



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**AUDITORIA ADMINISTRATIVA
EN UNA EMPRESA AFECTADA POR EL
CONTROL DE CAMBIOS**

**Seminario de Investigación Administrativa
Que para obtener el Título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Presentan:

**CANALES CERON ROSA IMELDA
GOMEZ TERAN SILVIA
HERNANDEZ GUIDO ALICIA
KARAM LEZAMA EDMON
MENA NUÑEZ MA. ANTONIA**

Director de Seminario:

L. A. E. y M. B. A. Lilia Olga Varela Baraza



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.

I N D I C E

	Página
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	
ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.....	4
1.1 Orígenes y Evolución de la Auditoría Administrativa.....	4
1.2 Concepto de Auditoría Administrativa.	7
1.2.1 WILLIAM P. LEONARD.....	8
1.2.2 BANCO DE MEXICO "ANALISIS FACTORIAL".....	8
1.2.3 FERNANDEZ ARENA J. ANTONIO.....	8
1.2.4 MARTINEZ VILLEGAS FABIAN.....	8
1.2.5 DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS.....	9
1.3 IMPORTANCIA Y NECESIDAD DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.....	10
CAPITULO II	
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	14
2.1 Primera Etapa.....	14
2.2 Segunda Etapa.....	16
2.3 Tercera Etapa.....	18
2.4 Cuarta Etapa.....	19
2.5 Etapa Actual.....	22

	Página
CAPITULO III	
METODOLOGIA.....	24
3.1 Metodologías propuestas por varios au- tores	25
3.2 Metodología a seguir.....	31
3.2.1 Planeación.....	31
3.2.2 Examen.....	32
3.2.3 Evaluación.....	33
3.2.4 Informe.....	34
CAPITULO IV	
MARCO TEORICO.....	35
4.1 Introducción.....	35
4.2 Comercio Internacional.....	35
4.3 Balanza de Pagos.....	36
4.3.1 Métodos para corregir desajus- tes de la Balanza de Pagos.....	37
4.4 Concepto de Control de Cambios.....	38
4.4.1 El Control de Cambios en México	39
4.5 Historia Cronológica del Control de -- Cambios.....	42
CAPITULO V	
INVESTIGACION DE CAMPO.....	54
5.1 Caso práctico en la empresa BOND Equi pos de Oficina, S.A.....	54
5.1.1 Planeación.....	54

Página

-Investigación Preliminar.....	54
-Análisis de la información recabada.....	55
PROBLEMA.....	58
HIPOTESIS.....	58
OBJETIVOS Y ALCANCES.....	58
-Listado de actividades.....	60
-Técnicas y Medios a utilizar..	61
Elaboración del cuestionario..	62
5.1.2 Examen.....	82
-Entrevistas y cuestionarios...	82
-Levantamiento de procedimientos	83
-Inspección y observación.....	83
5.1.3 Evaluación.....	84
-Análisis de la información....	84
.Tabulación e Interpretación - del cuestionario.....	84
.Análisis del flujo de las --- principales actividades.....	125
5.1.4 Informe.....	385
-Puntos susceptibles de mejorar	386
-Recomendaciones.....	393
CONCLUSIONES.....	398
BIBLIOGRAFIA.....	400

INTRODUCCION

Cada vez que mencionamos la palabra empresa, viene a nuestro pensamiento la idea del empeño por conseguir algo a través de las actividades de una persona o personas a quienes unen intereses comunes, que persiguen la misma finalidad y efectúan operaciones con terceros. Por tanto, lo que determina la existencia de las empresas es su persistencia en un propósito, su capacidad para lograrlo y que a ese fin se destine la suma necesaria de recursos humanos, técnicos y materiales. Con estos elementos surge la empresa en la sociedad, por lo que puede afirmarse que existe en la vida cotidiana - como respuesta a una necesidad que comparte la colectividad.

En la medida en que la empresa crece y se diversifica, nace también la necesidad de la administración como elemento coordinador de la misma.

Pero la empresa, como un producto social, lleva implícita su calidad de dinamismo, de desarrollo y evolución en sí

misma. Esto trae aparejada mayor complejidad en los elementos que la componen, haciendo indispensable el establecimiento de controles en las operaciones que realiza, para lograr los fines que la administración se ha propuesto.

Ahora bien, la auditoría administrativa constituye una moderna herramienta de control cuya función principal es la de emitir un diagnóstico sobre la administración general de una entidad, con base en un patrón ideal y mediante la revisión, el estudio y análisis de la misma.

Es por ello que se despertó en nosotros el entusiasmo por este interesante campo de la administración, tan necesario en nuestro país, por las oportunidades que brinda, sobre todo a las empresas medianas y pequeñas, que son las más representativas en la economía nacional.

Asimismo y en virtud de que al iniciar nuestro Seminario de Investigación, el país atravesaba por la más grave -- crisis económica de los últimos años, resultado de las medidas adoptadas por el Gobierno Federal en febrero y agosto de 1982, para alterar la paridad cambiaria del peso mexicano -- respecto al dólar, y acrecentarla por la nacionalización de la Banca y el establecimiento del control de cambios, consideramos de gran trascendencia avocarnos a una de las empre--

sas que resentían en mayor medida esta situación.

Por las razones antes expuestas se eligió BOND Equipos de Oficina, S.A., empresa cuyo giro exige relaciones comerciales con el extranjero.

Por último, motivados por el espíritu emprendedor del Director de la empresa iniciamos la presente investigación, en la cual trataremos de demostrar la siguiente hipótesis.

"Una empresa afectada por el control de cambios, no está forzosamente destinada al fracaso, si se utilizan adecuadamente las técnicas administrativas".

CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

1.1 Orígenes y Evolución de la Auditoría Administrativa.

Al surgir la Revolución Industrial, con el advenimiento de las máquinas, los problemas económicos fueron presentándose cada vez más complejos en las empresas, requiriéndose forzosamente optimizar los recursos con que contaban, a fin de mantener una posición ventajosa en la sociedad industrial a la que pertenecían.

Un gran desarrollo económico, tecnológico e industrial, fue la característica esencial de este período, desprendiéndose como consecuencia, que los problemas se hicieran más complejos debido a la magnitud cada vez mayor de las actividades en todas las áreas de las empresas, haciéndose patente la necesidad de controlar las mismas.

En la segunda mitad del siglo XIX, se observa ya la imperiosa necesidad del control en las empresas.

En esta época, la gerencia vigilaba las operaciones por medio de la supervisión directa. Esto era posible cuando los negocios eran pequeños y el dueño o empresario poseía un conocimiento detallado de todas las facetas de la operación, pero carecía de las técnicas especializadas en aspectos administrativos.

Esta situación propicia la inquietud de Frederick W. Taylor y Henry Fayol, quienes en el siglo XIX inician el estudio de la administración científica propiamente dicha.

Al principio del presente siglo F. Taylor lleva a cabo unos estudios en Philadelphia, para estimar el rendimiento de los obreros y el aprovechamiento de los recursos materiales para controlar la producción. Con esto da principio la necesidad de evaluar los niveles administrativos.

Los puntos principales de este estudio fueron:

- Seleccionar a los hombres más calificados en el trabajo.
- Instruirlos en los métodos más eficientes para incrementar la producción y enseñarles a reducir movimientos superfluos.
- Conceder incentivos en forma de salarios más altos para los trabajadores más eficientes.

Con estos estudios, Taylor dejó la vía abierta para que los empresarios e ingenieros iniciaran investigaciones con

las que se pudiera evaluar el desarrollo de la industria.

Henry Fayol contribuyó de manera activa mediante el desarrollo de técnicas para la evaluación de actividades de la industria. Al final de su vida, el iniciador de la Administración Científica, menciona la auditoría administrativa en una entrevista llevada a cabo por la publicación "Cronique Social de la France" en el año de 1925, al decir que el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias era estudiando el mecanismo administrativo, para determinar si la planeación, la organización, el mando, la coordinación y el control, están adecuadamente -- atendidas, esto es, si la empresa está bien administrada.

(1)

De esta forma, Taylor y Fayol llevaron a cabo las funciones básicas de lo que actualmente se conoce con el nombre de Auditoría Administrativa.

Así, la Auditoría Administrativa nace de la necesidad de los directivos, de contar con un instrumento preciso en la medición y evaluación de los métodos y eficiencia en las operaciones, funciones y áreas en la empresa. Su aplicación práctica empieza alrededor de la década de los cincuenta, donde el desarrollo de las macroempresas hace necesario profundizar en el pensamiento técnico y crear controles y medios de información con bases científicas, como respues

ta a las exigencias del mercado, en cuando a mejor calidad, servicio y precio, surgiendo así la necesidad de abatir los costos de operación para subsistir entre la competencia, y la mejor forma para lograrlo era optimizando las funciones administrativas, valiéndose de la revisión, estudio y evaluación de dichos mercados.

Cambio y crecimiento son aspectos que deben marchar con juntamente, ya que traen consigo todo lo que es deseable en las empresas, como por ejemplo: perfeccionamiento en las técnicas, administración más eficaz, oportunidades de creci miento, etc. Por tanto, entre otros retos a la capacidad y preparación de los dirigentes, éstos se ven en la necesidad de encarar una serie de dificultades que requieren tomar de de cisiones acertadas, ya que un error puede conducir al fraca so de las empresas y ésto, no solo afecta a los dueños de - tales empresas, sino también repercute en la vida económica del país de que se trate.

1.2 Concepto de Auditoría Administrativa.

La Auditoría Administrativa puede ser considerada como un elemento preventivo de gran importancia, además represen ta una ayuda significativa a las empresas en su necesidad - imperante de contar con una organización adecuada que asegu re y salvaguarde su desarrollo.

A continuación citamos varias definiciones de los autores que consideramos más relevantes en el área que nos ocupa:

1.2.1. WILLIAM P. LEONARD

"La Auditoría Administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales" (2)

1.2.2. BANCO DE MEXICO. -ANÁLISIS FACTORIAL-

"Análisis de potencialidad de la productividad". (3)

1.2.3. JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA

"La Auditoría Administrativa es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, en base a los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura y participación individual de los integrantes de la institución". (4)

1.2.4. FABIAN MARTINEZ VILLEGAS

"La Auditoría Administrativa es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa, de su estructura orgánica y de la utilización y participa--

(2) WILLIAM P. LEONARD. Ad. Admva. Diana, 1971 p.45

(3) FDEZ. ARENA JOSE A. La Ad. Admva. Diana, 1973 p.11

(4) FDEZ. ARENA JOSE A. Ob. Cit. p. 14

ción del elemento humano a fin de informar sobre el objetivo mismo de su examen". (5)

1.2.5. DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS. SECRETARIA DE LA PRESIDENCIA

"Técnica depurada y compleja que lleva a cabo el estudio completo de la estructura y del funcionamiento de un organismo administrativo, que permita detectar posibles fallas administrativas antes de que se generen verdaderos problemas, así como planear técnicamente las soluciones que se requieran" (6)

De las definiciones anteriores, podemos concluir que la Auditoría Administrativa localiza con exactitud el centro del problema, eludiendo trabajos innecesarios en otras áreas, con el objeto de que los esfuerzos directivos se encaminen a las áreas críticas. Al mismo tiempo, proporciona a la dirección de la empresa los suficientes elementos de juicio para percatarse de si se están logrando los planes y objetivos establecidos, señalando si su estructura contribuye al cumplimiento de ellos, si la comunicación es fluida, si sus funciones y responsabilidades instituidas son adecuadas, si los sistemas y procedimientos tienen puntos débiles y si los recursos materiales y humanos son convenientes y utilizados a su debida capacidad.

(5) MTEZ.VILLEGAS FARIAN. El C.P. y la Ad.Admva. ECASA, 1977
 (6) DIR.GRAL.EST.ADMVOS. Sría. de la Presidencia

1.3. Importancia y Necesidad de la Auditoría Administrativa.

La empresa de hoy en día se caracteriza por su alto grado de complejidad, resultado del constante cambio en las relaciones económicas, humanas, sociales y políticas, que incide en una cada vez más delicada toma de decisiones.

Existen algunos factores que limitan el comportamiento empresarial, los cuales se mencionan a continuación:

- Las utilidades ya no son exclusivamente de los inversionistas, sino que también el trabajador tiene su participación.
- El Estado exige cada vez más impuestos y ejerce una vigilancia más estrecha en el cumplimiento de los mismos.
- El público consumidor se muestra más exigente.
- La competencia es más aguda e influyente en la vida de las empresas.

Lo anterior exige a la Dirección que además de cerciorarse de la precisión y confiabilidad de sus controles sobre la información, cuente con mejores medios de control, sobre todo en las áreas de organización, recursos humanos y técnicos.

Ante esta gama de problemas, se presenta la Auditoría -

Interesados: Interés interno: Gerencia General y Departamental.

Frecuencia: Periódica, pero su periodicidad es indefinida en la mayoría de los casos.

Así, la Auditoría Administrativa permite a los ejecutivos de la empresa, conocer si los objetivos que se han fijado son los adecuados en cuanto a su posibilidad de alcanzarlos y claridad en su exposición.

Verifica si se está cumpliendo en la empresa con los -- principios básicos de la Administración Científica, principalmente en cuando se refiere al uso del adecuado proceso - administrativo e implementación de las áreas funcionales.

Mejora los sistemas y procedimientos de operación, eliminando pérdidas y corrigiendo deficiencias.

Simplifica funciones administrativas para aprovechar al máximo el personal que las desempeña.

Permite saber si las funciones que han sido asignadas a cada nivel jerárquico, son las necesarias y suficientes para alcanzar los objetivos fijados.

En síntesis, la Auditoría Administrativa permite a la -

empresa conocerse mejor a sí misma y, por tanto, conocer lo que es mejor para ella.

La práctica constante de este tipo de revisiones, dará a la empresa la oportunidad de superarse y alcanzar los objetivos que se ha propuesto con un más amplio margen de seguridad.

CAPITULO II

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

2.1 Primera Etapa.

El fundador de J. M. Internacional y Cía., inicia actividades el 1o. de enero de 1959 con un capital de \$10,000.00 apoyándose en la experiencia adquirida durante 21 años de servicio, en el área de Ventas, de distintas empresas.

Las actividades de la empresa consistían en la compra - venta de accesorios para oficina, de fabricación nacional, tales como: papel y líquidos para la limpieza y operación de máquinas. Al mismo tiempo se producía, en pequeña escala, algunos de los líquidos para su venta.

2.1.1. Estructura y Funciones.

2.1.1.1 Gerente

- Preparar líquidos para la limpieza y operación de máquinas.

- Adquirir los accesorios para oficina, de fabricación nacional, así como los líquidos que no se producen en la empresa.
- Colocar los productos en el mercado.

2.1.1.2 Secretaria

- Elaborar y controlar los documentos generados por las labores del Gerente.

2.1.1.3 Auxiliar

- Auxiliar en las labores del Gerente.

Como en realidad, la idea del fundador era representar productos que, por su especialidad, no cualquiera se arriesgaba a manejar, optó por realizar un análisis de aquellos productos que le otorgaran mayor exclusividad en el mercado.

Con objeto de cristalizar esta idea, procedió a solicitar representaciones en empresas de diversas partes del mundo, obteniéndolas en un término de 2 meses, gracias a su capacidad y prestigio personales.

2.2 Segunda Etapa.

En junio de 1959, se constituye como Sociedad Anónima - (con 7 socios), cambiando su razón social a BOND, Equipos y Accesorios de Oficina, S.A., incrementando el capital a - \$100,000.00, habiendo aceptado las representaciones de las siguientes especialidades:

- Máquinas para amarrar bultos.
- Máquinas duplicadoras.
- Equipos para rotular direcciones.

Al tener estas representaciones, se desprendieron las siguientes ventajas:

a) Mayor control del Mercado.

Se adquiriría de primera instancia gran participación en el mercado, con mínimas posibilidades de cederla a mediano plazo.

b) Requerimiento de accesorios para el funcionamiento de las máquinas y equipo.

La venta de la máquina y/o equipo, implicaba la creación de un mercado cautivo.

Como consecuencia del exiguo capital con que se contaba en esta segunda etapa, la empresa constituyó su mercado, en la mayor parte, por Instituciones Bancarias, las cuales --

cubrían el requisito de solvencia, esencial para la rápida recuperación de la cartera, siendo ésta, indispensable para el desarrollo de la empresa.

2.2.1. Estructura y Funciones.

2.2.1.1 Gerente

- Administrar los recursos de la empresa.
- Colocar los productos en el mercado.

2.2.1.2 Subgerente

- Realizar los trámites de importación.

2.2.1.3 Agentes de Ventas (2 personas)

- Colocar los productos en el mercado.

2.2.1.4 Secretaria

- Elaborar y controlar los documentos generados por las labores del Gerente y del Subgerente.

2.2.1.5 Empleada Administrativa

- Elaborar y controlar remisiones y facturas.

2.2.1.6 Mecánico

- Revisar el aspecto técnico de las máquinas o equipo, antes de la venta.

La contabilidad de la empresa era efectuada por un -
Contador Externo.

2.3 Tercera Etapa.

Para el año de 1964, se han aceptado nuevas representaciones, entre ellas destacan las siguientes:

- . Máquinas par hacer relieve en placas metálicas y tarjetas de plástico.
- . Impresoras de tarjetas.
- . Máquinas para hacer fajillas (de dinero)
- . Máquinas selectoras de monedas.
- . Máquinas contadoras de dinero (las que a la fecha se han constituido como los artículos de mayor importancia, debido al alto margen de utilidad que generan)

Es en esta etapa, cuando se crea otra Sociedad Anónima cuyo capital social ascendía a \$500,000.00, y estaba formada por 8 socios, bajo la denominación de BOND Industrial, - S.A., dedicada a la fabricación de muebles metálicos, tales como: gabinetes, gavetas, mesas para máquina, etc.

Esta empresa fungía como filial de BOND, Equipos y Accesorios de Oficina, S.A., cuyo objetivo era apoyar las acti-

vidades de comercialización de los equipos de importación.

Posteriormente fue cedida, a manera de liquidación, a los obreros, puesto que generaba problemas de personal que no fue posible controlar. El problema fundamental, radicaba en la escasa oferta de mano de obra calificada en el mercado.

2.3.1. Estructura y funciones.

La estructura y funciones de BOND, Equipos y Accesorios de Oficina, S.A., se mantiene igual que en la segunda etapa.

2.4 Cuarta Etapa.

En el año de 1974, la empresa cambia nuevamente su razón social a BOND, Equipos de Oficina, S.A., denominación que ha persistido hasta la actualidad.

Debido a la reinversión periódica de las utilidades, el capital ha ascendido a \$2'000,000.00 y las ventas, por consiguiente, han aumentado 30 veces con respecto a la primera etapa.

A continuación se mencionan las representaciones más importantes:

2.4.1. Representaciones.

2.4.1.1. Representaciones Inglesas:

- Empresa fabricante de una extensa gama de máquinas especializadas en rotulación de datos fijos, así como equipos para -- ser utilizados dentro de los sistemas de tarjetas de crédito.
- Empresa que fabrica billetes de más de 110 países en el mundo y fabricante también, de máquinas para contar billetes, cupones, acciones y papel.
- Empresa fabricante de máquinas destructoras de documentos.

2.4.1.2. Representación Americana:

- Empresa fabricante de máquinas laminadoras para la producción de tarjetas de -- plástico, tanto de crédito como de identificación.

2.4.1.3. Representación Argentina:

- Fabricante de máquinas contadoras de moneda y personalizadora de cheques.

Asimismo, se inician en la producción de tarjetas de crédito, como pioneros en el país, y siendo competitivos a nivel internacional, tanto en calidad como en precio.

2.4.2. Estructura y Funciones.

2.4.2.1 Dirección General, Gerencia y Subgerencia

- Coordinar y dirigir el objetivo de la empresa con las metas y aspiraciones particulares de cada uno de los trabajadores de la misma con el fin de que los beneficios sean mutuos.

2.4.2.2 Departamento de Ventas

- Colocar los productos de la empresa a la vanguardia del mercado.

2.4.2.3 Departamento Técnico

- Conservar en buen estado el equipo vendido, - mediante el servicio de mantenimiento.
- Revisar las máquinas provenientes de las fábricas para ser entregadas en óptimas condiciones al comprador.

2.4.2.4 Departamento de Tarjetas de Crédito

- Producir un gran volumen de tarjetas de crédito e identificación.

2.4.2.5 Departamento de Grabado

- Ofrecer el servicio de grabado (relieve de datos en placas metálicas y tarjetas plásticas) a aquellos clientes que no pueden invertir en la compra de una máquina grabadora.

2.4.2.6 Departamento de Almacenes, Entregas y Mensajería

- Recibir la mercancía.
- Clasificar debidamente la mercancía.
- Entregar oportunamente la mercancía al Cliente.

2.4.2.7 Personal de Oficina

- Llevar los registros administrativos de la empresa, para estar en posibilidades de contar con la información requerida por la misma.
- Controlar las existencias, facturación, comisiones a Agentes de Ventas, Cobranza, Cotizaciones, Pedidos a Proveedores, Correspondencia en general y atención personal a clientes y proveedores.

2.5 Etapa Actual.

En la actualidad, la tarjeta de crédito constituye su principal producto y se exporta a países como: Colombia, Panamá, Chile y Estados Unidos.

Por otro lado, se planea explotar la marca que habían registrado con anterioridad, ya que debido a las condiciones económicas que privan en el país, resulta necesario producir aquellos artículos que hasta la fecha se han venido -

importando. Al respecto, han comenzado por la fabricación - de impresoras de tarjetas, ya que representan mayor simplicidad en lo referente a la manufactura.

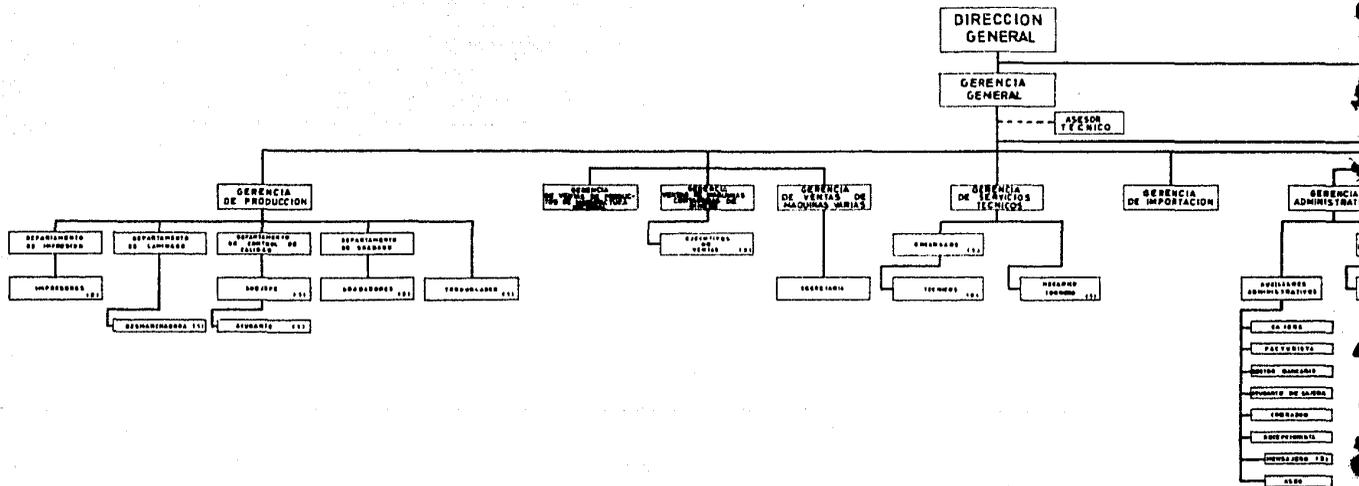
La empresa, en términos generales, ha crecido:

- . a base de reinversión de utilidades,
- . bajo los supuestos de la experiencia, e
- . implantación de nuevos sistemas, de manera informal.

El capital contable asciende a la cantidad de - - - -- \$20'000,000.00 y las ventas se elevan, en 1982, a una suma de \$70'000,000.00.

