
5.6.7.1. Gerente de Nómina.....	133
5.6.7.2. Flujograma-Gerente de Nómina.....	134
5.6.8. Cálculo de finiquito.....	135
5.6.8.1. Gerente de Nómina.....	136
5.6.8.2. Flujograma-Gerente de Nómina.....	137
5.6.9. Envío de finiquito.....	138
5.6.9.1. Gerente de Nómina.....	139
5.6.9.2. Flujograma-Gerente de Nómina.....	140
5.6.10. Baja en el sistema.....	141
5.6.10.1. Gerente de Nómina.....	142
5.6.10.2. Flujograma-Gerente de Nómina.....	143
5.6.11. Baja en el IMSS.....	144
5.6.11.1. Auxiliar.....	145
5.6.11.2. Flujograma-Auxiliar.....	146
5.7. Formas.....	147
5.7.1. Formato para alta de un trabajador.....	147
5.7.2. Formato para beneficiarios de tarjeta E-Solution.....	148

5.7.3. Formato de control de contratos de cada trabajador .....149

CONCLUSIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## **Dedicatorias**

A mis padres, Gladis y Luis, por su sacrificio y esfuerzo constante, por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento.

A mi hermana Alejandra por estar siempre presente, escuchándome y alentándome a dar lo mejor de mí.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Partenón de Cozumel por la formación académica, asesoría y apoyo brindado.

A mi asesor de tesis, Lic. Leopoldo Mares por haberme guiado en la elaboración de este trabajo.

## RESUMEN

Actualmente vivimos en un mundo de alta competitividad y avances tecnológicos continuos en las distintas áreas del desarrollo humano; las ciencias, las artes, la comunicación, el comercio, y el turismo; como parte de esta modernidad y sus ventajas, el outsourcing se presenta como una excelente opción para las empresas que quieren tener calidad en sus procesos, en este caso, administrativos, y no tener que dedicar recursos humanos y espacios de trabajo, para este tipo de labores, como puede ser la nómina de una empresa, que es el caso que presentaré a continuación.

El outsourcing en México comenzó hace ya varios años, pero no muchas empresas de este tipo perduraron con el tiempo, no así la compañía Olivares Pimentel Asesores, S.A de C.V., legalmente constituida y actualmente reconocida, ubicada en la isla de Cozumel, Quintana Roo, quien, a pesar de tener muy buen desarrollo, actualmente atraviesa por una situación de continuos problemas en diferentes áreas. Es por eso, que se hace necesaria una investigación, para primero reconocer los problemas existentes, y después, buscar un modo para resolverlos y de esta manera, liberar a la empresa de situaciones que la puedan estar imposibilitando para realizar sus labores con la mayor efectividad y certeza posible.

El medio que se eligió para el cumplimiento de ésta meta, fue la creación de un Manual de Normas y Procedimientos, que permita al trabajador resolver y anticiparse a los distintos problemas que se puedan presentar, ser un referente para cualquier duda o desconocimiento de algún proceso que el empleado pueda tener y así poder mejorar los procesos administrativos de la empresa y hacerla más eficiente, ya que el buen uso de éste tipo de manuales normativos en las compañías que los poseen, ha demostrado ser una gran herramienta de desarrollo empresarial, lo que las pone a la vanguardia y deja a sus clientes satisfechos con los resultados brindados.

## INTRODUCCIÓN

En un mundo cada día más tecnológico y en continuo desarrollo y especialización en las distintas ramas del conocimiento y desarrollo humano, es cada vez más común, acudir a especialistas de distintas áreas de las empresas, que no se dedican a ese tipo de tecnologías.

Es así como surge el “outsourcing”, término en inglés, utilizado para referirnos a la contratación de empresas y servicios para cubrir distintas áreas de una empresa y delegar ese tipo de responsabilidad a las empresas contratantes de los servicios externos, como lo puede ser el de nómina.

Koontz y Weihrich, (2002) definen: Los proveedores externos representan un valioso instrumento para el crecimiento de una compañía y para la conservación de su posición competitiva. Permiten a una empresa concentrarse en sus aptitudes y delegar a compañías externas la realización de actividades para las que éstas son especialmente aptas.

El outsourcing inició en 1940 en Estados Unidos, pero comenzó a ganar terreno en los 70's, cuando se enfocaba más en áreas de información tecnológica.

Por otro lado, en México, inició hace más de 40 años. Dean (2010), señala:

En el caso mexicano, aunque no se trata de un fenómeno nuevo, en años recientes ha aumentado el número de empresas que subcontratan trabajadores o servicios, como respuesta a una lógica empresarial productiva que se ha desarrollado en los últimos 20 años. El outsourcing es una práctica productiva en expansión [...]

El outsourcing no se reserva para las grandes empresas, las Pequeñas y Medianas Empresas también lo emplean; el director de la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH) expresa que: Para una PyMe, lo más adecuado es contratar una empresa proveedora externa de servicios internos, ya que le permitirá enfocarse en sus objetivos como negocio.

Ahora bien, según el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), el estado de Quintana Roo, desde el año 2011, se encuentra dentro de los primeros lugares a nivel nacional, en la utilización de este recurso.

Existen diferentes tipos de outsourcing, los más comunes son: en sistemas financieros; contables; informáticos; área de recursos humanos, de personal, también llamado de nómina; sistemas administrativos y actividades secundarias.

En la isla de Cozumel, la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V. a través del área E-Solution, ofrece el servicio especializado de pago de nómina, sin embargo y debido principalmente a la carencia de un organigrama que defina y delimite las distintas actividades y responsabilidades de los distintos colaboradores, la ejecución de las distintas actividades ha presentado problemas, ya que las diferentes responsabilidades y tareas no han sido delineadas claramente y no hay una línea de mando definida.

Por tal motivo se propuso diseñar para esta empresa, un Manual de Normas y Procedimientos, que incluya un organigrama, así como la explicación y la designación de actividades de cada puesto y la manera secuencial de cómo realizar las distintas labores. De esta manera, se pueden desarrollar mejor el departamento y por ende, ofrecer un mejor servicio, como empresa, a las compañías contratantes.

Se celebró una reunión con los dueños de Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V., mismos que otorgaron su permiso para utilizar sus nombres a lo largo de este trabajo, en específico, en el capítulo V: L.C. Jorge Alberto Alejandro y Mariel Angélica, ambos de apellido Olivares Pimentel, les hablé de las ventajas de realizar y tener un Manual de Normas y Procedimientos para el mejor desarrollo de su empresa y sus colaboradores, solicité la autorización pertinente para llevar a cabo el desarrollo del manual y plasmar las actividades del área de E-Solution, así como para usar el nombre de la empresa. Ambos dueños se mostraron entusiasmados y receptivos con la información que se les proporcionó y aceptaron la propuesta. La única condición requerida fue la confidencialidad de los nombres de los colaboradores del área, la cartera de clientes e información detallada de la empresa que vendió el programa Flink, misma que para efecto de la tesis se llamará "Corporativo"

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V., ubicada en la isla de Cozumel, Quintana Roo, se han identificado dificultades para la realización de las labores del área E-Solution, lo cual lleva a la cuestión: ¿De qué modo el desconocimiento de los procedimientos de las actividades afecta la eficiencia en el departamento?

Por mencionar algunas situaciones están: entrega de contratos de forma irregular, olvido de las altas en el sistema, retraso en el cálculo de finiquitos, además de la mala comunicación.

Adicional, surge la pregunta: ¿La falta de normatividad desestabiliza el área de E-Solution de la firma Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.?

Debido a la inexistencia de normas preestablecidas, el personal no tiene claro la forma de realizar adecuadamente las actividades relacionadas a su puesto, por ejemplo: cómo se tiene que firmar el contrato, qué documentos son necesarios para la realización de las altas, entre otros.

## **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar y proponer un Manual de Normas y Procedimientos en el área E-Solution para la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diseñar un organigrama del departamento.
- Determinar qué actividades le corresponden a cada puesto.
- Realizar flujogramas de las diversas actividades que desarrolla cada puesto.
- Diseñar formatos para determinadas actividades.
- Plantear las normas.



## **JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación busca aportar beneficios dentro de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V., en específico al área de E-Solution, implementando técnicas que serán de utilidad para describir las actividades que cada individuo de cada puesto debe realizar, así como el desarrollo eficaz de las mismas, obteniendo como resultado, la exacta realización de las distintas labores, traduciéndose esto en un beneficio para la empresa y por ende para sus clientes.

De igual forma, se pretende proporcionar una herramienta que permita no solo a esta empresa, sino también a otras, a establecer un modo que les permita llevar a cabo los procedimientos adecuados para el desarrollo ideal de su trabajo.

Por consiguiente, la sociedad en general se beneficiará, así como los colaboradores de la empresa y estudiantes recién egresados, estos últimos podrán interpretar de una manera sencilla y adaptar este manual a las empresas donde laboren.

Incluso, quien realiza esta investigación tendrá un respaldo para elaborar de una mejor manera las actividades encomendadas a su puesto.

## **HIPÓTESIS**

Se considera que, si se realizara el Manual de Normas y Procedimientos, los trabajadores conocerían y cumplirían con las actividades correspondientes a sus puestos, realizando las labores con un método idóneo, entonces, el área de E-Solution en el despacho tendría un mejor funcionamiento, rendimiento y sinergia en el equipo.

Si se implementan las normas en los procedimientos, los trabajadores en el área E-Solution no tendrían problemas para el desarrollo satisfactorio de su trabajo.

A mayor conocimiento de las normas en las actividades, menores dificultades se presentarían al ejecutar las tareas del puesto.

## **CAPITULADO**

El presente trabajo se encuentra dividido en cinco capítulos, que ayudarán a desarrollar de manera óptima el Manual de Normas y Procedimientos.

El Capítulo I, aborda el proceso administrativo, su definición y cronología. Se explica la “organización” como segunda fase del proceso administrativo, así como sus principios.

En el capítulo II, se encuentra la clasificación de los manuales, su concepto, importancia y contenido según Joaquín Rodríguez Valencia, se explica qué son las normas y los diagramas de flujo, así como la simbología de éstos.

El Capítulo III se dedica a las Pymes, su origen y evolución, concepto y la clasificación, además de las características que tienen y su importancia.

En el Capítulo IV se describe la metodología que se implementó para la obtención de información.

En el Capítulo V, se presenta un Manual de Normas y Procedimientos en el área E-Solution para la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.

# CAPÍTULO I

## Organización

La administración es la práctica que lleva a alcanzar los objetivos de una empresa, de una forma eficaz, esto se logra mediante la planeación, la organización, la dirección y el control, así como con la optimización de los recursos con los que se cuentan.

### 1.1 Proceso administrativo

Mestradoadmin, (2013) recopila definiciones del proceso administrativo, tales como:

- G. Münch y M. Gracia lo definen como: El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales, se hace efectiva la administración, mismas que son interrelacionados y forman un proceso integral.
- Terry y Franklin lo definen como: Las funciones fundamentales, y son los medios por los cuales administra el gerente.

El proceso administrativo es aquel donde distintas facetas se relacionan entre sí, para poder lograr metas, dando al administrador una guía para poder manejar de forma eficaz su empresa.

A continuación, se muestra una cronología del proceso administrativo, visto desde la perspectiva de diferentes autores:

*Tabla 1.  
Cronología del proceso administrativo.*

Autor	Año	Etapas
Henry Fayol.	1886	Previsión, organización, comando (dirigir), coordinación y control.
Harold Koontz.	1955	Planeación, organización, integración, dirección y control.
George Terry.	1956	Planeación, organización, ejecución, motivación y control.
Agustín Reyes Ponce.	1960	Previsión, planeación, organización, integración, dirección y control.
José Antonio Fernández Arena.	1967	Planeación, implementación y control.

Nota: Basado de Gestion y Administracion de PYME-UnADM (2015)

De acuerdo a la información plasmada en el cuadro superior, se interpreta que Henry Fayol fue quien dio la pauta del proceso administrativo; en su obra “principios de administración industrial y general” publicada en 1916, hace mención de éstos elementos.

Actualmente, la administración establece cuatro etapas del proceso que son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Interpretación del proceso administrativo:

- Planeación: Define ¿qué se va a hacer?, se plantean metas y estrategias para alcanzar los objetivos de la empresa.
- Organización: Responde a la pregunta ¿cómo se va a hacer? Se delegan las tareas y responsabilidades que cada quien llevará a cabo para el cumplimiento de las metas.
- Dirección: Se supervisa que las tareas se realicen conforme a las estrategias antes previstas.

- Control: En esta etapa se dan a conocer los resultados obtenidos con relación a lo planeado con la finalidad de que se puedan hacer correcciones pertinentes, e iniciar el proceso de nuevo.

La organización es una fase de gran importancia en las empresas, es el punto de partida donde se delimita a quién le corresponderá ciertas actividades, así como las funciones que conlleva su puesto y las responsabilidades, es de vital importancia que en esta fase se establezcan las líneas de comunicación idóneas para que, en conjunto, los distintos departamentos logren alcanzar las metas propuestas.

## 1.2 Concepto de organización

Daft (2004) refiere:

La organización es la utilización de los recursos organizacionales para alcanzar las metas estratégicas. Se refleja en la división del trabajo en departamentos y puestos, en las líneas formales de autoridad y en los mecanismos con que se coordinan las actividades (p.312).

Münch G. (1997) sostiene que:

[...] se diseña la estructura que permite una óptima coordinación de los recursos y las actividades para alcanzar las metas establecidas en la planeación. Mediante la organización se determinan funciones y responsabilidades y se establecen los métodos tendientes a la simplificación del trabajo. Al organizar es imprescindible aplicar los siguientes principios: del objetivo, de especialización, jerarquía, paridad de autoridad y responsabilidad, unidad de mando, difusión, tramo de control, coordinación y continuidad (p.92).

Por lo anterior, se deduce que, la organización es la fase del proceso administrativo donde el trabajo es asignado a los diferentes integrantes de la empresa, se implementan técnicas para que cada individuo entienda cómo debe realizar la actividad designada y en su caso, a quién deberá informar los avances de las labores efectuadas.

### 1.3 Principios

*Tabla 2.  
Principios de la organización.*

Principio.	Definición.
Del objetivo.	Ninguna actividad debe manejarse de forma aislada; al contrario, ha de relacionarse siempre con los objetivos de la empresa.
De especialización.	Limitar y reducir las funciones de una persona hasta donde sea posible.
Jerarquía.	Debe haber líneas de autoridad perfectamente establecidas para que exista una buena comunicación. Que la autoridad y responsabilidad estén claras, encaminadas al logro de los objetivos.
Paridad de autoridad y responsabilidad.	Cuando se da un grado de responsabilidad, en la misma medida debe otorgarse la autoridad para cumplir con esa necesidad.
Unidad de mando.	Un solo jefe para un solo subordinado.
Difusión.	Las funciones que deben desempeñarse en cada puesto deben difundirse por escrito para que las conozcan, sobre todo, los involucrados.
Amplitud o tramo de control.	Está relacionado con el número de subordinados que deben reportar a un solo jefe. Debe haber un límite para que el trabajo se desempeñe de forma eficiente.
Coordinación.	Todas las áreas de la organización deben trabajar a la par, ya que están en constante interacción; y el problema de una es problema para la otra.
Continuidad.	Definida la estructura de la organización, ésta debe ajustarse según las condiciones que le imponga el medio ambiente en el cual se desenvuelve.

Nota: Tomado de Apuntes Digitales UNAM (2012) (p.241)

## **1.4 Técnicas**

Münch Galindo (1997) señala como técnicas de organización:

### **1.4.1 Organigramas.**

Representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de éstas.

### **1.4.2 Manuales.**

Documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa.

### **1.4.3 Diagramas de procedimientos o de flujo.**

También conocidos como flujogramas, son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.

### **1.4.4 Carta de distribución del trabajo o de actividades.**

A través de ésta se analizan los puestos que integran un departamento o una sección, para lograr una división de funciones y mejorar la estructura de los grupos de trabajo. Sirve para analizar labores relacionadas entre diversas áreas.

### **1.4.5 Análisis de puesto.**

Técnica en la que se detallan pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal (puesto); incluye también la descripción de las características, los conocimientos y las aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña. (p.92)

## **1.5 Organigrama.**

Ceja, (1994) menciona: “Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que desarrollan” (p. 229).

Hermida, Serra, & Kastika (1993) expresan: “El organigrama es un esquema gráfico donde se indican las relaciones de las distintas funciones entre sí y con respecto a los distintos niveles de la estructura de la organización” (p.65).

Un organigrama es la representación esquemática de los puestos que existen en una empresa, reflejando los distintos niveles jerárquicos que en ella se encuentren y que están estrechamente relacionados para el buen funcionamiento laboral.

### 1.5.1 Clasificación.

Los apuntes digitales de la UNAM (1993) los clasifican de la siguiente forma:

a) Por su naturaleza:

- Microadministrativos: Corresponden a una sola organización, pero pueden referirse a ella en forma global o exclusivamente a una de las unidades que la conforman.
- Macroadministrativos: Involucran a más de una organización.
- Mesoadministrativos: Consideran todo un sector administrativo.

b) Por su ámbito:

- Generales: Contienen información hasta determinado nivel jerárquico.
- Específicos. Presentan, en forma particular, la estructura de una unidad o área administrativa.

c) Por su contenido:

- Integrales: Representan a todas las unidades administrativas.
- Funcionales: Expresan en el gráfico las unidades, sus interrelaciones y principales funciones.
- De puestos, plazas y unidades: Este tipo de organigrama es muy completo y complejo, ya que indica, para cada unidad, las necesidades en cuanto a puestos y número de plazas existentes o necesarias. Asimismo, en forma extraordinaria, pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas.

d) Por su presentación:

- Verticales: En este formato, se presentan las unidades ramificadas, de arriba hacia abajo, a partir del titular como primer nivel jerárquico y siguiendo con los demás puestos en forma escalonada [...]



- Horizontales: Las unidades se presentan de izquierda a derecha y muestran al titular en el extremo izquierdo; los niveles jerárquicos se ordenan en forma semejante a columnas [...]
- Mixtos: Pueden comprender tres tipos de organigramas (vertical, horizontal y circular) en uno solo. Las organizaciones que los emplean cuentan con alto volumen y complejidad de puesto.
- De bloque: Parten del diseño vertical e integran un número mayor de unidades en espacios más reducidos [...]
- Circulares: Están formados por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima de la empresa, en torno del cual se trazan círculos concéntricos (cada uno constituye un nivel de la organización) [...]

#### 1.5.2 Contenido.

Ceja (1994) plantea cuáles son los principales puntos que deben considerarse en un organigrama:

- Títulos de descripción condensada de las actividades. Esto incluye generalmente el nombre de la compañía y la actividad que se defina.
- Nombre de funcionario que formuló las cartas.
- Fecha de formulación.
- Aprobación (del presidente, vicepresidente ejecutivo, consejo de organización, etc.).
- Leyenda (explicación de líneas y símbolos especiales) (p.230)

Es por esto que es importante que el personal que conforma la empresa sea consciente del proceso administrativo, así como de las herramientas existentes en la etapa de organización, para poder llevar a la práctica los conocimientos adquiridos y de esta forma lograr cumplir con los propósitos planteados.

## **CAPÍTULO II**

### **Manual de Normas y Procedimientos**

Los manuales comenzaron a utilizarse consistentemente en el periodo correspondiente a la Segunda Guerra Mundial donde la necesidad de tener personas capacitadas fue la base para la formulación de los manuales más detallados.

Con el paso del tiempo, los manuales fueron adaptándose, siendo más técnicos, su estructuración también sufrió cambios, siendo más coherente, clara y comenzaron a aplicarse a distintas áreas laborales.

Dentro de las empresas, los manuales son herramientas que sirven para facilitar el desarrollo de los colaboradores.

El manual es una guía que nos indica la forma de realizar alguna actividad, por lo tanto, debe estar explicado de forma ordenada.

Las normas son los lineamientos que regulan el comportamiento de las personas, marcan la pauta a seguir en determinadas situaciones y señalan qué comportamiento se espera del individuo.

Los procedimientos, son los pasos a seguir para lograr un determinado resultado, los procedimientos repetitivos son conocidos como “rutinas”.

Los distintos tipos de manuales pueden ser catalogados de la siguiente manera:

## 2.1. Clasificación de los manuales

Tabla 3.

Clasificación de los manuales.

Tipo de manual.	Especificación.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Organización.               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. General de organización.</li> <li>b. Específico de organización.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, organización y funciones de una dependencia o entidad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Refleja la estructura orgánica de la organización en su totalidad.</li> <li>b. Comprende funciones y responsabilidades de un área administrativa en particular.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Políticas.               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. General de políticas.</li> <li>b. Específico de políticas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales.               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Abarcan a toda la Institución, incluye como elemento primario todas aquellas disposiciones generales.</li> <li>b. Se ocupan de una función operacional o una unidad administrativa en particular.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Normas y Procedimientos.</li> </ul>	<p>Describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del Especialista.</li> </ul>	<p>Contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u</p>

- 
- oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.
- Del Empleado. Contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación.
  - Del Propósito Múltiple. Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

---

Nota: Elaboración propia basada en portal Gestión de Sistemas (2010)

## **2.2 Concepto de Manual de Normas y Procedimientos.**

Archivos Administrativos e Intermedios (2010) refiere: “Es aquel que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución, y las normas que se deben cumplir y ejecutar los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.”

Universidad Oriente/Venezuela (2012) expresa: es aquel donde “[...] se pueden registrar y transmitir, sin distorsiones, una serie de información básica para el mejor funcionamiento de cada una de las unidades administrativas de una empresa [...]”

Un Manual de Normas y Procedimientos, es una herramienta de gran utilidad, donde se puede apreciar de forma sencilla, la manera en cómo se deben realizar las distintas actividades correspondientes a las diferentes áreas funcionales de las empresas. Un manual de este tipo, se puede consultar cuantas veces sea necesario, y por cualquier interesado, para poder concluir cualquier tarea designada.

### **2.3 Objetivo.**

Archivos Administrativos e Intermedios (2010) indica los siguientes objetivos:

- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Cooperar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Difundir el funcionamiento interno de las oficinas, a través de la descripción de tareas, y requerimientos.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Hacen posible establecer una inducción, adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada cada actividad

### **2.4 Importancia.**

Universidad Oriente/Venezuela (2012) afirma que:

El Manual de Normas y Procedimientos, es de gran importancia, ya que permite programar las actividades de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales, para controlar los actos dentro de una organización. Al mismo tiempo, permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, facilita los trabajos de control interno y vigilancia del mismo [...]