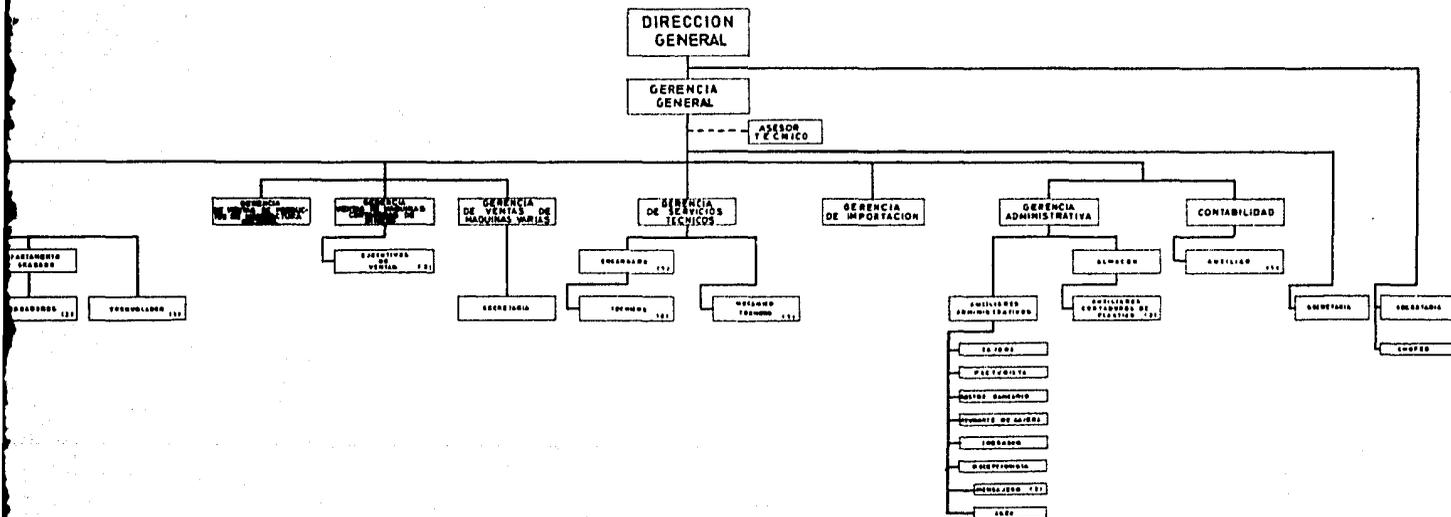
La estructura actual de esta empresa, puede observarse claramente, en el organigrama que se muestra a continuación en la siguiente hoja.

BOND EQUIPOS DE OFICINA S.A.
ORGANOGRAMA ACTUAL



BOND EQUIPOS DE OFICINA S. A.

ORGANOGRAMA ACTUAL



CAPITULO III

M E T O D O L O G I A

En el desarrollo de toda Auditoría Administrativa, para que ésta cumpla satisfactoriamente los objetivos que se propone, es necesario que se determine un método específico que nos permita llevar a cabo el estudio en forma sistemática.

Debido a que en cada empresa se presentan diferentes características, situaciones y factores que interactúan en el medio ambiente de la misma, y éstos representan elementos de terminados para la elección del criterio metodológico a seguir, éste deberá ser adaptado a la situación concreta que se presente en el desarrollo de la investigación.

Con el fin de tener una visión más amplia para determinar y establecer el método adecuado en el análisis y evaluación administrativa de la empresa que nos ocupa, se analizaron los diferentes enfoques metodológicos planteados por diferentes autores, los cuales se enuncian en los siguientes cuadros sinópticos.

3.1 Metodologías propuestas por varios autores
(cuadro sinóptico)

A U T O R	M E T O D O L O G I A
ALVAREZ ANGUIANO JORGE	<p>A. Planeación de la Auditoría - Administrativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigación preliminar - Entrevistas previas - Definición del área a in-- vestigar - Determinación de detalles a estudiar - Determinación de tiempo y personal disponible para la auditoría. <p>B. Obtención y estudio de la - Información.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios - Entrevistas - Lista de confrontación y verificación. - Observación directa - Entrevistas a fondo <p>C. Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponderación de funciones - Determinación de factores a evaluar - Asignación de puntos a los factores <p>D. Informe de la Auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la Empresa - Recomendaciones - Control de recomendaciones

A U T O R	M E T O D O L O G I A
<p>ANAYA SANCHEZ CARLOS ENRIQUE</p>	<p>A. Investigación, observación y verificación.</p> <p>B. Revisión y evaluación de:</p> <p>-Factores internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Procesal: Planeación-Organización-Dirección y Control . Funcional: Areas funcionales . Analítico: Puestos, tiempos y movimientos, formas y costos. <p>-Factores Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Medio ambiente: clima, precios, comunicación, aspectos sociológicos-psicológicos jurídicos.
<p>BANCO DE MEXICO. "ANALISIS FACTORIAL"</p>	<p>A. Analizar la operación total determinando los factores que en ella intervienen.</p> <p>B. Definir las funciones de esos factores que operan con relación al resultado esperado de la operación en su conjunto.</p> <p>C. Determinar el grado en que el desempeño real y objetivo de estas funciones contribuye con su participación específica y necesaria al esfuerzo total.</p> <p>D. Investigar qué factor o parámetro ejerce en determinadas condiciones una influencia decisiva, favorable o adversa en la operación.</p>

A U T O R

M E T O D O L O G I A

DIRECCION GENERAL DE
ESTUDIOS ADMINISTRATI
VOS. SECRETARIA DE
LA PRESIDENCIA

- A. Planificación del estudio
- Definición del problema y objetivo del estudio.
 - Investigación preliminar
 - Autorización para realizar el estudio.
 - Elaboración del plan de -- trabajo.
- B. Recopilación de datos
- Requisitos que debe reunir la recopilación de datos
 - Registro de los Datos
 - Técnicas de recopilación - de datos
 - Datos que conviene recopilar
 - Factor humano.
- C. Análisis de los datos.
- Naturaleza y propósito del análisis
 - Procedimiento de análisis
 - Técnicas e instrumentos de análisis.
- D. Formulación de recomendaciones.
- Consideraciones previas a la formulación de recomendaciones.
 - Formulación de propuestas
 - Tipos de recomendaciones
 - Elaboración del informe
 - Toma de decisiones
 - Diseño del nuevo sistema.
- E. Implantación
- Programa de implantación
 - Métodos de implantación
 - Integración de Recursos Hu
manos y materiales
 - Ejecución del programa de implantación

A U T O R	M E T O D O L O G I A
	<p>F. Reubicación del sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos de información - Adopción de medidas correctivas.
<p>FERNANDES ARENA JOSE ANTONIO</p>	<p>Análisis combinado de:</p> <p>A, Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - De servicio - Sociales - Económicos <p>B. Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humanos - Materiales - Técnicos <p>C. Proceso Administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Implementación - Control
<p>LEONARD WILLIAM P.</p>	<p>A. Examen de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Area de estudio - Detalles específicos a estudiar <p>B. Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso general - Análisis e interpretación <p>C. Presentación</p> <p>D. Persecución</p>

A U T O R	M E T O D O L O G I A
MACIAS PINEDA ROBERTO	<p>A. El enfoque de la revisión es de acuerdo a las siguientes etapas del Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Dirección - Control
MEJIA FERNANDEZ ALFONSO	<p>A. Divide el enfoque de la Auditoría en dos grandes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructural: <ul style="list-style-type: none"> . Objetivos . Organización - Funcional: <ul style="list-style-type: none"> . Producción . Ventas . Finanzas . Manejo de personal.
D'AZAOLA MANUEL	<p>A. Revisión del proceso administrativo, en el que se mide :</p> <ul style="list-style-type: none"> - El grado de eficiencia con que se cumple cada función - La contribución de cada función al alcance de los objetivos.

A U T O R

M E T O D O L O G I A

RUBIO RAGAZZONI
VICTOR

A. Planeación

- Investigación preliminar
- Análisis de información y documentación recabada
- Programa específico
- Determinación de personal necesario
- Técnicas y medios a utilizar
- Determinación de tiempo estimado

B. Examen

- Aplicación de las técnicas de investigación.

C. Evaluación

- Planeación
- Organización
- Integración
- Dirección
- Control

D. Informe

- Consideraciones generales
- Observaciones relevantes
- Observaciones detalladas
- Recomendaciones
- Comentarios
- Anexos.

3.2 Metodología a seguir

Del análisis anterior, se concluyó que la metodología - que más se adapta a las características de esta empresa, es la del C.P. y L.A.E. Víctor Rubio Ragazzoni, la cual se detalla a continuación:

3.2.1. PLANEACION

-Investigación Preliminar. Para llevar a cabo ésta, será necesario realizar una investigación de reconocimiento, mediante las siguientes fases:

- a) Entrevista al Director General y Gerente General.
- b) Recorrido físico de las instalaciones.

Para detectar en forma general la situación administrativa de la empresa, con el fin de determinar el problema, hipótesis, objetivo y alcances de la investigación.

-Análisis de la Información Recabada. En este punto se estructurará la información recabada en la investigación preliminar, de lo cual surgirán los aspectos relevantes que identifican a la empresa, a saber:

- a) Antecedentes históricos
- b) Giro de la empresa
- c) Objetivo de la empresa
- d) Ubicación física

- e) Estructura Administrativa
- f) Mercado
- g) Sistema productivo.

Estos aspectos nos darán a conocer aquellos puntos - susceptibles de evaluación.

-Listado de actividades. Determinadas la naturaleza y magnitud del problema, formulados la hipótesis y el objetivo, así como el alcance de la investigación, se procederá a elaborar la -- guía de actividades necesaria para llevar a cabo la investigación.

-Técnicas y medios a utilizar. Se elaborarán - cuestionarios y se planearán entrevistas, tomando en consideración que son los principales ins trumentos que sirven para conocer en forma obje tiva la situación actual de la empresa.

3.2.2 EXAMEN

Para este fin, se recopilará la información mediante la aplicación de las siguientes técnicas.

-Entrevistas y Cuestionarios. Se aplicarán los cuestionarios a manera de entrevistas al 100% de los colaboradores de la empresa, obteniendo así información general sobre el estado actual de la misma.

-Levantamiento de Procedimientos. Habiendo determinado el objetivo y alcance de la investigación, así como aplicado los cuestionarios y entrevistas estaremos en posibilidad de identificar los procedimientos sustanciales de la empresa.

-Inspección y Observación. Esta técnica se lleva a cabo como un apoyo a las antes expuestas, con el fin de corroborar la objetividad y veracidad de la información recabada.

3.2.3 EVALUACION

-Análisis de la información. Se analizarán los datos que se obtengan con las técnicas utilizadas durante la etapa del examen, por medio de:

- a) Tabulación e interpretación de cuestionarios
- b) Evaluación de los hechos observados
- c) Análisis del flujo de las principales actividades de la empresa.

3.2.4 INFORME

Este es el paso último de la Auditoría Administrativa, en el que se hará saber la actual situación de la empresa y que dará pauta a seguir para encontrar soluciones a los problemas detectados, por medio de recomendaciones.

CAPITULO IV

M A R C O T E O R I C O

4.1 Introducción

El sustrato de la vida económica capitalista, está constituido por productores que con fines lucrativos, elaboran mercancías mediante las cuales los consumidores satisfacen sus necesidades a través del mercado. El comercio está presente en todos los aspectos de la vida, ya sea el comercio de la fuerza de trabajo (salario), del dinero (tipo de interés), del comercio de mercancías (precio), o del comercio de divisas (tipo de cambio).

En pocas palabras, la economía lucrativa en la que vivimos, se desenvuelve a través del proceso del cambio que lo comercializa todo. (1)

4.2 Comercio Internacional

Definiendo el comercio en general, como una rama de la actividad económica que se refiere al intercambio de mercan-

(1) TORRES GAYTAN RICARDO. Teoría del Comercio Internacional
Ed. Siglo XXI Editores, SA P. 10

cías y/o servicios, mediante trueque o dinero, con fines de reventa o para satisfacer necesidades, encontramos que el comercio internacional puede concebirse como un caso especial del primero, que tiene como característica principal, la existencia de importaciones y exportaciones, que a su vez -- dan origen a la balanza de pagos.

4.3 Balanza de Pagos

La balanza de pagos enumera y cuantifica, en el lado - del activo, todos los rubros por medio de los cuales los residentes de un país recibieron poder de compra externo, a -- través de las mercancías o servicios proporcionados y por la venta de títulos valor (importación de capitales). Al mismo tiempo enumera y cuantifica en el lado del pasivo, todos los usos que los residentes de dicho país le dieron a su poder - de compra externo, por concepto de importación de bienes y - el pago de servicios recibidos y por exportación de capital (importación de títulos). (2)

De lo anterior se desprende que la Balanza de Pagos es un documento que permite conocer la situación de un país en sus relaciones comerciales con el exterior.

Lamentablemente, en países en vías de desarrollo como - el nuestro, la Balanza Comercial se presenta en forma defici taria, debido a que en general, en la mayoría de los rubros

(2) TORRES G. Ricardo. Ob. Cit. p. 205

de sus exportaciones se contemplan bienes de consumo y otros bienes intermedios de bajo valor, y por el lado de las importaciones encontramos bienes de capital de alto valor, lo --- cual trae como consecuencia un desequilibrio negativo en la misma.

4.3.1 Métodos para corregir desajustes en la Balanza de Pagos.

Por esta razón, los países que enfrentan esta situación, se ven en la necesidad de implantar medidas correctivas, encaminadas a lograr el equilibrio entre ingresos y egresos.

Entre los métodos para corregir desajustes en la Balanza de Pagos, se distinguen los siguientes:

- 1) Depreciación de los Cambios. Consiste en pagar mayor cantidad de moneda de un país por la de otro cualquiera.
- 2) La Deflación. Consiste en reducir los ingresos monetarios de un país.
- 3) La Devaluación. Consiste en fijar un precio más alto a otra divisa en términos de la moneda del país que devalúa.
- 4) El Control de Cambios. Es el método más directo y eficaz adoptado en los países para nivelar el déficit existente en sus Balanzas de Pagos, y en especial es un método --

insustituible si se trata de evitar futuros desajustes -- de la misma.

Este método en especial constituye, para efectos de -- nuestro estudio, un aspecto relevante, ya que la empresa que nos ocupa, se encuentra afectada por él, desde que el Ejecutivo de la Nación tomó la decisión de implantarlo en el país.

4.4 Concepto del Control de Cambios

Para establecer una mayor comprensión respecto al Con-- trol de Cambios, a continuación citamos algunas definiciones:

Kurihara dice que "el control de cambios representa el mono polio gubernamental de las transacciones en divisas extranje ras". (3)

Benham afirma que el objeto del control de cambios es "impe dir la fuga de capital y de evitar que las reservas de oro - del Banco se agoten". (4)

Cole es más contundente cuando escribe "La esencia del con trol de cambios reside en que quien posee moneda controlada no tiene derecho a convertirla en moneda extranjera, salvo - permiso especial". (5)

(3) KEMITH K. KURIHARA. Teoría Monetaria y Política Pública. p.11

(4) F. BENHAM. Curso Superior de Economía. p.4444

(5) G. D. H. Cole. Presente y Futuro del dinero. p. 282

Kent dice "La vía más directa por la que un país puede conservar monedas extranjeras para pagar importaciones esenciales, satisfacer las deudas externas y prevenir la fuga de capitales, es la de exigir a todos sus habitantes que vendan a una entidad pública determinada, como el Banco Central o una Junta de Control de Cambios, las monedas extranjeras que lleguen a poseer". (6)

4.4.1 El Control de Cambios en México

Los antecedentes más interesantes para el establecimiento del Control de Cambios en México, los podemos ubicar en la existencia de 2 corrientes económicas, a saber:

- 1) La corriente NEOLIBERAL que aboga por la liberación del mercado, en claro apoyo a las empresas transnacionales. Está representada en México por el Lic. Miguel Mancera -- Aguayo, actual Director del Banco de México, quien apoya su posición mediante un estudio titulado "Inconvenientes del Control de Cambios", publicado el 20 de abril de 1982.

Este estudio argumenta que la implantación de este mecanismo en el país, tendría la máxima probabilidad de fracasar, entre otras razones, por las siguientes:

- En lo que respecta al control de cambios integral:

. Se trata de un país cuyas costas deshabitadas propicias para el contrabando, son de gran extensión. Además -

comparte una frontera de más de 3,000 kilómetros con - una Nación que no tiene control de cambios y cuya moneda es la de más amplio uso internacional.

- . Dentro del personal bancario, hay pocos elementos ver-sados en operaciones internacionales y el entrenamien-to de aquéllos tomaría largo tiempo.
- . El entrenamiento del personal aduanal también requeri-ría de un tiempo considerable.
- . La diversificación de la importación es enorme, tanto por importadores como por bienes.
- . El turismo y las transacciones fronterizas juegan un - papel muy destacado en nuestra economía.
- . Existe dentro del país un comercio considerable de oro y plata.

- En lo referente al Sistema Dual:

- . No evitaría la fuga de capitales, sino que la multipli-caría, dada la pérdida de confianza que sería causada por el establecimiento del control mismo. La asigna-ción de divisas al tipo de cambio controlado, a los -- distintos solicitantes del sector privado, sería diff--cil de hacer con acierto y honestidad.

El control de cambios en cualquiera de sus versiones, - no es aceptable ni como medida temporal para sortear una --- emergencia. Aún si se adoptara el sistema dual, de menos di fícil montaje, no se evitaría una crisis de confianza de mag nitud tal que haría insostenible el mercado libre. A través de éste se efectuarían grandes fugas de capital, que lleva rían al tipo de cambio respectivo a niveles impredecibles.

2) La corriente NACIONALISTA sustentada por el Lic. Carlos - Tello Macías, quien fungió como Director del Banco de Mé- xico en los últimos meses del sexenio pasado, propugnando por el fortalecimiento independiente del país, bajo el si guiente razonamiento:

En México se debe implantar el Control Generalizado de Cambios, puesto que es la única forma de lograr el ajuste de la Balanza de Pagos, ya que de esta manera el gobierno esta- rá en posibilidad de restringir las importaciones de bienes superfluos o no necesarios, autorizando solo las indispensa- bles que no excedan el valor de las divisas captadas por me- dio de las exportaciones.

Debido a la controversia causada por estos 2 criterios, el contexto económico del país ha sufrido una serie de cam- bios que el Banco de México sintetiza en un documento denomi- nado "Historia Cronológica del Control de Cambios"

4.5 Historia Cronológica del Control de Cambios
(documento elaborado por el Bco.de México)

AÑO 1982

HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

- "Abril 20. El Banco de México publica un estudio titulado "Inconvenientes del Control de Cambios" en el cual explica las razones por las cuales un sistema de control de cambios en nuestro país, sería un fracaso rotundo.
- Agosto 13 En base al artículo 8o. de la Ley Monetaria, se publican en el Diario Oficial las Reglas para el pago de depósitos bancarios denominados en moneda extranjera.
- Se establece que los depósitos bancarios en moneda extranjera se pagarán a su retiro o vencimiento en moneda nacional, al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se haga el pago.
- Agosto 18 Se devalúa una vez más el peso mexicano. Se establecen 2 tipos de divisa:
- 1.-Preferencial. Para pago de deudas por intereses y gastos de obligaciones en moneda extranjera a favor de entidades financieras del exterior.
 - 2.-General. El que se fije por la libre oferta y demanda.
- Agosto 25 El Diario Oficial publica un Acuerdo que establece los requisitos y el procedimiento para adquirir divisas al tipo de cambio preferencial, para el pago de importaciones de alimentos de consumo popular, de insumos re

AÑO 1982HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

queridos necesariamente para la actividad -
productiva y de bienes de capital, siempre -
que sean prioritarios para el país.

Agosto 25

Por las nuevas paridades, sobre todo la gene
ral, el Gobierno considera que no se necesi-
tarán más incentivos a la exportación y acuer
da dejar sin efecto las listas de productos
cuya exportación tenía derecho a un estímulo
fiscal.

Lo anterior da por resultado, a partir de es
ta fecha, la desaparición de los CEDIS.

Agosto 18-31

Del 18 al 31 de agosto, los tipos de cambio
del Peso mexicano fluctúan pero, en general,
se cotizan:

Preferencial: \$ 69.50 por Dólar
General (libre): \$108.00 por Dólar

Septiembre 10.

Se publica el Decreto que establece la nacion
alización de la Banca Privada.

Se publica el Decreto que establece el contr
ol generalizado de cambios.

Para efectos fiscales se fija una paridad de
\$105.00 por Dólar.

Septiembre 7

Se anuncia y establece una doble paridad:

- a) Una preferencial, para deudas anteriores y
compras de alimentos e insumos necesarios
a \$50.00 por Dólar.

AÑO 1982

HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

b) Una ordinaria, para otros pagos, viajes, boletos de avión, etc., a \$70.00 por Dólar

- En este momento aparece un fuerte mercado negro en el que se adquieren Dólares entre \$95.00 y \$120.00.

- En la frontera, del lado americano, se establecen casas de cambio que a la postre - se vuelven un dolor de cabeza para la especulación en el mercado negro.

Septiembre 10 La Secretaría de Comercio sujeta al régimen de permiso de exportación, incluyendo los -- que se realicen desde las zonas libres del - país, varios productos de plata, oro, platino, así como joyas, alhajas, obras de oro y plata, etc. Además quedan sujetas a permiso de exportación todo tipo de billetes de banco (extranjeros y nacionales) y monedas en - exceso de \$5,000.00 .

Se sujetan a permiso de importación billetes de banco (extranjeros y nacionales), así como monedas en exceso de \$5,000.00 también.

Septiembre 14 Se publican en el Diario Oficial las Reglas para el Control de Cambios.

Septiembre 17 La Secretaría de Comercio acuerda que la importación de todas las mercancías, incluyendo las que se realicen en Zonas Libres, quedan sujetas a permiso previo por parte de la propia Secretaría.

AÑO 1982HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

- Septiembre 17 La Secretaría de Comercio determina, en base a fracciones, cuáles productos podrán recibir permisos con derecho a divisas preferenciales. Se publica lista de estas fracciones en el Diario Oficial.
- Septiembre 27 y 29 La Secretaría de Patrimonio y Fomento Industrial publica en el Diario Oficial una serie de circulares:
- A) Circular sobre el Registro de Pagos con Divisas al Exterior, derivadas de diversos compromisos, como:
 1. Dividendos por acciones y/o valores adquiridos en Bolsa.
 2. Productos de la venta de acciones y/o activos.
 3. Sueldos y honorarios pagados a residentes en el extranjero.
 4. Intereses pagados a residentes en el extranjero.
 5. Comisiones y otros. (Forma en el D.O. del 1o. de octubre)
 - B) Circular sobre el registro para el pago con divisas de regalías y compromisos al exterior.
 - C) Circular sobre el registro para el pago con divisas de dividendos al exterior de empresas con capital extranjero.

AÑO 1982HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

- Septiembre 28 Se constituye un fideicomiso para la recuperación de inversiones en bienes inmuebles. Acuerdo de la Secretaría de Programación y - Presupuesto publicado en el Diario Oficial.
- Septiembre 29 Reglas Generales del Control de Cambios para Arrendadores Financieros.
- Octubre 5 La Secretaría de Turismo establece un registro para el manejo de cuentas especiales de divisas en el país o en el extranjero.
- Octubre 6 La Secretaría de Comercio publica un Acuerdo que determina que una serie de productos básicos (pollo, leche, mantequilla, queso, soy go, semillas y muchos otros), podrán recibir autorización de ser importados con derecho a divisas preferencial sólo en las franjas --- fronterizas y zonas libres del país.
- Acuerdos que eximen del resultado de permiso de importación y exportación a estas operaciones realizadas por el Banco de México directamente o por Instituciones que actúen -- por su cuenta de algunos productos de plata, oro, monedas, billetes, etc.
- Octubre 8 Se publica (con sus formas) el Acuerdo que establece el Registro de Adeudos a favor de proveedores extranjeros.
- Octubre 11 Resolución General #18 aprobada por la Comisión Nacional de Inversiones Extranjeras, -- contiene el criterio de interpretación del -

AÑO 1982HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

artículo 13, fracción XVII de la Ley para -- Promover la Inversión Mexicana y Regular la Inversión extranjera.

- Octubre 15 El Banco de México, S.A. publica en el Diario Oficial las principales disposiciones sobre control de cambios, giradas a todas las instituciones de crédito del país.
- Octubre 15 El I.M.C.E. gira una circular, estableciendo la forma de pago de gastos asociados y la importación y a la exportación.
- Octubre 15 La Secom acuerda que los productos no sujetos a permiso antes del 17 de septiembre, seguirán libres del requisito, hasta el 16 de noviembre de 1982.
- Noviembre 3 La Secretaría de Hacienda publica en el Diario Oficial de la Federación las reglas Generales para la operación de casas de cambio y de Bolsa, en la franja fronteriza Norte del país y las zonas libres de los Estados de Baja California Norte, Baja California Sur y parcial de Sonora.
- Noviembre 16 La Secretaría de Hacienda publica las Reglas Generales de Control de Cambios para Créditos en Moneda Extranjera, pagaderos en el exterior, en materia de Comercio Exterior.
- El Banco de México publica las disposiciones que ha girado a los bancos del país en materia de control de cambios en los últimos 30 días.

AÑO 1982HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

- Noviembre 24 La SECOM modifica la relación de mercancías (fracciones arancelarias que tienen derecho a adquirir divisas al tipo de cambio preferencial).
- Noviembre 30 La Secretaría de Pesca establece el registro para pago con divisas al extranjero de diversos compromisos que haya contraído el Sector Pesca.
-
-

Es en este punto donde conviene hacer una pausa y resumir, - puesto que es aquí donde termina el sexenio y las medidas siguientes serán tomadas ya por un nuevo gobierno.

Desde luego es en este momento cuando el documento con el -- que abrimos esta historia demuestra su validez. Efectivamente y por las razones expuestas en el documento en cuestión, el Control de Cambios en México ha sido un fracaso.

No logró contener la salida de divisas. Las casas de cambio de E. U. A. venden Dólares a \$120.00 y hasta \$150.00 y las - de México no captan Dólares pues con los pesos comprados por las Casas de Cambio de San Isidro, se compran Dólares a \$120.00 hasta \$140.00 logrando grandes ganancias en el cambio.

No logra aumentar exportaciones y las que hay nos las pagan con pesos.

Los permisos de importación concedidos con divisas preferenciales (1 dólar \$50.00) nunca son operados por los Bancos a pesar de que CANACINTRA saca desplegados en los periódicos - diciendo que esos permisos tienen garantizadas las divisas.

Son mínimas las cartas de crédito que se establecen con ese tipo de cambio y menos los que se llegan a operar.

Las industrias se comen sus existencias y no pueden adquirir nuevos insumos.

La inflación galopa y el dinero sigue saliendo del país. Nadie regresa dinero del extranjero ni nadie vende sus dólares o sus propiedades en el extranjero.

La gran cantidad de ordenamientos existentes a partir de la Nacionalización de la Banca y del Decreto del Control de --- Cambios, causan confusión, malestar y desconfianza. Se retrae la inversión y se inicia el desempleo.

Nuestro país está en un caos como solo lo podrán haber visto nuestros abuelos durante la Revolución, sólo nos falta la --- violencia.

El 1o. de diciembre toma posesión un nuevo Presidente y se implantan nuevas medidas.

Veamos:

AÑO 1982

HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

Diciembre 13 La nueva Administración publica un Decreto de Control de Cambios que deroga el Decreto del 1o. de Septiembre de 1982 y todas las Reglas y Circulares expedidas con base en ese Decreto.

El nuevo Decreto de Control de Cambios pretende ser más sencillo y menos burocrático, con el objeto de que obstaculice "lo menos posible" las transacciones internacionales necesarias para el desarrollo económico del país.

AÑO 1982

HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

Diciembre 20

- A) Se publican Reglas Complementarias del -- Control de Cambios aplicables a la exportación.
- B) El Banco de México fija los tipos de cambio controlados y especial.

El controlado se inicia con \$95.00 por dólar con un deslizamiento diario de \$0.13 y el especial se inicia con \$70.00 por dólar con un deslizamiento diario de \$0.14.

Este día también se abre el mercado libre de Dólares, cotizando éstos a \$150.00

La Secretaría de Hacienda fija, en relación al Dólar, las paridades de las distintas monedas de los diversos países con el Peso mexicano para efectos fiscales .

La Secretaría de Comercio publica la nueva - lista de fracciones arancelarias que tendrán derecho a adquirir divisas al tipo de cambio controlado, abrogando las listas anteriores.

La Secretaría de Comercio ratifica que todas las mercancías de importación requieren previo permiso, incluyendo los que estén destinados a zonas libres.

Se establece un Acuerdo que exime del requisito de permiso de exportación, la salida de billetes de banco. Ya no hay limitación al respecto.

Se acuerda exceptuar del mercado controlado de divisas algunas exportaciones.

AÑO 1982HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

Se ratifica el Registro de adeudos a favor - de proveedores extranjeros, pero ahora con - deudas contraídas hasta antes del 20 de di-- ciembre y con límite para presentarlos hasta el 31 de enero de 1983.

- Diciembre 23 Se establecen las formas para el Registro de la deuda con proveedores extranjeros. (es la misma que se venía usando)
- Diciembre 27 Se promulga la Ley Reglamentaria de la frac-- ción XVIII del artículo 73 Constitucional, - en lo que se refiere a la facultad del Con-- greso para dictar Reglas para determinar el valor relativo de la moneda extranjera.
- Diciembre 29 La Secretaría de Comercio cambia a Secreta-- ría de Comercio y Fomento Industrial.
- Diciembre 30 De acuerdo a las Reglas del Decreto del Con-- trol de Cambios, se modifica y da a conocer la forma oficial 14 (Pedimento de Exporta-- ción) que en el anverso traerá el Compromiso - de Venta de Divisas.
- El Banco de México establece los tipos de -- cambio controlados y especiales que registrarán del 1o. de enero al 18 de enero de 1983.
- El controlado empieza (venta) en \$96.66 y -- termina (18-I-83), en \$98.87 la equivalencia con las demás monedas extranjeras se calcula rá atendiendo a la cotización del Dólar.

AÑO 1982HISTORIA DEL CONTROL DE CAMBIOS

- Diciembre 31 El Banco de México establece el tipo de cambio que se debe utilizar para solventar deudas anteriores al 20 de diciembre de 1982.
- La Secretaría de Comercio publica las Reglas Complementarias de Control de Cambios aplicables a la importación.
- A cierto tipo de productos se les exime por tres meses más del requisito de Permiso de Importación a Zonas Libres del país.

R E S U M E N

Desde luego, las nuevas disposiciones están encaminadas a hacer las cosas más sencillas, ya que de un sistema de Control Generalizado de Cambios hemos cambiado a un Sistema Dual, en el que existe un mercado controlado y uno libre, y nos permitimos augurar que dentro de no mucho tiempo, con una paridad adecuada, volveremos a una casi absoluta libertad cambiaria.

Lo único que sí podemos afirmar, sin lugar a dudas, es que somos el único país del mundo en que en un lapso de sólo 8 meses (abril-diciembre) haya habido tantas contradicciones, primero estableciendo un estudio en el que se demostraba teóricamente que un sistema de este tipo sería un fracaso en México.

A pesar de lo anterior, apenas 4 meses después, se implantó el sistema y se demostró en la práctica que el estudio tenía razón, por lo que, aunque sea parcialmente, se rehizo el sistema. Lo malo es que mientras tanto a las fuerzas productivas del país se les hizo un daño incuantificable (tanto material, como moral)."

Lógicamente estos cambios han provocado en nuestro país, trastornos que influyen en las actividades de las empresas, sobre todo en aquellas que se encuentran relacionadas con el comercio internacional, como es el caso de "BOND", Equipos y Accesorios de Oficina", ya que se dedica tanto a la importación como a la exportación de productos. Es por ello que -- realizamos el presente trabajo, considerando que como futuros licenciados en administración, tenemos la obligación moral de coadyuvar, dentro de nuestras posibilidades, al desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria Mexicana.

CAPITULO V

INVESTIGACION DE CAMPO

5.1 Caso práctico en la empresa BOND, Equipos de Oficina, - S. A.5.1.1 PLANEACION- Investigación Preliminar

Inicialmente se llevó a cabo una plática informal con el Director General, quien es al mismo tiempo el principal socio y fundador de la empresa, ya que se le consideró como la persona indicada para proporcionar los datos generales.

Más tarde fuimos acompañados por él, en un recorrido -- por las instalaciones de la empresa.

Posteriormente se concertó una entrevista con el Director General y el Gerente General, en la que pudo obtenerse la información necesaria para:

- Conocer los antecedentes históricos de la empresa.
- Determinar el giro de la empresa.
- Conocer el objetivo de la empresa.
- Conocer la ubicación física de la planta.
- Conocer y determinar la estructura administrativa.
- Conocer su participación en el mercado.
- Determinar su sistema productivo.

- Análisis de la información recabada

Al analizar la información obtenida en la investigación preliminar, se determinaron los puntos que a continuación se mencionan:

A) ANTECEDENTES HISTORICOS: Los cuales han sido expuestos en el capítulo II.

B) GIRO DE LA EMPRESA: Compra-Venta e Importación de equipo de oficina y Fabricación y Exportación de tarjetas de crédito.

Cabe aclarar que el equipo de oficina se refiere al muy particular que maneja esta empresa.

Los productos se agrupan en 3 líneas, a saber:

1. Productos de manufactura nacional (productos de plástico).

2. Máquinas contadoras de dinero.
3. Accesorios de oficina que no se encuentren involucrados en las 2 líneas anteriores.

C) OBJETIVO DE LA EMPRESA: Inicialmente se planteó la posibilidad de obtener productos exclusivos que impidieran la participación en el mercado de empresas competidoras.

Actualmente se ha definido como objetivo primordial el siguiente:

Obtención de utilidades y generación de beneficio social mediante la compra-venta e importación de equipo de oficina y fabricación de tarjetas de crédito y artículos de plástico.

D) UBICACION FISICA: La empresa se encuentra ubicada en México, D. F., y cuenta con una área física de 1,700 metros cuadrados con 3 niveles:

- 1o. Planta Baja: Area productiva
- 2o. Primer Piso: Oficinas Administrativas
- 3o. Segundo Piso: Sin funcionamiento actualmente y destinado en un futuro al área de ventas.

E) ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: El crecimiento no previsto de la empresa, ha propiciado que los aspectos administrativos:

políticas, funciones, responsabilidades, se hayan descuidado e implantado de acuerdo a las circunstancias, por medio de memoranda o verbalmente, ya que consideran que el avocarse a la elaboración de manuales o documentos que contemplen ese tipo de información, implicaría descuidar el objetivo primordial de la empresa.

El organigrama actual puede apreciarse en la última parte del capítulo II.

F) MERCADO: Existe un pleno conocimiento, tanto de su participación en el mercado, como del grado de tecnificación y de habilidades de la competencia.

Consideran que en tecnología, se encuentra al nivel de la más avanzada del mundo, e incluso han llegado a venderla selectivamente en algunos países de Sudamérica. Su limitación se encuentra en su capacidad productiva.

G) SISTEMA PRODUCTIVO: De acuerdo a la naturaleza del producto, se utiliza un sistema de producción por lotes, que funciona por medio de pedidos específicos con alto control de calidad y del material de desecho, ya que, según nos informaron, resultaría sumamente riesgoso descuidar este aspecto, en virtud de que se pueden suscitar acciones fraudulentas.

Conocidos los aspectos generales de la empresa, podemos determinar lo siguiente:

PROBLEMA

Limitación de la empresa en sus operaciones normales, debido a las restricciones gubernamentales para la obtención de divisas y permisos de importación, tan necesarios para la adquisición de las máquinas, equipos y accesorios que comercializa la empresa, así como materia prima para la elaboración de las tarjetas de crédito.

HIPOTESIS

"Una empresa afectada por el control de cambios no está forzosamente destinada al fracaso si se utilizan adecuadamente las técnicas administrativas".

OBJETIVO Y ALCANCES

Contribuir en forma práctica en el desarrollo de la empresa, mediante la dotación de técnicas administrativas esenciales que sirvan para soportar el buen funcionamiento de la misma.

Al plasmar por escrito las operaciones, se está en posibilidad de que los elementos humanos detecten con mayor facilidad las deficiencias - en sus métodos de trabajo y se logre establecer un sistema de propuestas, tan necesario en la - pequeña y mediana empresa, donde la asesoría externa resulta casi inalcanzable.

Puntualizado el objetivo de la investigación y conocido el de la empresa, se determinaron los puntos susceptibles de evaluación, de acuerdo al siguiente análisis:

<u>OBJETIVO</u>	<u>ELEMENTO A EVALUAR</u>
OBTENCION DE UTILIDADES	Las utilidades se generan en el momento de colocar los productos en el mercado, por lo que resulta necesario analizar el área de ventas.
Y GENERACION DE BENEFICIO SOCIAL	Se estudiaron las relaciones obrero-patronales para detectar el bienestar que otorga la empresa a sus empleados.
MEDIANTE LA COMPRA VENTA DE EQUIPO DE OFICINA	Para que exista la compra-venta, es necesario en este caso específico, realizar importación de la mer

cancia, lo que nos lleva forzosa--
mente a revisar el área de importaci
ción.

Y FABRICACION Y EXPOR
TACION DE TARJETAS DE
CREDITO Y ARTICULOS -
DE PLASTICO

Se revisará el área de producción
desde el punto de vista administratr
tivo, es decir, en el sentido de -
agilizar las labores administrati-
vas implícitas en el proceso.

- Listado de Actividades

Tomando en cuenta el problema, objetivo y alcances de -
la investigación, se elaboró el siguiente listado de activi-
dades a realizar:

- Elaboración del cuestionario piloto.
- Aplicación del cuestionario piloto
- Correcciones, en su caso, al cuestionario piloto.
- Elaboración del cuestionario definitivo
- Aplicación del cuestionario definitivo.
- Tabulación e interpretación del cuestionario definitivo.
- Levantamiento de procedimientos.
- Redacción y diagramación de procedimientos.
- Levantamiento de la información para el llenado de formas.
- Redacción del llenado de formas.

- Análisis del flujo de los procedimientos.
- Evaluación de toda la información.
- Conclusiones

- Técnicas y Medios a utilizar

Se elaboró el cuestionario que nos diera a conocer en forma real y concreta cómo se están llevando a cabo los 4 -- elementos fundamentales de la administración:

PLANEACION	{	Objetivos Políticas
ORGANIZACION	{	Estructura orgánica y funcional Aprovechamiento de recursos humanos Utilización y racionalización de recursos materiales.
DIRECCION	{	Delegación Comunicación Supervisión
CONTROL	{	Sistemas y Procedimientos Administrativos Manuales de Operación Medición de resultados

Así, el cuestionario piloto quedó estructurado de la siguiente manera:

CUESTIONARIO PILOTO APLICADO AL PERSONAL DE LA EMPRESA
BOND, Equipos de Oficina, S.A.

1.- ¿QUE PUESTO DESEMPEÑA ACTUALMENTE? _____

OBJETIVO: Conocer a qué nivel se encuentra el trabajador en la empresa, así como su ubicación y jerarquía.

2.- ¿EN CUAL DEPARTAMENTO LABORA? _____

OBJETIVO: Determinar la estructura orgánica

3.- ¿CUANTO TIEMPO TIENE EN ESE PUESTO? _____

OBJETIVO: Conocer la existencia de rotación de puestos.

4.- ¿HA DESEMPEÑADO ALGUN OTRO PUESTO EN LA EMPRESA?

SI ____ NO ____ CUAL _____

OBJETIVO: Conocer las facilidades de desarrollo del personal.

5.- ¿LE GUSTARIA DESEMPEÑAR ALGUN OTRO PUESTO?

SI ____ NO ____ CUAL _____

¿POR QUE? _____

OBJETIVO: Conocer las aspiraciones del empleado, su iniciativa y su interés por desarrollarse dentro de la empresa.

6.- ¿CUAL ES EL PUESTO DE SU JEFE INMEDIATO? _____

OBJETIVO: Conocer el tramo de control y su estructura orgánica.

7.- ¿PARA OCUPAR ESTE PUESTO QUE ESTUDIOS LE REQUIRIERON?

OBJETIVO: Conocer el grado de estudios del personal de la --
empresa, por niveles jerárquicos.

8.- ¿CUAL ES SU ESCOLARIDAD ACTUAL? _____

OBJETIVO: Conocer si se está utilizando la capacidad poten--
cial del elemento humano en la empresa.

9.- ¿DE QUIEN RECIBE INSTRUCCIONES PARA REALIZAR SU TRABAJO?

OBJETIVO: Determinar si se lleva a cabo el Principio de Uni--
dad de Mando.

10.- LAS INSTRUCCIONES LLEGAN A USTED:

POR ESCRITO _____ VERBALMENTE _____

OBJETIVO: Conocer si es adecuada la comunicación formal en -
la empresa.

11.- ¿DE QUIEN RECIBE EL TRABAJO? _____

OBJETIVO: Confirmar si se lleva a cabo el Principio de Unidad
de Mando.

12.- ¿A QUIEN LE ENTREGA EL TRABAJO REALIZADO? _____

OBJETIVO: Determinar las líneas de autoridad y responsabili--
dad.

13.- ¿QUIEN SUPERVISA SU TRABAJO? _____

OBJETIVO: Confirmar si se siguen las líneas de autoridad y -
responsabilidad.

14.- ¿QUIENES DEPENDEN DE USTED DIRECTAMENTE?

OBJETIVO: Conocer la estructura de la empresa y determinar los tramos de control.

15.- ¿ELABORA USTED ALGUN INFORME? SI ___ NO ___
 ¿CUAL? _____ FRECUENCIA _____

OBJETIVO: Conocer el tipo y frecuencia de los controles.

16.- ¿A QUIEN ENTREGA ESOS INFORMES? _____

OBJETIVO: Definir el flujo de los diferentes informes que se realizan, detectando exactamente el puesto y/o nombre de las personas a quienes van dirigidos, confirmando así la estructura de la empresa.

17.- ¿SABE USTED QUE FINALIDAD TIENEN LOS INFORMES QUE ELABORA? SI ___ NO ___ CUAL _____

OBJETIVO: Determinar lo adecuado de los informes, como herramientas de control.

18.- ¿RECIBE USTED ALGUN INFORME? SI ___ NO ___
 ¿CON QUE OBJETO? _____
 ¿CON QUE FRECUENCIA? _____

OBJETIVO: Determinar lo apropiado de los informes como herramientas de control.

19.- ¿QUE HACE EN SU TRABAJO? _____

OBJETIVO: Saber si los trabajadores conocen exactamente cuales son las funciones y actividades que debe realizar de acuerdo a su puesto, y si existen algunas - otras diferentes.

20.- PARA REALIZAR SU TRABAJO ¿UTILIZA ALGUNA FORMA?

SI___ NO___ ? ¿ALGUN EQUIPO? SI___ NO___

■ Solicitar un ejemplar de cada forma utilizada.

OBJETIVO: Recopilar las formas que se utilizar para posteriormente analizarlas y determinar si su diseño y estructura son adecuadas a las necesidades de la empresa.

21.- EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿REQUIERE TRATAR CON PERSONAS DE OTRO DEPARTAMENTO?

SI___ NO___ PUESTO_____

CAUSAS_____

OBJETIVO: Saber si se dan las relaciones de trabajo con personas de otros departamentos.

22.- EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES TRATA CON PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA? SI___ NO___

PUESTO_____ EMPRESA_____ CAUSA_____

OBJETIVO: Conocer si las personas que están encargadas de proyectar la imagen de la empresa cuentan con las habilidades necesarias.

23.- ¿TRABAJA TIEMPO EXTRA? SI NO

¿CON QUE FRECUENCIA? _____

CAUSAS _____

OBJETIVO: Determinar si las cargas de trabajo son adecuadas.

24.- ¿CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO?

¿CHECA TARJETA? SI _____ NO _____

¿CUAL (ES) LA POLITICA DE PREMIOS ESTABLECIDOS POR LA
EMPRESA? _____

OBJETIVO: Determinar la existencia de políticas de control -
de asistencia.

25.- ¿CONOCE LAS POLITICAS DE DISCIPLINA DE LA EMPRESA?

SI _____ NO _____

CUALES _____ MOTIVO _____

OBJETIVO: Conocer los medios de difusión a través del cual
le informaron al trabajador de la existencia de --
esas medidas disciplinarias.

26. ¿QUE SATISFACCIONES HA OBTENIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRE
SA? _____

OBJETIVO: Conocer los estímulos que brinda la empresa para -
desarrollo personal de los trabajadores.

27.- ¿CONOCE LOS INCENTIVOS QUE SE OTORGAN EN LA EMPRESA?

SI___ NO___

CUALES _____ MOTIVO _____

OBJETIVO: Conocer la existencia de los incentivos y determinar el equilibrio entre la política de incentivos y la política de premios.

28.- ¿HA TOMADO CURSOS DE CAPACITACION? SI___ NO___

POR PARTE DE LA EMPRESA SI NO CURSO LUGAR FECHA

___ ___ _____ _____ _____

EN FORMA PARTICULAR

___ ___ _____ _____ _____

OBJETIVO: Determinar si la empresa promueve la capacitación para el desarrollo de sus trabajadores.

Determinar si el trabajador ha tenido iniciativa propia para capacitarse.

29.- ¿CONSIDERA QUE LOS QUE HA TOMADO LE HAN SIDO DE UTILIDAD PARA LAS LABORES QUE REALIZA?

SI___ NO___ ¿POR QUE? _____

OBJETIVO: Conocer si la capacitación planeada está acorde -- a las necesidades de la empresa, o solo se cumple un requisito legal.

30.- ¿LE GUSTARIA TOMAR ALGUN CURSO DE CAPACITACION PARA DESARROLLAR MEJOR SU TRABAJO? SI___ NO___

CUAL_____ CON QUE OBJETO _____

OBJETIVO: Conocer el interés del trabajador para realizar con más técnica sus actividades, y sus deseos por desarrollarse dentro de la empresa.

31.- SEGUN SU OPINION, COMO SON LAS CONDICIONES DE TRABAJO CON RESPECTO A LO SIGUIENTE?

SUGERENCIAS

LUGAR_____

SITIO_____

AMBIENTE_____

ATMOSFERA_____

TEMPERATURA_____

ILUMINACION_____

OBJETIVO: Conocer si el ambiente es adecuado, si se siente a gusto ahí, si no hay molestias de luz, ruidos, etc., para ver si lo puede realizar sin problemas.

32.- ¿QUE TIPO DE MATERIAL NECESITA PARA REALIZAR SU TRABAJO?

CONCEPTO	CUENTA CON EL		QUE HACE CUANDO NO CUENTA CON ESE MATERIAL.
	SI	NO	
_____	---	---	_____
_____	---	---	_____

OBJETIVO: Ver si no se atrasa el trabajo cuando falta material, si se toma la iniciativa de buscarlo, arreglarlo o sustituirlo, que no se hagan cuellos de botella por falta de material.

33.- ¿EXISTEN RIESGOS EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

SI___ NO___ ¿POR QUE?_____

OBJETIVO: Conocer si hay seguridad y cuyas medidas estén --
acordes a los riesgos.

34.- ¿EXISTEN MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR ACCIDENTES
DE TRABAJO?

SI___ NO___ ¿SE SIGUEN? SI___ NO___

CAUSAS_____

OBJETIVO: Idem que la pregunta #33

35.- ¿HA SUFRIDO ALGUN ACCIDENTE DE TRABAJO? SI___ NO___

CAUSAS_____

OBJETIVO: Conocer el índice de accidentes, el tipo y las cau-
sas que lo han originado, para confirmar la exis--
tencia de medidas de seguridad adecuadas.

36.- ¿PARTICIPA USTED EN ALGUNA ACTIVIDAD CULTURAL O DEPORTI
VA PROMOVIDA POR LA EMPRESA?

SI___ NO___ CUAL_____

EN CASO DE QUE NO PARTICIPE, ¿POR QUE?_____

OBJETIVO: Ver si la empresa fomenta la creación de grupos y
saber si las personas están dispuestas a relacio-
narse con sus compañeros o las causas de su indife-
rencia.

Saber si el trabajador es sociable, introvertido.

37.- ¿REALIZA USTED, CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, ALGUNA ACTIVIDAD CULTURAL O DEPORTIVA QUE NO HAYA SIDO PROMOVIDA POR LA EMPRESA? SI _____ NO _____

CUAL _____ ¿QUIEN LA ORGANIZA? _____

OBJETIVO: Saber si hay grupos informales, quien es el líder.

38.- ¿HA PRESENTADO SUGERENCIAS PARA MEJORAR SU TRABAJO?

SI _____ NO _____

OBJETIVO: Saber si le interesa el mejoramiento de su trabajo, si le interesa la eficiencia de la empresa, si siente confianza para dar sugerencias.

39. ¿CUALES FUERON LOS RESULTADOS DE ESAS SUGERENCIAS?

OBJETIVO: Ver si son tomados en cuenta los empleados, si se sienten satisfechos de su colaboración.
Saber cómo es la relación con su jefe.

Este cuestionario se piloteó en el 6.4% de nuestro universo (totalidad de la empresa), es decir, a 3 integrantes de la empresa, perteneciendo éstas a diferentes niveles jerárquicos.

Lo anterior se llevó a cabo con el propósito de conocer si resultaba lo suficientemente comprensible y adecuado a la capacidad media de los entrevistados, así como comprobar si cumplía con los objetivos perseguidos.

Al aplicarlo, se detectaron las preguntas que presentaban confusión, debido al planteamiento, asimismo fue necesario incluir algunas otras preguntas.

A continuación, señalamos las preguntas que fueron corregidas:

¿EN CUAL DEPARTAMENTO LABORA? _____

quedando así:

PUESTO ACTUAL _____ DEPARTAMENTO _____

OBJETIVO: Conocer a qué nivel se encuentra el trabajador en la empresa, así como su ubicación y jerarquía.

Para determinar la estructura orgánica.

- ** -

¿DE QUIEN RECIBE EL TRABAJO? _____

quedando así:

¿QUIEN LE ENTREGA A USTED EL TRABAJO QUE DEBE REALIZAR?

OBJETIVO: Confirmar si se lleva a cabo el Principio de Uni--
dad de Mando.