## 2.5. Contenido.

Valencia (2002) propone:

### 2.5.1 Índice.

El índice es una lista de apartados en un manual. Es decir, es un esquema al que se le pueden añadir números o letras del alfabeto como referencias.

### 2.5.2 Introducción.

Este apartado debe incluir una breve introducción al manual. Su propósito es explicar al usuario qué es el documento, cuál es el objetivo que se pretende cumplir a través de él, cuál será su alcance, cómo se debe usar este manual y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones.

#### 2.5.2.1 Objetivos del manual.

Debe contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual.

#### 2.5.2.2 Alcance.

Es una explicación breve de lo que abarca el manual de procedimientos.

#### 2.5.2.3 Cómo usar el manual.

Esta sección es, tal vez, la parte más importante de la introducción, indican al usuario todo cuanto tiene que saber para utilizar el manual.

#### 2.5.2.4 Revisiones y recomendaciones.

Esta sección debe indicar con quién debe hacerse contacto para señalar cambios o correcciones, o hacer recomendaciones respecto al manual de procedimientos.

### 2.5.3 Organigrama.

Este apartado se representará gráficamente la estructura orgánica. Debe indicar aspectos como: sistemas de organización, tipo de departamentalización, tipo de centralización y descentralización; relación entre personal con autoridad de líneas y asesorías [...]

#### 2.5.4 Gráficas.

En este apartado se representan los procedimientos de manera gráfica, siguiendo la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento y/o el recorrido de las formas o los materiales.

##### 2.5.4.1 Diagramas de flujo.

La técnica utilizada para representar gráficamente los procedimientos se denomina diagramas de flujos. Estos son idóneos para representar el flujo de los pasos de un procedimiento [...]

#### 2.5.5 Estructura procedimental.

En este apartado se deberán presentar por escrito, de manera narrativa y secuencial, cada uno de los pasos que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, con qué, dónde y en qué tiempo se llevan a cabo, e indicando las unidades administrativas responsables de su ejecución [...]

#### 2.5.6 Formas.

De acuerdo con Gibbs Meyers: “Una forma no es más que un objeto que tiene impresa información estática con espacio en blanco para asentar información variable”.

Las formas son realmente un apoyo en el que se pueden recoger, de manera sistemática y coordinada, datos e información [...]

### **2.6 Normas.**

#### 2.6.1 Importancia.

La Biblioteca Central de la Universidad de Carabobo (2014) expone:

Caracora (2009:84) “Una norma detalla la forma como debe llevarse a cabo un procedimiento, las normas tienen carácter específico y no general”.

Es decir, las normas delimitan lo que se puede y no se puede hacer al momento de la ejecución de las tareas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### 2.6.2 Recomendaciones para elaborar las normas.

Facultad de Ingeniería – UNAM (1994) establece:

- Deberán comprender todas las situaciones alternativas que pudieran presentarse en la ejecución del procedimiento.
- Se redactarán claramente con el fin de que sean comprendidas por el usuario, e incluso por quienes que no estén familiarizados con el procedimiento.
- Se definirá perfectamente la responsabilidad del personal a efecto de evitar desviaciones en la ejecución del procedimiento.
- Se redactarán en tiempo futuro o presente, recomendándose el primero.
- Deberán ser precisas, concisas y claras para evitar continuas consultas o interpretaciones equivocadas.
- En caso de que alguna norma se sujete a ordenamientos legales se deberá hacer referencia al marco jurídico que la sustenta (Leyes, Reglamentos, Acuerdos, Circulares Y Oficios).

### 2.7 Procedimientos administrativos.

Web y empresas (2017) enfatiza al procedimiento como: “un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. Los procedimientos repetitivos se denominan rutinas.”

Definicion.de (2012) señala que el procedimiento:

[...] consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

En ese sentido, los procedimientos, son los pasos que se deben seguir para lograr un determinado resultado.



## 2.8 Diagramas de flujo.

Desde la posición de Ceja (1997): “[...] Brevemente definidos, son las representacion simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo [...]” (p.99)


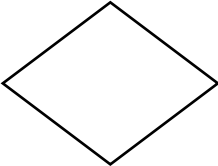
Desde el punto de vista de Fincowsky, (1998):

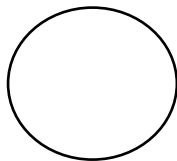
Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. [...] (p.163)

De esta manera, se puede entender que los diagramas de flujo son gráficos que nos ayudan a la interpretación de las diferentes actividades que se desarrollan, establecidos de forma secuencial y descritos de una manera sencilla de entender.

### 2.8.1 Símbolos.

*Tabla 4.  
Símbolos más utilizados.*

Símbolo.	Descripción.
	Inicio/Fin. Representa el inicio y/o final de un proceso.
	Decisión. Nos permite analizar una situación, con base en los valores “verdadero” y “falso”.



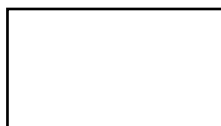
#### Conector.

Se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente por el diagrama de flujo.



#### Documento

Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.



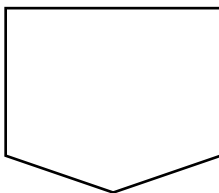
#### Proceso.

Representa cualquier tipo de operación.



#### Línea de flujo.

Indica el orden de la ejecución de las operaciones.



#### Conector de página.

Se pueden unir, cuando las páginas quedan separadas en diferentes páginas.

## 2.9 Formatos.

### 2.9.1 ¿Qué son?

Academia.edu (SF) expresa: Son documentos que pueden ser físicos o digitales, que son realizados para registrar datos importantes y puntuales, tales como nombres, apellidos, direcciones, etc., para ser guardados y encontrados fácilmente a la hora de la necesidad de esa información.

### 2.9.2 Características.

Tal como expresa Academia.edu (SF):

- Sencillez en su diseño.
- Cada formulario debe estar diseñado para un procedimiento específico.
- El orden en el cual se solicita la información debe ser realizado en la misma secuencia en la cual se generan los datos.
- Las copias deben ser hechas y distribuidas únicamente para aquellos departamentos que manejan la información que contienen los mismos (...)

De esta forma, un Manual de Normas y Procedimientos se convierte en una herramienta de gran utilidad, que funge como guía y sirve para sentar las bases de un buen funcionamiento de los distintos procesos del desarrollo de las empresas, ya que especifica la forma de realizar las distintas actividades mediante un flujograma y establece parámetros a seguir para desarrollarlas de la forma idónea.

Cada empresa puede elegir el manual que mejor se le adapte y darle el estilo que considere, según la necesidad que tenga. Se pueden tener varios manuales para las distintas áreas, lo importante es que se elabore en un lenguaje sencillo para que cualquier integrante de la empresa pueda comprenderlo.

## **CAPÍTULO III.**

### **Las PyMes.**

En este capítulo se desarrollarán los siguientes temas: origen, concepto y clasificación de empresa, así como la definición y estratificación de las PyMes, para poder así conocer de manera eficiente la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.

#### **3.1 Origen y evolución de la empresa.**

Desde la época primitiva surgen las primeras empresas, estas vistas como un grupo de hombres que se agrupaban para realizar actividades de caza, pesca y recolección, cumpliendo un objetivo común, que también era de beneficio individual y que era subsistir.

Con las actividades de intercambio, comercio y construcción, se fue dando paso a la conformación de las grandes primeras civilizaciones, como la grecolatina, donde se desarrollaron formas de organización social y política, como la democracia.

Con la llegada de la edad media y el feudalismo como sistema social, aparecen los gremios, que son los predecesores de los sindicatos en la actualidad.

Más tarde, con la edad moderna llegaron cambios, la peste redujo la población, comienza la revolución industrial y se presiona a los señores feudales a tener que contratar campesinos asalariados.

Con la revolución industrial, se promovió la creación de industrias y empresas. En el siglo XX aparecieron avances científicos y tecnológicos y el auge de las empresas fue el motor de la economía.

Actualmente aparecen nuevas formas de empresas, automatizadas, inteligentes, orientadas al cliente y a conseguir mercados mediante la calidad.

#### **3.2. Concepto de empresa.**

Para García Del Junco & Casanueva Rocha (2000), la empresa se define como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le

permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (p.3)

Por otro lado, Andrade Espinoza, (2006) precisa a la empresa como "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios" (p. 257).

Es decir, la empresa se conforma por el conjunto de elementos que en ella se encuentran, llámense recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, organizados de forma que puedan crear bienes o servicios y de esta forma podrán cumplir los objetivos propuestos.

### 3.3 Clasificación de las empresas.

A las empresas podemos clasificarlas según la siguiente tabla:

*Tabla 5.  
Clasificación de las empresas.*

Su tamaño.	Su origen.	Por su giro.
Microempresa.	Empresa pública.	Empresa industrial.
Pequeña empresa.	Empresa privada.	Empresa comercial.
Mediana empresa.	Empresa paraestatal.	Empresa de servicio.
Gran empresa.		

Nota: Elaboración propia, basado de los apuntes de la UNIVERSIDAD MEXICANA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (2013) p.41

Según su forma jurídica, tipos de sociedades mercantiles:

**Tabla 6.**  
**Tipos de sociedades.**

Tipo	Lucro-comercial	Cap. variable	Capital	Miembros	Monto de creación	Tipos de socios	Responsabilidad	Razón social
Sociedad en nombre colectivo	Si	Si	Aportado por socios, económicamente o en especie	Mínimo 2	Sin monto	Industriales/ capitalistas	Subsidiario, ilimitada y solidariamente	Nombre de los socios
Sociedad en comandita simple	Si	Si	Aportado por socios	Mínimo 1	Sin monto	Comanditados	Subsidiaria, ilimitada y solidariamente	Con el nombre de los comanditados y se le agrega "S en C"
				Mínimo 1		Comanditarios	Solo las aportaciones	
Sociedad de responsabilidad limitada	Si	Si	Partes sociales de valor y categoría desiguales	Máximo 50	No menor a 3 millones	Socios	Obligados al pago de sus aportaciones	Con el nombre de uno o más socios y S. de R. L
Sociedad anónima	Si	Si	Acciones, títulos normativos	Mínimo 2	No menor a 50 mil	Accionista un voto por acción	Pago de sus acciones	Formada libremente acompañada de las siglas S.A
Sociedad en comandita por acciones	Si	Si	Acciones	Mínimo 2	Sin monto	Comanditados	Subsidiaria, ilimitada y solidariamente	Con los nombres de uno o más comanditados y compañía con las siglas "S en C"
						Comanditarios	Obligados al pago de sus acciones	
Sociedad cooperativa	Si	No	Certificado de aportación	1er mín. 5. 2do dos cooperativas	Sin monto	Personas físicas	Limitada o subsidiaria	"Cooperativa" o su abreviatura "s. coop"
Sociedad civil	No	No	Aportado por socios económica o en especie	Mínimo 2	Sin monto	Socios	Ilimitada y solidaria o salvo convenio, solo estarán obligados con sus aportaciones	Sociedad civil

Nota: Tomado de Entrepreneurship, innovation, systems approach and planning methodologies,

(2009)

### 3.4 Las PyMes.

Eumed.net (2017), señala que el 30 de junio de 2009 se da a conocer un acuerdo donde se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, a su vez, se delimitan con base en el personal ocupado y en el monto de ventas anuales:

*Tabla 7.  
Estratificación de la micro, pequeña y mediana empresas. 2009.*

Tamaño.	Sector.	Rango de número de trabajadores.	Rango de monto de ventas anuales (mdp).
Micro.	Todas	Hasta 10.	Hasta 4.
	Comercio.	Desde 11 hasta 30.	Desde 4.01 hasta 100.
Pequeña.	Industria y servicios.	Desde 11 hasta 50.	Desde 4.01 hasta 100.
	Comercio.	Desde 31 hasta 100.	Desde 100.01 hasta 250.
Mediana.	Servicios.	Desde 51 hasta 100.	Desde 100.01 hasta 250.
	Industria.	Desde 51 hasta 250.	Desde 100.01 hasta 250.

Nota: Basado de Eumed.net (2017)

Esta clasificación es ratificada en las Reglas de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el ejercicio fiscal 2017, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2016.

En el siguiente cuadro se expresan los resultados obtenidos en el ENAPROCE (Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) 2015:

*Tabla 8  
MiPymes en México: 4,048,543*

Tamaño	%	No. De empresas	% de personal ocupado
Micro	97.60	3,951,377.97	75.4
Pequeñas	1.70	68,825.23	13.5
Medianas	0.40	16,194.17	Poco más de 11

Nota: Elaboración propia basado de los resultados del ENAPROCE 2015

A través del boletín de prensa núm. 285/16 difundido por el INEGI (2016) se habla del ENAPROCE de la siguiente manera:

Hasta el año 2013, la caracterización de las micro, pequeñas y medianas empresas solo era posible a través de la información provista por los Censos Económicos que tiene a su cargo el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); sin embargo, los Censos Económicos únicamente proveen información cada cinco años [...]

En este contexto y en el marco del Programa de Desarrollo Innovador y del Programa para Democratizar la Productividad, surgió la necesidad de contar con un instrumento estadístico de alcance nacional, cuya temática permitiera la caracterización específica de las actividades económicas realizadas por las micro, pequeñas y medianas empresas; [...]

Derivado de lo anterior, el INEGI, el Instituto Nacional del Emprendedor y el Banco Nacional de Comercio Exterior, desarrollaron conjuntamente la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2015.

El objetivo de la ENAPROCE es generar información de alcance nacional que permita conocer las características de operación y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas [...]

Cabe resaltar, que esta encuesta provee información estadística básica para el cálculo de indicadores relevantes como el de la productividad, la competitividad o las capacidades gerenciales, entre otros, los cuales representan una herramienta fundamental para el seguimiento del desempeño de las empresas y los sectores económicos a los que pertenecen.

#### 3.4.1 Características.

Ptolomeo, UNAM (2018) da a conocer características generales de las Pymes:

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad y por lo general son de carácter familiar.
- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es empírica.



- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso para el mercado internacional.
- Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del Estado que algunas veces las considera causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades.
- Su tamaño es pequeño o mediano en relación con las otras empresas que operan en el ramo.
- Personal poco calificado o no profesional.
- Poca visión estratégica y capacidad para planear a largo plazo.
- Falta de información acerca del entorno y el mercado.
- Falta de innovación tecnológica, puede deberse a falta de recursos, o por no contar con el espíritu innovador necesario.
- Falta de políticas de capacitación, se considera un gasto, no una inversión, al no poder divisar las ventajas a largo plazo que puede generar.
- Tienden a realizar sus procesos de la misma forma con la idea de que cuando un método no funciona mal, se mantiene sin analizar si existen otros mejores.
- Falta de liquidez.

#### 3.4.2 Importancia.

Gestión Empresarial PyME (S.F) plantea:

Las pequeñas y medianas empresas, Pymes, tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos. Representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza.

Hoy día, los gobiernos de países en desarrollo reconocen la importancia de las Pymes por su contribución al crecimiento económico, a la generación de empleo, así como al desarrollo regional y local.

En síntesis, para tener un mejor desarrollo en el mercado hay que entender a la empresa y sus características, es decir, las metas y objetivos que se plasman en una empresa de gran tamaño pueden diferir a los de una Pyme. De igual forma, la planeación para una empresa de giro de servicio difiere a las de giro industrial.

Es importante tener estos aspectos en claro para poder desarrollar estrategias apegadas al rubro de la empresa.

## **CAPÍTULO IV.**

### **Metodología.**

A continuación se establece la metodología en donde se formula el tipo de investigación, los instrumentos a utilizar, las herramientas y técnicas usadas para la recolección de información.

De esta forma se podrá hacer un análisis de la información obtenida.

#### **4.1 Tipo de investigación**

Para efectos de este trabajo se lleva a cabo una Investigación de campo y descriptiva puesto que se tendrá una relación estrecha con el personal, permitiendo conocer las actividades que realiza cada persona y con la empresa misma, a la vez que se puntualizarán los procedimientos llevados a cabo en el área E-Solution.

Universidad Francisco Gavidia (SF) describe:

Según Sampieri (1998, Pág. 60), los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo ser manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis [...]

Lifeder (SF) establece:

[...] es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. Al contrario que el método analítico, no describe por qué ocurre un fenómeno, sino que se limita a observar lo que ocurre sin buscar una explicación [...]

Esto es, que la investigación descriptiva tiene por fin detallar las características del escenario estudiado.

## 4.2 Diseño de investigación.

Para efectos de la tesis y como se mencionó con anterioridad, se realizará una investigación de campo dentro de la empresa, que permitirá obtener la información directamente en el área a investigar, con base a la misma, se podrán proponer mejoras en los procesos, lo que permitirá diseñar un Manual de Normas y Procedimientos.

Lifeder.com (S.F) señala:

- Para el investigador Fidias Arias, la investigación de campo es aquella en la que los datos se recolectan o provienen directamente de los sujetos investigados o de la realidad en la que ocurren los hechos (datos primarios) [...]
- El mexicano Arturo Elizondo López indica que una investigación de campo está compuesta de fuentes de datos basadas en los hechos que se producen espontáneamente en el entorno del investigador y por aquellos que este genera para conocer un fenómeno [...]

De los conceptos anteriores se obtiene que, la investigación de campo es la que se produce cuando el investigador se encuentra en el medio a estudiar.

## 4.3 Técnicas e instrumentos.

Para la recaudación de información se apoyará de técnicas tales como: la observación y entrevista.

### 4.3.1 Observación.

Universidad de Jaén (SF) define: “[...] La observación pretende describir, explicar, y comprender, descubrir patrones. Es un instrumento que viene dado al ser humano, que utiliza la información que captan nuestros sentidos, y permite el aprendizaje.”

El estudio de la Dra. Encarnación Ramírez Fernández de la Universidad de Jaén (SF) proporciona:

[...] la observación sin más, no puede ser considerada como método científico. Por ello resulta conveniente distinguir entre la observación ordinaria y la observación científica:

- En la observación ordinaria, no científica, se realizan percepciones casuales u ocasionales, comprobando los hechos tal y como se presentan espontáneamente, sin hipótesis previa, es decir, sin intencionalidad de buscar una relación entre dos o más variables [...]
- La observación científica es aquella que utiliza hipótesis expresas y manifiestas, a pesar de que se puedan obtener observaciones científicas por azar o no conexas con objetivos de investigación [...]

Por tanto, la observación es aquella donde se visualizarán hechos que ayudarán a explicar el entorno. En este caso, se hará un análisis visual de las labores diarias que realiza cada persona en el área mencionada.

#### 4.3.2 El cuestionario.

Centro Universitario Santa Ana (2003) define:

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo.

El Portal de Revistas Electrónicas-Universidad de Carabobo (2008) indica: “[...] consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo (Sierra, 1994, p. 194) [...]”

Es por esto que vemos al cuestionario como una herramienta que ayuda a la obtención de información mediante preguntas previamente preparadas que deben estar enfocadas a lo que se busca saber.

Se pretende dividir la metodología en cuatro fases:

- Fase 1: Observar los procedimientos actuales que se realizan en el área de E-Solution.
- Fase 2: Para el área de E-Solution se planea hacer un cuestionario al personal del departamento, para poder obtener información más detallada de las actividades que se desarrollan. Se implementará el cuestionario a los 4 colaboradores en el área, estos son: L.B.C., V.I.C., J.M.B, y J.P.P.
- Fase 3: Se recopilará y se analizará la información obtenida.
- Fase 4: Se procederá a realizar el diseño del Manual de Normas y Procedimientos en el área.

Cronograma de actividades para la obtención de información.

Actividad	DICIEMBRE 2018													
	Sábado 15	Domingo 16	Lunes 17	Martes 18	Miércoles 19	Jueves 20	Viernes 21	Sábado 22	Domingo 23	Lunes 24	Martes 25	Miércoles 26	Jueves 27	Viernes 28
1.- Reunión con socios	■													
2.- Realización de modelo de cuestionario	■	■												
3.- Observación de actividades de los colaboradores del área E-Solution			■	■										
4.- Implementación de los cuestionarios					■	■	■	■						
5.- Interpretación de datos obtenidos									■	■	■			
6.- Elaboración de gráficos basados en las respuestas del cuestionario												■	■	■

-sábado 15 de diciembre. Se habló con uno de los dos socios (Mariel Angélica Olivares Pimentel), quien autorizó realizar el Manual de Normas y Procedimientos en el área E-Solution para la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.

-sábado 15 y domingo 16 de diciembre. Se realizó la propuesta de cuestionario que se va a aplicar a los colaboradores en el área E-Solution (Ver anexo 1).

-lunes 17 de diciembre. Se inició con la observación de actividades de los trabajadores. Se realizó un reporte de lo visto (Ver anexo 2).

-martes 18 de diciembre. Se continuó con el método observacional, se añadió información al reporte (Ver anexo 2).

-miércoles 19 de diciembre. Debido a la operación de la empresa no fue posible aplicar el cuestionario a los colaboradores.

-jueves 20 de diciembre. Este día solo se pudo aplicar el cuestionario a dos colaboradores.

-viernes 21 de diciembre. Solamente un colaborador respondió, quedando en espera del último cuestionario.

-sábado 22 de diciembre. Se aplicó el último cuestionario. En el anexo 3 se encuentran todos los cuestionarios.

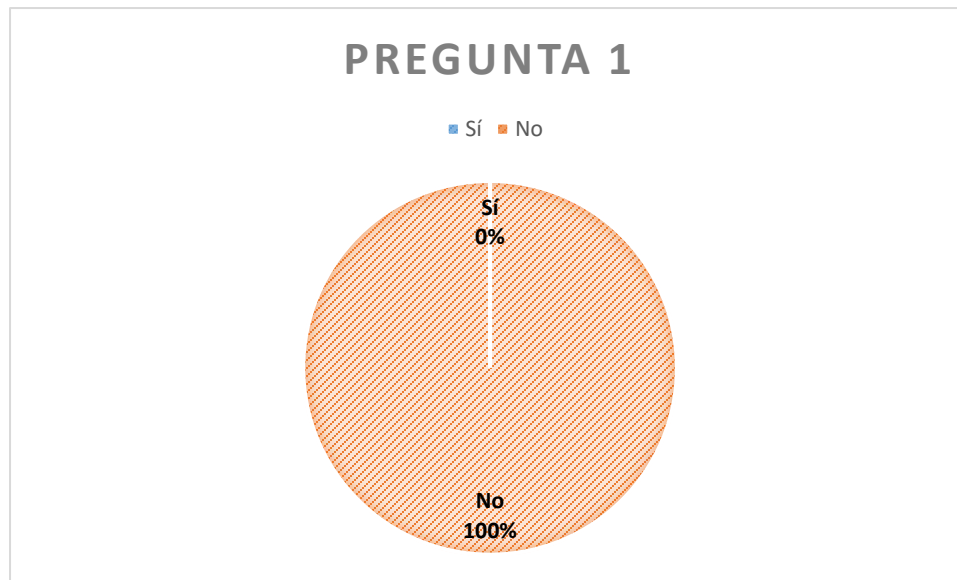
-domingo 23 de diciembre. Se inició el proceso de interpretación de los datos obtenidos, se hizo un comparativo de los cuatro cuestionarios. (Ver anexo 4)

-lunes 24 de diciembre. Debido a las fiestas decembrinas, este día no hubo adelantos de la investigación.

-martes 25 de diciembre. Se procede a elaborar las gráficas de los resultados obtenidos en el cuestionario.

#### 4.4 Análisis de datos

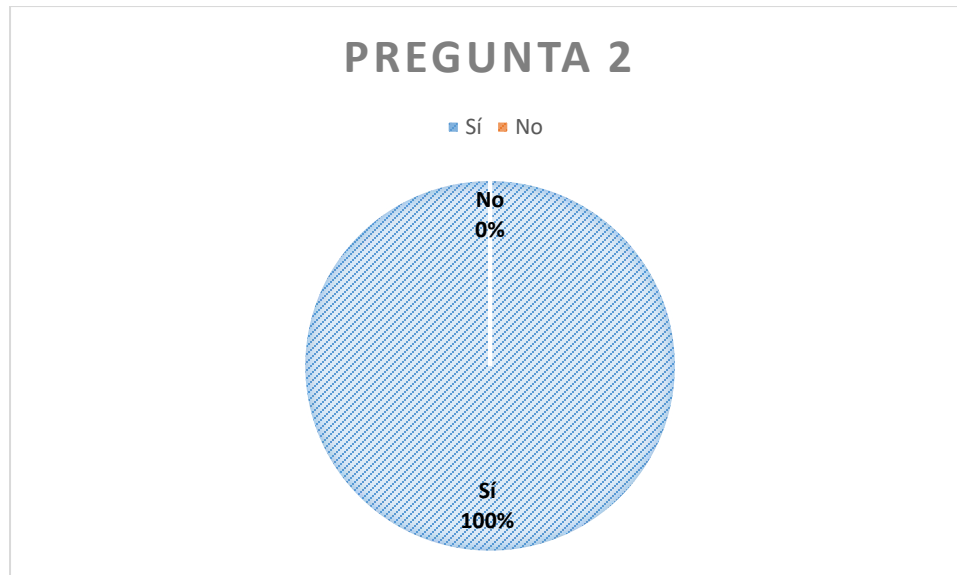
Se realizó un vaciado de datos recopilados del cuestionario, se utilizan gráficas de pastel para una mejor comprensión de los resultados.



¿Existe un manual de normas y procedimientos en su área?

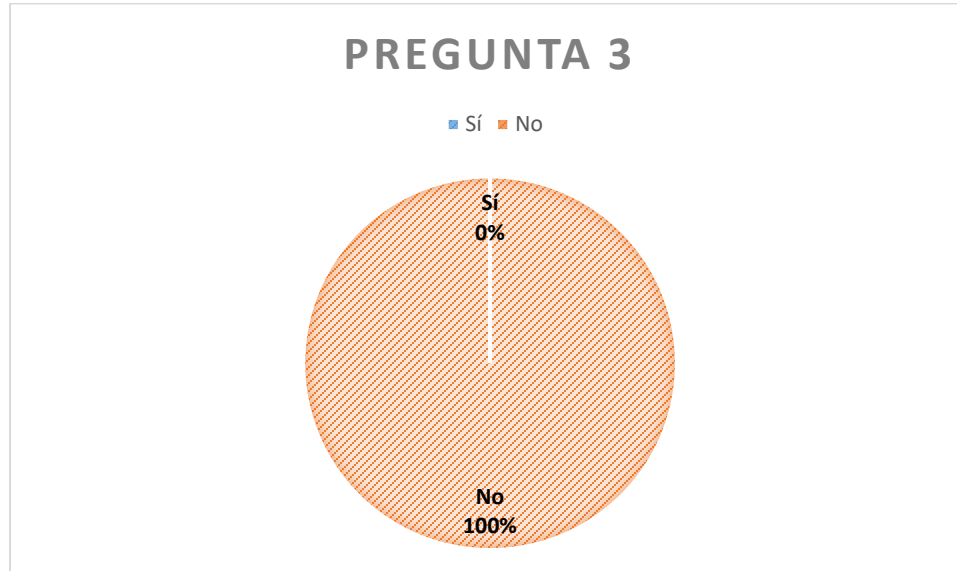
El 100% de los encuestados expresó que no existe.





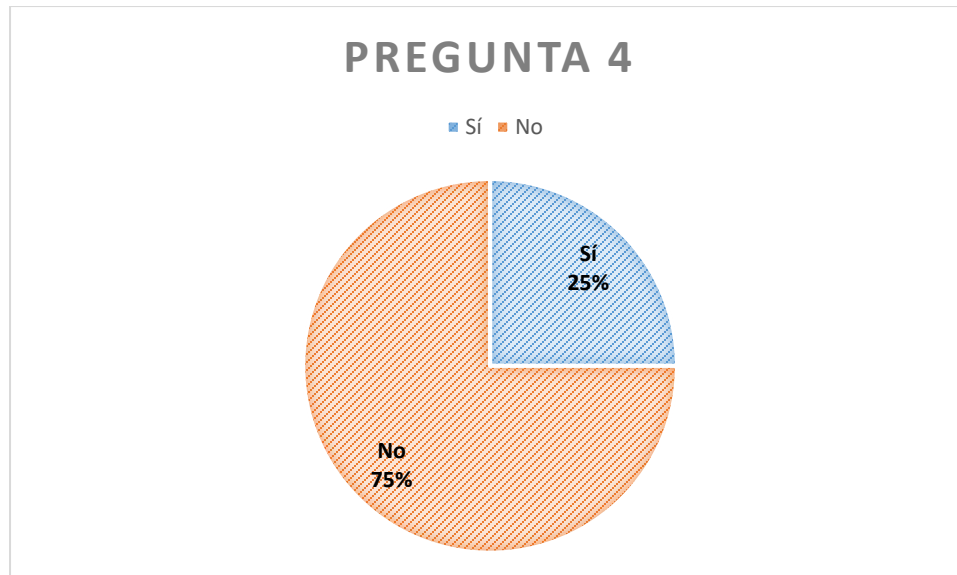
¿Le parece importante implementar un manual que describa la forma de realizar las actividades en el área?

El 100% de los trabajadores coincide en que sí es importante.



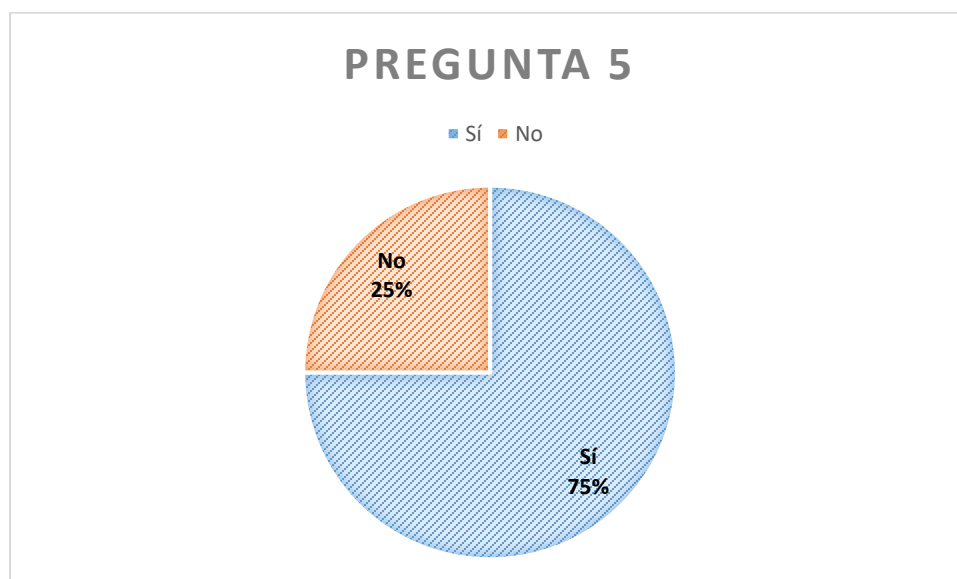
¿Sabe cómo realizar las actividades de los otros colaboradores cuando ellos se encuentran ausentes?

El 100% de los encuestados señalan que no saben.



¿Considera que tiene un exceso de actividades con respecto a sus otros compañeros en el área?

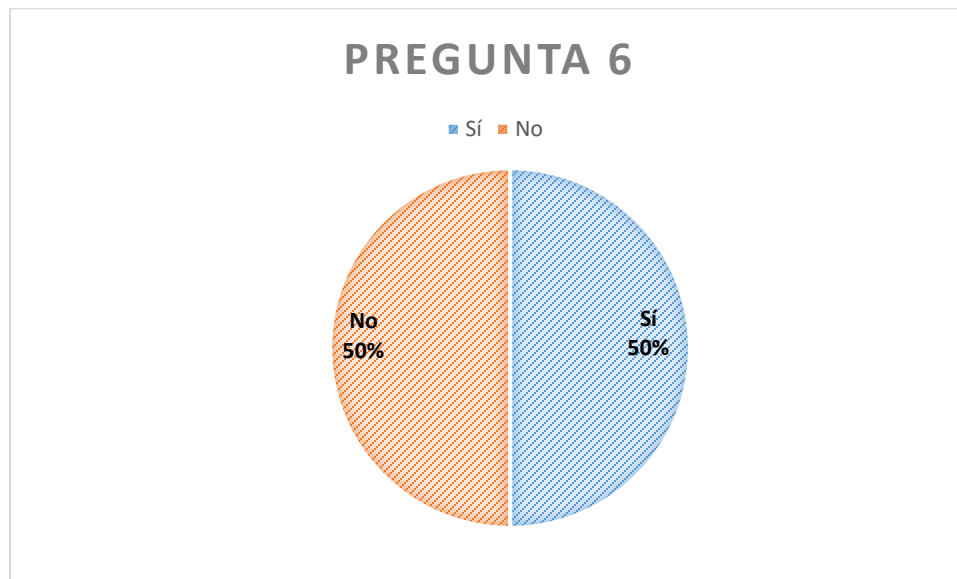
El 75% de los encuestados (correspondiente a 3 personas) consideran que no, y el 25% (una persona) respondió que sí.



¿Conoce cuáles son las actividades que debe realizar en su puesto?

75% de los trabajadores sabe cuáles son las actividades que debe realizar de acuerdo a su puesto.

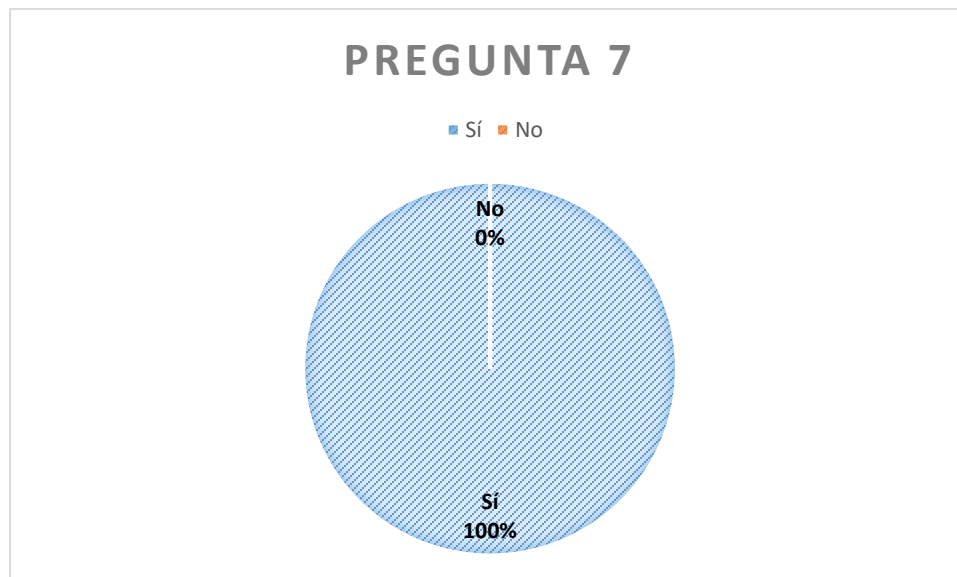
25% las desconoce.



¿Existen problemas de comunicación con los compañeros al momento de realizar una actividad?

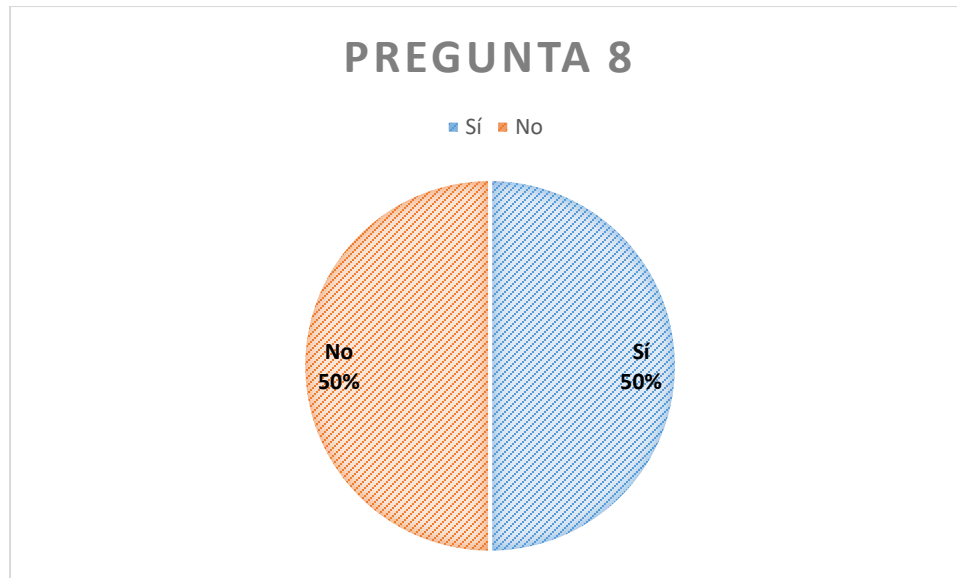
El 50% de los encuestados no tienen problemas.

El 50% si los tiene.



¿Conoce a quién deben dirigirse si tiene alguna duda?

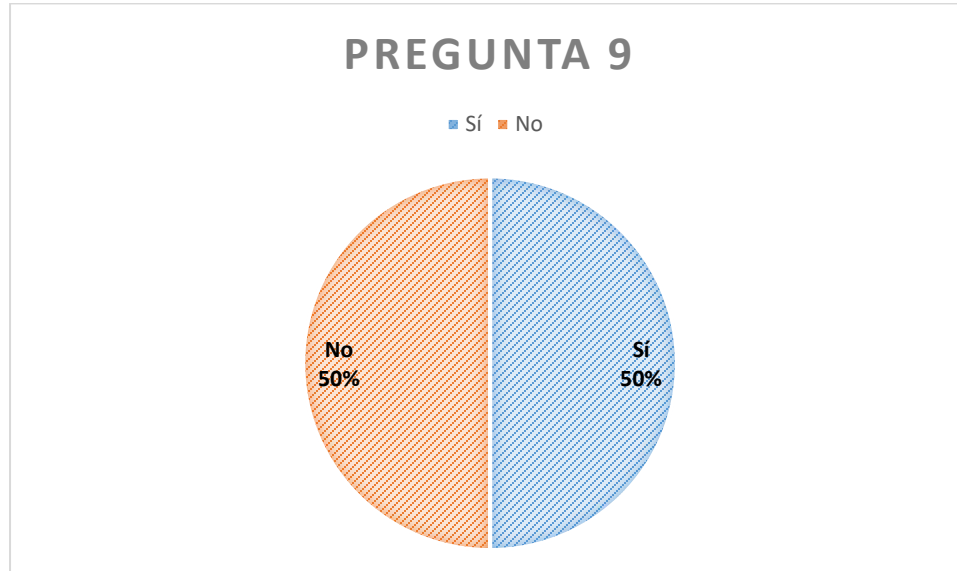
El 100% afirma saber.



¿Cree que la falta de comunicación desencadena en problemas con los clientes?

El 50% está de acuerdo.

El 50% difiere.

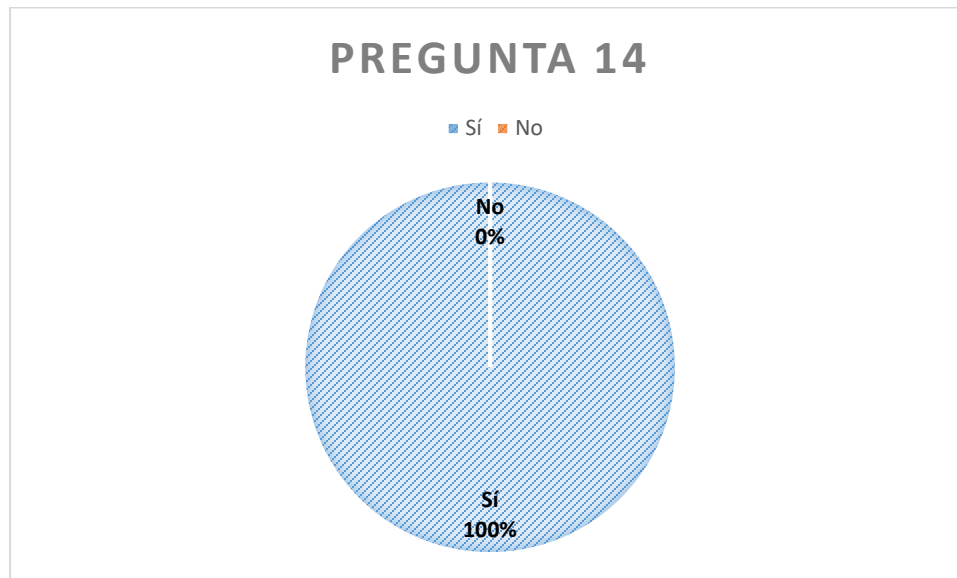


¿Le parece que la falta de comunicación afecta su trabajo?

50% de los encuestados señala que sí.

50% respondió que no.

Las preguntas 10,11, 12 y 13 se catalogan como preguntas abiertas, por lo que no se graficaron.



¿Considera que con un manual de normas y procedimientos habrá un mejor desarrollo del departamento y por ende, mejor atención al cliente?

El 100% de los encuestados considera que es importante

## **CAPÍTULO V.**

### **Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos en el área E-Solution para la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.**

La información que se recabó con ayuda de los cuestionarios aplicados es fundamental para poder realizar el diseño del Manual de Normas y Procedimientos.

En esta información se encontró que:

El 100% del personal que labora en el área de E-Solution desconoce cómo se realizan las actividades que hacen sus compañeros, por lo que en el supuesto caso que alguien se ausente, no hay posibilidad de completar las labores del área.

El 25% no conoce con exactitud todas las responsabilidades de su puesto.

El 100% de los encuestados coinciden en que es necesario tener un manual que les ayude a conocer más a detalle las labores propias y ajenas.

El diseño del Manual de Normas y Procedimientos, se realizará con base al modelo de Joaquín Rodríguez Valencia, mismo que está expuesto en el capítulo II.