- ** -

¿RECIBE USTED ALGUN INFORME? SI _____ NO _____
¿CCN QUE OBJETO? _____
¿CON QUE FRECUENCIA? _____

Quedando así:

¿RECIBE USTED ALGUN INFORME?
NO__ SI__ CUAL _____ FRECUENCIA _____

OBJETIVO: Determinar lo adecuado de los informes como herra-
mientas de control.

- ** -

¿QUE HACE EN SU TRABAJO? _____

Quedando así:

ENUNCIE QUE ACTIVIDADES REALIZA EN SU TRABAJO

OBJETIVO: Saber si los trabajadores conocen exactamente cua-
les son las funciones y actividades que debe reali-
zar de acuerdo a su puesto, y si existen algunas -
otras diferentes.

- ** -

EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿REQUIERE TRATAR CON PERSONAS
DE OTRO DEPARTAMENTO?

SI__ NO__ PUESTO _____
CAUSAS _____

Quedando así:

EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿REQUIERE TRATAR CON PERSONAS
DE OTRO DEPARTAMENTO?

NO__ SI__
DEPTC. _____ CAUSAS _____

OBJETIVO: Saber si se dan las relaciones de trabajo con personas de otro departamento.

- * * -

EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿TRATA CON PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA? SI ___ NO ___
PUESTO _____ EMPRESA _____ CAUSA _____

Quedando así:

EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿TRATA CON PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA? NO ___ SI ___
EMPRESA _____ CAUSAS _____

OBJETIVO: Conocer si las personas que están encargadas de proyectar la imagen de la empresa cuentan con las habilidades necesarias.

- * * -

¿TRABAJA TIEMPO EXTRA SI ___ NO ___
¿CON QUE FRECUENCIA? _____
CAUSAS _____

Quedando así:

¿¿CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO? _____
¿REQUIERE PERMANECER MAS TIEMPO NO ___ SI ___ FRECUENCIA _____
CAUSAS _____

OBJETIVO: Determinar si las cargas de trabajo son adecuadas.

- * * -

¿CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO?
¿CHECA TARJETA? SI ___ NO ___
¿CUAL(ES) LA POLITICA DE PREMIOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

Quedando así:

¿CHECA TARJETA? NO ___ SI ___

OBJETIVO: Determinar la existencia de políticas de control -
de asistencia.

- **-

¿CONOCE LAS POLITICAS DE DISCIPLINA DE LA EMPRESA?

SI ___ NO ___

CUALES

MOTIVO

Quedando así:

¿CONOCE LAS POLITICAS DE DISCIPLINA DE LA EMPRESA? NO__ SI__

CUALES

MEDIDAS ADOPTADAS

OBJETIVO: Conocer la existencia de medidas de disciplina en
la empresa, así como su aplicación.

- **-

¿HA TOMADO CURSOS DE CAPACITACION? SI___ NO___

POR PARTE DE LA EMPRESA SI NO CURSO LUGAR FECHA

EN FORMA PARTICULAR

Quedando así:

¿HA TOMADO CURSOS DE CAPACITACION? SI___ NO___

POR PARTE DE LA EMPRESA SI___ NO___

NOMBRE DEL CURSO _____ LUGAR _____ FECHA _____

EN OTRA EMPRESA SI___ NO___

NOMBRE DEL CURSO _____ LUGAR _____ FECHA _____

OBJETIVO: Determinar si la empresa promueve la capacitación
para el desarrollo de sus trabajadores.

Determinar si el trabajador ha tenido iniciativa
propia para capacitarse.

- **-

SEGUN SU OPINION, COMO SON LAS CONDICIONES DE TRABAJO CON --
RESPECTO A LO SIGUIENTE:

SUGERENCIAS

LUGAR _____	_____
SITIO _____	_____
AMBIENTE _____	_____
ATMOSFERA _____	_____
TEMPERATURA _____	_____
ILUMINACION _____	_____

Quedando así:

SEGUN SU OPINION, ¿COMO SON LAS CONDICIONES DE SU AREA DE
TRABAJO? _____

¿QUE SUGERIRIA PARA MEJORARLAS?

OBJETIVO: Conocer si el ambiente es adecuado, si se siente
a gusto ahí, si no hay molestias de luz, ruidos,
etc., para ver si lo puede realizar sin proble---
mas.

-*-

¿EXISTEN MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR ACCIDENTES DE
TRABAJO?

SI ___ NO ___ ¿SE SIGUEN? SI ___ NO ___

CAUSAS _____

Quedando así:

¿EXISTEN MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR ACCIDENTES DE --
 TRABAJO? SI___ NO___ ¿SE SIGUEN? SI___ NO___
 CUALES _____

OBJETIVO: Conocer el índice de accidentes, el tipo y las cau-
 sas que los han originado, para confirmar la exis-
 tencia de medidas de seguridad adecuadas.

- ** -

¿HA PRESENTADO SUGERENCIAS PARA MEJORAR SU TRABAJO?
 SI___ NO___

Quedando así:

¿HA PRESENTADO SUGERENCIAS PARA MEJORAR SU TRABAJO?
 POR ESCRITO NO___ SI___ A QUIEN _____
 VERBALMENTE NO___ SI___ A QUIEN _____

OBJETIVO: Saber si le interesa el mejoramiento de su trabajo,
 si realmente le interesa la eficiencia de la empre-
 sa, y si siente la confianza necesaria para dar -
 sugerencias.

- ** -

Ahora, las preguntas que se incluyeron, para formar par-
 te del cuestionario definitivo:

FECHA DE INGRESO _____

OBJETIVO: Conocer la antigüedad del empleado en la empresa,
 y determinar el grado de rotación del personal.

- ** -

SI SURGEN DUDAS EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES, ¿COMO
 LAS ACLARA? _____

OBJETIVO: Conocer el grado de retroalimentación formal e informal y determinar lo adecuado de los mecanismos.

- ** -

¿COMO SE ENTERO DE ESAS POLITICAS DE DISCIPLINA? (puesto)

OBJETIVO: Conocer el medio de difusión a través del cual le informaron al trabajador de la existencia de esas medidas disciplinarias.

- ** -

¿NOS PODRIA APORTAR ALGUNA IDEA? _____

OBJETIVO: Conocer las inquietudes del trabajador con respecto a su ambiente laboral o de cualquier otra índole.

- ** -

Por tanto, el cuestionario definitivo quedó estructurado en la forma que a continuación se presenta.

CUESTIONARIO QUE SE APLICA AL PERSONAL DE LA
EMPRESA "BOND Equipos de Oficina, S.A."

ESTE CUESTIONARIO TIENE FINES EDUCATIVOS, EXCLUSIVAMENTE, POR LO CUAL AGRADECE REMOS A USTED SEA TAN AMABLE DE RESPONDER A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

- 1.- FECHA DE INGRESO _____
- 2.- PUESTO ACTUAL _____ DEPARTAMENTO _____
- 3.- ¿CUANTO TIEMPO TIENE EN ESE PUESTO? _____
- 4.- ¿HA DESEMPEÑADO ALGUN OTRO PUESTO EN LA EMPRESA? SI _____ NO _____
¿CUAL? _____
- 5.- ¿LE GUSTARIA DESEMPEÑAR ALGUN OTRO PUESTO?
SI _____ NO _____ ¿CUAL? _____
¿POR QUE? _____
- 6.- ¿CUAL ES EL PUESTO DE SU JEFE INMEDIATO? _____
- 7.- PARA OCUPAR SU PUESTO ACTUAL, ¿QUE ESTUDIOS LE REQUIRIERON?

- 8.- ¿CUAL ES SU ESCOLARIDAD ACTUAL? _____
- 9.- ¿DE QUIEN RECIBE LAS INSTRUCCIONES PARA REALIZAR SU TRABAJO?

- 10.- LAS INSTRUCCIONES LLEGAN A USTED :
POR ESCRITO _____ VERBALMENTE _____
- 11.- ¿QUIEN LE ENTREGA A USTED EL TRABAJO QUE DEBE REALIZAR?

- 12.- ¿A QUIEN LE ENTREGA EL TRABAJO REALIZADO? _____
- 13.- ¿QUIEN SUPERVISA SU TRABAJO? _____
- 14.- ¿QUIENES DEPENDEN DE USTED DIRECTAMENTE?

- 15.- ¿ELABORA UD. ALGUN INFORME?
NO _____ SI _____ ¿CUAL? _____
¿CON QUE FRECUENCIA? _____
- 16.- ¿A QUIEN ENTREGA ESOS INFORMES? _____

- 17.- ¿SABE USTED QUE FINALIDAD TIENEN LOS INFORMES QUE ELABORA?
 NO ___ SI ___ ¿CUAL? _____
- 18.- ¿RECIBE USTED ALGUN INFORME? SI ___ NO ___
 ¿CON QUE OBJETO? _____
 ¿CON QUE FRECUENCIA _____
- 19.- ENUNCIE QUE ACTIVIDADES REALIZA EN SU TRABAJO

- 20.- SI SURGEN DUDAS EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES, ¿COMO LAS ACLARA?

- 21.- PARA REALIZAR SU TRABAJO ¿UTILIZA ALGUNA FORMA?
 NO ___ SI ___ (solicitar un ejemplar de cada forma utilizada)
- 22.- EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿REQUIERE TRATAR CON PERSONAS DE OTRO DE--
 PARTAMENTO? NO ___ SI ___
 DEPTO. _____ CAUSAS _____
 DEPTO. _____ CAUSAS _____
- 23.- EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿TRATA UD. CON PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA?
 NO ___ SI ___
 EMPRESA _____ CAUSAS _____
 EMPRESA _____ CAUSAS _____
- 24.- ¿CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO? _____
 ¿REQUIERE PERMANECER MAS TIEMPO? NO ___ SI ___ FRECUENCIA _____
 CAUSAS _____
- 25.- ¿CHECA TARJETA? NO ___ SI ___
- 26.- ¿CONOCE LAS POLITICAS DE DISCIPLINA DE LA EMPRESA? NO ___ SI ___
CUALES MEDIDAS ADOPTADAS

27.- ¿COMO SE ENTERO DE ESAS POLITICAS DE DISCIPLINA? (puesto)

28.- ¿QUE SATISFACCIONES HA OBTENIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA?

29.- ¿CONOCE LOS INCENTIVOS QUE SE OTORGAN EN LA EMPRESA? NO__ SI__

CUALES

MOTIVO

30.- ¿HA TOMADO CURSOS DE CAPACITACION? SI__ NO__

POR PARTE DE LA EMPRESA: SI__ NO__

NOMBRE DEL CURSO _____ LUGAR _____ FECHA _____

EN OTRA EMPRESA: SI__ NO__

NOMBRE DEL CURSO _____ LUGAR _____ FECHA _____

31.- ¿CONSIDERA QUE LOS CURSOS QUE HA TOMADO LE HAN SIDO DE UTILIDAD PARA LAS LABORES QUE REALIZA? SI__ NO__

¿POR QUE?

32.- ¿LE GUSTARIA TOMAR ALGUN CURSO DE CAPACITACION PARA DESARROLLAR MEJOR SU TRABAJO? SI__ NO__ CUAL _____ CON QUE OBJETO _____

33.- SEGUN SU OPINION ¿COMO SON LAS CONDICIONES DE SU AREA DE TRABAJO?

¿QUE SUGERIRIA PARA MEJORARLAS?

34.- ¿QUE TIPO DE MATERIAL NECESITA PARA REALIZAR SU TRABAJO?

CONCEPTO

CUENTA CON EL
SI NO

QUE HACE CUANDO NO CUENTA CON
ESE MATERIAL

- 35.- ¿EXISTEN RIESGOS EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO? NO__ SI__
¿POR QUE? _____
-
- 36.- ¿EXISTEN MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR ACCIDENTES DE TRABAJO?
SI__ NO__ ¿SE SIGUEN? SI__ NO__
¿CUALES? _____
-
- 37.- ¿HA SUFRIDO ALGUN ACCIDENTE DE TRABAJO? NO__ SI__
CAUSAS _____
-
- 38.- ¿PARTICIPA UD. EN ALGUNA ACTIVIDAD CULTURAL O DEPORTIVA PROMOVIDA POR LA
EMPRESA? SI__ ¿CUAL? _____
NO__ ¿POR QUE? _____
-
- 39.- ¿PARTICIPA UD. EN ALGUNA ACTIVIDAD CULTURAL O DEPORTIVA CON SUS COMPARE-
ROS DE TRABAJO, QUE NO HAYA SIDO PROMOVIDA POR LA EMPRESA?
NO__ SI__ ¿CUAL? _____ ¿QUIEN LA ORGANIZA? _____
-
- 40.- ¿HA PRESENTADO SUGERENCIAS PARA MEJORAR SU TRABAJO?:
POR ESCRITO NO__ SI__ A QUIEN _____
VERBALMENTE NO__ SI__ A QUIEN _____
-
- 41.- ¿CUALES FUERON LOS RESULTADOS DE SUGERENCIAS?

-
- 42.- ¿NOS PODRIA APORTAR ALGUNA IDEA?

La técnica de entrevista fue utilizada en 3 fases de la investigación:

1. Al aplicarse el cuestionario
2. En el levantamiento de procedimientos
3. En el levantamiento de la información para el llenado de formas.

Aunado a las técnicas anteriores y con la finalidad de corroborar la información recopilada, se aplicó la observación directa, para realizar los ajustes correspondientes.

5.1.2 EXAMEN

- Entrevistas y Cuestionarios

El cuestionario definitivo se aplicó al 100% de los integrantes de la empresa y se llevó a cabo por medio de entrevista dirigida.

Se informaba al entrevistado el objetivo de la entrevista y se le entregaba un cuestionario que servía como guía. - El entrevistador leía la pregunta y anotaba cada una de las respuestas que proporcionaba el entrevistado.

- Levantamiento de Procedimientos

A través de la interpretación de los cuestionarios, se identificaron las áreas sustanciales de la empresa, a saber:

- Importación
- Ventas
- Producción

Posteriormente se procedió a la recopilación de los datos mediante:

- Entrevistas a empleados. Se obtenían explicaciones verbales de las operaciones en las que intervenían, buscando -- respuestas al cómo, dónde, cuándo y para qué las ejecutan.
- Entrevistas a supervisores o jefes. Se llevaron a cabo para complementar, aclarar y aprobar la información proporcionada por los que ejecutan las operaciones.

- Inspección y Observación

Como ya se ha aclarado dentro del Capítulo III, esta -- técnica fue utilizada como apoyo a las 2 anteriores.

Durante la aplicación de los cuestionarios, se anotaban las observaciones que no contemplaba el mismo, y que se con-

sideraron de importancia para corroborar la información.

Para el levantamiento de información de procedimientos, se utilizó la observación directa del proceso, a efecto de - confirmar los datos recabados.

5.1.3 EVALUACION

- Análisis de la información.

Se procedió a analizar los datos obtenidos a través de las técnicas utilizadas durante la etapa del examen, por medio de:

- Tabulación e interpretación del cuestionario
- Evaluación de los hechos observados
- Análisis del flujo de las principales actividades de la empresa.

. Tabulación e interpretación del cuestionario

A continuación se describe la manera en que es presentado el análisis del cuestionario aplicado a los empleados de la empresa en cuestión:

- Se anota la pregunta (en el orden en que aparece en el cuestionario)
- Se enuncia el objetivo respectivo de cada pregunta
- Se tabulan e interpretan resultados obtenidos
- Se emite la conclusión derivada de los puntos anteriores.

1.- FECHA DE INGRESO _____

OBJETIVO: Conocer la antigüedad del empleado en la empresa, y determinar el grado de rotación del personal.

Antigüedad en la empresa	# Empleados	%
1 - 11 meses	12	25.5
1 - 5 años	20	42.6
6 - 10 años	4	3.5
11 - 15 años	4	8.5
16 - 20 años	2	4.3
21 años en adelante	<u>5</u>	<u>10.6</u>
	47	100 %

Por tanto:

68.1% tienen antigüedad de 5 años o menos.

23.4% tienen antigüedad de más de 11 años.

CONCLUSION:

El grado de rotación de la empresa es alto, ya que el 68.1% - de los empleados tiene como antigüedad máxima 5 años.

Esto puede ser poco favorable, ya que constantemente se tiene personal nuevo al cual se debe capacitar sobre la marcha, ocasionando retrasos en las actividades del resto del personal y como consecuencia, cierta baja en la productividad.

Sin embargo, esto se da generalmente en los niveles operativos ya que el 23.4% lo constituyen personas con más de 11 años, - las cuales ostentan puestos clave en la empresa, tales como:

Director General
 Cobrador
 Gerente de Ventas de Máquinas Varias
 Gerente Administrativa
 Mecánico Tornero
 Técnico
 Mensajero
 Gestor
 Gerente General
 Jefe de Depto. de Grabado
 Jefe de Almacén

2.- PUESTO ACTUAL _____ DEPARTAMENTO _____

OBJETIVO: Conocer a qué nivel se encuentra el trabajador dentro de la empresa, así como su ubicación y jerarquía.
 Para determinar la estructura orgánica.

NOTA: Cabe aclarar que para tabular esta pregunta fue necesario recurrir a la observación directa y a los comentarios pertinentes por parte del Director General.

Dirección General:

- 1 Director
- 1 Secretaria (compartida con la Gerente de Importaciones)
- 1 Chofer

Gerencia General

1 Gerente

1 Secretaria

Asesoría Técnica

1 Asesor Técnico (sin cuestionario)

Gerencia de Ventas de Manufactura Nacional

Vacante

Gerencia de Ventas de Máquinas Contadoras de Dinero

1 Gerente

2 Vendedores

Gerencia de Ventas de Máquinas Varias

1 Gerente

1 Secretaria (compartida con el Gerente de Ventas de Máquinas Contadoras de Dinero)(sin cuestionario)

Gerencia Administrativa

1 Gerente

9 Empleados Administrativos (1 sin cuestionario)

1 Jefe de Almacén

2 Almacenistas (auxiliares)

Gerencia de Contabilidad

1 Gerente

1 Empleado administrativo

Gerencia de Importación

1 Gerente (sin cuestionario)

Gerencia de Producción

1 Gerente (Vacante)

1 Jefe de Departamento de Impresión

8 Impresores (1 sin cuestionario)

1 Jefe de Departamento de Grabado

2 Grabadores

1 Jefe de Departamento de Laminado

1 Desmanchadora

1 Jefe de Depto. de Control de Calidad

1 Subjefe de Control de Calidad

1 Ayudante

1 Troquelador

Gerencia de Servicios Técnicos:

1 Gerente

1 Empleado Administrativo

4 Técnicos (1 sin cuestionario)

1 Mecánico Tornero

CONCLUSION:

El organigrama actual de la empresa se presenta en la última parte del capítulo II.

Cabe aclarar que durante las entrevistas se logró detectar que muchos de los titulares de los puestos, desconocían el nombre

del mismo, inclusive mencionaban otro diferente.

Esto puede ocasionar graves problemas, ya que se desconoce --
cuáles son las verdaderas funciones de los puestos respecti--
vos.

3.- ¿CUANTO TIEMPO TIENE EN ESE PUESTO? _____

OBJETIVO: Conocer la existencia de rotación de puestos.

<u>Antigüedad en la empresa</u>	<u># Empleados</u>	<u>%</u>
1 - 11 meses	15	31.9
1 - 5 años	19	40.4
6 - 10 años	7	15.7
11 - 15 años	3	6.3
16 - 20 años	2	4.2
21 años en adelante	<u>1</u>	<u>2.1</u>
	47	100 %

CONCLUSION:

En esta tabla se puede apreciar que el mayor número de emplea--
dos se ubica con antigüedades en el puesto de menos de 5 años
y el porcentaje aparece en forma decreciente, lo cual es favo--
rable para la empresa y los empleados, ya que encuentran ver--
satilidad de funciones a lo largo de sus años de servicio.

Lo anterior se corrobora con los resultados de la tabla adjun--
ta (ver siguiente hoja), donde podemos observar que la rota--

ción tiene la siguiente relación: "a menos años de servicio, menor porcentaje de rotación", lo que representa una situación deseable en cualquier empresa.

Antigüedad en la empresa	No. de empleados	Empleados que han cambiado de puesto	%	Frecuencia de rotación		
				1 puesto	2 puestos	3 puestos
1-11 meses	12	2	16.7	2		
1-5 años	20	8	40.0	8		
6-10 años	4	3	75.0	3		
11-15 años	4	3	75.0	2	1	
16-20 años	2	2	100.0	1	1	
21 años en adelante	5	4	80.0	2	1	1
				<u>18</u>	<u>3</u>	<u>1</u>

★ Cabe aclarar que esta discrepancia se debe a que la persona que la provoca, se encuentra plenamente satisfecha con sus actividades.

4.- ¿HA DESEMPEÑADO ALGUN OTRO PUESTO EN LA EMPRESA?

SI ___ NO ___

OBJETIVO: Conocer las facilidades de desarrollo del personal.

Han desempeñado otro puesto	Personas	%	Desear. desempeñar otro			
			SI	%	NO	%
SI	22	46.8	11	50	11	50
NO	<u>25</u>	53.2	<u>13</u>	52	<u>12</u>	48
	47		24		23	

No. de puestos desempeñados	Personas	%
1 puesto	25	53.2
2 puestos	18	38.3
3 puestos	<u>4</u>	<u>8.5</u>
	47	100.0

5.- ¿LE GUSTARIA DESEMPEÑAR ALGUN OTRO PUESTO?

SI ___ NO ___ CUAL _____

OBJETIVO: Conocer las aspiraciones del empleado, su iniciativa y su interés por desarrollarse dentro de la --- empresa.

	Personas	%
Si les gustaría	24	57.4
No les gustaría	23	42.6

Areas de interés: / Ventas

Importación

CONCLUSION:

De lo anterior se desprende que existe un 46.8% de facilidad de desarrollo, lo cual podría representar barreras en la realización de los trabajadores, sin embargo, encontramos que el interés de éstos por desarrollarse en la empresa, sólo alcanza el 57.4% denotando una desviación de sólo 10.6%, que puede no ser significativa.

6.- ¿CUAL ES EL PUESTO DE SU JEFE INMEDIATO?_____

OBJETIVO: Conocer el tramo de control y su estructura orgánica.

14.- ¿QUIENES DEPENDEN DE USTED DIRECTAMENTE?

OBJETIVO: Conocer la estructura de la empresa y determinar los tramos de control.

<u>Supervisores</u>	<u>Tramo de Control</u>
Director General	12 personas
Gerente General	1 persona
Gerente de Ventas de Máquinas Contadoras de Dinero	2 personas
Gerente de Ventas de Máquinas Varias	7 personas
Gerente Administrativa	10 personas
Gerente de Contabilidad	1 persona
Gerente de Producción	5 personas

<u>Supervisores</u>	<u>Tramo de Control</u>
Gerente de Servicios Técnicos	2 personas
Gerente Depto. de Impresión	8 personas
Jefe Depto. de Grabado	2 personas
Jefe Depto. de Laminado	1 persona
Jefe Depto. de Control de Calidad	1 persona
Jefe de Almacén	2 personas
Encargado de Servicios técnicos	4 personas
Subjefe de Control de Calidad	1 persona

CONCLUSION:

Con esta información quedan determinados los tramos de control en la empresa.

En las 15 personas que ejercen funciones de dirección (27.3% del total), encontramos una relación desigual, ya que 2 de ellos tienen un amplio tramo de control, por lo que puede -- llegar a perderse la esencia de la supervisión.

De esta manera tenemos que, aproximadamente la tercera parte del personal de la empresa, realiza labores de supervisión. Esto obedece a que la mayoría de ellos ejercen simultáneamente funciones operativas, lo cual resulta normal en una empresa de esta magnitud.

7.- PARA OCUPAR SU PUESTO ACTUAL, ¿QUE ESTUDIOS LE REQUIRIERON? _____

OBJETIVO: Conocer el grado de estudios del personal de la -- empresa, por niveles jerárquicos.

8.- ¿CUAL ES SU ESCOLARIDAD ACTUAL? _____

OBJETIVO: Conocer si se está utilizando la capacidad potencial del elemento humano en la empresa.

VER TABLAS (siguientes hojas)

CONCLUSION:

Se infiere que a la mayoría del personal no se le requirió ninguna escolaridad o preparación específica para ocupar su puesto actual; esto nos indica que la empresa no recluta personal ya capacitado, con cierta experiencia técnica sobre el puesto, sino que esta se adquiere con la práctica. También se observa que el nivel escolar del personal de la empresa, se centra en secundaria, y sólo algunos en preparatoria o técnicos.

Por tanto, podemos concluir que sí se está utilizando la capacidad potencial del individuo en la empresa, ya que sólo el 4.25% del total (2 vendedores) se encuentran prestando sus servicios por debajo de su potencial.