**OP&A**

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
			Página 1 de 113
<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA E-SOLUTION PARA LA EMPRESA OLIVARES PIMENTEL ASESORES, S.A. DE C.V.</p>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
<b>5.1 índice</b>			Página 2 de 113
5.2 Historia de la empresa 5.3 Introducción 5.3.1 Objetivos 5.3.2 Alcance 5.3.3 Cómo usar el manual 5.3.4 Revisión y recomendaciones 5.4 Organigrama general de Olivares Pimentel Asesores 5.4.1 Organigrama departamental de E-Solution 5.5 Normas, estructura procedimental y flujogramas. Sistema Flink 5.5.1 Alta en sistema Flink para el ingreso de un empleado 5.5.5.1 Auxiliar 5.5.1.2. Ejecutivo de Nómina 5.5.1.3 Flujograma-Auxiliar 5.5.1.4 Flujograma-Ejecutivo de Nómina 5.5.2. Alta en el IMSS 5.5.2.1. Ejecutivo de Nómina 5.5.2.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			8 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
			Página 3 de 113
<ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.3. Generación de contrato 26               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.3.1. Ejecutivo de Nómina 27</li> <li>5.5.3.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina 28</li> </ul> </li> <li>5.5.4. Asignación de tarjeta de nómina 29               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.4.1. Ejecutivo de Nómina 30</li> <li>5.5.4.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina 31</li> </ul> </li> <li>5.5.5 Asignación de tarjeta E-Solution 32               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.5.1. Auxiliar 33</li> <li>5.5.5.2. Flujograma-Auxiliar 34</li> </ul> </li> <li>5.5.6. Impresión de contrato 35               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.6.1. Auxiliar 36</li> <li>5.5.6.2. Flujograma-Auxiliar 37</li> </ul> </li> <li>5.5.7. Impresión de hoja de Número de Seguridad Social 38               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.7.1. Auxiliar 39</li> <li>5.5.7.2. Flujograma-Auxiliar 40</li> </ul> </li> <li>5.5.8. Firma de contrato 41               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.8.1. Auxiliar 42</li> <li>5.5.8.2. Flujograma-Auxiliar 43</li> </ul> </li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
			Página 4 de 113
5.5.9. Entrega de tarjetas: nómina, E-Solution			44
5.5.9.1. Ejecutivo de Nómina			45
5.5.9.2. Auxiliar			46
5.5.9.3. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			47
5.5.9.4. Flujograma-Auxiliar			48
5.5.10. Entrega de hoja con el NSS			49
5.5.10.1. Auxiliar			50
5.5.10.2. Flujograma-Auxiliar			51
5.5.11. Cálculo de nómina			52
5.5.11.1. Ejecutivo de Nómina			53
5.5.11.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			54
5.5.12. Dispersión de nómina			55
5.5.12.1. Ejecutivo de Nómina			56
5.5.12.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			56
5.5.13. Impresión de recibos			58
5.5.13.1. Auxiliar			59
5.5.13.2. Flujograma-Auxiliar			60
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
			Página 5 de 113
5.5.14. Entrega de recibos de nómina			61
5.5.14.1. Auxiliar			62
5.5.14.1. Flujograma-Auxiliar			63
5.5.15. Elaboración de finiquito			64
5.5.15.1. Auxiliar			65
5.5.15.2. Ejecutivo de Nómina			66
5.5.15.3. Flujograma-Auxiliar			67
5.5.15.4. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			68
5.5.16. Baja en el sistema			69
5.5.16.1 Ejecutivo de Nómina			70
5.5.16.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			71
5.5.17. Baja en el IMSS			72
5.5.17.1. Ejecutivo de Nómina			73
5.5.17.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			74
5.6 Normas, estructura procedimental y flujogramas. Nómina tradicional			75
5.6.1. Alta en sistema CONTPAQi Nóminas para el ingreso de un empleado			76
5.6.1.1. Auxiliar			77
5.6.1.2. Gerente de Nómina			78
5.6.1.3. Flujograma-Auxiliar			79
5.6.1.2. Flujograma-Gerente de Nómina			80
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
			Página 6 de 113
5.6.2. Alta en el IMSS 5.6.2.1. Auxiliar 5.6.2.2. Flujograma-Auxiliar 5.6.3. Descargar alta del IMSS 5.6.3.1. Auxiliar 5.6.3.2. Flujograma-Auxiliar 5.6.4. Envío de contrato 5.6.4.1. Gerente de Nómina 5.6.4.2. Flujograma-Gerente de Nómina 5.6.5. Cálculo de nómina 5.6.5.1. Gerente de Nómina 5.6.5.2. Flujograma-Gerente de Nómina 5.6.6. Timbrado de recibos 5.6.6.1. Auxiliar 5.6.6.1. Flujograma-Auxiliar 5.6.7. Envío de recibos de nómina 5.6.7.1. Gerente de Nómina 5.6.7.2. Flujograma-Gerente de Nómina			81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
			Página 7 de 113
<ul style="list-style-type: none"> <li>5.6.8. Cálculo de finiquito <span style="float: right;">99</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.6.8.1. Gerente de Nómina <span style="float: right;">100</span></li> <li>5.6.8.2. Flujograma-Gerente de Nómina <span style="float: right;">101</span></li> </ul> </li> <li>5.6.9. Envío de finiquito <span style="float: right;">102</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.6.9.1. Gerente de Nómina <span style="float: right;">103</span></li> <li>5.6.9.2. Flujograma-Gerente de Nómina <span style="float: right;">104</span></li> </ul> </li> <li>5.6.10. Baja en el sistema <span style="float: right;">105</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.6.10.1. Gerente de Nómina <span style="float: right;">106</span></li> <li>5.6.10.2. Flujograma-Gerente de Nómina <span style="float: right;">107</span></li> </ul> </li> <li>5.6.11. Baja en el IMSS <span style="float: right;">108</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.6.11.1. Auxiliar <span style="float: right;">109</span></li> <li>5.6.11.2. Flujograma-Auxiliar <span style="float: right;">110</span></li> </ul> </li> <li>5.7. Formas <span style="float: right;">111</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.7.1. Formato para alta de un trabajador <span style="float: right;">111</span></li> <li>5.7.2. Formato para beneficiarios de tarjeta E-Solution <span style="float: right;">112</span></li> <li>5.7.3. Formato de control de contratos de cada trabajador <span style="float: right;">113</span></li> </ul> </li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
<b>5.2 Historia de la empresa</b>			Página 8 de 113
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El sueño comenzó hace quince años en la habitación de una casa de interés social ubicada en la 75 avenida entre Hidalgo y 7 sur de la colonia Cuzamil INVIQROO, donde de día era despacho contable y de noche dormitorio. Fue fundada por el L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel en el año de 2003 a los dieciocho años, mientras aún cursaba la licenciatura.</li> <li>• La empresa inició con dos trabajadores: Mariel Angélica y Jorge Alberto Alejandro, Olivares Pimentel; y con tres clientes quienes fueron base fundamental, pues gracias a sus recomendaciones, más personas comenzaban a contratar los servicios de contabilidad.</li> <li>• En el 2005 ya se habían conseguido más clientes tanto nacionales como extranjeros, la empresa crecía, por lo que fue necesario trasladarse a un local amplio.</li> <li>• Para el 2006 se tuvo la necesidad de construir y adaptar un espacio aún mayor ubicado en la 21 sur con 40 bis y 45 de la colonia Independencia, la plantilla de personal creció derivado de la cantidad de clientes que se añadían a la cartera</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
			Página 9 de 113
<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2007 se tuvo que trasladar a una oficina más grande, localizada en la 30 avenida entre calles 21 y 23 #1320 en la colonia Independencia, que es donde actualmente se encuentra.</li> </ul> <p>Al día de hoy OP&amp;A se conforma de veintidós trabajadores, en cuanto a la tecnología, se cuenta con veintidós equipos de cómputo, dos impresoras grandes, ocho teléfonos fijos y un televisor para la sala de juntas</p> <p>El éxito de OP&amp;A radica en la diversificación de productos y alianzas, así como en el personal que integra a la empresa.</p>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
<b>5.3 Introducción</b>			Página 10 de 113
<p>El presente Manual de Normas y Procedimientos tiene el propósito de servir como guía para facilitar la realización de las diversas actividades que se desarrollan en el área de E-Solution de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p> <p>Como primera parte en este manual, se podrá encontrar el organigrama general de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V. posteriormente se halla el organigrama del área de E-Solution.</p> <p>El manual se divide en dos partes, en la primera, se encuentran planteadas las actividades que se realizan bajo el esquema del sistema Flink; se encuentra descrito el personal que realiza las actividades, las normas que se deben seguir, la estructura procedimental y el flujograma de la labor que se desarrollará.</p> <p>La segunda parte del presente, describe las actividades que se realizan en nómina tradicional usando el sistema CONTPAQi Nóminas</p>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.3.1 Objetivos del manual</p>			<p>Página 11 de 113</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una guía precisa de los procedimientos que se realizan en el área de E-Solution de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V., para lograr de esta forma obtener eficiencia en las labores desempeñadas.</li> <li>• Presentar diagramas de flujo que sean de fácil comprensión para todo aquel que lea el manual.</li> <li>• Esclarecer las normas que deben cumplirse al ejecutar las actividades.</li> <li>• Describir detalladamente la forma de realizar las labores como apoyo para los flujogramas</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.3.2 Alcance</p>			<p>Página 12 de 113</p>
<p>Este manual ha sido desarrollado para el personal del área E-Solution de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.3.3 Cómo usar el manual</p>			<p>Página 13 de 113</p>
<p>Para el adecuado uso de este manual se recomienda consultar el índice y ubicar el procedimiento que se va a realizar.</p> <p>Se encuentra especificado en la parte superior del procedimiento a quién corresponde la actividad, ya sea: Gerente de Nómina, Ejecutivo de Nómina y/o Auxiliar según corresponda.</p> <p>Para un mejor entendimiento de la estructura procedimental, se desarrollaron diagramas de flujo que serán de apoyo y comprensión visual.</p>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.3.4 Revisión y recomendaciones			Página 14 de 113
<p>Se recomienda que el Manual de Normas y Procedimientos se divulgue entre los colaboradores actuales.</p> <p>Así como ponerlo al alcance del personal de nuevo ingreso del área de E-Solution, con el fin de que se consulte cuantas veces sea necesario y sirva de guía para resolver sus dudas y dar orientación.</p> <p>Se recomienda actualizar el presente manual cada seis meses o antes si así se necesitara, y distribuir de manera digital entre los colaboradores.</p>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

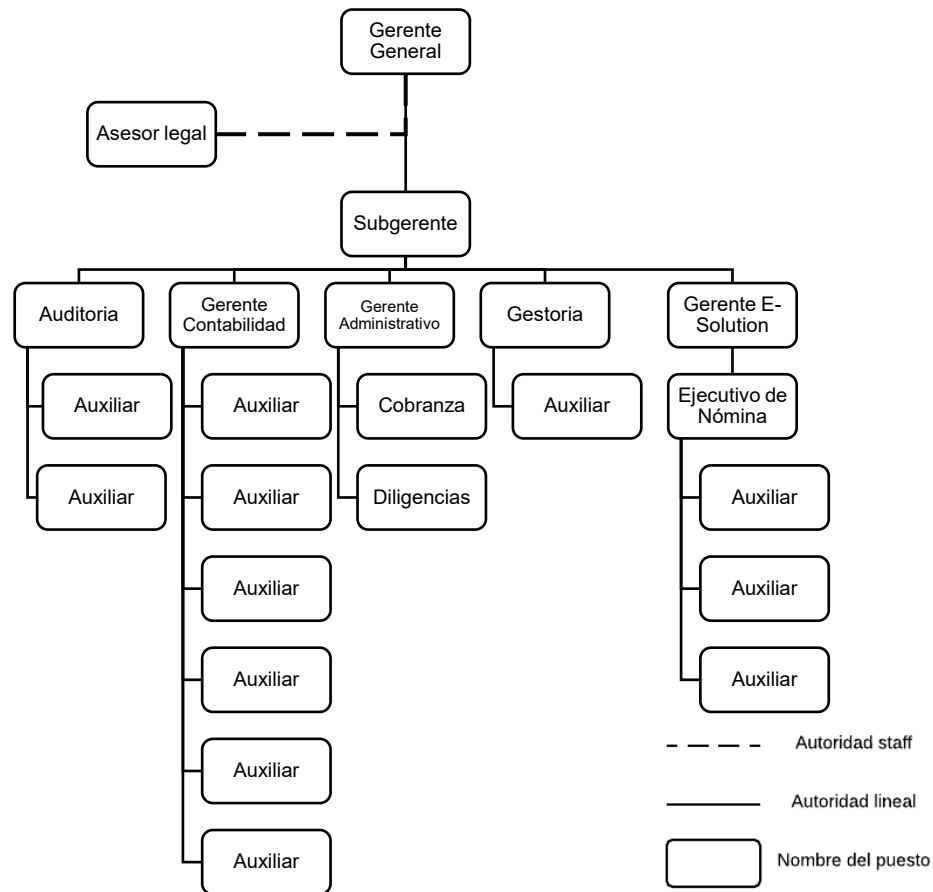
# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
<b>5.4 Organigrama general de Olivares Pimentel Asesores, S.A de C.V</b>			Página 15 de 113

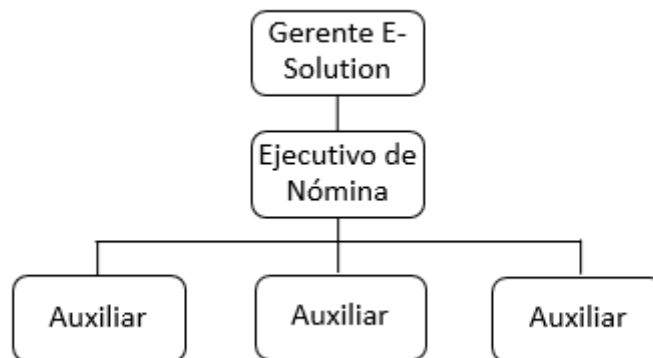
### Organigrama de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.

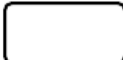


<b>Elaboró:</b> Vanessa Monserrat May Osorio	<b>Revisó:</b> Mariel Angélica Olivares Pimentel	<b>Autorizó:</b> L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
--	--	---

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.4.1 Organigrama del área E-Solution			Página 16 de 113

Organigrama del área E-Solution de la empresa Olivares Pimentel Asesores,  
S.A. de C.V.



 Nombre del puesto

 Autoridad lineal

Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
<b>5.5 Normas, estructura procedimental y flujogramas. Sistema Flink</b>			Página 17 de 113
<p>El sistema Flink, se creó especialmente para las necesidades de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p> <p>Actualmente, se utiliza la versión 9.1.19 del sistema.</p> <p>El sistema Flink, opera con el apoyo de un Corporativo.</p> <p>El Corporativo asiste en las actividades que se desempeñan en la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A de C.V., mismas que se describirán a lo largo de la primera parte de este manual</p>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.1 Alta en sistema Flink para el ingreso de un empleado			Página 18 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina</li> <li>• Auxiliar</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la documentación básica del trabajador: Acta de nacimiento, identificación oficial emitida por el INE, CURP, RFC, NSS y comprobante de domicilio no mayor a tres meses, pudiendo ser: recibo de pago de energía eléctrica, agua o teléfono</li> <li>• Descargar la actualización del sistema en caso de tenerla</li> <li>• No ingresar la contraseña más de tres veces en sistema porque se bloquea.</li> <li>• Al acceder al sistema, esperar que carguen los tres monitores.</li> <li>• Escanear los documentos básicos</li> </ul> <p>NOTA: En el caso de los trabajadores extranjeros, primero deben tener el permiso emitido por el consulado para poder laborar, así como una carta firmada por la misma institución donde se autoriza el poder prestar sus servicios a una empresa. Una vez que se tiene el trámite, se requerirá: Acta de nacimiento, identificación oficial, carta del consulado (copia).</p>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.1.1 Auxiliar			Página 19 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al sistema.</li> <li>• Al costado derecho se encuentra un panel, da clic a <b>Trabajadores Beneficiarios</b>.</li> <li>• Haz clic en <b>Nuevo</b>.</li> <li>• Espera a que cargue la pantalla, seguidamente ingresa los datos: Nombre completo, fecha de nacimiento, entidad federativa de nacimiento, CURP, RFC, NSS, fecha de ingreso, ciudad y domicilio actual, código postal, dirección del lugar de trabajo y código postal del lugar de trabajo. Es importante revisar que los datos se han capturado correctamente, de lo contrario corrígelos.</li> <li>• Da clic al botón <b>guardar</b> y espera a que en la parte superior en vez de decir <b>nuevo trabajador</b> esté el nombre del trabajador que se acaba de capturar.</li> <li>• Una vez que se guardó el trabajador, en la misma ventana, dirígete a la pestaña <b>expediente</b>.</li> <li>• Da doble clic a cada casilla del expediente y sube el documento correspondiente, que previamente escaneaste.</li> <li>• Una vez que toda la información se subió, cierra el recuadro.</li> <li>• Avisa al Ejecutivo de Nómina que el trabajador ya se dio de alta para que se pueda continuar con el proceso de generación de contrato.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.1.2. Ejecutivo de Nómina			Página 20 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>2. Ejecutivo de Nómina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abre el sistema Flink.</li> <li>• Al costado derecho se encuentra un panel, da clic a <b>Trabajadores Beneficiarios</b>.</li> <li>• Escribe el nombre del trabajador al que se acaba de ingresar.</li> <li>• Revisa que la información sea correcta.</li> <li>• Llena el formulario de alta previamente compartido por Corporativo.</li> <li>• Envía el formato anterior por correo electrónico a Corporativo.</li> <li>• Espera la confirmación.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



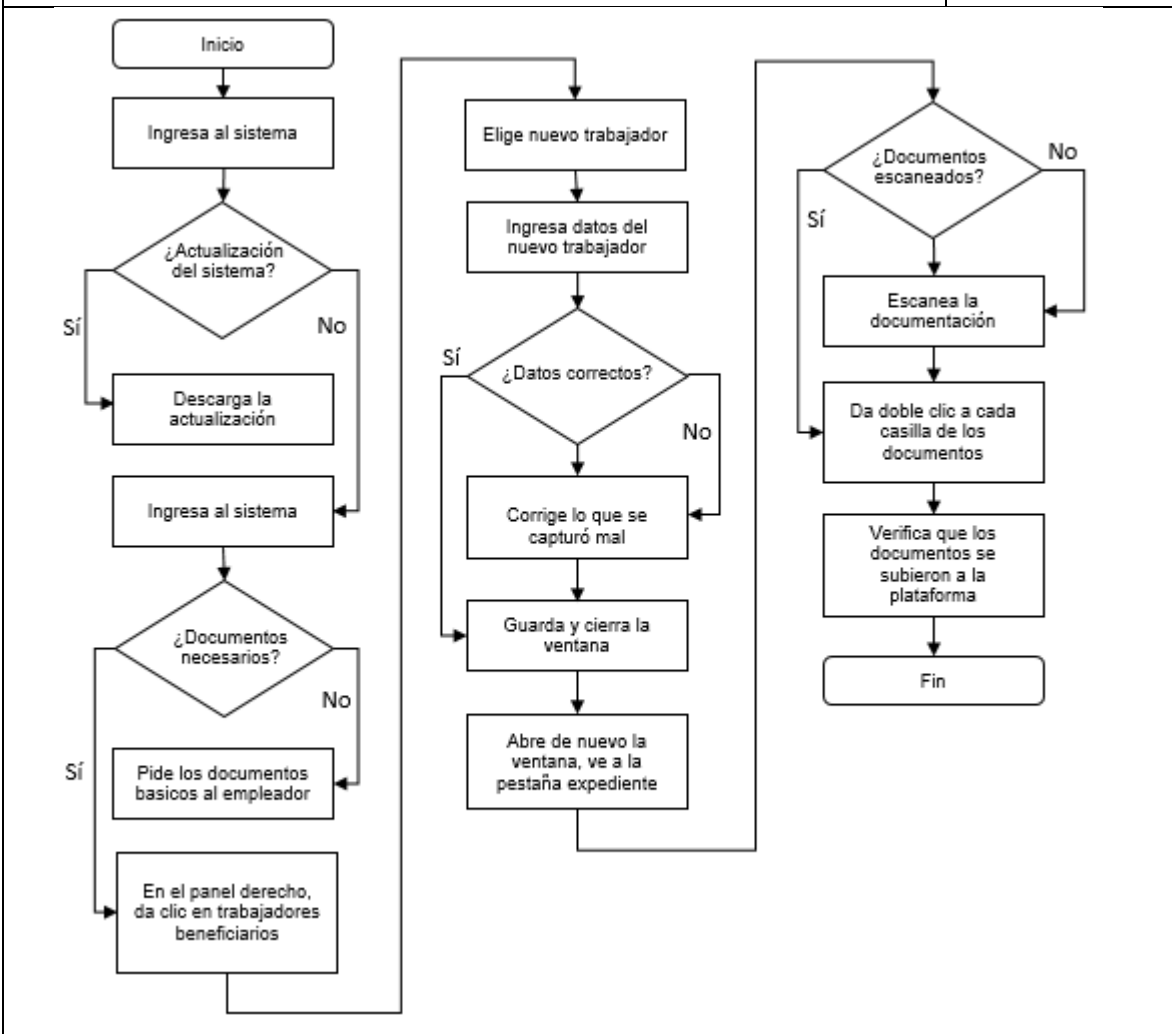
BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
---	---	--	------------------------------

5.5.1.3 Flujoograma-Auxiliar

Página 21 de 113



<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>
--	--	---

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.5.1.4 Flujoograma-Ejecutivo de Nómina</p>			<p>Página 22 de 113</p>
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar1[Ingresar al sistema]     Ingresar1 --&gt; Actualizacion{¿Actualización del sistema?}     Actualizacion -- Sí --&gt; Descargar[Descarga la actualización]     Descargar --&gt; Ingresar2[Ingresar al sistema]     Actualizacion -- No --&gt; Seleccionar[Selecciona trabajadores beneficiarios]     Seleccionar --&gt; Escribir[Escribe el nombre del trabajador que se acaba de ingresar]     Escribir --&gt; DatosCorrectos{¿Datos correctos?}     DatosCorrectos -- Sí --&gt; Llenar[Llena el formulario de alta]     Llenar --&gt; Enviar[Envía el formulario por correo electrónico a corporativo]     Enviar --&gt; Espera[Espera la confirmación]     Espera --&gt; Fin([Fin])     DatosCorrectos -- No --&gt; Corregir[Corregir]     Corregir --&gt; Llenar   </pre>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.2. Alta en el IMSS			Página 23 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la información del trabajador: Nombre completo, número de seguridad social, nombre de la empresa, salario mensual.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

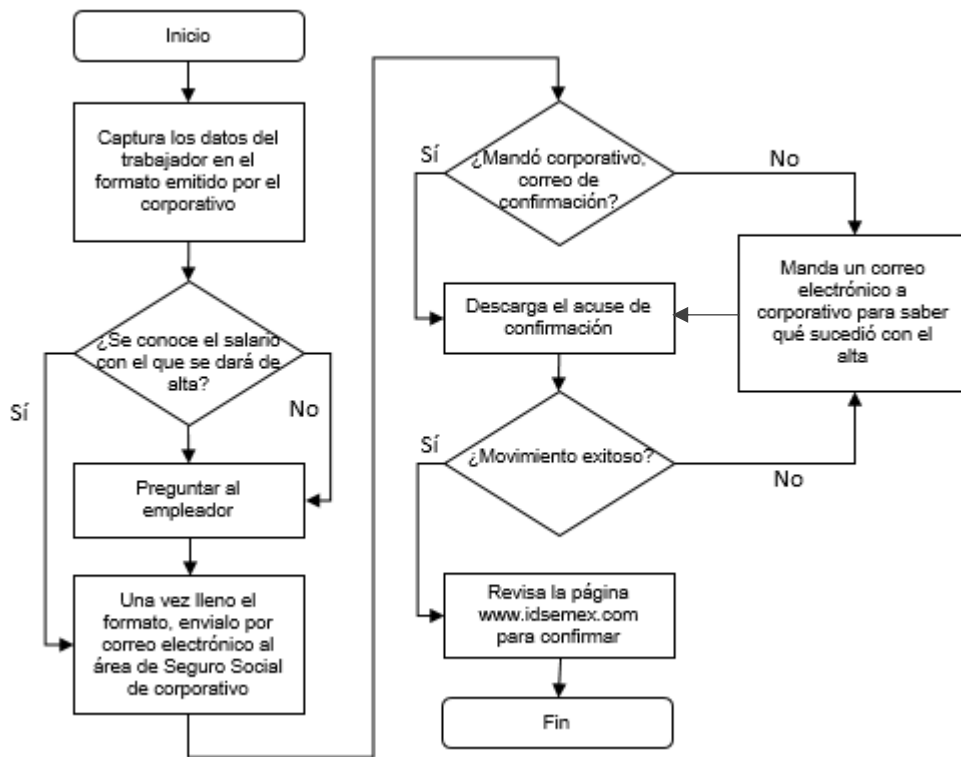
## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.2.1. Ejecutivo de Nómina			Página 24 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Ejecutivo de Nómina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura en un formato establecido por Corporativo, los datos del trabajador.</li> <li>• Escribe el salario que el cliente indica.</li> <li>• El formulario se envía al área de IMSS de Corporativo para la aplicación, el departamento de seguridad social manda la solicitud en la plataforma del IDSE.</li> <li>• El Corporativo manda un correo de confirmación que han realizado el movimiento y se descarga el acuse que envían.</li> <li>• Solo resta revisar si el alta fue aceptada o se rechazó el movimiento en la página idsemex.com</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
---	---	--	------------------------------

### 5.5.2.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina

Página 25 de 113



<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>
--	--	---

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.3. Generación de contrato			Página 26 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar la captura de pantalla de los datos del contrato del trabajador al Corporativo para que se autorice.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.3.1. Ejecutivo de Nómina			Página 27 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Ejecutivo de Nómina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al sistema.</li> <li>• En el panel derecho elige <b>trabajadores beneficiarios</b>.</li> <li>• Escribe el nombre del trabajador, a continuación da clic en la lupa.</li> <li>• Una vez desplegada la lista, da doble clic al nombre del trabajador y dirígete a la pestaña <b>Movimientos</b>.</li> <li>• En la parte inferior, hay un símbolo de <b>+</b>, da clic y llena los datos; una vez lleno, haz captura de pantalla y mándalo por correo electrónico a Corporativo para que lo autoricen.</li> <li>• Espera la autorización, para posteriormente volver a buscar el nombre del trabajador. Una vez autorizado, vuelve a ingresar al sistema, busca el nombre del trabajador y selecciona <b>Movimientos</b>, en la parte inferior da clic al botón <b>generar contrato</b>.</li> </ul> <p>NOTA: Para la renovación de los contratos, se necesita ingresar al sistema, esperar a que carguen los 3 monitores. Dirigirse al que está bajo el nombre <b>CONTRATOS</b>, buscar el nombre del trabajador, darle clic al recuadro que está al costado derecho y elegir el tiempo de renovación. Seguidamente dar clic en <b>siguiente</b>. Se abrirá una pantalla con el contrato, mandarlo a imprimir en 3 tantos.</p>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

Olivares Pimentel Asesores,  
S.A. de C.V.

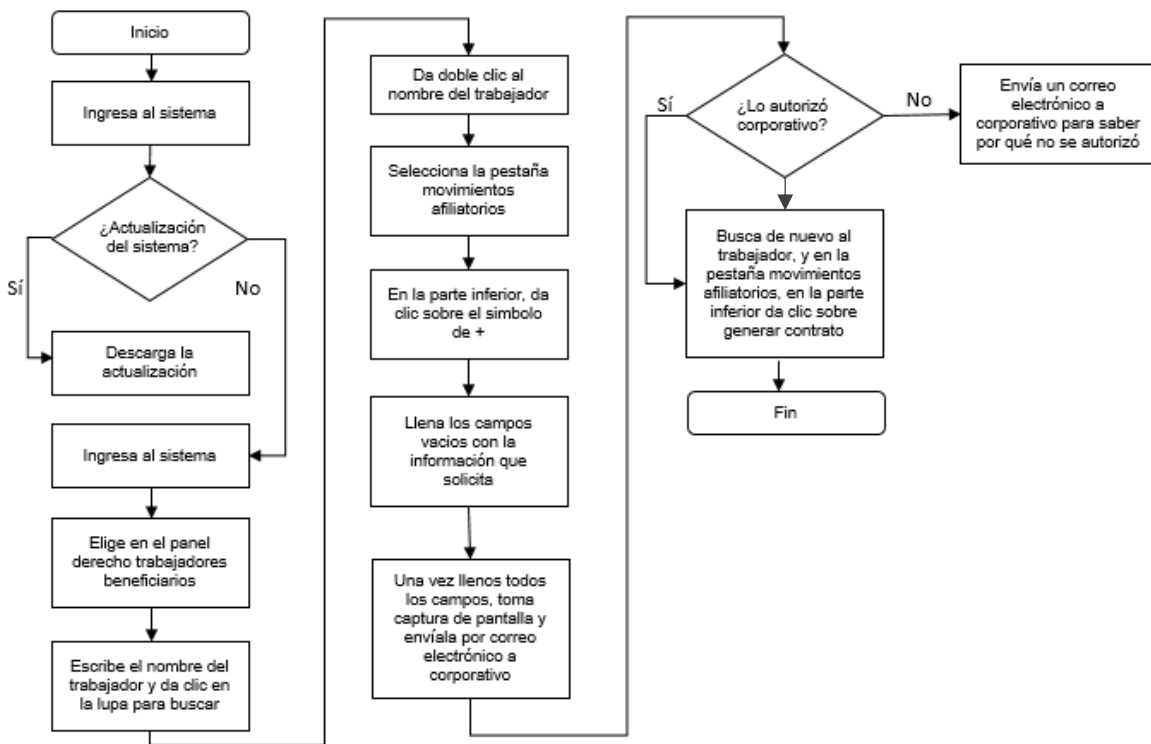
Fecha de  
elaboración:  
enero 2019

Fecha de  
revisión:  
marzo 2019

No de  
revisión:  
1

5.5.3.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina

Página 28  
de 113



Elaboró:  
Vanessa Monserrat  
May Osorio

Revisó:  
Mariel Angélica  
Olivares Pimentel

Autorizó:  
L.C. Jorge Alberto Alejandro  
Olivares Pimentel

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.4. Asignación de tarjeta de nómina			Página 29 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutivo de Nómina</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar si el trabajador no dio algún número de tarjeta para que se le asocie y no se le entregue una nueva tarjeta de nómina</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.4.1. Ejecutivo de Nómina			Página 30 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Ejecutivo de Nómina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rellena el formato de tarjeta de nómina establecido por Corporativo.</li> <li>• Envía por correo electrónico a Corporativo el formato para que se autorice y se proceda con el alta en el banco.</li> <li>• Espera confirmación de Corporativo, posteriormente busca el número de tarjeta que se asignó al trabajador.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

Olivares Pimentel  
Asesores, S.A. de C.V.

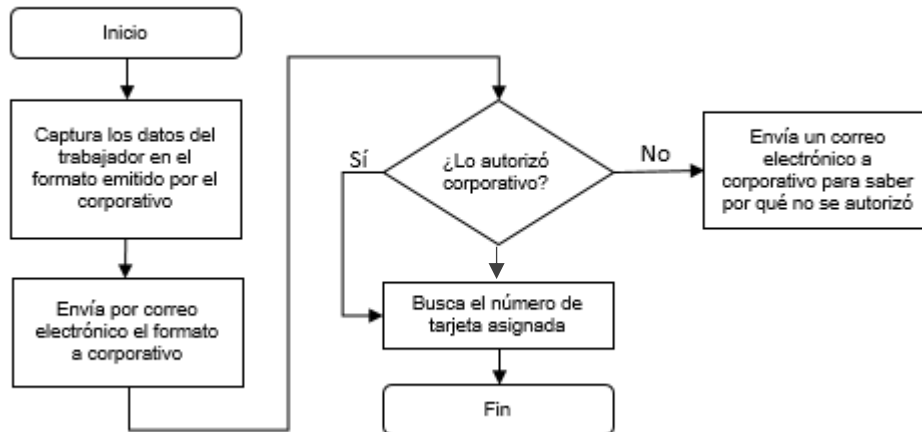
Fecha de  
elaboración:  
enero 2019

Fecha de  
revisión:  
marzo 2019

No de  
revisión:  
1

### 5.5.4.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina

Página 31 de  
113



Elaboró:  
Vanessa Monserrat  
May Osorio

Revisó:  
Mariel Angélica  
Olivares Pimentel

Autorizó:  
L.C. Jorge Alberto Alejandro  
Olivares Pimentel

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.5 Asignación de tarjeta E-Solution			Página 32 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir el consecutivo de tarjeta para asignar.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.5.1. Auxiliar			Página 33 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige el número de tarjeta que sigue del lote.</li> <li>• Dirígete al archivo drive <b>trabajadores beneficiarios</b>.</li> <li>• Busca la empresa donde se está añadiendo el nuevo trabajador.</li> <li>• Ingresar el número de tarjeta y el nombre del trabajador.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.5.2. Flujograma-Auxiliar			Página 34 de 113
<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Step1[Elige el consecutivo de tarjeta]     Step1 --&gt; Step2[Busca el formato trabajadores afiliados en drive]     Step2 --&gt; Step3[Busca el nombre del cliente, escribe el nombre del trabajador y el número de tarjeta asignada]     Step3 --&gt; Fin([Fin])           </pre> </div>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.6. Impresión de contrato			Página 35 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imprimir tres copias de cada contrato, usando ambos lados de la hoja.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.6.1. Auxiliar			Página 36 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresas al sistema. En el panel del lado derecho, da clic sobre <b>trabajadores beneficiarios</b>.</li> <li>• Escribe el nombre del cliente y da clic a la lupa, una vez que se despliegue la lista de trabajadores, busca el nombre en específico.</li> <li>• Da doble clic al nombre del trabajador a quien se le genera el contrato, dirígete a la pestaña <b>movimientos</b>, posíciónate sobre el nombre de la empresa hasta que aparezca la lupa.</li> <li>• Una vez que aparezca la lupa, da clic sobre ella; se abre una ventana donde se visualiza el contrato, verifica su periodicidad en la segunda hoja y a continuación manda a imprimir tres juegos.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.6.2. Flujograma-Auxiliar			Página 37 de 113
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar1[Ingresar al sistema]     Ingresar1 --&gt; Actualizacion{¿Actualización del sistema?}     Actualizacion -- Sí --&gt; Descargar[Descarga la actualización]     Descargar --&gt; Ingresar2[Ingresar al sistema]     Actualizacion -- No --&gt; Ingresar2     Ingresar2 --&gt; Panel[Elige en el panel derecho trabajadores beneficiarios]     Panel --&gt; Buscar[Busca el nombre del cliente, da clic en la lupa, luego busca al trabajador]     Buscar --&gt; Clic1[Da doble clic al nombre del trabajador]     Clic1 --&gt; Pestaña[Ve a la pestaña movimientos]     Pestaña --&gt; Posicionar[Posicionate sobre el nombre de la empresa, hasta que salga la lupa en la parte inferior]     Posicionar --&gt; Clic2[Da click en la lupa]     Clic2 --&gt; Verificar[Verifica el periodo del contacto en la segunda hoja]     Verificar --&gt; Imprimir[Imprime tres copias]     Imprimir --&gt; Fin([Fin])   </pre>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.7. Impresión de hoja de Número de Seguridad Social			Página 38 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imprimir dos copias.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

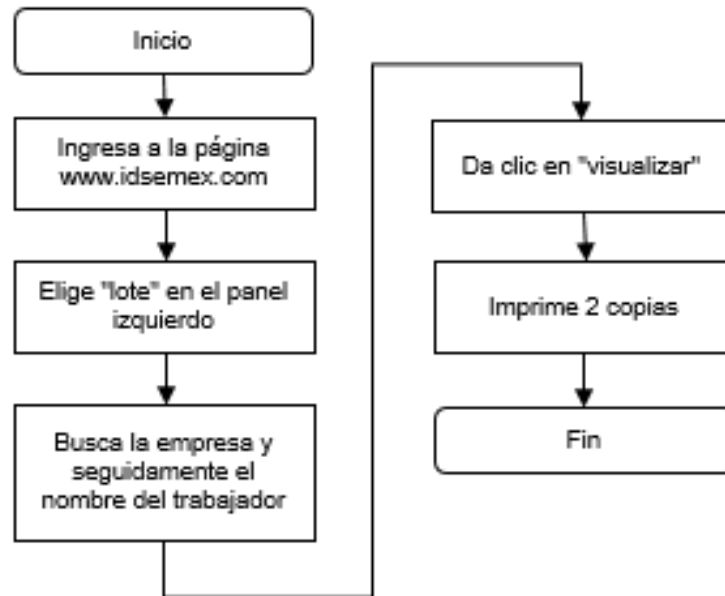
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.7.1. Auxiliar			Página 39 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entra a la página IDSEMEX.COM</li> <li>• Elige en el panel del lado izquierdo el lote, busca la empresa y seguidamente el nombre del trabajador.</li> <li>• Da clic al botón <b>visualizar</b> y seguidamente manda a imprimir dos copias.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	--	-------------------------------------	-------------------------

### 5.5.7.2. Flujograma-Auxiliar

Página 40 de  
113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.8. Firma de contrato			Página 41 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar con tinta azul y al calce de cada hoja</li> <li>• Poner las huellas dactilares de los dedos índice en las ultimas hojas tres hojas, en la línea donde está el nombre del trabajador, sin cubrir la firma ni el nombre</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.8.1. Auxiliar			Página 42 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que se tienen impreso las tres copias de los contratos correspondientes.</li> <li>• Explica al trabajador el periodo de su contrato.</li> <li>• Pide que firme al calce de cada hoja y sobre la línea donde esté su nombre.</li> <li>• Solicita al trabajador que ponga las huellas dactilares donde acaba de firmar (sobre la línea de su nombre), un dedo a cada lado, sin cubrir el nombre ni la firma.</li> <li>• Corroborar que el colaborador haya firmado adecuadamente.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



## Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.5.8.2. Flujograma-Auxiliar</p>			<p>Página 43 de 113</p>
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; B1[Verifica que se tienen 3 copias de los contratos]     B1 --&gt; B2[Explica al trabajador el periodo del contrato]     B2 --&gt; B3[Pide al trabajador que firme el contrato al calce de cada hoja y sobre la linea donde se encuentra especificado su nombre]     B3 --&gt; B4[Señala al trabajador que debe poner las huellas dactilares de los dedos indice, uno de cada lado de la firma (donde está su nombre)]     B4 --&gt; B5[Corroborar que firmas y huellas se hayan plasmado adecuadamente]     B5 --&gt; Fin([Fin])   </pre>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.9. Entrega de tarjetas: nómina, E-Solution			Página 44 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina.</li> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que el número de tarjeta de nómina corresponda a la hoja de acuse.</li> <li>• Imprimir dos copias de la caratula de activación de la tarjeta de nómina.</li> <li>• Una copia de la caratula de activación se firmará de recibido con la leyenda: <b>Recibí el día XX del mes de XX del año XXXX</b>, el nombre y la firma del trabajador.</li> <li>• En el caso se la tarjeta E-Solution: entregar la tarjeta junto con el formato de afiliación y la responsiva.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.9.1. Ejecutivo de Nómina			Página 45 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Ejecutivo de Nómina</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa su correo electrónico.</li> <li>• Envía el archivo de activación de la tarjeta de nómina al auxiliar.</li> <li>• Si no se tiene el correo de activación, llama a Corporativo para que se envíe.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.9.2. Auxiliar			Página 46 de 113
<p>2. Auxiliar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa que el número de caratula de activación y el número de la tarjeta de nómina coincidan</li> <li>• Imprime dos copias de la caratula de activación de la tarjeta de nómina, una de las copias las firma el trabajador de recibido y la otra se le entrega.</li> <li>• Para la tarjeta de E-Solution, explica primero los beneficios al trabajador, luego pregunta si la quisiera tener, si afirma la cuestión, entrega la responsiva y pide que firme de conformidad, posteriormente proporciona el formato de afiliación e indica la forma en cómo debe realizar el llenado</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.9.3. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			Página 47 de 113
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Decision{¿Se tiene el archivo con las activaciones?}     Decision -- Sí --&gt; EnvioAuxiliar[Envía por correo electrónico al auxiliar]     EnvioAuxiliar --&gt; Fin([Fin])     Decision -- No --&gt; EnvioCorporativo[Envía un correo electrónico a corporativo para saber qué sucedió]   </pre>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



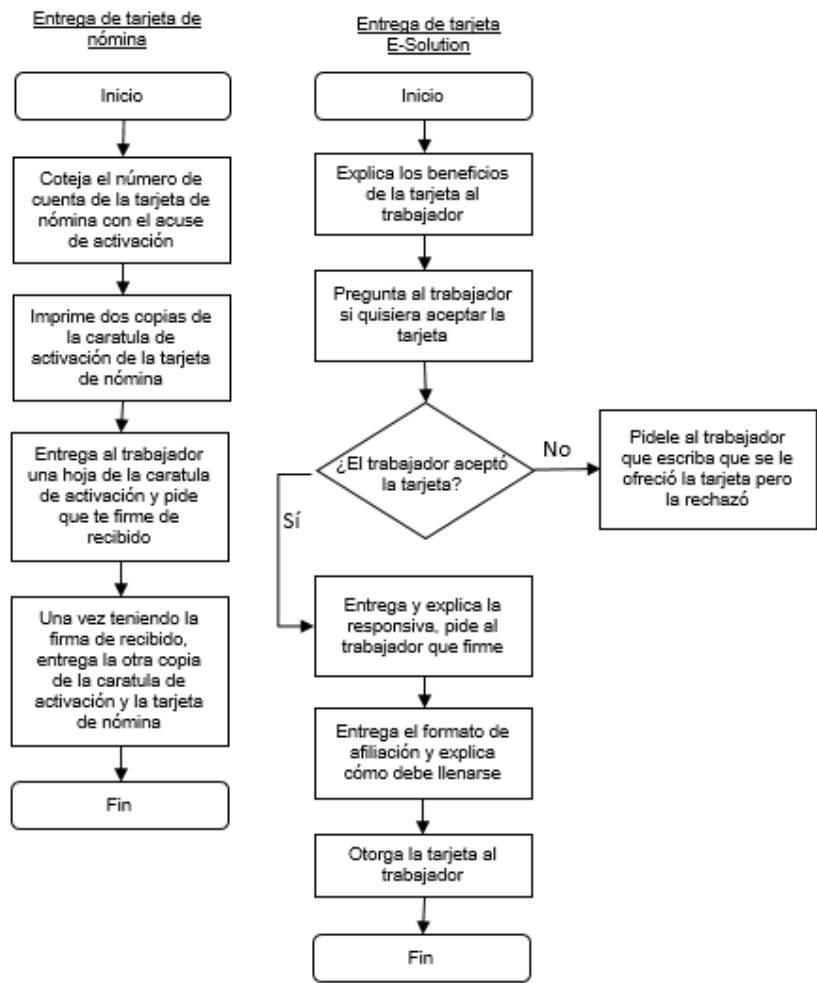
BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
---	---	--	------------------------------

5.5.9.4. Flujograma-Auxiliar

Página 48 de 113



<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>
--	--	---

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.10. Entrega de hoja con el NSS			Página 49 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener dos copias del alta.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.10.1. Auxiliar			Página 50 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica al trabajador que ya se le dio de alta ante el IMSS, sin embargo, el colaborador nuevo debe acudir a la institución para poder concluir el trámite.</li> <li>• Pide que firme de recibido una copia con la leyenda: <b>Recibí el día XX del mes de XX del año XXXX</b>. La copia sin firma se le queda al trabajador.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

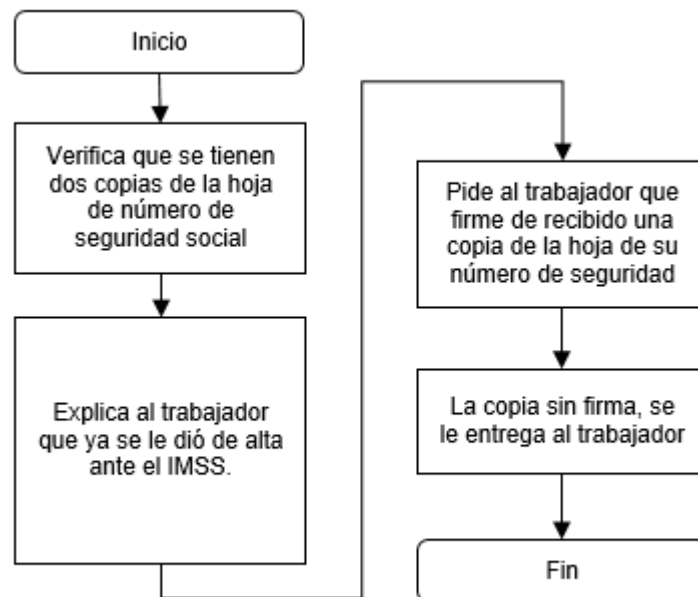


## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	--	-------------------------------------	-------------------------

### 5.5.10.2. Flujograma-Auxiliar

Página 51 de  
113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.11. Cálculo de nómina			Página 52 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedir las incidencias a cada cliente de sus trabajadores, al menos cinco días antes de la quincena.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.5.11.1. Ejecutivo de Nómina</p>			<p>Página 53 de 113</p>
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1.Ejecutivo de Nómina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar al sistema.</li> <li>• En el panel del lado derecho, elige la opción <b>nóminas</b>.</li> <li>• Escribe el nombre del cliente y da clic a la lupa.</li> <li>• Una vez que se haya seleccionado al cliente, da clic a <b>nuevo</b> y llena los datos del tipo de nómina que se está haciendo, posteriormente elige la opción <b>procesar</b>.</li> <li>• Dirígete a la pestaña <b>sueldos</b> y selecciona a los trabajadores a quienes se les pagará la nómina.</li> <li>• Elige nuevamente la opción <b>procesar</b>.</li> <li>• En la casilla correspondiente de cada trabajador, escribe el sueldo que percibirá, en la casilla de INFONAVIT añade la cantidad que se le va a retener según sea el caso.</li> <li>• Verifica que las cantidades son correctas, si lo son, dar clic a <b>procesar</b>, de lo contrario corrige.</li> <li>• Cuando se acabe de procesar, selecciona la opción <b>validar</b>.</li> <li>• Una vez validado, haz captura de pantalla de la pestaña <b>resumen</b> y envía por correo electrónico a ejecutivos del Corporativo para que la autoricen.</li> <li>• Una vez autorizado, enviar el monto total al cliente para que pueda hacer el pago pertinente.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

Olivares Pimentel Asesores,  
S.A. de C.V.