	Grado de Estudios			
	Requerido		Potencial	
Gerente o Director	Ninguno	(3) 42.9%	Secundaria	(1) 14.2%
	Profesional	(3) 42.9%	Preparatoria	(3) 42.9%
	Técnico	(1) 14.2%	Profesional	(3) 42.9%
Jefe de Departamento	Secundaria s/concluir	(1) 16.7%	Primaria s/concluir	(1) 16.7%
	Secundaria concluida	(2) 33.3%	Primaria Concluida	(1) 16.7%
	Ninguno	(3) 50 %	Secundaria s/concluir	(1) 16.7%
			Secundaria concluida	(1) 16.7%
			Preparatoria s/concluir	(1) 16.7%
			Técnico s/concluir	(1) 16.7%
Vendedores	Preparatoria	(2) 100%	Profesional s/concluir	(2) 100 %

	Grado de Estudios		Potencial		
	Requerido				
Empleados Administrativos	Ninguno	(7) 58.4%	Primaria	(2)	16.7%
	Secundaria s/concluir	(1) 8.3%	s/concluir	(2)	16.7%
	Técnico s/concluir	(1) 8.3%	Primaria concluida	(2)	16.7%
	Comercio	(3) 25 %	Secundaria s/concluir	(1)	8.3%
			Secundaria concluida	(1)	8.3%
			Preparatoria s/concluir	(1)	8.3%
			Preparatoria concluida	(1)	8.3%
			Comercio	(2)	16.7%
			Profesional a/concluir	(2)	16.7%
	Operarios	Primaria concluida	(6) 31.6%	Primaria concluida	(3)
Secundaria s/concluir		(9) 47.4%	Secundaria s/concluir	(2)	9.5%
Técnico s/concluir		(2) 10.5%	Secundaria concluida	(6)	28.8%
Ninguno		(2) 10.5%	Preparatoria s/concluir	(4)	19 %
			Técnico	(5)	23.7%
Chofer			Comercial	(1)	4.8%
	Primaria s/concluir	(1) 100 %	Secundaria s/concluir	(1)	100 %

9.- ¿DE QUIEN RECIBE LAS INSTRUCCIONES PARA REALIZAR SU TRABAJO? _____

OBJETIVO: Determinar si se lleva a cabo el Principio de Unidad de Mando.

11.- ¿QUIEN LE ENTREGA A USTED EL TRABAJO QUE DEBE REALIZAR?

OBJETIVO: Confirmar si se lleva a cabo el Principio de Unidad de Mando.

12.-¿A QUIEN LE ENTREGA EL TRABAJO REALIZADO? _____

OBJETIVO: Determinar líneas de autoridad y responsabilidad.

13.-¿QUIEN SUPERVISA SU TRABAJO? _____

OBJETIVO: Confirmar si se siguen las líneas de autoridad y responsabilidad.

VER TABLA DE LA SIGUIENTE HOJA.

CONCLUSION:

En la tabla anterior se observa que los aspectos que caracterizan la Unidad de Mando, no cumplen su cometido adecuadamente, ya que en la columna de "Jefe Inmediato", ninguno de ellos alcanza un 70%, porcentaje que consideramos el mínimo aceptable.

Unidad de mando:

	Nadie	Jefe Inmediato	Jefe No inmediato	2 Jefes	Más de 2 Jefes	Al sig. en el proceso	Cientes	Otros
Instrucciones	8.5% (4)	66% (31)	8.5% (4)	6.4% (3)	6.4% (3)	4.3% (2)	-	2.1% (1)
Recepción de trabajo	8.5% (4)	51% (24)	4.3% (2)	4.3% (2)	8.5% (4)	4.3% (2)	6.4% (3)	12.8% (6)
Entrega de Trabajo	6.4% (3)	36.1% (17)	2.1% (1)	10.6% (5)	10.6% (5)	14.9% (7)	8.5% (4)	10.6% (5)
Supervisión	21.3% (10)	57.4% (27)	8.5% (4)	2.1% (1)	4.3% (2)	-	2.1% (1)	4.3% (2)

() significa número de personas.

10.- LAS INSTRUCCIONES LLEGAN A USTED:
 VERBALMENTE _____ POR ESCRITO _____

OBJETIVO: Conocer si es adecuada la comunicación formal en la empresa.

	Personas	%
Por escrito	13	27.7
Verbalmente	24	51
Indistintamente	8	17
Sin comunicación	2	4.3

CONCLUSION:

En la tabla anterior encontramos que el mayor porcentaje -- (51%) recae sobre la comunicación verbal y sólo el 27.7% se realiza por escrito.

Lo anterior puede traer como consecuencia que las instrucciones se desvirtúen, olviden o sean manejadas inadecuadamente.

15.- ¿ELABORA USTED ALGUN INFORME?

NO___ SI___ CUAL _____
 CON QUE FRECUENCIA _____

OBJETIVO: Conocer el tipo y frecuencia de los controles.

16.- ¿A QUIEN ENTREGA ESOS INFORMES? _____

OBJETIVO: Definir el flujo de los diferentes informes que se realizan, detectando exactamente el puesto y/o nombre de las personas a quienes van dirigidos, confirmando así la estructura de la empresa.

17.- ¿SABE USTED QUE FINALIDAD TIENE LOS INFORMES QUE ELABORA?
 NO___ SI___ CUAL _____

18.- ¿RECIBE USTED ALGUN INFORME? _____

OBJETIVO: (preguntas 17 y 18) Determinar lo adecuado de los informes como herramientas de control.

Informes (Elaboración):

	Personas	%
No elaboran	26	55.3
Si elaboran	21	44.7

Frecuencia de elaboración:

Diaria	14	60.9
Semanal	1	4.3
Mensual	6	26
Semestral	1	4.3
Esporádico	1	4.3

	Personas	%
<u>Flujo de Informes:</u>		
Jefe Inmediato	16	72.7
Jefe no inmediato	4	18.2
Involucrados	2	9.1

Finalidad de los Informes:

El 100% conoce su finalidad

Finalidades

Situación de la empresa.	3	11.5
Planeación de actividades	3	11.5
Control de actividades	11	42.3
Determinación de incentivos	9	34.7

CONCLUSION:

Como primer punto observamos que el 55% del personal no elabora informes sobre su trabajo. Esto obedece a que el personal que constituye este porcentaje, se encuentra realizando labores que llevan implícito el control, o bien, que por su naturaleza, no permiten desviaciones en el proceso productivo.

De las personas que elaboran informes, el 60.9% lo realiza diariamente y esta frecuencia recae en áreas de la empresa que así lo requieren, a saber: Producción, Almacén, Recepción de Efectivo (Cajera).

En cuanto al flujo de informes, observamos que el 72.7% de los mismos, son entregados al Jefe inmediato, lo cual refleja un eficiente control de la producción.

Con respecto a su finalidad, se deduce que los informes funcionan como herramientas de control, sólo en lo que se refiere a "Control de actividades" y "Determinación de incentivos".

19.- ENUNCIE QUE ACTIVIDADES REALIZA EN SU TRABAJO

OBJETIVO: Saber si los trabajadores conocen exactamente cuales son las actividades y funciones que debe realizar de acuerdo a su puesto y si existen algunas - otras diferentes.

CONCLUSION:

Los resultados de esta pregunta arrojaron que el 100% de los empleados conoce en que consisten sus actividades, aunque se logró observar que éstas no estaban perfectamente delimitadas, ya que se realizan actividades diversas que resultan in congruentes con el nombre del puesto. Sin embargo, este conocimiento ha sido adquirido a nivel verbal, es decir, no - existe ningún documento que los oriente al respecto.

La información obtenida no se tabuló, pues se espera recabar en su totalidad, durante el levantamiento de los procedimientos.

20.- SI SURGEN DUDAS EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES

¿COMO LAS ACLARA? _____

OBJETIVO: Conocer el grado de retroalimentación formal e informal y determinar lo adecuado de los mecanismos.

Grado de retroalimentación en la comunicación formal e informal.

<u>Aclaración de dudas:</u>	<u>Personas</u>	<u>%</u>
Nadie	4	7.5
Jefe inmediato	29	54.7
Jefe no inmediato	5	9.4
Más de 2 jefes	9	17
Involucrados	5	9.4
Compañeros	1	1.9
	<u>53</u>	<u>100 %</u>

CONCLUSION:

Como se puede observar, la aclaración de dudas, vía "Jefe inmediato", tiene un porcentaje de 57.4%, lo cual implica que la comunicación formal no es del todo saludable, ya que el resto se distribuye entre elementos indicativos de una comunicación informal que da lugar a ambigüedad en la manera de realizar las actividades.

21.- PARA REALIZAR SU TRABAJO ¿UTILIZA ALGUNA FORMA?

NO__ SI__ (solicitar un ejemplar de c/forma)

OBJETIVO: Recopilar las formas que se utilizan para poste---
riormente analizarlas y determinar si su diseño y
estructura es adecuada a las necesidades de la ---
empresa.

	Personas	%
Si utilizan formas	19	40.4
No utilizan formas	<u>28</u>	59.6
	47	

CONCLUSION:

Se recopilaron en su totalidad las formas que maneja la ----
empresa, de esta manera observamos que sólo el 40.4% del ---
personal utiliza formas para llevar a cabo sus actividades,
por lo que se infiere que la mayoría (59.6) se encuentra ---
realizando labores de producción.

22.- EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿REQUIERE TRATAR CON ---
PERSONAS DE OTRO DEPARTAMENTO?

NO__ SI__

DEPTO. _____ CAUSAS _____

OBJETIVO: Saber si se dan las relaciones de trabajo con per-
sonas de otros departamentos.

<u>Relaciones de Trabajo:</u>		Personas	%
Con otros departamentos	NO	10	21.3
	SI	37	78.7

Deptos. con los que se mantiene mayor relación:

Tarjetas	21	45.7
Impresión	22	54.3
Ventas	15	32.6
Crédito y Cobranza	15	32.6

CONCLUSION

Debido a que el 78.7% del personal mantiene relación de trabajo con otros Departamentos al efectuar sus actividades, se considera relevante mantener e incrementar un adecuado ambiente de trabajo, y así podrían lograrse con mayor facilidad los objetivos de la empresa.

23.- EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES ¿TRATA CON PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA?

NO ___ SI ___

EMPRESA _____ CAUSAS _____

OBJETIVO: Conocer si las personas que están encargadas de proyectar la imagen de la empresa, cuentan con las habilidades necesarias.

Relaciones extra-empresa:

	Personas	%
No tienen relaciones con personas ajenas a la empresa	20	42.5
Si tienen relaciones con personas ajenas a la empresa	27	57.5
Clientes	20	55.5
Proveedores	8	23.5
Secretarías de Estado	2	5.9
Despacho contable externo	1	2.5
Bancos	4	11.5

CONCLUSION:

Observamos que la mayor parte del personal mantiene relaciones extra-empresa y que a su vez, un 56% de éstas, se llevan a cabo con clientes.

Esta situación implica que se encuentran involucradas la mayoría de las áreas de la empresa, lo que, desde nuestro punto de vista, no es recomendable, puesto que esta relación sólo debe darse con personas administrativas y de ventas ya -- que se hallan versadas en estas funciones.

24.- ¿CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO? _____

¿REQUIERE PERMANECER MAS TIEMPO?

NO__ SI__ FRECUENCIA _____

CAUSAS _____

OBJETIVO: Determinar si las cargas de trabajo son adecuadas.

<u>Horario de trabajo</u>	Personas	%	
7.00 - 16.30	9	19.1	
8.00 - 17.30	1	2.1	
8.30 - 18.30	3	6.3	
8.30 - 10.00 / 16.00 - 19.00	1	2.1	
9.00 - 18.30	25	53.1	
9.30 - 15.30	1	2.1	
9.30 - 18.30	1	2.1	
12.30 - 18.30	1	2.1	
A destajo	1	2.1	
Abierto,	4	8.5	
	SI	31	66
Permanece más tiempo	NO	16	34

Causas por las cuales permanece
más tiempo:

Resolución de problemas	1	3.7
Asuntos de último momento	7	25.9
Exceso de trabajo	16	59.3
Trabajos urgentes	3	11.1

CONCLUSION:

En este cuadro se aprecia lo siguiente: las cargas de trabajo no son adecuadas, ya que el 66% del personal requiere -- permanecer más tiempo en su área de responsabilidad.

Las principales causas que provocan esta circunstancia son: el exceso de trabajo y asuntos de último momento, lo cual -- nos indica que no hay buena planeación y distribución de las actividades del personal, además de que el control presenta deficiencias, puesto que las situaciones se resuelven conforme van surgiendo.

25.- ¿CHECA TARJETA? NO ___ SI ___

OBJETIVO: Determinar la existencia de políticas de control - de asistencia.

Control de asistencia:

		Personas	%
Checan tarjeta	SI	36	76.6
	NO	11	23.4

CONCLUSION:

Con los resultados de la tabla anterior podemos apreciar lo adecuado en la aplicación de las políticas de control de asistencia, ya que el 76.6% se encuentra representado por los niveles operativos y el 23.4% por los Gerentes de área.

26.- ¿CONOCE LAS POLITICAS DE DISCIPLINA DE LA EMPRESA?

NO _____

SI _____

CUALES

MEDIDAS ADOPTADAS

OBJETIVO: Conocer la existencia de medidas de disciplina, en la empresa así como su aplicación.

27.- ¿COMO SE ENTERO DE ESAS POLITICAS DE DISCIPLINA?

OBJETIVO: Conocer los medios de difusión a través de los --- cuales informaron al trabajador de la existencia - de estas medidas disciplinarias.

Políticas de disciplina:

		Personas	%
Las conoce	SI	39	83
	NO	8	17

Cuáles conoce:

Puntualidad	39	85
Asistencia	4	8.7
Productividad	2	4.2
Atención a clientes	1	2.1

Medidas adoptadas:

Descuentos en el 100% de los casos

Medios de comunicación en disciplina:

	Persona	%
Por sí mismo	8	17
Por experiencias ajenas	4	8.5
Jefe inmediato	12	25.6
Jefe no inmediato	8	17
Otros	15	31.9

CONCLUSION:

Como se muestra en las tablas anteriores, las políticas de disciplina son conocidas sólo por el 83% de los integrantes de la empresa, concentrándose éstas en el rubro de puntualidad.

Ahora bien, sólo el 25.6% reciben esta información por parte de su jefe inmediato, lo cual implica la utilización de medios poco adecuados para la difusión de esas políticas de disciplina.

Por tanto, consideramos que en este aspecto existe una clara deficiencia, tanto cuantitativa como cualitativa para normar el curso de las actividades de la empresa

28.- ¿QUE SATISFACCIONES HA OBTENIDO TRABAJANDO EN ESTA EMPRESA?

OBJETIVO: Conocer los estímulos que brinda la empresa para el desarrollo personal de los trabajadores.

Satisfacción en la empresa:

	Personas	%
Consideran que reciben satisfac_ ción	30	63.8
Consideran que no reciben satis_ facción	17	36.2

Causas de la satisfacción:

Superación personal	2	4.1
Todas	1	2.1
Ambiente agradable	19	39.6
Sueldo	7	14.6
Desarrollo	14	29.2
Estima	3	6.3
Flexibilidad en las normas	2	4.1

CONCLUSION:

De aquí deducimos que la mayor parte del personal, se encuentra a gusto en la empresa, teniendo como principales satisfacciones el ambiente agradable, y en segunda instancia el desarrollo, por lo que se considera que, en general, la empresa si brinda los estímulos necesarios para el bienestar de sus colaboradores.

29.- ¿CONOCE LOS INCENTIVOS QUE SE OTORGAN EN LA EMPRESA?

NO___ SI___

CUALES

MOTIVO

OBJETIVO: Conocer la existencia de los incentivos y determinar el equilibrio entre las políticas de incentivos y premios.

Incentivos:

	Personas	%
los conocen	29	61.7
no los conocen	18	38.3

Tipos de incentivos:

Comisiones sobre producción	20	69
Comisiones sobre ventas	8	27.6
Comisiones sobre mantenimiento	1	3.4

CONCLUSION:

En los resultados de la tabla anterior, se puede observar que el 61.7% conoce los estímulos que brinda la empresa. Sin embargo, cabe aclarar que este porcentaje se encuentra constituido por personal de las áreas de:

Producción
 Mantenimientc
 Ventas

Es decir, sólo reciben incentivos, aquellos elementos que, -dadas las características de las actividades, son capaces de generar utilidades.

Lo anterior, nos lleva a considerar que se han descuidado -- las áreas administrativas, en este aspecto, ya que aunque aparentemente en términos monetarios, no se considere su contribución, también constituye en sí misma una parte esencial para la consecución de los objetivos de cualquier empresa.

30.- ¿HA TOMADO CURSOS DE CAPACITACION? SI___ NO___
 POR PARTE DE LA EMPRESA
 SI___ NO___
 NOMBRE DEL CURSO_____ LUGAR_____ FECHA_____

EN OTRA EMPRESA SI_____ NO___
 NOMBRE DEL CURSO_____ LUGAR_____ FECHA_____

OBJETIVO: Determinar si la empresa promueve la capacitación para el desarrollo de sus trabajadores.
 Determinar si el trabajador ha tenido iniciativa propia para capacitarse.

Capacitación:

		personas	%
Han tomado cursos de capacitación	SI	17	36.2
	NO	30	63.8
Por parte de la empresa		6	31.6
Por parte de otra empresa		8	42.1
Por sí mismos		5	26.3

31.- ¿CONSIDERA QUE LOS CURSOS QUE HA TOMADO LE HAN SIDO DE UTILIDAD PARA LAS LABORES QUE REALIZA?
 NO___ SI___ POR QUE_____

OBJETIVO: Conocer si la capacitación planeda está acorde a las necesidades de la empresa, o solo se cumple con un requisito legal.

Utilidad de los cursos:

		Personas	%
Los considera de utilidad	SI	15	71.4
	NO	6	28.6

Causas por las cuales se consideran de utilidad:

Para actualizarse	3	23
Los aplica actualmente	4	30.8
Eficiencia	5	38.5
Expresar inquietudes	1	7.7

32.- ¿LE GUSTARIA DESARROLLAR MEJOR SU TRABAJO MEDIANTE CURSOS DE CAPACITACION?

NO___ SI___ CON QUE OBJETO_____

OBJETIVO: Conocer el interés del trabajador para realizar con más técnica sus actividades, y sus deseos por desarrollarse dentro de la empresa.

Interés por capacitarse para desarrollar mejor su trabajo:

		Personas	%
Existe interés	SI	43	91.5
	NO	4	8.5

Objetivo de capacitarse:

Superación personal	19	42.2
Eficiencia	13	28.9
Requerimientos del puesto	2	4.4
Mejores ingresos	7	15.6
Mejores puestos	4	8.9

CONCLUSION:

En primer lugar encontramos que la capacitación no sobrepasa los niveles deseables en cualquier empresa que intente un desarrollo a largo o mediano plazo.

Esto obedece por una parte, a la carencia de políticas en lo que se refiere al sistema de contratación, y por la otra, a que la empresa no ha valorado las posibilidades de dotar al elemento humano de aquellas aptitudes que permitan el desarrollo de éstos y de la organización.

Ahora bien, de aquellos que sí han recibido capacitación, -- ya sea por parte de la empresa o fuera de ella, un gran porcentaje los considera de utilidad para mantenerse actualizados y desarrollar con eficiencia las actividades que tienen encomendadas.

Por otra parte, encontramos que existe un marcado interés de parte de los empleados, por capacitarse para así lograr una superación personal y eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

33.- ¿SEGUN SU OPINION ¿COMO SON LAS CONDICIONES DE SU AREA DE TRABAJO? _____

¿QUE SUGERIRIA PARA MEJORARLAS? _____

OBJETIVO: Conocer si el ambiente es adecuado, y se propi---
cia la realización del trabajo sin problemas.

Condiciones del área de trabajo:

	Personas	%
Buenas	30	63.8
Regulares	4	8.5
Malas	<u>13</u>	<u>27.7</u>
	47	100 %

Sugerencias:

Mejor ventilación	10	29.4
Mayor espacio	6	17.6
Mayor luz	5	14.7
Mayor circulación de aire	1	2.9
Mayor división en áreas de trabajo	2	5.9
Sala exposición para atraer clientes	1	2.9
Contar con el material necesario	2	5.9
Extractores de aire (más)	3	8.8
Actualizar maquinaria	1	2.9
Tiempo de descanso	2	5.9
Cortinas y alfombras	1	2.9

CONCLUSION

En general, se podría decir que las condiciones físicas de la empresa son buena, aunque esto solo refleja la opinión del personal administrativo. No obstante, el personal operativo

demuestra que estas condiciones son regulares y hasta malas (27.7% del personal).

Esto obedece a que dentro del área productiva existen elementos tóxicos que no llegan a afectar a las otras áreas de la empresa.

34.- ¿QUE TIPO DE MATERIAL NECESITA PARA REALIZAR SU TRABAJO?

CONCEPTO	CUENTA CON EL		QUE HACE CUANDO NO CUENTA CON ESE MATERIAL
	SI	NO	

OBJETIVO: Ver si no se atrasa el trabajo cuando falta material, si se toma la iniciativa de buscarlo, arreglarlo o sustituirlo, que no se hagan cuellos de botella por falta de material.

Ver si existe un abastecimiento adecuado de material.

Material necesario para realizar su trabajo:

		Personas	%
Cuenta con el material necesario	SI	45	95.7
	NO	2	4.3

Acciones tomadas en caso de no contar con el material:

	Personas	%
Elabora lo que le falta	2	11.1
Lo adquiere con sus compañeros	2	11.1
Lo compra	2	11.1
Saca copias fotostáticas	1	5.6
Lo adquiere fuera de la empresa	5	27.8
Deja pendiente el trabajo	5	27.8
Informa al jefe inmediato	1	5.6

CONCLUSION:

En general, se advierte que la empresa otorga los implementos necesarios para que el personal trabaje adecuadamente.

En aquellos casos en que no se dota al personal del material requerido, se puede notar que el 27.8% deja pendiente el trabajo. Sin embargo, se detecta que esta situación se presenta sólo cuando no resulta prioritario efectuar el trámite correspondiente.

35.- ¿EXISTEN RIESGOS EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

SI___ NO___ POR QUE _____

OBJETIVO: Conocer si hay seguridad y si las medidas están --
acordes a los riesgos.

Existencia de riesgos de trabajo
en el desempeño del mismo:

		Personas	%
Existen riesgos en el desempeño	SI	23	48.9
	NO	24	51.1

Tipo de riesgos existentes:

Traslado de máquinas	1	8.3
Manejo de máquinas	6	50
Inhalaciones tóxicas	5	41.7

36.- ¿EXISTEN MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PREVENIR ACCIDENTES DE TRABAJO? SI___ NO___ SE SIGUEN SI___ NO___
 CUALES _____

37.- ¿HA SUFRIDO ALGUN ACCIDENTE DE TRABAJO? NO___ SI___
 CAUSAS _____

OBJETIVO: Conocer el índice de accidentes, el tipo y las --- causas que lo han originado para confirmar la existencia de medidas de seguridad adecuadas.

Existencia de medidas de seguridad:

		Personas	%
Existen medidas de seguridad	SI	24	51.1
	NO	23	48.9
Se siguen esas medidas	SI	17	70.8
	NO	1	4.2
No respondió		6	25

Qué medidas existen:

No se mencionaron	5	19.2
Botiquín	5	19.2
Extinguidores	11	42.3
Extractores	3	11.5
Vigilancia	1	3.8
Desintoxicante	1	3.8

Incidencia en riesgos de trabajo

Han sufrido accidentes de trabajo	NO	45	95.7
	SI	2	4.3

Causas: En el manejo de máquinas.

CONCLUSION:

Vemos que el 48.9% del personal considera que sí existen -- riesgos en el desempeño de sus labores y que la mayor incidencia se presenta en el manejo de máquinas, por lo que queda demostrado que éstos sólo pueden suscitarse en el área - productiva.

Por otra parte, el índice de accidentes es bajo (4.3%) y se circunscribe al manejo de máquinas, sin embargo, las medidas de seguridad existentes no contemplan esta situación.

38.- ¿PARTICIPA USTED EN ALGUNA ACTIVIDAD CULTURAL O DEPORTIVA PROMOVIDA POR LA EMPRESA?

SI _____ CUAL _____
 NO _____ POR QUE _____

OBJETIVO: Ver si la empresa fomenta la creación de grupos, y saber si las personas están dispuestas a relacionarse con sus compañeros o las causas de su indiferencia.

Saber si el trabajador es sociable, introvertido.

Participación en actividades deportivas y/o culturales (empresa)

	Personas	%
Si participa	5	10.6
No participa	42	89.4

Causas de la no participación:

Falta de tiempo	9	21.4
Desconocimiento	17	40.5
Apatía	14	33.3
Retiro	1	2.4
Miedo a fracturarse	1	2.4

39.-¿PARTICIPA USTED EN ALGUNA ACTIVIDAD CULTURAL O DEPORTIVA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, QUE NO HAYA SIDO PROMOVIDA POR LA EMPRESA?