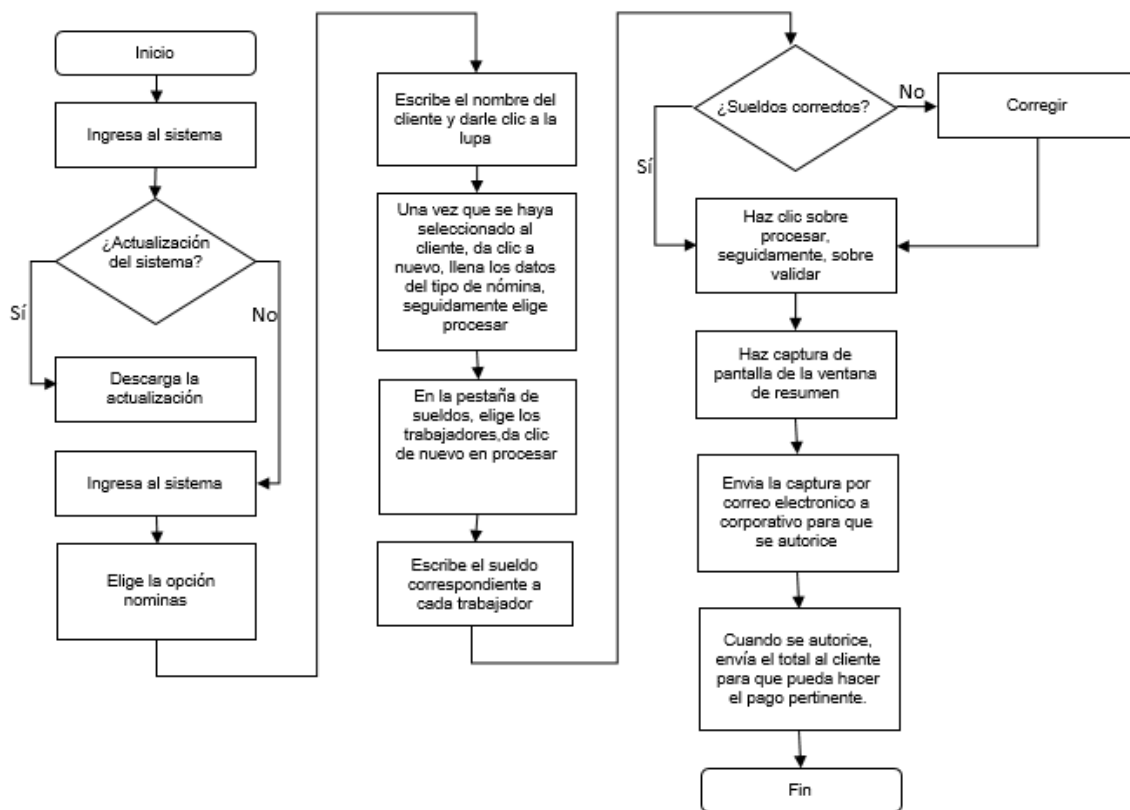
Fecha de  
elaboración:  
enero 2019

Fecha de  
revisión:  
marzo 2019

No de  
revisión:  
1

5.5.11.2. Flujoograma-Ejecutivo de Nómina

Página 54  
de 113



Elaboró:  
Vanessa Monserrat  
May Osorio

Revisó:  
Mariel Angélica  
Olivares Pimentel

Autorizó:  
L.C. Jorge Alberto Alejandro  
Olivares Pimentel

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.5.12. Dispersión de nómina</p>			<p>Página 55 de 113</p>
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que sea la cantidad adecuada la que se está dispersando.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.12.1. Ejecutivo de Nómina			Página 56 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Ejecutivo de Nómina</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar al sistema en la plataforma web.</li> <li>• En el panel derecho elige <b>depósito de nómina</b> y verifica si está el nombre del cliente al que se le hará la dispersión</li> <li>• Busca en el panel derecho y da clic a <b>pago de nómina</b>.</li> <li>• Selecciona el nombre del cliente y da clic en <b>siguiente</b>.</li> <li>• Elige el concepto por el cual se está facturando, selecciona el recuadro CFDI.</li> <li>• Da clic en <b>siguiente</b>.</li> <li>• Verifica que los conceptos han sido correctos. Da clic en <b>enviar</b>.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.5.12.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina</p>			<p>Página 57 de 113</p>
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar[Ingresar a la plataforma web]     Ingresar --&gt; Elegir[Elegir depósito de nómina]     Elegir --&gt; Verificar[Verificar si está el cliente al que se le hará la dispersión.]     Verificar --&gt; Buscar[Buscar y seleccionar pago de nómina]     Buscar --&gt; Seleccionar[Seleccionar el nombre del cliente, dar clic en siguiente]     Seleccionar --&gt; ElegirConcepto[Elegir el concepto por el cual se está facturando]     ElegirConcepto --&gt; SeleccionarCFDI[Seleccionar el recuadro CFDI. Dar clic en siguiente]     SeleccionarCFDI --&gt; VerificarConceptos[Verificar que los conceptos son correctos. Dar clic en enviar]     VerificarConceptos --&gt; Fin([Fin])   </pre>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.13. Impresión de recibos de nómina			Página 58 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer la entrega de recibos de nómina en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la quincena.</li> <li>• Imprimir dos copias de cada recibo.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.13.1. Auxiliar			Página 59 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al sistema, en el panel derecho haz clic sobre <b>nóminas</b></li> <li>• Se abre una pantalla, escribe el nombre del cliente, elige la sucursal según sea el caso, se desplegarán varios periodos, da doble clic al primero que aparece (que es la última quincena que se dispersó)</li> <li>• La primera pantalla será la de la pestaña <b>resumen</b>, elige la quinta pestaña <b>nómina fiscal</b></li> <li>• Se despliega una lista con los nombres de los trabajadores del cliente que se haya elegido. Al principio del nombre aparece una casilla, verifica si ya tiene una palomita, ésta casilla corresponde al sello CFDI, si aún no la tiene hay que monitorear hasta que tengan la casilla marcada.</li> <li>• Si la casilla está marcada se procede con normalidad, en los comandos superiores, selecciona el icono de la lupa, se acompaña de las palabras <b>vista previa</b></li> <li>• Se visualizan los recibos de nómina, seguidamente, en la parte superior izquierda da clic al segundo icono <b>imprimir informe</b> e imprime dos copias.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



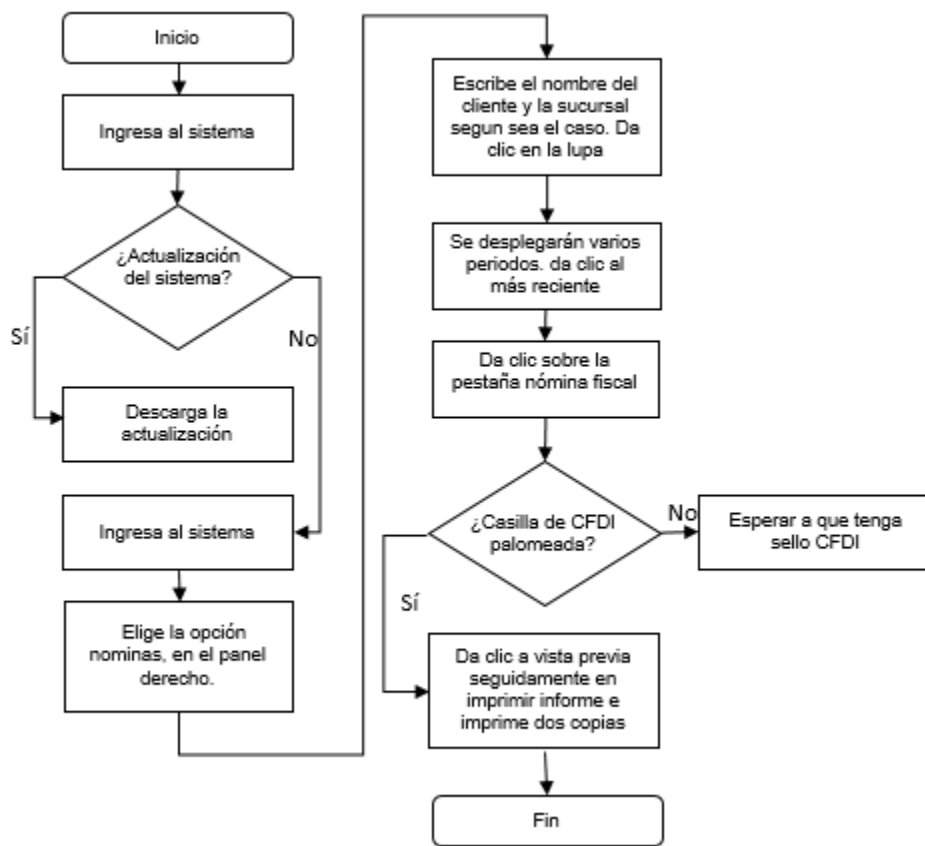
BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.5.13.2. Flujograma-Auxiliar

Página 60 de 113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos			
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.14. Entrega de recibos de nómina			Página 61 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar a los trabajadores el periodo de nómina que se está entregando.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos			
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.14.1. Auxiliar			Página 62 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependiendo del cliente, hay que agendar cita para realizar la entrega de recibos.</li> <li>• Explica a cada trabajador el periodo que se está entregando.</li> <li>• Pide al trabajador que firme en la parte inferior del recibo.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

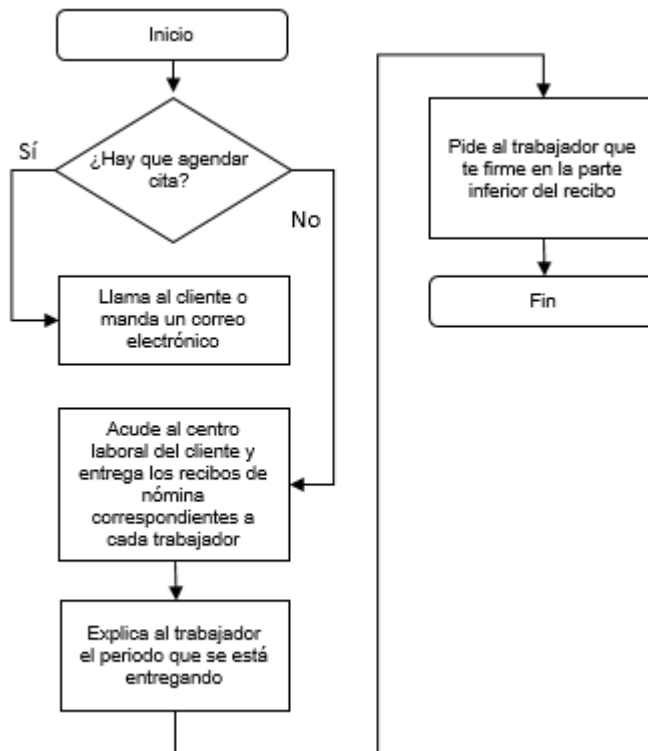
Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.5.14.1. Flujograma-Auxiliar

Página 63 de 113

Flujograma:



<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>
--	--	---

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.15. Elaboración de finiquito			Página 64 de 113
<p><u>Personal involucrado:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> <li>• Ejecutivo de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la fecha de ingreso del trabajador.</li> <li>• Preguntar al empleador si se le deben días de vacaciones al trabajador.</li> <li>• Aclarar con el patrón del trabajador:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. si será él quien entregue el finiquito</li> <li>2. requerirá al abogado de OP&amp;A o,</li> <li>3. querrá que se haga el protocolo ante la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje.</li> </ol> </li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.15.1. Auxiliar			Página 65 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta por la información necesaria para la realización del finiquito: sueldo del trabajador, fecha de ingreso real en caso de que no esté en el sistema. O bien, revisa el: <i>Formato para alta de un trabajador</i>, en Drive.</li> <li>• Elabora el finiquito y la carta de renuncia.</li> <li>• Guarda el finiquito en formato editable.</li> <li>• Al finalizar, se mandan los documentos al Ejecutivo de Nómina.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.15.2. Ejecutivo de Nómina			Página 66 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>2. Ejecutivo de Nómina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los formatos que le mandó el auxiliar, si no hay correcciones se manda en formato PDF, mediante un correo electrónico al empleador para que le dé el visto bueno.</li> <li>• Avisa mediante una llamada telefónica al patrón del trabajador en cuestión que ya se le enviaron los formatos, pregunta de qué manera se entregará el finiquito:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. si será él quien entregue el finiquito</li> <li>2. requerirá al abogado de OP&amp;A o,</li> <li>3. querrá que se haga el protocolo ante la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje.</li> </ol> </li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.5.15.3. Flujograma-Auxiliar</p>			<p>Página 67 de 113</p>
<p><u>Flujograma:</u></p> <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Decision{¿Se tiene la información necesaria?}     Decision -- No --&gt; Pide[Pide la información al Ejecutivo de Nómina]     Pide --&gt; Busca[Busca el formato de finiquito en drive y cambia la información con la que corresponde]     Busca --&gt; Realiza[Realiza la carta renuncia]     Realiza --&gt; Guarda[Guarda el finiquito y las carta de renuncia en formato editable. Seguidamente envías por correo electrónico al Ejecutivo de Nómina]     Decision -- Sí --&gt; Guarda     Guarda --&gt; Informa[Informa al Ejecutivo de Nómina.]     Informa --&gt; Fin([Fin])   </pre>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	



BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

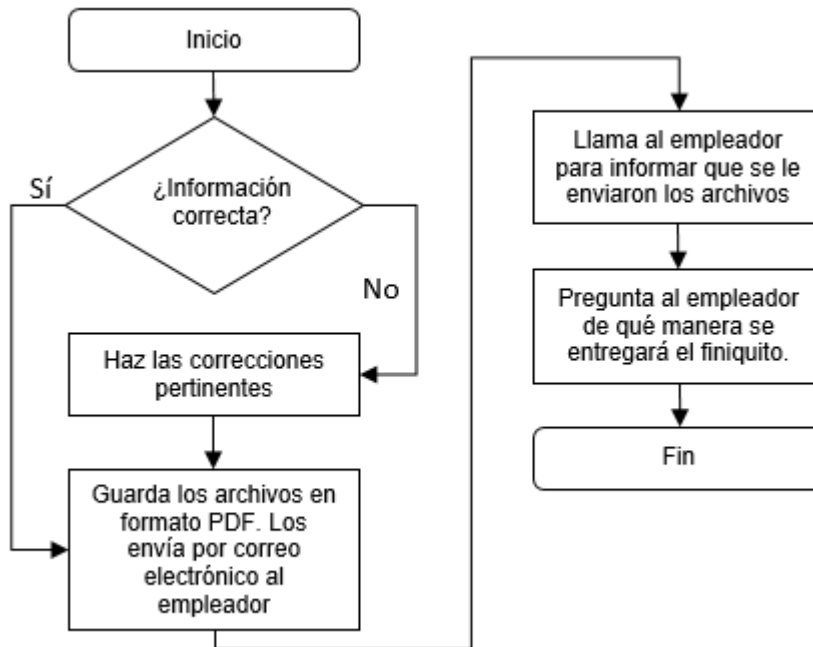
Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.5.15.4. Flujograma- Ejecutivo de Nómina

Página 68 de 113

Flujograma:



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.16. Baja en el sistema			Página 69 de 113
<p><u>Personal involucrado:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un correo del empleador donde solicite la baja del colaborador en cuestión.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

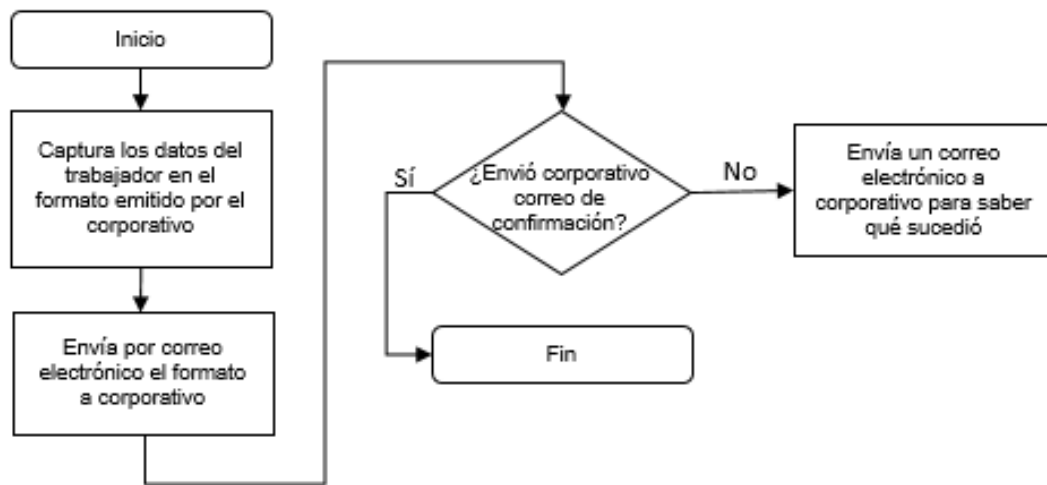
BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

OP&A BUSINESS AND TAX CONSULTANTS		Manual de Normas y Procedimientos		
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1	
5.5.16.1 Ejecutivo de Nómina			Página 70 de 113	
<p><u>Procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rellena el formulario de baja con los datos del trabajador.</li> <li>• Envía por correo electrónico a Corporativo.</li> <li>• Espera al correo de confirmación.</li> </ul>				
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel		

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.5.16.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina

Página 71 de 113



<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>
--	--	---

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.17. Baja en el IMSS			Página 72 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutivo de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la información del trabajador: Nombre completo, NSS, nombre de la empresa y fecha de baja.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.17.1. Ejecutivo de Nómina			Página 73 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Ejecutivo de Nómina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura en un formato establecido por el Corporativo, los datos del trabajador.</li> <li>• Escribe la fecha de baja.</li> <li>• El formulario se envía al área de IMSS de Corporativo para la aplicación, el departamento de seguridad social manda la solicitud en la plataforma del IDSE.</li> <li>• El Corporativo manda un correo de confirmación de realización del movimiento y se descarga el acuse que envían</li> <li>• Solo resta revisar si la baja fue aceptada en la página: idsemex.com</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.5.17.2. Flujograma-Ejecutivo de Nómina			Página 74 de 113
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[Captura los datos del trabajador en el formato emitido por el corporativo]     A --&gt; B[Una vez lleno el formato, envíalo por correo electrónico al área de Seguro Social de corporativo]     B --&gt; C{¿Mandó corporativo correo de confirmación?}     C -- Sí --&gt; Fin([Fin])     C -- No --&gt; D[Manda un correo electrónico a corporativo para saber qué sucedió]   </pre>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
<b>5.6 Normas, estructura procedimental y flujogramas. Nómina tradicional</b>			Página 75 de 113
<p>CONTPAQi Nóminas es un sistema que permite la administración de la nómina, sus procedimientos son sencillos de realizar, en su contenido se encuentran todas las obligaciones de ley.</p> <p>En la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V. se utiliza la versión 11.3.1, dicha versión del programa fue liberada el 23 de enero de 2019</p>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.1. Alta en sistema CONTPAQi Nóminas para el ingreso de un empleado			Página 76 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> <li>• Gerente de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la documentación básica del trabajador: Acta de nacimiento, identificación oficial emitida por el INE, CURP, RFC, NSS y comprobante de domicilio no mayor a tres meses, pudiendo ser: recibo de pago de energía eléctrica, agua o teléfono</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.1.1. Auxiliar			Página 77 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>1. Auxiliar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar al programa CONTPAQi Nóminas, seleccionar la empresa, elegir la opción <b>catálogo</b>, seguidamente <b>empleado</b>, se abre una ventana, dar clic en <b>nuevo</b> y proceder a escribir los datos del trabajador nuevo</li> <li>• En la segunda pestaña escribir los datos correspondientes al IMSS e INFONAVIT, estado de nacimiento, CURP, RFC, y guardar</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

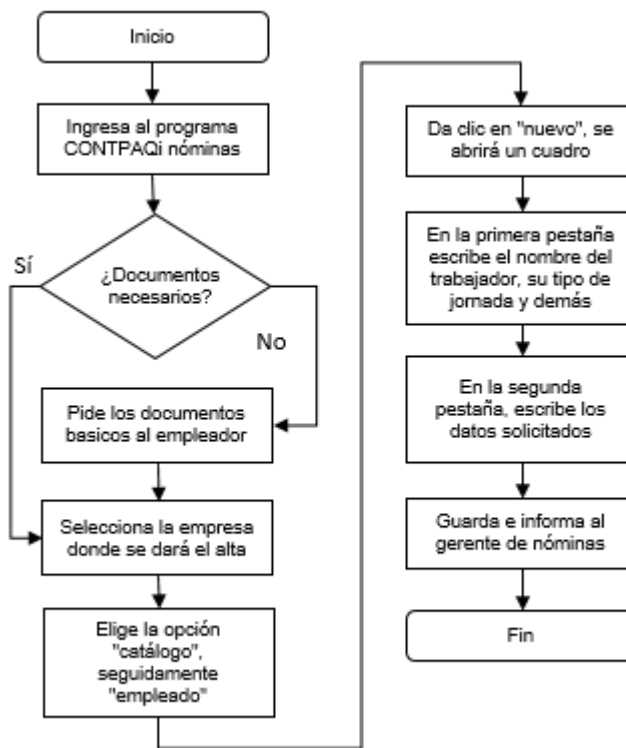
## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.1.2. Gerente de Nómina			Página 78 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <p>2. Gerente de Nómina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa que la información sea correcta.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.6.1.3. Flujograma-Auxiliar

Página 79 de  
113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.1.4. Flujograma-Gerente de Nómina			Página 80 de 113
<p style="text-align: center;"><u>Gerente de nóminas</u></p> <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingreso[Ingresa al programa CONTPAQ]     Ingreso --&gt; Busca[Busca al trabajador que el auxiliar acaba de ingresar]     Busca --&gt; Dec{¿Información correcta?}     Dec -- Sí --&gt; Fin([Fin])     Dec -- No --&gt; Corrige[Corrige la información de ser necesaria]     Corrige --&gt; Dec   </pre>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.2. Alta en el IMSS			Página 81 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrar a la página del IDSE desde internet Explorer.</li> <li>• Tener la información del trabajador al que se le da de alta.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

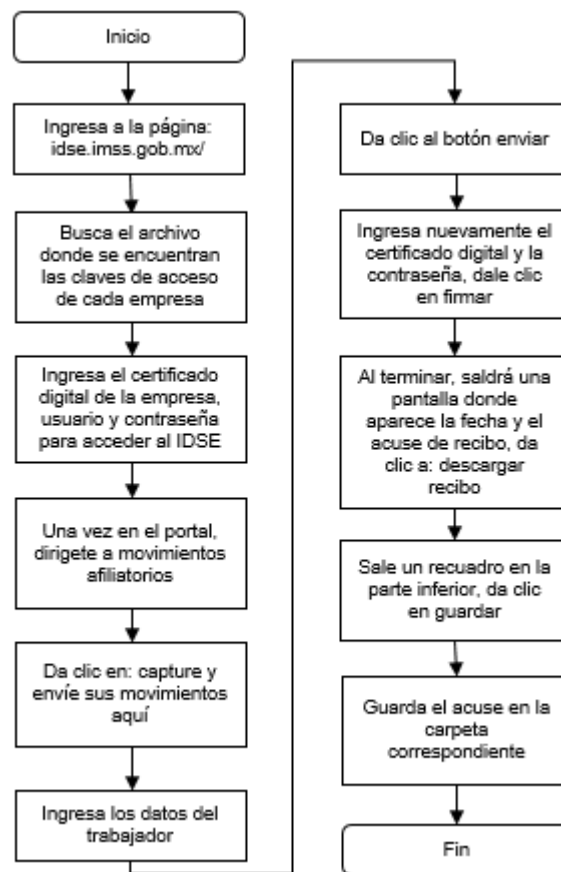
Manual de Normas y Procedimientos			
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.2.1. Auxiliar			Página 82 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa a la página: <a href="http://idse.imss.gob.mx/">idse.imss.gob.mx/</a></li> <li>• Busca el archivo donde se encuentran las claves de acceso de la empresa donde se hará el alta.</li> <li>• Selecciona <b>movimientos afiliatorios</b>.</li> <li>• Copia el certificado y la contraseña de la empresa desde el documento, da clic a <b>movimiento</b>.</li> <li>• Llena el formato con la información del trabajador y enviar el movimiento.</li> <li>• Descarga el acuse y guárdalo en la carpeta correspondiente.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.6.2.2. Flujograma-Auxiliar

Página 83 de 113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--



## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.3. Descargar alta del IMSS			Página 84 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrar a la página del IDSE desde internet Explorer.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



## Manual de Normas y Procedimientos

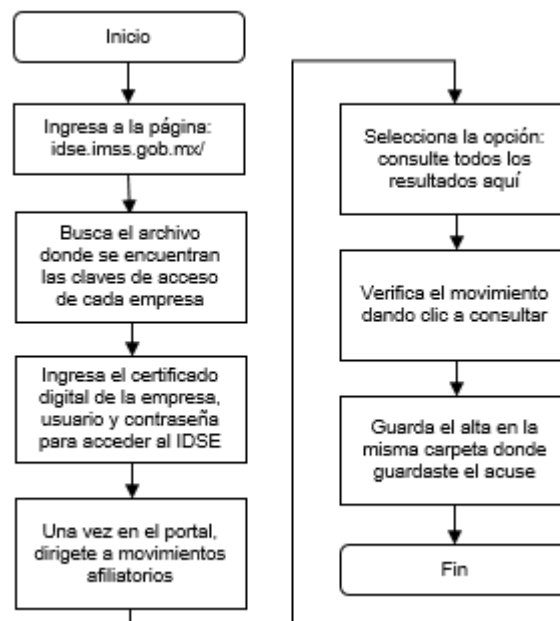
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.3.1. Auxiliar			Página 85 de 113
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa a la página: <a href="http://idse.imss.gob.mx/">idse.imss.gob.mx/</a></li> <li>• Busca el archivo donde se encuentran las claves de acceso.</li> <li>• Ingresa el certificado digital, usuario y contraseña.</li> <li>• Dirígete a <b>movimientos afiliatorios</b>.</li> <li>• Baja la página y selecciona: <b>consulta todos los movimientos aquí</b>.</li> <li>• Verifica el movimiento dando clic en <b>consultar</b></li> <li>• Guarda el alta en la misma carpeta donde guardaste el acuse.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	--	-------------------------------------	-------------------------

### 5.6.3.2. Flujograma-Auxiliar

Página 86 de  
113



<b>Elaboró:</b> Vanessa Monserrat May Osorio	<b>Revisó:</b> Mariel Angélica Olivares Pimentel	<b>Autorizó:</b> L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
--	--	---

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.4. Envío de contrato			Página 87 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía el contrato en formato PDF.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.4.1. Gerente de Nómina			Página 88 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca el formato de contrato en el archivo de la computadora.</li> <li>• Ingresas los datos del trabajador y la periodicidad.</li> <li>• Guarda en formato PDF.</li> <li>• Envía por correo electrónico al cliente.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.4.2. Flujograma-Gerente de Nómina			Página 89 de 113
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Busca[Busca el formato de contrato en la computadora]     Busca --&gt; Ingresa[Ingresa los datos del trabajador y la periodicidad]     Ingresa --&gt; Guarda[Guarda en formato PDF]     Guarda --&gt; Envia[Envía por correo electrónico al cliente]     Envia --&gt; Fin([Fin])           </pre>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.5. Cálculo de nómina			Página 90 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer las incidencias.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.5.1. Gerente de Nómina			Página 91 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a CONTPAQi Nóminas.</li> <li>• Esperar a que cargue el catálogo de empresas.</li> <li>• Elegir la empresa donde se hará la nómina, dar clic en <b>prenómina</b>.</li> <li>• Modificar las cantidades en caso de ser necesario.</li> <li>• Una vez que las cantidades son correctas, dar clic sobre <b>cálculo de nómina</b>.</li> <li>• Seguidamente elegir el comando <b>reportes</b>, buscar la opción <b>cálculo de nómina</b>, y por último seleccionar <b>lista de raya</b>.</li> <li>• Estando en el cuadro de reporte de la lista de raya, seleccionar el registro patronal y pasarlo al lado derecho, en los comandos de la parte inferior, donde dice <b>reporte monetario</b> elegir la opción <b>no</b> y hasta abajo seleccionar <b>ejecutar reporte</b>.</li> <li>• Se abrirá una pantalla donde aparece la información de la nómina que se acaba de realizar. Acto seguido, se guarda la lista de raya en formato PDF en la carpeta correspondiente.</li> <li>• Cerrar la pantalla</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.6.5.2. Flujograma-Gerente de Nómina</p>			<p>Página 92 de 113</p>
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingresar[Ingresar al programa CONTRAQi Nóminas]     Ingresar --&gt; Seleccionar[Seleccionar la empresa donde se hará la nómina]     Seleccionar --&gt; Conocidas{¿Se conocen las incidencias?}     Conocidas -- No --&gt; Pedirlas[Pedirlas al empleador]     Pedirlas --&gt; Modificar[Modificar las cantidades en caso de ser necesario]     Modificar --&gt; Conocidas     Conocidas -- Sí --&gt; Correctas{¿Cantidades correctas?}     Correctas -- No --&gt; Corrigelas[Corrigelas]     Corrigelas --&gt; Correctas     Correctas -- Sí --&gt; Calcular[Da clic sobre cálculo de nómina]     Calcular --&gt; Reportes[En los comandos superiores, elige reportes, cálculo de nómina y lista de raya]     Reportes --&gt; Cuadro[Una vez abierto el cuadro de lista de raya, elige el registro patronal y pasalo al recuadro derecho]     Cuadro --&gt; Ejecutar[Da clic sobre ejecutar reporte]     Ejecutar --&gt; PDF[Se abrirá una pantalla de la nómina, guárdala en formato PDF en la carpeta correspondiente al cliente]     PDF --&gt; Fin([Fin])   </pre>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.6.6. Timbrado de recibos</p>			<p>Página 93 de 113</p>
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corroborar con el cliente que la nómina ya no se modificará.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.6.1. Auxiliar			Página 94 de 113
<p><u>Procedimiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a CONTPAQi Nóminas.</li> <li>• Elige la empresa de la cual se hará el timbrado.</li> <li>• En la parte superior, elige los comandos: <b>Procesos, autorización de nómina</b>. Saldrá un recuadro recomendando respaldar la información, da clic en aceptar.</li> <li>• Sale otro recuadro, en el espacio donde dice <b>respaldo</b> escribe el nombre del cliente y el periodo del que se hizo la nómina, da clic en <b>procesar</b>, cuando termina, sale otro recuadro notificando en dónde se guardó el respaldo, dar clic en <b>aceptar</b>.</li> <li>• Cierra el cuadro del respaldo.</li> <li>• Se notificará que se cambiará de periodo, da clic en <b>aceptar</b>. Saldrá un último recuadro da clic en <b>terminar</b></li> <li>• Dirígete a <b>procesos</b> y selecciona <b>emisión de recibos electrónico</b>, emerge un recuadro, da clic a <b>emitir recibos</b>, busca en el archivo de la computadora el documento donde se encuentra la contraseña del sello digital y escríbela en el recuadro que se abrió, haz clic en <b>aceptar</b>.</li> <li>• Saldrá un recuadro de resumen del proceso de emisión de recibos electrónicos, después aparecerá un cuadro con la leyenda: <b>¿Desea ver la bitácora del proceso de emisión de recibos electrónicos?</b> da clic en <b>cancelar</b></li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



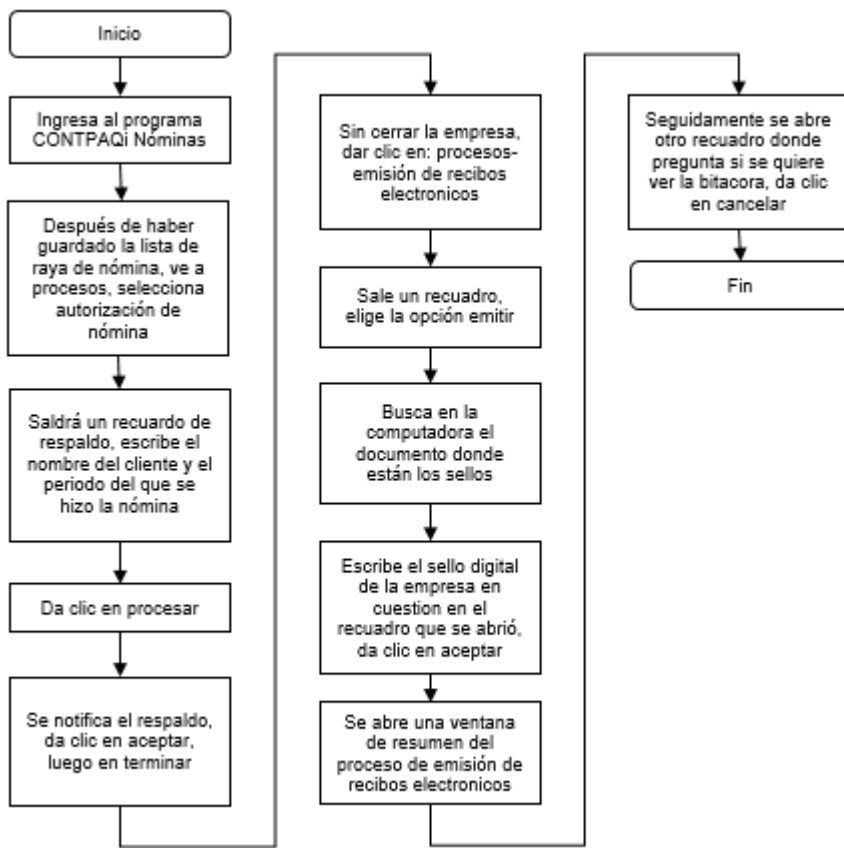
BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
---	---	--	------------------------------

5.6.6.2. Flujograma-Auxiliar

Página 95 de 113



<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>
--	--	---

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.7. Guardado y Envío de recibos de nómina			Página 96 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar los recibos en formato PDF.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.7.1. Gerente de Nómina			Página 97 de 113
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de haber realizado el timbrado de recibo de nómina, elige el comando <b>Procesos</b>, seguidamente busca y selecciona <b>Impresión de recibos electrónicos</b></li> <li>• Se abrirá una ventana, se elige el registro patronal y se pasa al lado derecho. En la parte inferior, da clic en <b>continuar</b></li> <li>• Una vez que se haya abierto la ventana con los recibos, en la parte superior izquierda, da clic en la impresora y selecciona PDF, seguidamente busca la carpeta del cliente y abre una nueva carpeta y nómbrala como el periodo que se está guardando.</li> <li>• Comienza a guardar los recibos. Es importante mencionar que éstos se guardan uno por uno.</li> <li>• Una vez que se finalice con el guardado, busca la carpeta del cliente entre los documentos de la computadora.</li> <li>• Selecciona los archivos de nómina.</li> <li>• Envía por correo electrónico al responsable de cada empresa</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



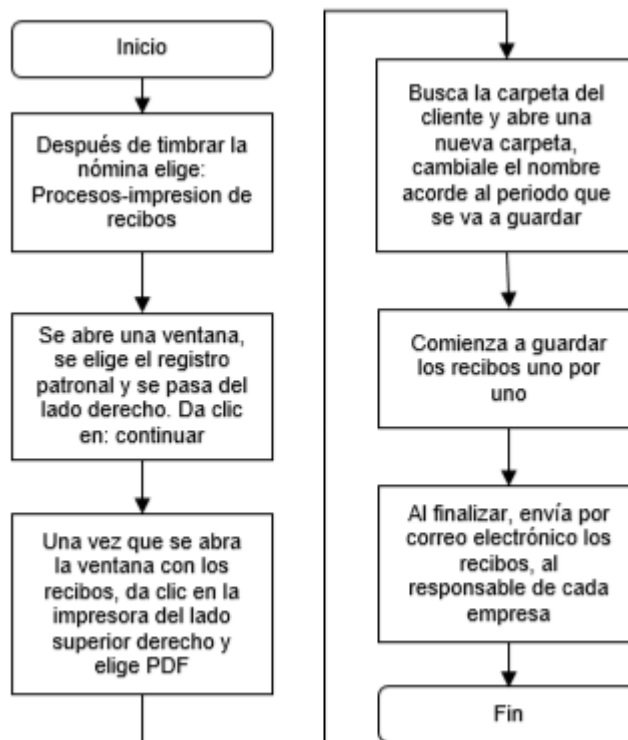
BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.6.7.2. Flujograma-Gerente de Nómina

Página 98 de 113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.8. Cálculo de finiquito			Página 99 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un correo del cliente, solicitando la baja.</li> <li>• Aclarar con el patrón del trabajador:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. si será él quien entregue el finiquito</li> <li>2. requerirá al abogado de OP&amp;A o,</li> <li>3. querrá que se haga el protocolo ante la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje.</li> </ol> </li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.8.1. Gerente de Nómina			Página 100 de 113
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al programa CONTPAQi Nóminas.</li> <li>• Selecciona la empresa.</li> <li>• Ve al menú <b>procesos</b> y elige la opción <b>finiquito</b>.</li> <li>• Ingresa los datos del trabajador y los datos de la baja.</li> <li>• Calculado el finiquito, da clic en el botón <b>realizar baja</b>.</li> <li>• Se despliega una ventana, elegir <b>emitir sobre recibo electrónico del finiquito</b>.</li> <li>• Elige <b>realizar baja</b>.</li> <li>• Guarda el finiquito en formato PDF</li> <li>• Elabora la carta de renuncia y guarda en PDF en la carpeta del cliente.</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

<p>Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.</p>	<p>Fecha de elaboración: enero 2019</p>	<p>Fecha de revisión: marzo 2019</p>	<p>No de revisión: 1</p>
<p>5.6.8.2. Flujograma-Gerente de Nómina</p>			<p>Página 101 de 113</p>
<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingreso[Ingresar al programa CONTRAQi Nómina]     Ingreso --&gt; Selecciona[Seleccionar la empresa]     Selecciona --&gt; Menu[En el menú procesos, elegir la opción: finiquito]     Menu --&gt; Datos[Ingresar los datos del trabajador y así como de la baja]     Datos --&gt; Boton[Dar clic en el botón: realizar baja]     Boton --&gt; Ventana[Se despliega una ventana, se procede a emitir el sobre recibo del finiquito]     Ventana --&gt; Clic[Dar clic a: realizar la baja]     Clic --&gt; PDF[Guardar en formato PDF. Procede a elaborar la carta de renuncia y guardar en PDF]     PDF --&gt; Fin([Fin])           </pre> </div>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.9. Envío de finiquito			Página 102 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar con el patrón del trabajador             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. si será él quien entregue el finiquito</li> <li>2. requerirá al abogado de OP&amp;A o,</li> <li>3. querrá que se haga el protocolo ante la Junta Especial de Conciliación y Arbitraje.</li> </ol> </li> <li>• Enviar los archivos en formato PDF para que el patrón del trabajador dé el visto bueno.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

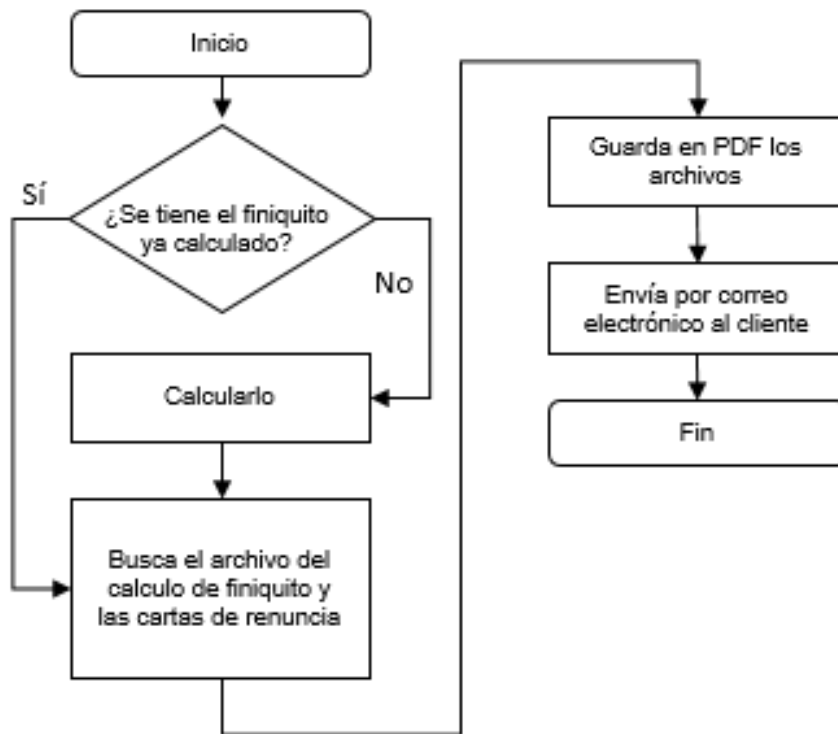
## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.9.1. Gerente de Nómina			Página 103 de 113
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca el archivo del finiquito y de la carta de renuncia.</li> <li>• Envía por correo electrónico al encargado de la empresa que solicitó el finiquito.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------

5.6.9.2. Flujograma-Gerente de Nómina

Página 104  
de 113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.10. Baja en el sistema			Página 105 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente de Nómina.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que la baja se realizó.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos


Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.10.1. Gerente de Nómina			Página 106 de 113
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa al programa CONTPAQi Nóminas.</li> <li>• Selecciona la empresa.</li> <li>• Haz clic en <b>prenómina</b>.</li> <li>• Verifica que el trabajador a quien se le hizo el finiquito ya no aparece en el nuevo periodo de nómina, de lo contrario aplica de nuevo el finiquito.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	



# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.10.2. Flujograma-Gerente de Nómina			Página 107 de 113
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Ingreso[Ingresar al programa CONTPAQi Nómina]     Ingreso --&gt; Selecciona[Seleccionar la empresa]     Selecciona --&gt; Clic[Haz clic en: pre nómina]     Clic --&gt; Verifica[Verifica que el trabajador al que se le finiquitó ya no aparece, de lo contrario aplica de]     Verifica --&gt; Fin([Fin])           </pre>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.11. Baja en el IMSS			Página 108 de 113
<p><u>Personal que interviene:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar.</li> </ul> <p><u>Normas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrar a la página del IDSE desde internet Explorer.</li> <li>• Tener la información del trabajador al que se le da de baja.</li> </ul>			
<p>Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio</p>	<p>Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel</p>	<p>Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel</p>	

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.6.11.1. Auxiliar			Página 109 de 113
<p><u>Procedimiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa a la página: <a href="http://idse.imss.gob.mx/">idse.imss.gob.mx/</a></li> <li>• Busca el archivo donde se encuentran las claves de acceso.</li> <li>• Ingresa el certificado digital, usuario y contraseña de la empresa</li> <li>• Dirígete a <b>movimientos afiliatorios</b>, selecciona <b>captura y envía tus movimientos aquí</b>.</li> <li>• Selecciona el registro patronal; en tipo de movimiento selecciona <b>baja</b>, completa los demás campos.</li> <li>• Selecciona la fecha de la baja y elige la causa de la misma. Haz clic en <b>enviar</b></li> <li>• Añade el certificado digital y la contraseña, y da clic en <b>firmar</b>, descarga el recibo de acuse del movimiento, en la barra inferior, selecciona <b>guardar</b> y archiva digitalmente en la carpeta del cliente</li> </ul>			
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	



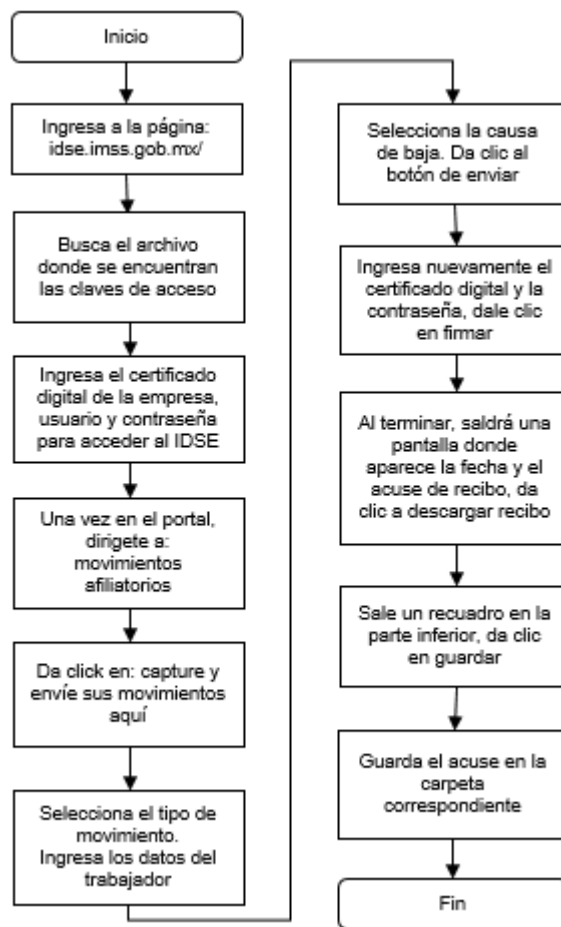
BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
---	-------------------------------------	----------------------------------	----------------------


5.6.11.2. Flujograma-Auxiliar

Página 110  
de 113



Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel
---	---	--

## 5.7. Formas

		Manual de Normas y Procedimientos		
Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.		Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.7.1. Formato para alta de un trabajador				Página 111 de 113
Este formato se encuentra en Drive:				
Nombre completo	Fecha de ingreso	Sueldo quincenal	Puesto	Empresa
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel		

**OP&A**

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1	
5.7.2. Formato para beneficiarios de tarjeta E-Solution			Página 112 de 113	
Este formato se encuentra en Drive:				
Número de tarjeta	Nombre del trabajador	Nombre del beneficiario	Parentesco	Edad
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel		

# OP&A

BUSINESS AND TAX CONSULTANTS

## Manual de Normas y Procedimientos

Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V.	Fecha de elaboración: enero 2019	Fecha de revisión: marzo 2019	No de revisión: 1
5.7.3. Formato de control de contratos de cada trabajador			Página 113 de 113
Este formato se encuentra en Drive:			
Nombre del trabajador	Tipo de contrato (determinado/ indeterminado)	Fecha que abarca el contrato	Fecha de vencimiento
Elaboró: Vanessa Monserrat May Osorio	Revisó: Mariel Angélica Olivares Pimentel	Autorizó: L.C. Jorge Alberto Alejandro Olivares Pimentel	

## CONCLUSIONES

Para las empresas exitosas actuales, la organización es un elemento clave para el óptimo desarrollo laboral de todos los integrantes de las mismas.