SI___ NO___ CUAL_____ QUIEN LA ORGANIZA_____

OBJETIVO: Saber si hay grupos informales, saber quien es el líder.

Participación en actividades deportivas y/o culturales (compañeros)

	Personas	%
Si participan	5	10.6
No participan	42	89.4

Quien las organiza:

Cualquiera	3	42.9
Francisco (Mensajero)	2	28.5
Sr. Figueroa	1	14.3
Jefe Depto. Impresión	1	14.3

CONCLUSION:

Como se puede apreciar, sólo el 10.6% del personal participa en actividades deportivas y/o culturales, ya sean o no promovidas por la empresa.

Por otra parte, el 40.5% de las personas que no participan, ignoran la existencia de estas actividades y el 33.3% no lo realizan, por apatía.

Lo anterior denota por un lado, el poco interés de la empresa por promover la creación de grupos, y por el otro, la indiferencia de los trabajadores por relacionarse con sus compañeros.

40.- ¿HA PRESENTADO SUGERENCIAS PARA MEJORAR SU TRABAJO?

POR ESCRITO NO__ SI__ A QUIEN_____

VERBALMENTE NO__ SI__ A QUIEN_____

OBJETIVO: Saber si le interesa el mejoramiento de su trabajo, si realmente le importa la eficiencia de la empresa, y si siente la confianza necesaria para dar sugerencias.

41.- ¿CUALES HAN SIDO LOS RESULTADOS DE ESAS SUGERENCIAS?

OBJETIVO: Ver si son tomados en cuenta los empleados, si se sienten satisfechos de su colaboración.

Saber cómo es la relación con su jefe.

Presentación de sugerencias:

	Personas	%
Han presentado sugerencias	23	48.9
No han presentado sugerencias	24	51.1
Por escrito	3	12.5
Verbalmente	21	87.5
Al jefe inmediato	14	51.9
Al jefe no inmediato	9	33.3
Compañeros	3	11.1
Subordinados	1	3.7
Resultados positivos	10	41.7
Resultados Negativos	14	58.3

CONCLUSION:

El 48.9% del personal ha presentado alguna sugerencia para mejorar su trabajo, básicamente se han hecho en forma verbal y dirigiéndose a su jefe inmediato, o bien, a otro jefe de la empresa, pero el 58.3% de estas personas, han experimentado resultados negativos, lo cual hace que este interés de los empleados, por mejorar, se vea disminuido.

42.-¿NOS PODRIA DAR ALGUNA SUGERENCIA?

OBJETIVO: Conocer las inquietudes del trabajador con respecto a su ambiente laboral, o de cualquier otra índole.

Sugerencias adicionales:

	<u>Personas</u>	<u>%</u>
Si presentaron sugerencias	22	46.8
No presentaron sugerencias	25	53.2

Sugerencias:

Juntas interdepartamentales	1
Actividades deportivas	2
Que se respeten las líneas de autoridad	1
Actividades sociales	3
Más personal en contabilidad	1
Estructura orgánica y funcional más eficiente	1
Que se contrate personal más responsable	1
Exposición de máquinas	1
Que se tomen en cuenta las peticiones	2

SugerenciasPersonas

Que exista respeto mutuo	1
Mayor espacio	2
Máquinas en buen estado	2
No depender de empresas externas	1
Mayor atención a la inhalación de tóxicos	1
Mayor conocimiento entre el personal	2

CONCLUSION:

Del 46% del personal que sí nos presentó sugerencias, observamos que desearían tener actividades sociales o deportivas en la empresa, tener mayor espacio para desarrollar sus funciones en la empresa, contar con equipo de trabajo en buen estado, así como que se les tome en cuenta cuando realicen alguna petición para el mejor desarrollo de sus actividades.

. Análisis del flujo de las principales actividades de la empresa.

Para el análisis del flujo de las principales actividades, a continuación presentamos los procedimientos de la --- empresa, los cuales para fines prácticos se dividieron en - 3 módulos, a saber:

- Importación
- Tarjetas
- Máquinas

Cada módulo consta de:

- Simbología
- Redacción de cada procedimiento
- Diagramación de cada procedimiento
- Análisis correspondiente

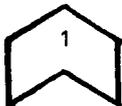
A su vez, al final de cada módulo se encuentra el ----- instructivo de llenado de sus correspondientes formatos.

MODULO: IMPORTACIONESSIMBOLOF O R M A S

A	Solicitud de necesidades
B	Solicitud de permiso de importación
C	Anexo del permiso de importación
D	Catálogo
E	Talón Comprobante de recepción ante CANACINTRA
F	Oficio en el que se niega el permiso
G	Permiso de importación
H	Declaración General de pago de derechos
I	Talón comprobante de recepción ante SECOFIN
J	Pedido
K	Comprobante de recepción de correos
L	Carta del Proveedor
M	Factura
N	Hoja de embarque
Ñ	Guía de transporte
O	Formulario de solicitud de carta de crédito
P	Carta de crédito
Q	Cheque
R	Recibo de pago
S	Documento de compromiso de pago (pagaré)
T	Carta al Agente Aduanal
U	Comprobante de recepción (paquetería)
V	Pedimento de importación
W	Comprobante de gastos generados

MODULO: IMPORTACIONESSIMBOLOARCHIVOS

a	"Solicitudes de necesidades en trámite"
b	"Importaciones en trámite"
c	"Archivo de catálogos"
d	"Importaciones por proveedor"
e	"Pedidos internacionales"
f	"Mercancía en tránsito"
g	"Agente Aduanal"
h	"Corresponsal bancario"
i	"Proveedor"
j	"Banco en México"
k	"Aduana"

MODULO: IMPORTACIONESNo.REGISTRO

Libro de contabilidad

MODULO: IMPORTACIONESNo.CONECTORES

I

PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE SECOFIN.

II

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL PEDIDO A PARTIR DE LA EXPEDICION DEL PERMISO DE IMPORTACION.

III

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CREDITO ABIERTO.

IV

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO, EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.

V

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO Y NO SE EFECTUA LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.

VI

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR ADELANTADO.

VII

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL



PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE C/ANACINTRA.

HOJA

1 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◻	□	D	▽	◁	
1	ENCARGADO DE ALMACEN O JEFE DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS	Elabora solicitud de necesidades en original y 1 copia.	●						
2		Archiva en "Solicitudes de Necesidades en Trámite" la copia de la solicitud de necesidades.							●
3		Entrega a la Gerente de Importaciones el original de la solicitud de necesidades.							●
4	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe original de la solicitud de necesidades.							●
5		Entrega al Director General, original de la solicitud de necesidades, para su autorización.							●
6	DIRECTOR GENERAL	Recibe original de la solicitud de necesidades e imprime firma de autorizado.							●
7		Entrega a la Gerente de Importaciones, original de la solicitud de necesidades, ya firmada.							●
8	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe original de la solicitud de necesidades.							●
9		Entrega a la Secretaria, la solicitud de necesidades e indica la elaboración de la solicitud del permiso de importación.							●
10	SECRETARIA	Recibe solicitud de necesidades							●
11		Elabora: -Solicitud del permiso de importación, en original y 2 copias. -Anexo en original y 2 copias en base a la solicitud de necesidades.							●
12		Archiva en "Importaciones en Trámite" la solicitud de necesidades.							●



PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE CANACINTRA.

H O J A
2 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◼	◽	◾
13	SECRETARIA	Extrae de "Archivo de Catálogos", el catálogo de la mercancía solicitada.	●				
14		Entrega a la Gerente de Importaciones: -Solicitud del permiso de importación en original y 2 copias. -Anexo de la solicitud de importación en original y 2 copias. -Catálogo de la mercancía solicitada.	●				
15	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe la documentación anterior.	●				
16		Verifica que esté correcta la elaboración de la documentación anterior. DEPENDIENDO DE LA CORRECTA ELABORACION DE LA DOCUMENTACION -SI NO ESTA CORRECTA, PASA A LA ACTIVIDAD #11. -SI ESTA CORRECTA:	●				
17		Imprime firma en la documentación anterior.	●				
18		Entrega a la Secretaria la documentación anterior.	●				
19	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior.	●				
20		Solicita a la Cajera \$100.00 en efectivo para Declaración General de Pago de Derechos.	●				
21	CAJERA	Entrega a la Secretaria \$100.00 en efectivo.	●				
22	SECRETARIA	Recibe \$100.00 en efectivo.	●				
23		Obtiene fotocopia de: -Original de solicitud de importación -Anexo de solicitud de importación.	●				
24		Archiva en "Importaciones en Trámite" fotocopias de: -Solicitud de importación -Anexo de solicitud de importación.	●				



PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE CANACINTRA.

H O J A

3 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBLOGIA				
			○	◻	D	▽	◁
		<p>DEPENDIENDO DEL TIPO DE IMFOPTACION, DECIDE SI CANACINTRA FUNGIRA COMO AVAL C RO.</p> <p>-CUANDO CANACINTRA NO FUNGE COMO AVAL, PASA AL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE SECOPIK.</p> <p>-CUANDO CANACINTRA FUNGE COMO AVAL:</p>					
25	SECRETARIA	<p>Entrega al Mensajero: -Solicitud del permiso de importación, en original y 2 copias -Anexo en original y 2 copias -Catálogo de la mercancía -*100.00 en efectivo.</p>					
26	MENSAJERO	Recibe lo anterior.					
27		Entrega en CANACINTRA lo anterior.					
28	CANACINTRA	Recibe lo anterior.					
29		Elabora y sella el talón comprobante de recepción ante CANACINTRA.					
30		Entrega al Mensajero, el talón comprobante de recepción ante CANACINTRA.					
31		Recibe talón comprobante de recepción ante CANACINTRA.					
32		Entrega a la Secretaria, talón comprobante de recepción ante CANACINTRA					
33	SECRETARIA	Recibe talón comprobante de recepción ante CANACINTRA.					
34		Archiva en "Importaciones en Trámite" el talón comprobante de recepción ante CANACINTRA, en espera de la llamada de CANACINTRA.					
		D E M O R A					
35	CANACINTRA	Aproximadamente a los 15 días efectúa llamada telefónica, informando la aceptación o rechazo del permiso, así como la fecha en que deberá presentarse a recoger los documentos.					



PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE CANACINTRA.

H O J A
5 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
47	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe información del oficio que indica <u>negativa</u> del permiso de importación.	●				
48		Gira a la Secretaria nuevas instrucciones.	●				
49	SECRETARIA	Archiva en "Importaciones en Trámite": -Copia azul de la solicitud -Oficio en el que se niega el permiso de -- importación.					●
		PASA A LA ACTIVIDAD #11					
		-SI SE ACEPTA EL PERMISO:					
50	CANACINTRA	Entrega al Mensajero! -Permiso de importación -Copia azul de la solicitud del permiso					●
51	MENSAJERO	Recibe: -Permiso de importación -Copia azul de la solicitud del permiso.	●				
52		Entrega a la Secretaria la documentación <u>anterior</u> .					●
53	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior .	●				
54		Informa a la Gerente de Importaciones que el permiso fue otorgado.	●				
55	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe información anterior.	●				
56		Gira a la Secretaria instrucciones para la elaboración del pedido.	●				
57	SECRETARIA	Archiva en "Importaciones por Proveedor" la documentación recibida.					●
		PASA AL PRCCEDIMIENTO PARA LA ELAFORACION DE PEDIDO A PARTIR DE LA EXPEDICION DEL - PERMISO DE IMPORTACION.					

PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE CANACINTRA.

1. La Gerente de Importaciones realiza la revisión de la solicitud del permiso de importación y su anexo, sin el documento fuente, es decir, la solicitud de necesidades.
2. No existe ningún documento que ampare tanto la solicitud como la entrega del dinero para la Declaración General - de Pago de Derechos.
3. La entrega de los documentos y el dinero al Mensajero para CANACINTRA, se lleva a cabo sin ningún acuse de reci-bo por parte del Mensajero a la Secretaria.
4. En el momento en que CANACINTRA informa la aceptación del permiso, la Secretaria no informa a la Gerente de Impor-taciones esta situación.
5. Al área solicitante no se le informa si ha sido aceptado o rechazado el permiso, para que ésta a su vez pueda to-mar las medidas pertinentes.



PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE SECOFIN

H O J A
1 DE 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◻	◻	◻
1	SECRETARIA	-EN CASO DE QUE CANACINTRA NO FUNJA COMO AVAL. Elabora: -Declaración General de Pago de Derechos en original y 4 copias y obtiene firma del Director General.					
2		Obtiene fotocopia del original de la Declaración General de Pago de Derechos y la archiva en "Importaciones en Trámite",					
3		Entrega al Mensajero: -Solicitud del permiso de importación en original y 2 copias. -Anexo en original y 2 copias. -Catálogo de la mercancía -Declaración General de Pago de Derechos en original y 4 copias. -\$100.00 en efectivo.					
4	MENSAJERO	Recibe lo anterior.					
5		Entrega a CANACINTRA la documentación anterior para Visto Bueno.					
6	CANACINTRA	Recibe y sella la documentación anterior.					
7		Entrega al Mensajero la documentación anterior.					
8	MENSAJERO	Recibe documentación anterior					
9		Entrega a SECOFIN: -Solicitud del permiso de importación en original y 3 copias. -Anexo en original y 2 copias -Catálogo de la mercancía -Declaración General de Pago de Derechos en original y 4 copias. -\$100.00 en efectivo.					
10	SECOFIN	Recibe lo anterior e imprime sello de recepción en la documentación.					
11		Elabora y sella comprobante de recepción ante SECOFIN, por el catálogo recibido.					



PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE SECOFIN.

HOJA

2 DE 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			O	□	D	▽	◁	▷
12	SECCFIN	Entrega al Mensajero: -Copia verde de la solicitud del permiso de importación. -Copia #1 de la Declaración General de Pago de Derechos. -Talón comprobante de recepción ante SECOFIN por el catálogo recibido.						
13	MENSAJERO	Recibe documentación anterior.						
14		Entrega a la Secretaria la documentación anterior.						
15	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior.						
16		Archiva en "Importaciones en Trámite" la documentación anterior, en espera del tiempo estimado para la resolución de SECCFIN. D E M O R A .						
17		Aproximadamente a los 15 días, extrae del archivo de "Importaciones en Trámite": -Copia verde de la solicitud del permiso de importación. -Copia #1 de la Declaración General de Pago de Derechos. -Talón comprobante de recepción ante SECOFIN por el catálogo recibido.						
18	SECRETARIA	Entrega al Mensajero la documentación anterior.						
19	MENSAJERO	Recibe la documentación anterior.						
20		Entrega a SECOFIN la documentación anterior.						
21	SECCFIN	Recibe la documentación anterior.						
22		DEPENDIENDO DE LA ACEPTACION DEL PERMISO -SI NO SE ACEPTA EL PERMISO: Entrega al Mensajero: -Copia azul de la solicitud del permiso de importación. -Oficio en el que se niega el permiso.						



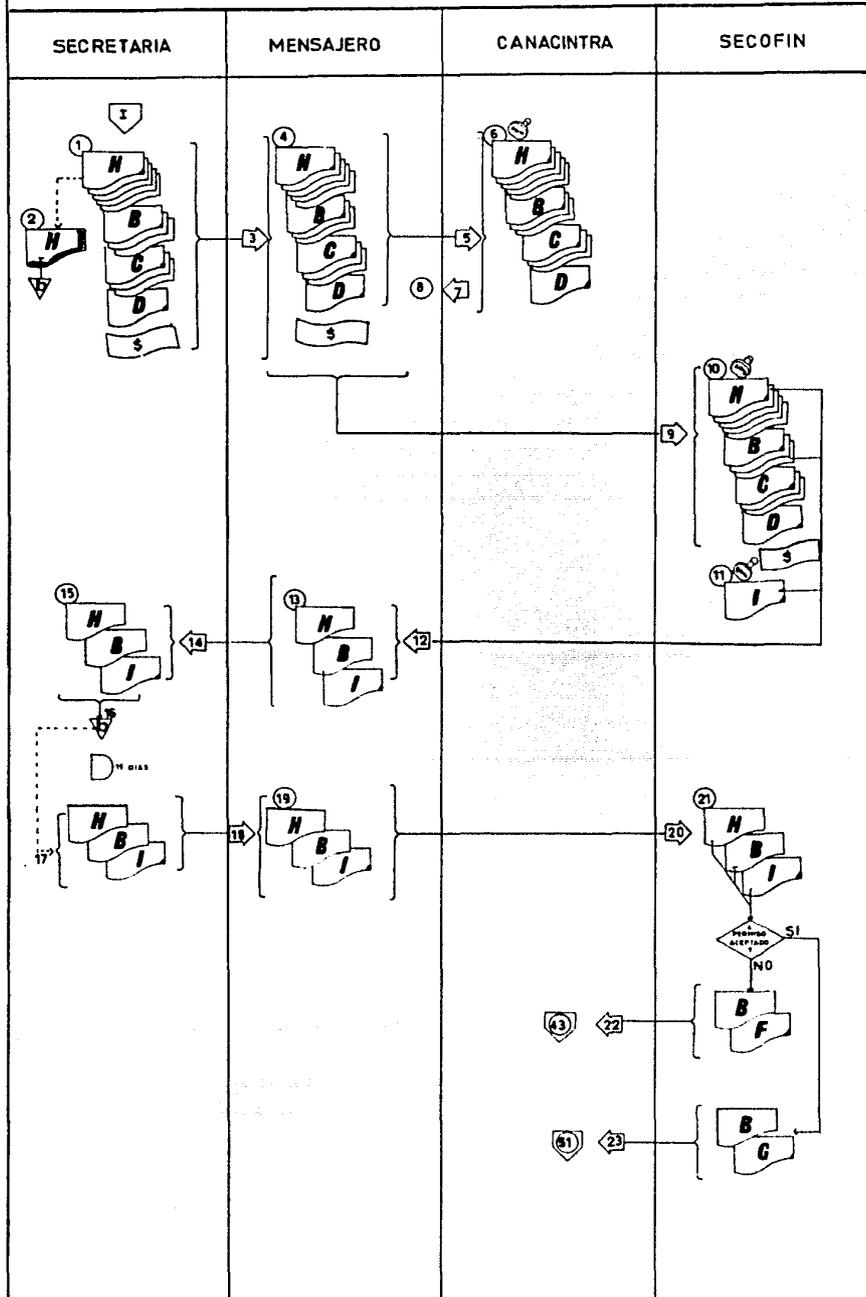
PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL FERMISO DE IMPORTACION ANTE SECOFIN.

H O J A

3 DE 3

Nº	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◇	▽	◀
23	SECOFIN	<p>PASA A LA ACTIVIDAD #43 DEL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL FERMISO DE IMPORTACION ANTE CANACINTRA.</p> <p>-SI SE ACEPTA EL FERMISO:</p> <p>Entrega al Mensajero:</p> <p>-Copia azul de la solicitud del permiso de importación.</p> <p>-Permiso de importación.</p> <p>PASA A LA ACTIVIDAD #51 DEL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL FERMISO DE IMPORTACION ANTE CANACINTRA.</p>					

PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE SECOFIN



PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCION DEL PERMISO DE IMPORTACION ANTE SECOFIN.

1. La entrega de los documentos y el dinero al Mensajero para SECOFIN, se lleva a cabo sin ningún acuse de recibo, por parte del Mensajero a la Secretaria.



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL PEDIDO, A PARTIR DE LA EXPEDICION DEL FERNISO DE IMPOTACIONES.

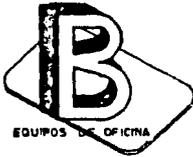
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SO, BP, P, G, O, A						
			○	○	□	D	▽	◇	
1	SECRETARIA	Extrae del archivo de "Importaciones en Trámite" el original de la solicitud de necesidades.	●						
2		Mecanografía el pedido en original y 3 copias, en base a la solicitud de necesidades.	●						
3		Archiva en "Importaciones por Proveedor" el original de la solicitud de necesidades.						●	
4		Entrega a la Gerente de importaciones el Pedido en original y 3 copias.						●	
5	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe pedido en original y 3 copias.	●						
6		Revisa la formulación del pedido. DEPENDIENDO DE LA CORRECTA FORMULACION DEL PEDIDO							
		-SI NO ESTA CORRECTO EL PEDIDO: PASA A LA ACTIVIDAD #2 DE ESTE PROCEDIMIENTO.							
		-SI ESTA CORRECTO EL PEDIDO:							
7		Firma el original y 3 copias del pedido.	●						
8		Entrega a la Secretaria el pedido en original y 3 copias.						●	
9	SECRETARIA	Recibe el pedido en original y 3 copias.	●						
10		Archiva en: -"Importaciones por Proveedor" copia #3 - del pedido. -"Pedidos Internacionales" copia #1 del pedido.							●
11		Entrega al Contador copia #2 del pedido							●
12	CONTADOR	Recibe copia #2 del pedido.	●						
13		Realiza registro de mercancía en tránsito en Libro de Contabilidad, en base a copia #2 -- del pedido.	●						



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL PEDIDO A PARTIR DE LA EXPEDICION DEL PERMISO DE - IMPORTACION.

H O J A
2 DE 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◐	◑	◒	◓	◔	
14	CONTADOR	Archiva en "Mercadería en Tránsito" copia # 2 del pedido.							
15	SECRETARIA	Introduce el original del pedido en sobre, y franquea.							
16		Entrega al Mensajero el sobre franqueado.							
17	MENSAJERO	Recibe el sobre franqueado.							
18		Entrega a la Central de Correos o a la Agencia correspondiente, el sobre franqueado.							
19	CENTRAL DE CORREOS O AGENCIA CORRESPONDIENTE	Recibe sobre franqueado.							
20		Entrega al Mensajero comprobante de recepción de correos.							
21	MENSAJERO	Recibe comprobante de recepción de correos.							
22		Entrega a la Secretaria comprobante de recepción de correos.							
23	SECRETARIA	Recibe comprobante de recepción de correos.							
24		Archiva en "Importaciones por Proveedor" el comprobante de recepción de correos.							
25	CENTRAL DE CORREOS O AGENCIA CORRESPONDIENTE	Envía al Proveedor el sobre franqueado.							
26	PROVEEDOR	Recibe el sobre franqueado.							
27		Acusa recibo del pedido mediante carta donde informa la aceptación de la forma de pago o, en su caso, los cambios pertinentes y la fecha estimada en que se enviará la mercancía.							
28	GERENTE ADMINISTRATIVO.	Recibe carta del Proveedor.							

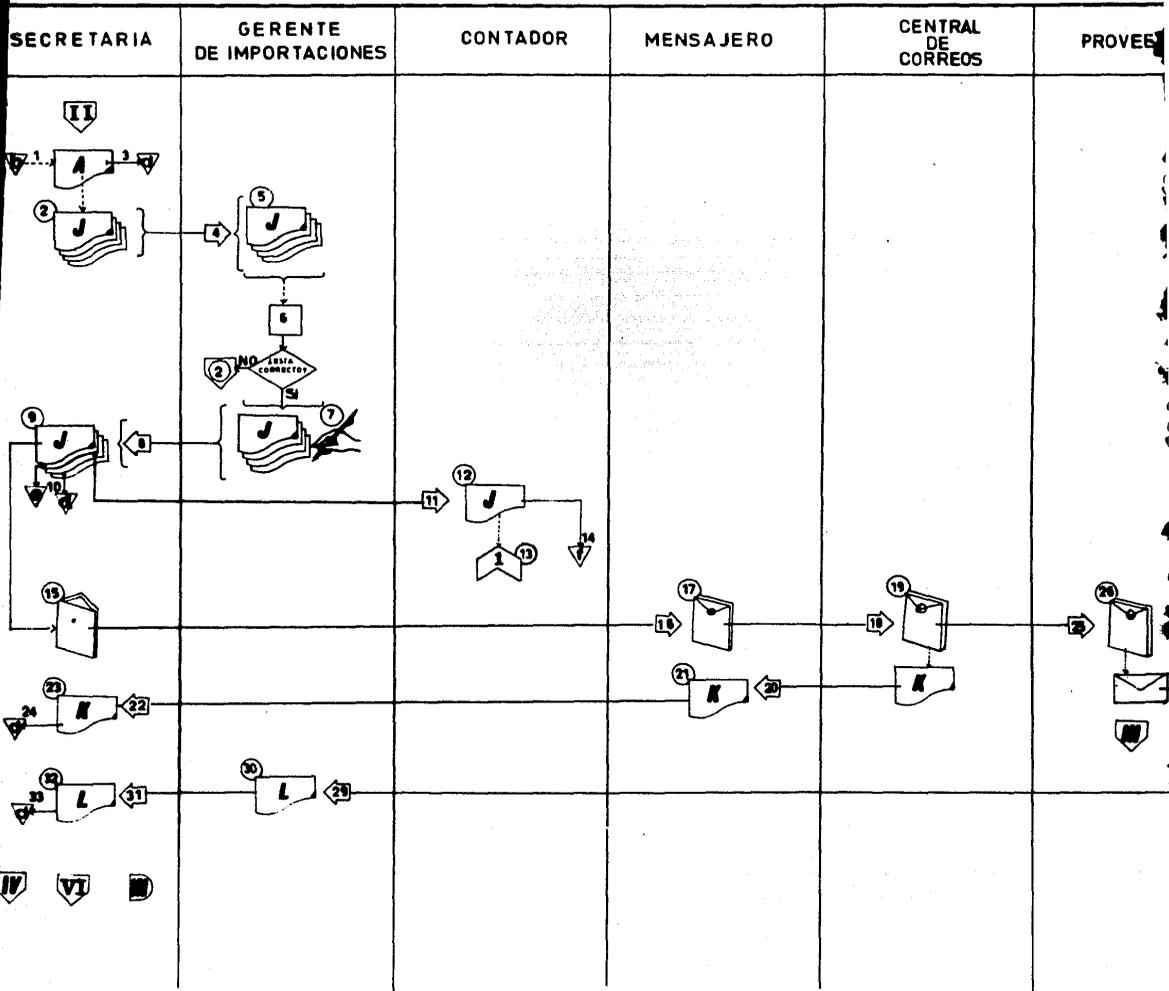


PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL PEDIDO,
A PARTIR DE LA EXPEDICION DEL PERMISO DE
IMPORTACION.