Una buena organización permite ser eficiente con los recursos y alcanzar las metas, esto, al tener una buena estructura donde se establezcan jerarquías y las actividades que le corresponden a cada elemento. Existen diferentes herramientas que dan soporte a la organización, una de estas son los manuales, que debido a su contenido, se transforman en el vehículo idóneo para el pleno desarrollo de las distintas actividades de una empresa.

El análisis de la investigación realizada determinó la existencia de problemas en el área de E-Solution, tales como: ausencia de líneas de mando y comunicación, las actividades de los distintos puestos están sin delimitar y el hecho de que los trabajadores desconocen la manera de realizar muchas de las tareas.

La situación del área en la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V. se complica también, ya que se carece de una buena comunicación dentro del departamento y esto provoca que la forma en cómo se trabaje no sea la adecuada.

Se identificó que no existe una estructura orgánica del área E-Solution en específico, es por esto y para mejorar dicha área, que se propuso la creación de un Manual de Normas y Procedimientos, ya que de esta forma se estandarizarán los procesos y el personal que interviene en las actividades podrá conocer y seguir las normas para el adecuado desarrollo de las labores y así, de esta manera, alcanzar la profesionalidad requerida.

El diseño del manual permitió lograr los objetivos planteados al inicio del trabajo: diseñar un organigrama del departamento, establecer claramente el personal que interviene, las normas, la estructura procedimental y los flujogramas en cada actividad.



Basado en lo anterior, para la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A. de C.V. se recomienda:

- Actualizar los procedimientos cada seis meses.
- Realizar un Manual de Normas y Procedimientos en cada área de la empresa.
- Procurar que todos los trabajadores conozcan las actividades que realizan los demás compañeros de su área.
- Analizar los puestos a modo que ningún trabajador llegue a tener un exceso de actividades.
- Promover la cultura del uso de manuales.
- Proveer constantemente de información los formatos de forma que estén siempre actualizados
- Tener capacitación constante

Para todas las empresas en general que no cuentan con una herramienta como un manual y que presentan problemas de ejecución, se les recomienda hacer una evaluación de su situación, ya que de esta forma puedan identificar los fallos y así poder diseñar e implementar un manual que se adapte a sus necesidades. Es importante también realizar capacitaciones constantes, mantener los manuales al alcance de todos los colaboradores para que sean consultados siempre que se necesiten y sobre todo, que estén escritos en un lenguaje claro y sencillo de entender.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS.**

- CURP: Clave Única de Registro de Población
- CONTPAQi Nóminas: Sistema para la administración de la nómina.
- Corportativo: Empresa proveedora del sistema Flink.
- E-Solution: Nombre del departamento de la empresa Olivares Pimentel Asesores, S.A de C.V; se deriva de las palabras en inglés: Employee Solution.
- Flink: Programa de apoyo para la nómina.
- INE: Instituto Nacional Electoral
- IDSE: Plataforma “IMSS desde su Empresa”
- IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social
- NSS: Número de Seguridad Social
- RFC: Registro Federal de Contribuyentes

## BIBLIOGRAFÍA

- Academia.edu. (SF). *Academia.edu*. (I. Perozo, Editor) Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de [https://www.academia.edu/30100361/Formularios\\_y\\_Manuales](https://www.academia.edu/30100361/Formularios_y_Manuales)
- Andrade Espinoza, S. (2006). *Diccionario de economía*. Lima: Editorial Andrade.
- Archivos Administrativos e Intermedios. (19 de mayo de 2010). *Archivosadminterm-  
aai*. Recuperado el 19 de noviembre de 2018, de [http://archivosadminterm-  
aai.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html](http://archivosadminterm-<br/>aai.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html)
- Ceja, G. G. (1994). *Planeación y organización de empresas* (8 ed.). México: McGraw-Hill.
- Ceja, G. G. (1997). *Sistemas administrativos. Análisis y diseño*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Daft, R. L. (2004). *Administración*. Cengage Learning.
- Definicion.de. (2012). *Definicion.de*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2018, de <https://definicion.de/procedimiento/>
- Desconocido. (S.F). *Gestión Empresarial PyME*. Obtenido de Gestión Empresarial PyME: <http://gestionempresarialpyme.mx/blog/emprendimiento/importancia-de-los-pymes-en-mexico/>
- ENTREPRENEUR STAFF. (05 de Septiembre de 2016). *Entrepreneur*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2018, de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/281912>
- Entrepreneurship, innovation, systems approach and planning methodologies. (09 de 2009). *Entrepreneurship, innovation, systems approach and planning methodologies*. (O. E. Choperena, Editor) Recuperado el 05 de Noviembre de 2018, de <http://floreschoperena.blogspot.com/2009/09/tarea-3-sociedades-mercantiles-y.html>
- Eumed.net. (Junio de 2017). *LA ESTRATIFICACIÓN DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN MÉXICO (MIPYMES)*. (H. R. Ramírez, Ed.) Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/53-la-estratificacion-de-la-micro-empresa.pdf>

- Fincowsky, E. B. (1998). *Organización de empresas. Analisis, diseño y estructura*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Galindo, L. M. (1997). *Fundamentos de administración: casos y prácticas*. México: Trillas.
- García Del Junco, J., & Casanueva Rocha, C. (2000). *Prácticas De La Gestion Empresarial*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Gestion y Administracion de PYME-UnADM. (03 de Abril de 2015). (K. Flores, Editor) Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <http://gestionyadmondepymesunadm.blogspot.com/2015/04/fundamentos-de-administracion-unidad-12.html>
- Hermida, J., Serra, R., & Kastika, E. (1993). *Administración & Estrategia. Teoría y práctica* (4 ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Macchi.
- IMF BUSINESS SCHOOL. (S.F). *IMF Business School*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/Corporativo/prl/por-que-son-importantes-las-normas-laborales-en-las-empresas/>
- INEGI. (13 de JULIO de 2016). *INEGI*. Obtenido de [http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos//prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/promo/especiales2016\\_07\\_02.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos//prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/promo/especiales2016_07_02.pdf)
- mdjesus. (25 de junio de 2010). *Gestión de sistemas*. (M. D'Jesus, Editor) Recuperado el 14 de noviembre de 2018, de <https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/25/tipos-de-manuales-administrativos/>
- mestradoadmin. (Enero de 2013). (O. E. Rolón, Ed.) Recuperado el 20 de Noviembre de 2018, de <https://mestradoadmin.files.wordpress.com/2013/01/clases-de-proc-administrativos.pdf>
- Monografias.com. (Mayo de 2010). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos82/manual-contenido-normas-procedimientos/manual-contenido-normas-procedimientos2.shtml>

*Ptolomeo unam.* (13 de 11 de 2018). Obtenido de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/89/A4.pdf>

SlideShare. (22 de Septiembre de 2013). (T. O. Technology, Editor) Recuperado el 21 de Noviembre de 2018, de <https://es.slideshare.net/Trinodus/normas-empresariales>

UNAM. (2012). *FCASUA*. Obtenido de FCASUA: [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos\\_administracion.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos_administracion.pdf)

UNAM, F. (1993). *APUNTES PARA LA ASIGNATURA. ADMINISTRACIÓN III*. Recuperado el 14 de noviembre de 2018, de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/3/admon3.pdf>

UNIVERSIDAD MEXICANA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. (Abril de 2013). *UMED*. (M. A. ESTRADA, Ed.) Recuperado el 15 de Noviembre de 2018

Universidad Oriente/Venezuela. (Noviembre de 2012). (O. V. Avila, Ed.) Obtenido de [http://ri2.bib.udo.edu.ve:8080/jspui/bitstream/123456789/1536/2/658.4013\\_L284\\_01.pdf](http://ri2.bib.udo.edu.ve:8080/jspui/bitstream/123456789/1536/2/658.4013_L284_01.pdf)

Web y empresas. (08 de Marzo de 2017). *Web y empresas*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2018, de <https://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Formato de cuestionario.

#### Cuestionario para el área E-Solution.

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el desarrollo de las actividades en el área E-Solution.

Favor de marcar con una X en su respuesta. En caso que su respuesta sea negativa, escriba el porqué.

1. ¿Existe un manual de normas y procedimientos en su área?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

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

2. ¿Le parece importante implementar un manual que describa cómo realizar las actividades en el área?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

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

3. ¿Sabe cómo realizar las actividades de los otros colaboradores cuando ellos se encuentran ausentes?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

¿Considera que tiene un sobrecargo de actividades con respecto a sus otros compañeros en el área?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Conoce cuáles son las actividades que debe realizar en su puesto?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Existen problemas de comunicación con sus compañeros al momento de realizar una actividad?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Sabe a quién debe dirigirse si tiene alguna duda?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Cree que la falta de comunicación desencadena en problemas con los clientes?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

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

8. ¿Le parece que la falta de comunicación afecta su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

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

9. ¿Cuáles son sus actividades diarias?

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

10. Escriba las actividades que realiza esporádicamente

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



11. ¿Qué acciones considera que deben seguirse para que sus actividades estén bien realizadas?

---

---

---

---

---

---

---

---

12. ¿A qué le atribuye que exista en ocasiones duplicidad de trabajos?

---

---

---

---

---

---

---

---

13. ¿Considera que con un manual de normas y procedimientos habrá un mejor desarrollo del departamento y por ende, mejor atención al cliente?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

---

## Anexo 2.

Reporte de actividades de los colaboradores en el área E-Solution de la empresa "Olivares Pimentel S.A de C.V"

L.B.C. Entre las actividades que realizó se encuentran.

Es importante señalar, que estas actividades las desempeñó solo de apoyo al departamento contable.

- Calcular 3% sobre nómina de los clientes
- Enviar de acuse del 3% sobre nómina a clientes
- Atención a clientes

V.I.C. se visualizó que sus actividades son:

- Resolver conflictos sobre pagos de nómina
- Establecer contacto con los clientes para determinar pagos de aguinaldo
- Realizar cálculos de aguinaldo
- Efectuar dispersiones de nómina

J.M.B

- Impresión de recibos de nómina
- Renovación de contratos

J. P.P.

- Entrega de recibos a los clientes
- Realización de firmas de contratos
- Entrega de documentos varios a los clientes

### Anexo 3.

#### Cuestionarios de los colaboradores que componen el área E-Solution.

Cuestionario para el área E-Solution.

Nombre: J. M.

Puesto: Supervisor de E-Solution Fecha: 20/12/2018

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el desarrollo de las actividades del área E-Solution.

Favor de marcar con una X en su respuesta. En caso que su respuesta sea negativa, escriba el porqué.

1. ¿Existe un manual de normas y procedimientos en su área?

Sí  No

¿Por qué? Por falta de organización

2. ¿Le parece importante implementar un manual que describa cómo realizar las actividades en el área?

Sí  No

¿Por qué? Así no se estaría a espera de que te expliquen o estar preguntando solo te guías del manual

3. ¿Sabe cómo realizar las actividades de los otros colaboradores cuando ellos se encuentran ausentes?

Sí  No

¿Por qué? Porque no me quieren enseñar

4. ¿Considera que tiene un exceso de actividades con respecto a sus otros compañeros del área?

Sí  No

¿Por qué? Porque ya saben las actividades que tienen que hacer y están al corriente con su trabajo

5. ¿Conoce cuáles son las actividades que debe realizar en su puesto?

Sí \_\_\_\_\_ No X

¿Por qué? Porque no está bien definida la estructura del departamento

6. ¿Existen problemas de comunicación con sus compañeros al momento de realizar una actividad?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Porque a veces cuando realizas una tarea, las compañeras están ocupadas y no pueden explicarte

7. ¿Sabe a quién debe dirigirse si tiene alguna duda?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Porque percato quien es más capacitada.

8. ¿Cree que la falta de comunicación desencadena en problemas con los clientes?

Sí \_\_\_\_\_ No X

¿Por qué? Porque en el depto. hay dos personas antiguas que están capacitadas y cuando una no puede hacer algo con un cliente, la otra apoya

9. ¿Le parece que la falta de comunicación afecta su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No X

¿Por qué? Porque siempre hay una persona en la que te puedes apoyar (la jefa del departamento).

10. ¿Cuáles son sus actividades diarias?

Renovación de contratos.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

11. Escriba las actividades que realiza esporádicamente

Impresión de recibos de nómina, revisión de contratos, entrega de recibos de nómina y contratos

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

12. ¿Qué acciones considera que deben seguirse para que sus actividades estén bien realizadas?

Que los contratos se firmen con tinta azul al calce de cada hoja.

En los contratos deben ponerse las huellas de los dedos pulgares

No tapar la firma y el nombre (en los contratos) al poner las huellas.

Revisar que los contratos tengan todas las firmas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

13. ¿A qué le atribuye que exista en ocasiones duplicidad de trabajos?

Con tanto por hacer día con día, se te olvida decir lo que se hizo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

14. ¿Considera que con un manual de normas y procedimientos habrá un mejor desarrollo del departamento y por ende, mejor atención al cliente?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Ya sabes como proceder

---

---



Sí \_\_\_\_\_ No X

¿Por qué? Antes sí, ahora no porque ya tengo ayudantes

5. ¿Conoce cuáles son las actividades que debe realizar en su puesto?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Como ya tengo antigüedad, las he aprendido

6. ¿Existen problemas de comunicación con sus compañeros al momento de realizar una actividad?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? A veces olvidamos informarlo

7. ¿Sabe a quién debe dirigirse si tiene alguna duda?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Se a quien puedo pedirle asesoría y si la persona a quien le pregunté no sabe, entonces buscamos la solución

8. ¿Cree que la falta de comunicación desencadena en problemas con los clientes?

Sí \_\_\_\_\_ No X

¿Por qué? Antes si. Pero ahora no

9. ¿Le parece que la falta de comunicación afecta su trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No X

¿Por qué? Ahora ya no, porque estamos todos en un mismo espacio



10. ¿Cuáles son sus actividades diarias?

Concluir las altas en sistema para la generación de contratos

Solucionar dudas/problemas que tengan los clientes

11. Escriba las actividades que realiza esporádicamente

Hablar con los clientes para incidencias de nóminas

Enviar a validar nóminas

Hacer y dispersar nóminas

Altas y bajas en el sistema/IMSS

Altas de tarjetas de nómina

Imprimir recibos de nómina y contratos

Hacer finiquitos/cartas administrativas

12. ¿Qué acciones considera que deben seguirse para que sus actividades estén bien realizadas?

Firmar los contratos al calce de cada hoja y con tinta azul

Poner los cheques alineados a la izquierda en la impresora para que se imprima el nombre de quien corresponde

Guardar el manifiesto de nómina con la nomenclatura correspondiente

---

---

---

---

13. ¿A qué le atribuye que exista en ocasiones duplicidad de trabajos?

A veces me quedo hasta tarde y mis demas compañeros ya se fueron, al día siguiente olvido avisar lo que se hizo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

14. ¿Considera que con un manual de normas y procedimientos habrá un mejor desarrollo del departamento y por ende, mejor atención al cliente?

Sí X                      No     

¿Por qué? Ya todos van a saber como hacer su trabajo

---

---

Cuestionario para el área E-Solution.

Nombre: J.P \_\_\_\_\_

Puesto: Auxiliar \_\_\_\_\_ Fecha: 21 diciembre \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el desarrollo de las actividades del área E-Solution.

Favor de marcar con una X en su respuesta. En caso que su respuesta sea negativa, escriba el porqué.

1. ¿Existe un manual de normas y procedimientos en su área?

Sí \_\_\_\_\_ No X \_\_\_\_\_

¿Por qué? Desconozco la razón  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Le parece importante implementar un manual que describa cómo realizar las actividades en el área?

Sí X \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Para que se pueda saber como hacer las actividades  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Sabe cómo realizar las actividades de los otros colaboradores cuando ellos se encuentran ausentes?

Sí \_\_\_\_\_ No X \_\_\_\_\_

¿Por qué? Solo estoy de apoyo  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que tiene un exceso de actividades con respecto a sus otros compañeros del área?

Sí \_\_\_\_\_ No X \_\_\_\_\_

¿Por qué? Como solo soy de apoyo no me percato  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Conoce cuáles son las actividades que debe realizar en su puesto?

Sí X                      No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Son las actividades que me piden

---

---

6. ¿Existen problemas de comunicación con sus compañeros al momento de realizar una actividad?

Sí \_\_\_\_\_                      No X

¿Por qué? Solamente sigo las ordenes que me dan

---

---

7. ¿Sabe a quién debe dirigirse si tiene alguna duda?

Sí X                      No \_\_\_\_\_

¿Por qué? A quien me pidió apoyo

---

---

8. ¿Cree que la falta de comunicación desencadena en problemas con los clientes?

Sí X                      No \_\_\_\_\_

¿Por qué? A veces cuando no se informan las cosas

---

---

9. ¿Le parece que la falta de comunicación afecta su trabajo?

Sí X                      No \_\_\_\_\_

¿Por qué? A veces cuando llevo documentos, me hacen preguntas que no se responder porque no me dan información

---

---

10. ¿Cuáles son sus actividades diarias?

Yo estoy en otra área, pero cuando no tengo pendientes ayudo.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

11. Escriba las actividades que realiza esporádicamente

Ayuda en la entrega de recibos de nómina, finiquitos, firma de contratos

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

12. ¿Qué acciones considera que deben seguirse para que sus actividades estén bien realizadas?

Por ejemplo, siempre me dicen que no olvide que los contratos se firman con tinta azul  
y que los recibos de nomina deben entregarse con sello CFDI

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

13. ¿A qué le atribuye que exista en ocasiones duplicidad de trabajos?

Que a veces no se informa lo que se está haciendo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

14. ¿Considera que con un manual de normas y procedimientos habrá un mejor desarrollo del departamento y por ende, mejor atención al cliente?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Aunque no seamos del área podemos ayudar más.

---

---

Cuestionario para el área E-Solution.

Nombre: LB \_\_\_\_\_

Puesto: Gerente de E-Solution \_\_\_\_\_ Fecha: 22 de diciembre \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el desarrollo de las actividades del área E-Solution.

Favor de marcar con una X en su respuesta. En caso que su respuesta sea negativa, escriba el porqué.

1. ¿Existe un manual de normas y procedimientos en su área?

Sí \_\_\_\_\_ No X \_\_\_\_\_

¿Por qué? No se ha desarrollado  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Le parece importante implementar un manual que describa cómo realizar las actividades en el área?

Sí X \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Para que todos sepan hacer de todo  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Sabe cómo realizar las actividades de los otros colaboradores cuando ellos se encuentran ausentes?

Sí \_\_\_\_\_ No X \_\_\_\_\_

¿Por qué? Diría que mas o menos, hay cosas de flink que  
\_\_\_\_\_ aun no domino al 100.  
\_\_\_\_\_

4. ¿Considera qué tiene un exceso de actividades con respecto a sus otros compañeros del área?

Sí X \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Los programas que utilizo no están en todas las computadoras  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Conoce cuáles son las actividades que debe realizar en su puesto?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Ya tengo tiempo trabajando aquí

\_\_\_\_\_

6. ¿Existen problemas de comunicación con sus compañeros al momento de realizar una actividad?

Sí \_\_\_\_\_ No X

¿Por qué? Existen cuando olvidamos compartir lo que ya hicimos

\_\_\_\_\_

7. ¿Sabe a quién debe dirigirse si tiene alguna duda?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Si tengo duda pregunto a mis compañeros de otros departamentos  
incluso al gerente general

\_\_\_\_\_

8. ¿Cree que la falta de comunicación desencadena en problemas con los clientes?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Cuando no informamos lo que se hace

\_\_\_\_\_

9. ¿Le parece que la falta de comunicación afecta su trabajo?

Sí X No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Porque de esas veces que no se informa lo que se hace, puede  
derivar a problemas que se pueden evitar

\_\_\_\_\_

10. ¿Cuáles son sus actividades diarias?

Responder y orientar a los clientes, hacer altas en el imss y en el sistema, enviar nominas

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

11. Escriba las actividades que realiza esporádicamente

Timbrar nominas, hacer y enviar contratos y recibos de nomina. Bajas en el imss/sistema.  
hacer finiquitos, hacer 3% sobre nomina, enviar los acuses a los clientes y verificar que se  
haga el pago

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

12. ¿Qué acciones considera que deben seguirse para que sus actividades estén bien realizadas?

Revisar que los formatos de 3% esten correctamente llenados

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

13. ¿A qué le atribuye que exista en ocasiones duplicidad de trabajos?

Que a veces con tantas cosas en la mente, puede olvidar decirse al momento

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

14. ¿Considera que con un manual de normas y procedimientos habrá un mejor desarrollo del departamento y por ende, mejor atención al cliente?

Sí X                      No \_\_\_\_\_

¿Por qué? Va a ser más sencillo que se hagan las tareas y si tienen dudas  
puedes revisar el manual

Anexo 4.

Comparativo de los cuestionarios

Pregunta	Respuesta	
	Sí	No
1	0	4
2	4	0
3	0	4
4	1	3
5	3	1
6	2	2
7	4	0
8	2	2
9	2	2
10	Pregunta abierta	
11	Pregunta abierta	
12	Pregunta abierta	
13	Pregunta abierta	
14	4	0

## **DATOS DE LA TESIS**

### **DATOS DEL ASESOR.**

**Nombre:** Lic. Sebastián Leopoldo Mares García.

**Expediente:** 01050824.

Licenciado en Relaciones Comerciales.

**Domicilio:** Calle 21 sur #1529 entre 75 y 80, Colonia Maravilla, C.P. 77600.

Cozumel, Quintana Roo.

**Teléfono personal:** 987 119 89 94

**Teléfono oficina:** 86 9 35 30

**Correo electrónico:** polmilpil@hotmail.com

### **DATOS DEL ALUMNO QUE PRESENTA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**Nombre:** Vanessa Monserrat May Osorio.

**Número de cuenta:** 415550248.

**Carrera:** Licenciatura en Administración.

**Domicilio:** Calle 21 sur S/N esquina con Felipe Ángeles, Colonia Independencia.  
C.P. 77600.

Cozumel, Quintana Roo.

**Teléfono domicilio:** --

**Teléfono personal:** 987 101 65 76

**Correo electrónico:** vanemay7@gmail.com