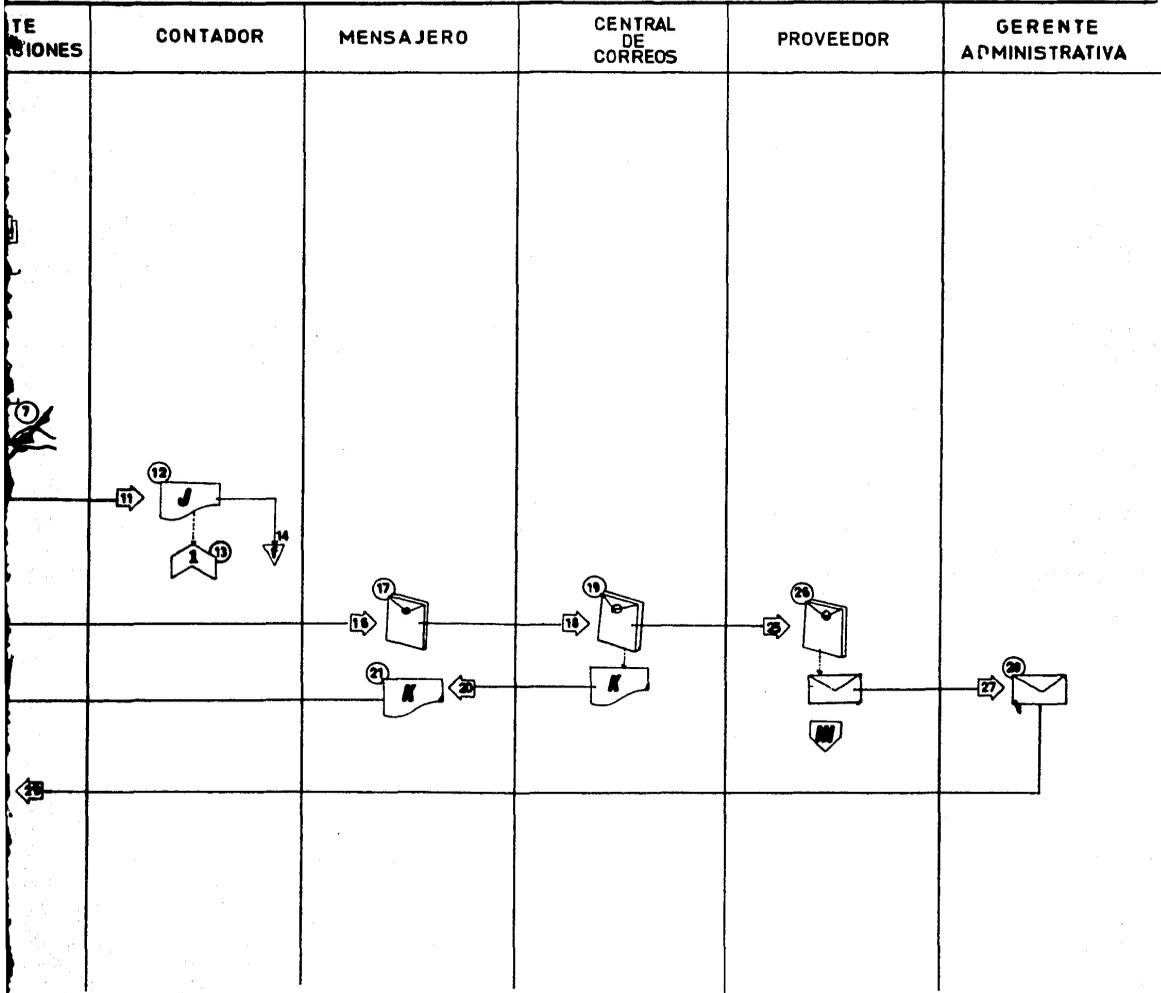
H O J A
3 DE 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	□	◇	▽	◀	
29	GERENTE ADMINISTRATIVO	Turna a la Gerente de Importaciones carta del Proveedor						
30	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe carta del Proveedor						
31		Entrega a la Secretaria carta del Proveedor.						
32	SECRETARIA	Recibe carta del Proveedor.						
33		Archiva en "Importaciones por Proveedor" la carta del Proveedor.						
		PASA AL PROCEDIMIENTO CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LA FORMA DE PAGO						

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL PEDIDO DE LA EXPEDICION DEL PERMISO DE IMP



PARA LA ELABORACION DEL PEDIDO A PARTIR DE LA PEDICION DEL PERMISO DE IMPORTACION



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL PEDIDO, A PARTIR DE LA EXPEDICION DEL PERMISO DE IMPORTACION.

1. La elaboración del pedido se realiza sólo en base a la - solicitud de necesidades, sin considerar la fecha de caducidad del permiso de importación.
2. La Gerente de Importaciones realiza la revisión del pedido sin el documento fuente, es decir, la solicitud de necesidades y el permiso de importación.
3. La Secretaria entrega copia del pedido al Contador, sin recabar firma de recepción.
4. La entrega del sobre franqueado al Mensajero para la central de Correos, se lleva a cabo sin ningún acuse de recibo por parte del mensajero a la Secretaria.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CREDITO ABIERTO.

H O J A

1 DE 2

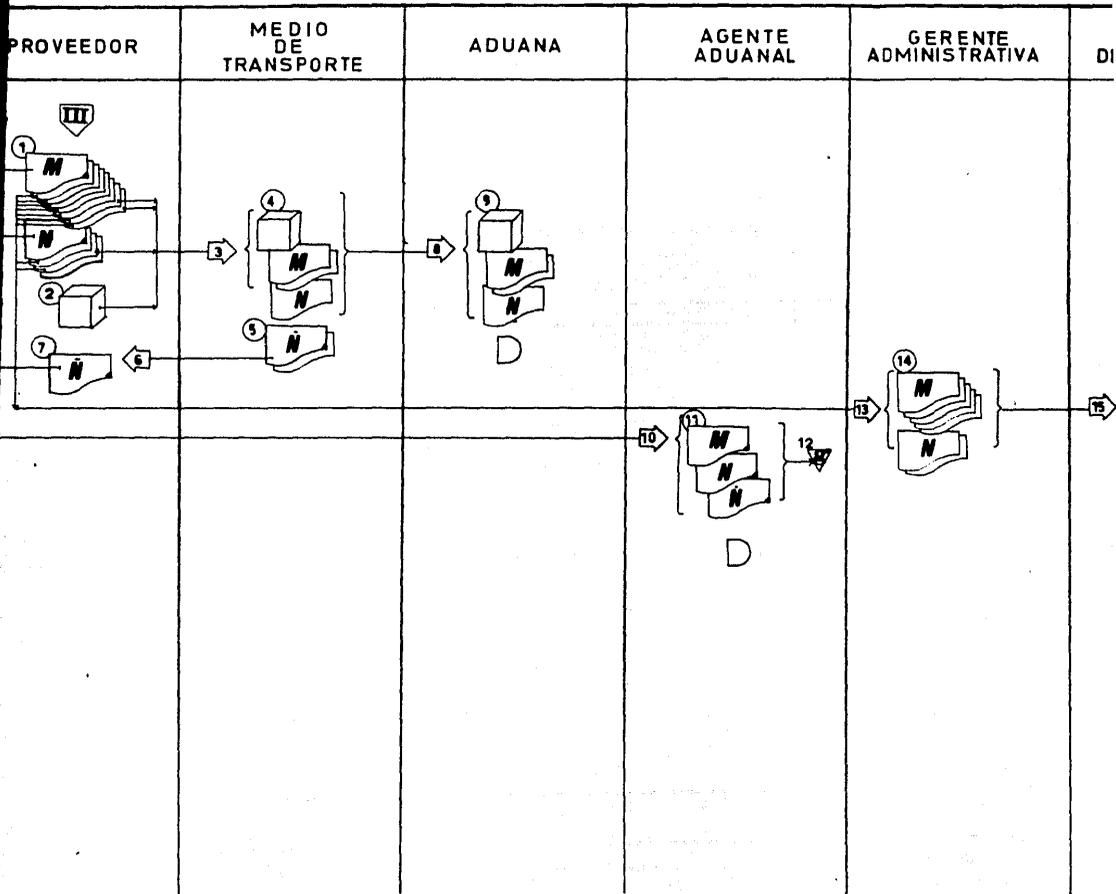
No	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	□	▽	◁
1	PROVEEDOR	Elabora: -Factura en original y 7 copias -Hoja de embarque en original y 3 copias.	●				
2		Prepara mercancia y anexa: -2 copias de la factura -1 copia de la hoja de embarque	●				
3		Entrega al medio de transporte correspondiente: -Mercancia -2 copias de la factura -1 copia de la hoja de embarque	●				
4	MEDIO DE TRANSPORTE	Recibe lo anterior.	●				
5		Elabora guía de transporte en original y copias correspondientes.	●				
6		Entrega al Proveedor original de la guía de transporte.	●				
7	PROVEEDOR	Recibe original de la guía de transporte	●				
8	MEDIO DE TRANSPORTE	Envía a la Aduana: -Mercancia -2 copias de la factura -1 copia de la hoja de embarque	●				
9	ADUANA	Recibe lo anterior, en espera de que se presente el Agente Aduanal. D E M O R A	●				
10	PROVEEDOR	Envía al Agente Aduanal: -Original de la factura -Original de la hoja de embarque -Original de la guía de transporte	●				
11	AGENTE ADUANAL	Recibe la documentación anterior	●				
12		Archiva la documentación anterior, en espera del permiso de importación. D E M O R A	●				



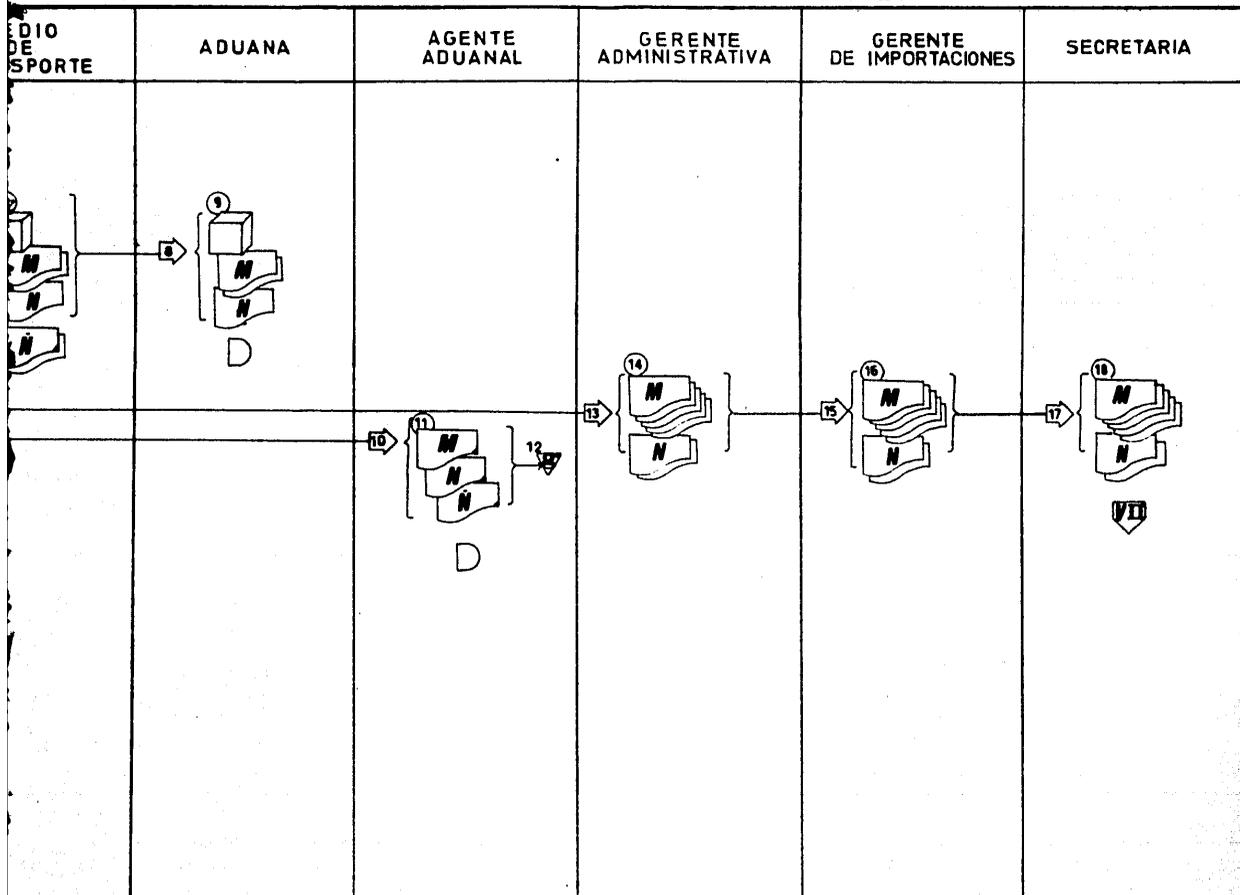
PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CREDITO ABIERTO.	H O J A <u>2</u> DE <u>2</u>
--	---------------------------------

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◊	□	▷	◁	
13	PROVEEDOR	Envía a la Empresa (Gerente Administrativa): -5 Copias de la factura -2 Copias de la hoja de embarque.						
14	GERENTE ADMINISTRATIVO	Recibe la documentación anterior.						
15		Entrega a la Gerente de Importaciones la documentación anterior.						
16	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe la documentación anterior.						
17		Entrega a la Secretaria la documentación anterior.						
18	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior.						
PASA A LA ACTIVIDAD #1 DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ALUAFAL.								

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO REALIZA POR MEDIO DE CREDITO AL



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CREDITO ABIERTO



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR
MEDIO DE CREDITO ABIERTO.

En este procedimiento no se detectaron desviaciones.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO - EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION	HOJA 1 DE 6
--	----------------

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◊	□	◇	▽	◀	
1	SECRETARIA	Mecanografía formulario de solicitud de carta de crédito en original y 1 copia, en base a la copia #1 del pedido.	●						
2		Entrega a la Gerente de Importaciones formulario de solicitud de carta de crédito en original y 1 copia.		●					
3	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe formulario de solicitud de carta de crédito en original y 1 copia.			●				
4		Revisa el formulario de solicitud de carta de crédito en original y 1 copia. DEPENDIENDO DEL CORRECTO LLENADO DEL FORMULARIO DE LA SOLICITUD -SI NO ESTA CORRECTO, PASA A LA ACTIVIDAD #1 DE ESTE PROCEDIMIENTO -SI ESTA CORRECTO:				●			
5		Inprime firma en formulario de solicitud de carta de crédito en original y copia.				●			
6		Entrega a la Secretaria el formulario de solicitud de carta de crédito en original y 1 copia.					●		
7	SECRETARIA	Recibe original y copia del formulario de solicitud de carta de crédito						●	
8		Entrega al Gestor Bancario original y copia del formulario de solicitud de carta de crédito.							●
9	GESTOR BANCARIO	Recibe original y copia del formulario de solicitud de carta de crédito.							●
10		Entrega al Banco en México original y copia del formulario de solicitud de carta de crédito.							●
11	BANCO EN MEXICO	Recibe original y copia del formulario de solicitud de carta de crédito e imprime sello de recepción.							●



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO -- EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.

H O J A
3 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			<input type="checkbox"/>							
27	CORRESPONSAL BANCARIO EN EL EXTRANJERO	Archiva original de la carta de crédito.								
28		Informa, vía telefónica, al Proveedor con relación a la existencia de la carta de crédito a su favor.								
29	PROVEEDOR	Recibe información acerca de la existencia de la carta de crédito a su favor.								
30		Elabora: - Factura en original y 7 copias - Hoja de embarque en original y 3 copias en base a la información recibida.								
31		Entrega al Corresponsal Bancario en el extranjero: - Factura en original y 5 copias - Hoja de embarque en original y 2 copias								
32	CORRESPONSAL BANCARIO EN EL EXTRANJERO	Recibe la documentación anterior.								
33		Extrae y entrega al Proveedor el original de la carta de crédito, en base a la recepción de la documentación anterior.								
34	PROVEEDOR	Recibe y archiva original de la carta de crédito								
35		Prepara la mercancía para su envío anexando: - 2 copias de la factura - 1 copia de la hoja de embarque								
36		Entrega al Medio de Transporte: - Mercancía - 2 copias de la factura - 1 copia de la hoja de embarque								
37	MEDIO DE TRANSPORTE	Recibe lo anterior								
38		Elabora guía de transporte en original y copias correspondientes.								

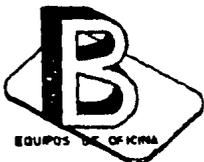


PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO -- EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION

H O J A

4 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	□	◇	▽	◁	▷		
39	MEDIO DE TRANSPORTE	Entrega al Proveedor original de la guía de transporte.								
40	PROVEEDOR	Recibe original de la guía de transporte.								
41		Envía al Corresponsal Bancario en el Extranjero original de la guía de transporte.								
42	CORRESPONSAL BANCARIO EN EL EXTRANJERO	Recibe original de la guía de transporte.								
43	MEDIO DE TRANSPORTE	Envía a la Aduana: - Mercancía - 2 copias de la factura - 1 copia de la hoja de embarque								
44	ADUANA	Recibe lo anterior, en espera de que se presente el Agente Aduanal. D E M O R A								
45	CORRESPONSAL BANCARIO EN EL EXTRANJERO	Envía al Banco en México: - Original y 5 copias de la factura - Original y 2 copias de la hoja de embarque - Original de la guía de transporte								
46	BANCO EN MEXICO	Recibe la documentación anterior								
47		Archiva la documentación anterior, en espera de la liquidación o firma de pagarés correspondientes. D E M O R A								
48		Informa a la Gerente de Importaciones, vía telefónica, se presente en el Banco a liquidar el crédito o a firmar pagarés correspondientes.								
49	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe llamada telefónica con información anterior.								
50		Informa al Director General lo anterior.								



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO -- EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION

H O J A

5 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
51	DIRECTOR GENERAL	<p>Recibe información anterior.</p> <p>DEPENDIENDO DE LA FORMA DE PAGO</p> <p>-SI EL PAGO NO ES INMEDIATO PASA AL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO Y NO SE EFECTUA LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.</p> <p>-SI EL PAGO ES INMEDIATO:</p>	●				
52		Solicita a la Cajera, la elaboración del cheque.	●				
53	CAJERA	Elabora cheque y entrega al Director General	●				
54	DIRECTOR GENERAL	Recibe cheque.	●				
55		Entrega al Gestor Bancario cheque.	●				
56	GESTOR BANCARIO	Recibe cheque	●				
57		Solicita a la Secretaria la copia de la carta de crédito.	●				
58	SECRETARIA	Recibe la información	●				
59		Extrae del archivo de "Importaciones por Proveedor" copia de la carta de crédito.	●				
60		Entrega al Gestor Bancario copia de la carta de crédito.	●				
61	GESTOR BANCARIO	Recibe copia de la carta de crédito.	●				
62		Entrega al Banco en México: - Copia de la carta de crédito - Cheque	●				
63	BANCO EN MEXICO	Recibe lo anterior	●				

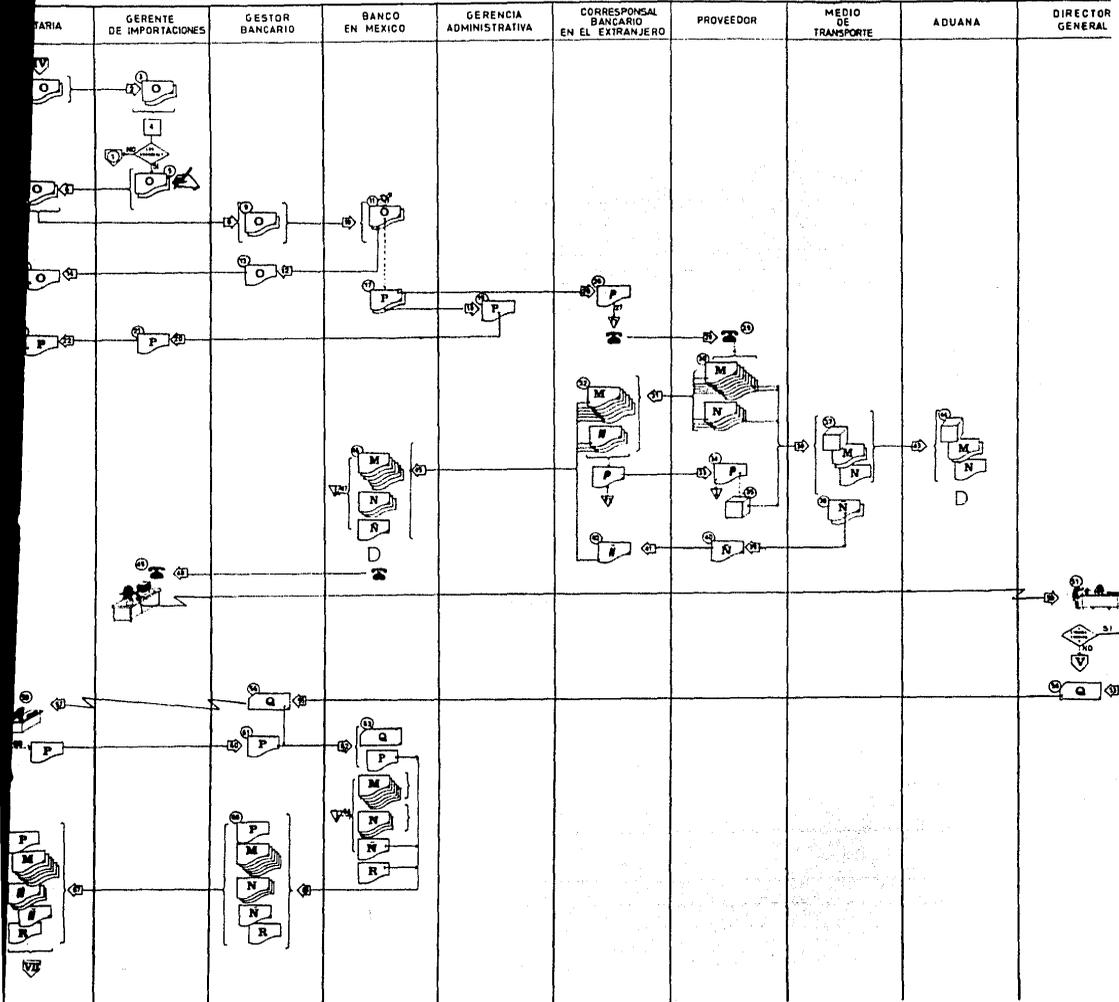


PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO - EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION

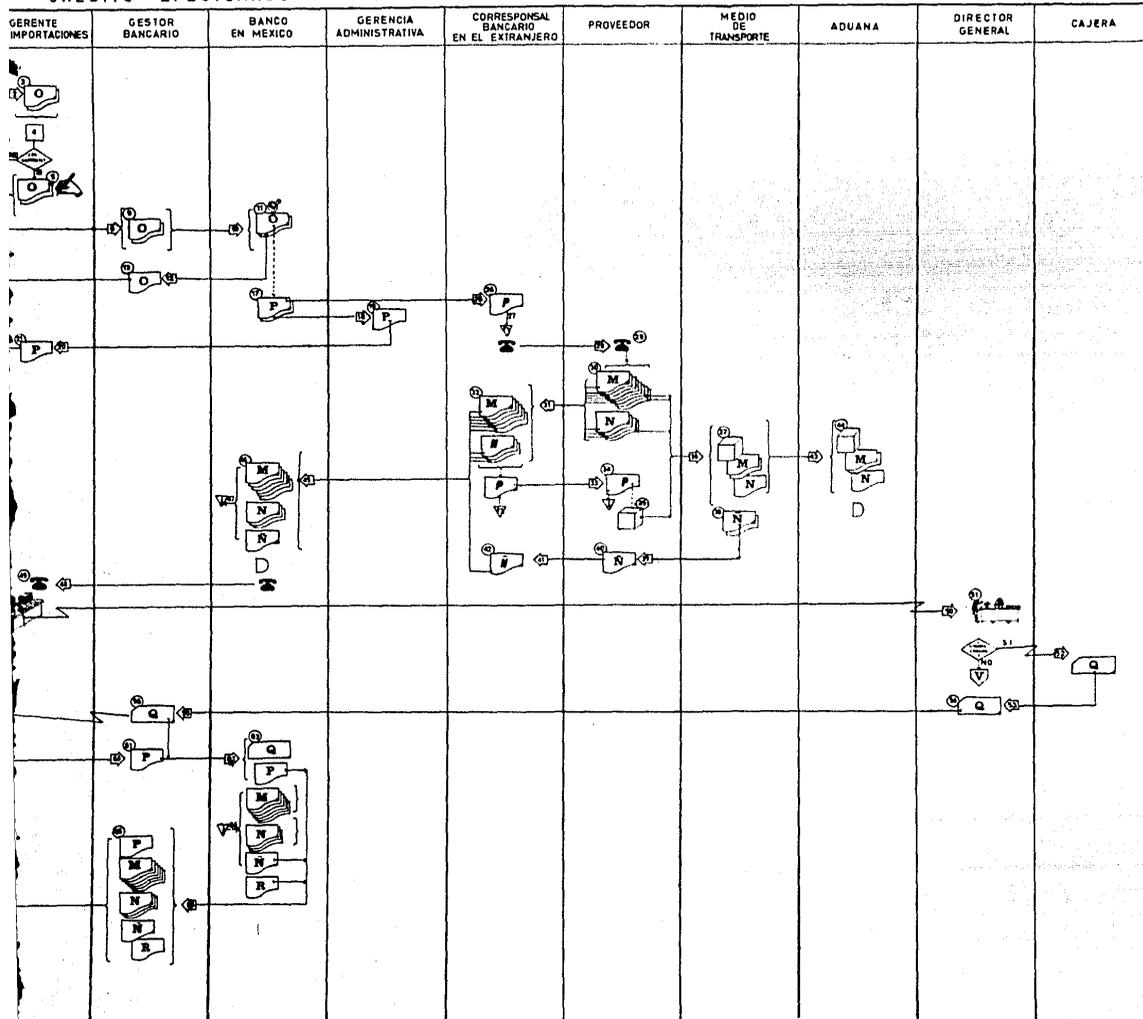
H O J A
5 DE 6

O.R.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	□	◇	▽	◊		
01	BANCO EN MEXICO	Extrae: - Original y 5 copias de la factura - Original y 2 copias de la hoja de embarque - Original de la guía de transporte							
02		Entrega al Gestor Bancario: - Original y 5 copias de la factura - Original y 2 copias de la hoja de embarque - Original de la guía de transporte - Copia del recibo de pago - Copia de la Carta de Crédito.							
03	DIRECCION EAFI - CANIC	Recibe la documentación anterior							
04		Entrega a la Secretaria la documentación anterior.							
05	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior.							
<p>PASA A LA ACTIVIDAD #19 DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL.</p>									

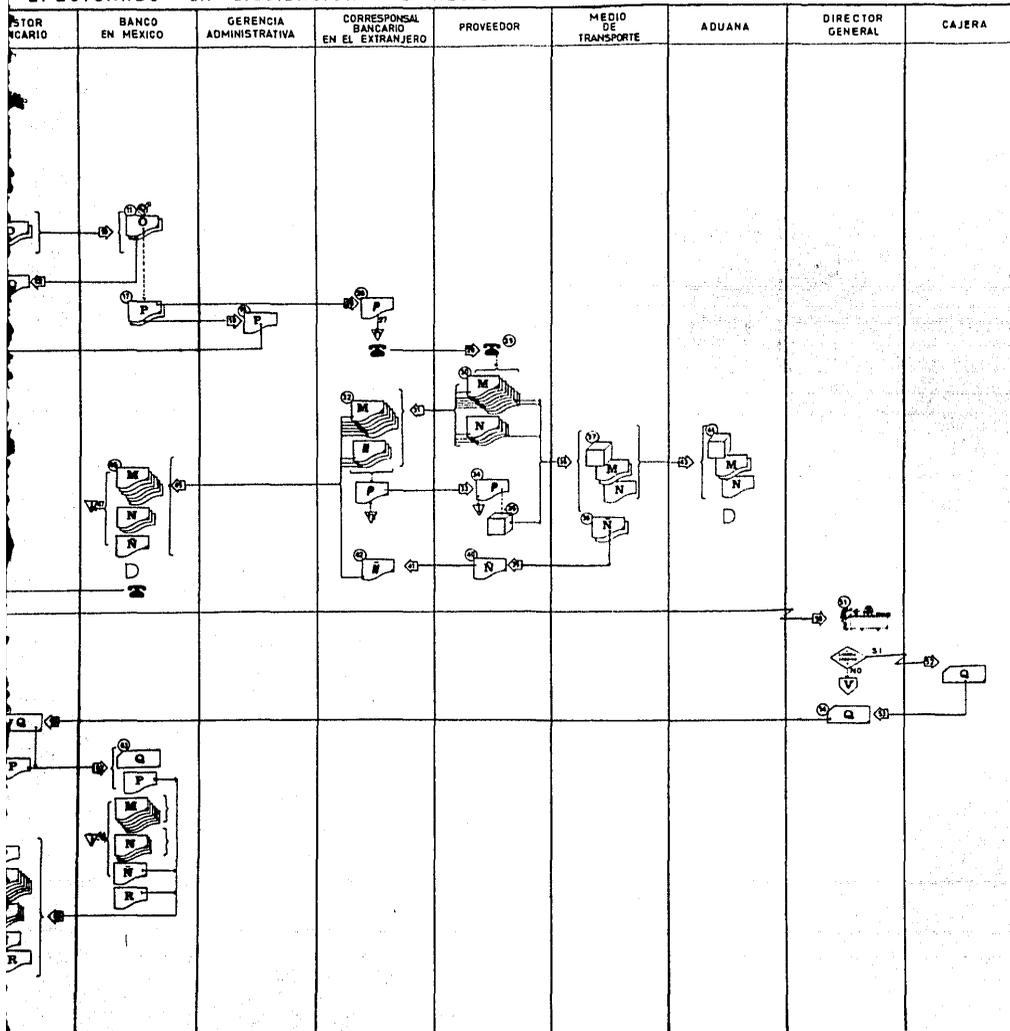
**PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CAR
CREDITO EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.**



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.

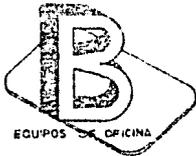


DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO, EFECTUANDO LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.

1. La Gerente de Importaciones realiza la revisión del formulario de solicitud de carta de crédito, sin el documento fuente, es decir, el pedido.
2. La entrega del formulario de solicitud de carta de crédito al Gestor Bancario para el Banco en México, se lleva a cabo sin ningún acuse de recibo por parte del Gestor Bancario a la Secretaría.
3. El Gestor Bancario se presenta al Banco solamente con el formulario de solicitud de carta de crédito, sin el permiso de importación.
4. No existe ningún documento que ampare tanto la solicitud como la entrega del cheque para la liquidación de la carta de crédito.
5. La entrega de la copia de la carta de crédito al Gestor Bancario para el Banco de México, se lleva a cabo sin ningún acuse de recibo por parte del Gestor Bancario a la Secretaría.
6. La Gerente de Importaciones no se entera en que momento se liquida la carta de crédito.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO Y NO SE EFECTUA LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION

HOJA

1 DE 2

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
1	DIRECTOR GENERAL	Solicita a la Secretaria la copia de la carta de crédito.	●				
2	SECRETARIA	Recibe la información anterior.	●				
3		Extrae del archivo de "Importaciones por Proveedor" copia de la carta de crédito.	●				
4		Entrega al Director General copia de la carta de crédito.	●				
5	DIRECTOR GENERAL	Recibe copia de la carta de crédito y acude al Banco en México.	●				
6		Entrega en el Banco, copia de la carta de crédito.	●				
7	BANCO EN MEXICO	Recibe copia de la carta de crédito.	●				
8		Elabora pagarés, en base a la copia de la carta de crédito.	●				
9		Entrega al Director General original y copia del pagaré.	●				
10	DIRECTOR GENERAL	Recibe y firma original y copia del pagaré, conservando ésta última.	●				
11		Entrega al Banco el original del pagaré.	●				
12	BANCO EN MEXICO	Recibe original del pagaré	●				
13		Extrae de su archivo: -Original y 5 copias de la factura -Original y 2 copias de la hoja de embarque -Original de la guía de transporte	●				
14		Entrega al Director General: -Original y 5 copias de la factura -Original y 2 copias de la hoja de embarque -Original de la guía de transporte -Copia de la carta de crédito	●				
15	DIRECTOR GENERAL	Recibe la documentación anterior.	●				



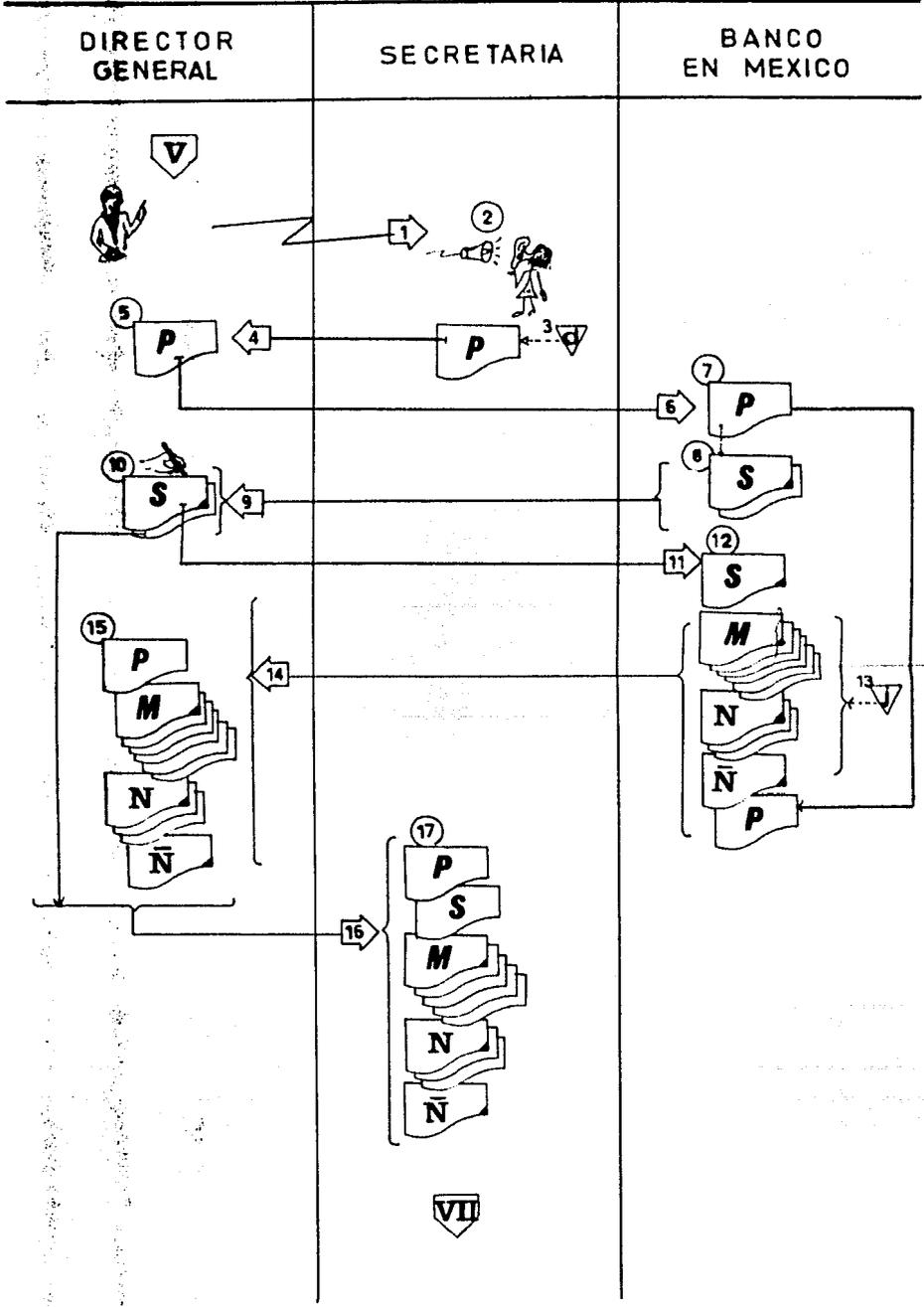
PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO Y LO SE EFECTUA LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION

HOJA

2 DE 2

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	□	◇	▽	◁
16	DIRECTOR GENERAL	Entrega a la Secretaria -Original y 5 copias de la factura -Original y 2 copias de la hoja de embarque -Original de la guía de transporte -Copia de la carta de crédito -Copia del pagaré firmado como aceptación del crédito.					
17	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior. PASA A LA ACTIVIDAD #36 I EL PROCEDIMIENTO DE OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ALUANAL.					

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO Y NO SE EFECTUA LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO Y NO SE EFECTUA LA LIQUIDACION - AL RECIBIR LA DOCUMENTACION.

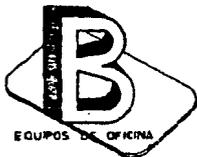
1. No existe ningún registro que ampare la entrega de la copia de la carta de crédito al Director General por parte de la Secretaria.



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR ADELANTADO

H O J A
1 DE 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◊	□	D	▽	◁	
1	SECRETARIA	Solicita a la Cajera cheque a favor del Proveedor.	●						
2	CAJERA	Elabora cheque a favor del Proveedor.	●						
3		Entrega a la Secretaria cheque a favor del Proveedor.	●						
4	SECRETARIA	Recibe cheque a favor del Proveedor.	●						
5		Introduce cheque en un sobre y lo franquea.	●						
6		Entrega al Mensajero el sobre franqueado.	●						
7	MENSAJERO	Recibe el sobre franqueado.	●						
8		Entrega a la Central de Correos correspondiente el sobre franqueado.	●						
9	CENTRAL DE CORREOS	Recibe el sobre franqueado.	●						
10		Entrega al Mensajero el comprobante de recepción de correos.	●						
11	MENSAJERO	Recibe comprobante de recepción de Correos.	●						
12		Entrega a la Secretaria comprobante de recepción de correos.	●						
13	SECRETARIA	Recibe comprobante de recepción de correos.	●						
14		Archiva en "Importaciones por Proveedor" --- comprobante de recepción de correos.	●						
15	CENTRAL DE CORREOS	Envía al Proveedor el sobre franqueado.	●						
16	PROVEEDOR	Recibe el sobre franqueado.	●						
17		Elabora: - Factura en original y 7 copias - Hoja de embarque en original y 3 copias en base al contenido del sobre.	●						
18		Prepara mercancía para su envío anexando: - 2 Copias de la factura - 1 Copia de la hoja de embarque	●						



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR ADELANTADO

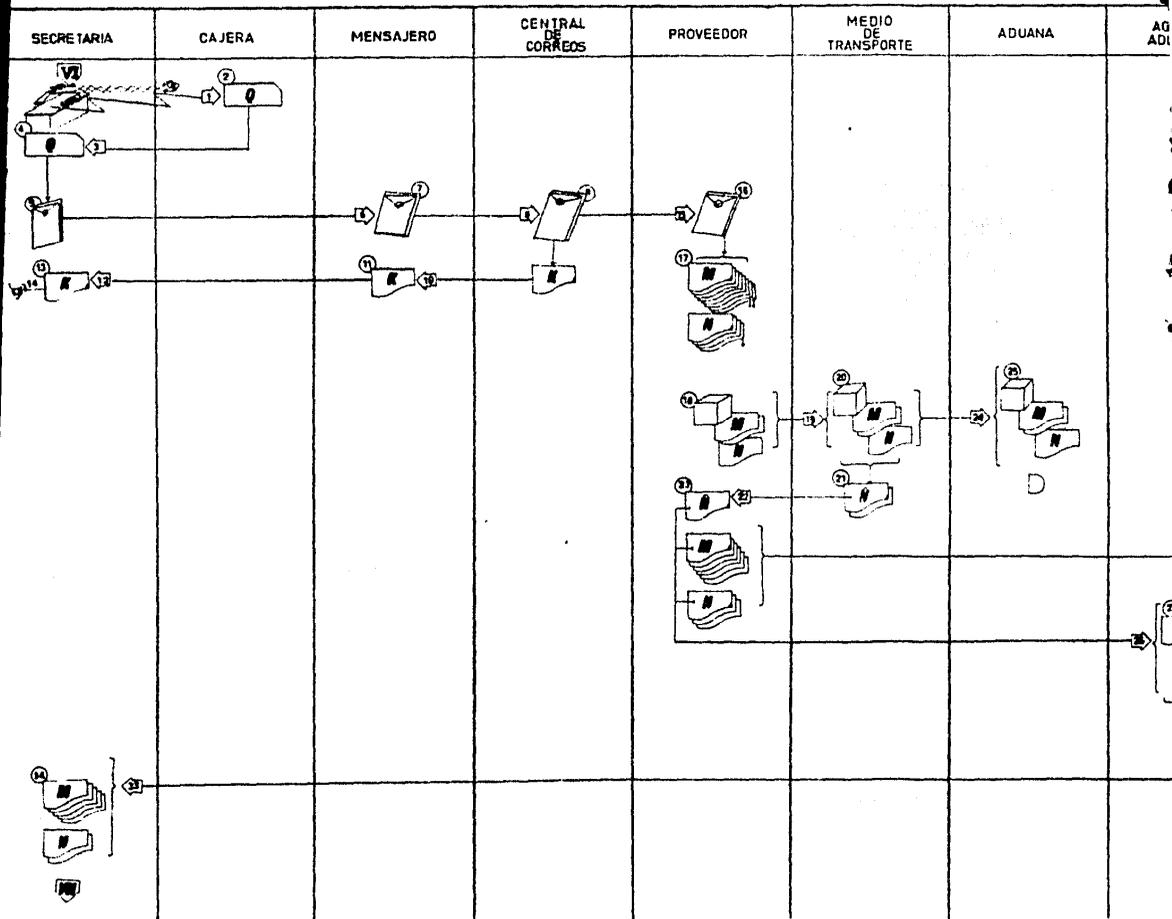
H O J A

3 DE 7

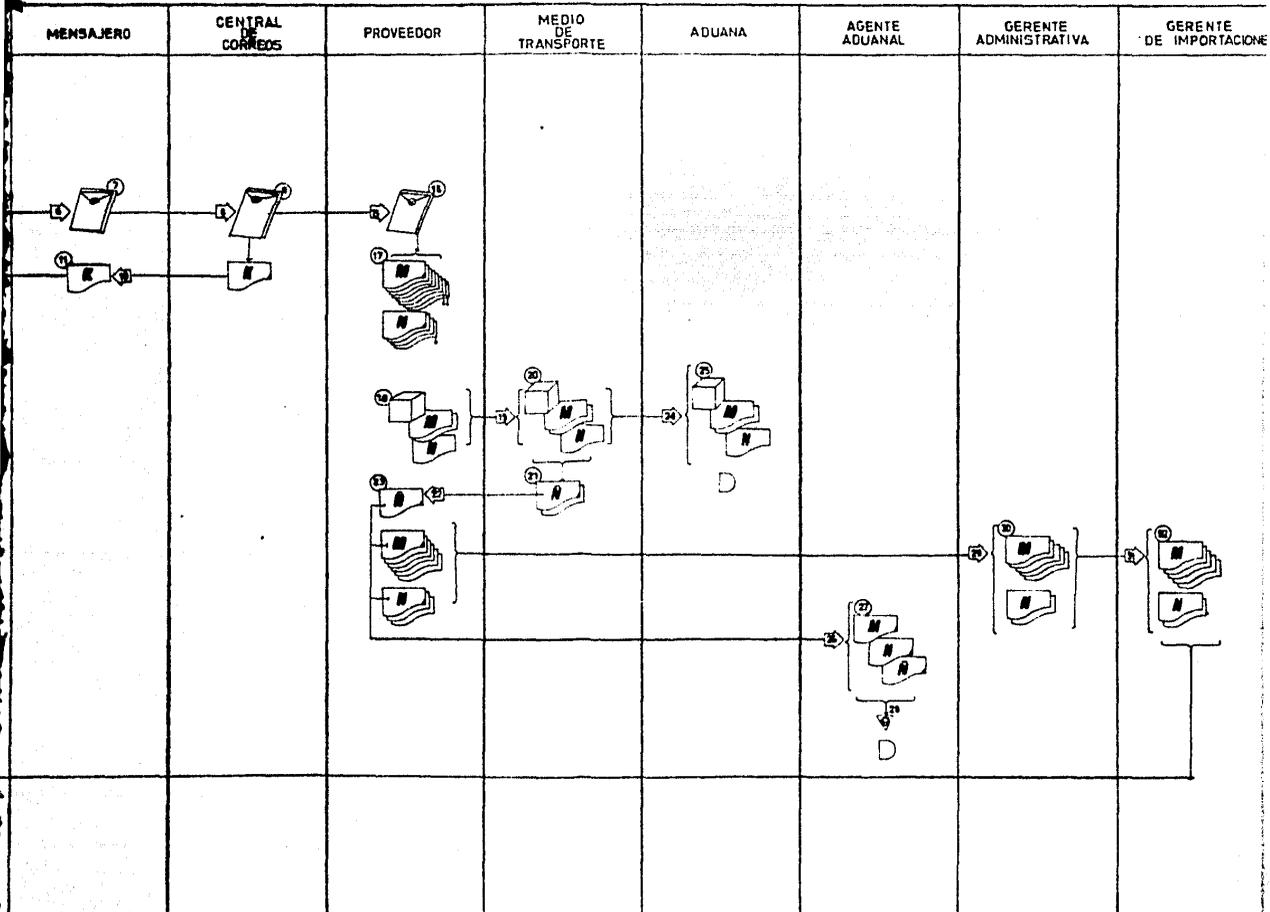
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	□	◇	▽	◀	▶		
31	GERENTE ADMINISTRATIVA	Turna a la Gerente de Importaciones la documentación anterior.								
32	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe y revisa la documentación anterior.								
33		Entrega a la Secretaria la documentación anterior.								
34	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior.								
		PASA A LA ACTIVIDAD #1 DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA LA OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ALUANAAL								



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA

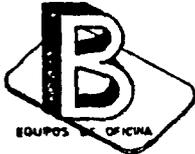


PROTOCOLO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR ADELANTADO



PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION CUANDO EL PAGO SE REALIZA POR ADELANTADO.

1. No existe ningún documento que ampare tanto la solicitud como la entrega del cheque a favor del proveedor.
2. La Gerente de Importaciones no se entera en que momento se realiza el pago al proveedor.

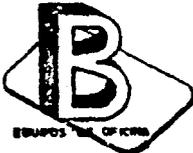


PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL

HOJA

1 DE 5

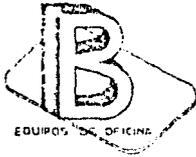
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	○	○	○	▽	◁	
		DEPERDIENDO DE LA FORMA DE PAGO							
		-EN CASO DE QUE EL PAGO SE REALICE POR ADELANTADO O POR MEDIO DE CREDITO ABIERTO:							
1	SECRETARIA	Elabora carta al Agente Aduanal, en original y 2 copias, obteniendo firma del Gerente de Importaciones.							
2		Archiva en "Pedidos Internacionales" copia - #1 de la carta al Agente Aduanal.							
3		Archiva en "Importaciones por Proveedor": - 5 Copias de la factura - 2 Copias de la hoja de embarque - Copia 2 de la carta al Agente Aduanal							
4		Extrae de "Importaciones por Proveedor" original del permiso de importación.							
5		Introduce en un sobre originales de: - Permiso de importación - Carta al Agente Aduanal.							
6		Entrega al Mensajero el sobre.							
7	MENSAJERO	Recibe el sobre.							
8		Entrega al Servicio de Paquetería el sobre.							
9	SERVICIO DE PAQUETERIA	Recibe el sobre.							
10		Entrega al Mensajero comprobante de recepción.							
11	MENSAJERO	Recibe comprobante de recepción.							
12		Entrega a la Secretaria comprobante de recepción.							
13	SECRETARIA	Recibe comprobante de recepción.							
14		Archiva en "Importaciones por Proveedor" -- comprobante de recepción.							


**PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA OBTENCION
DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL**

HOJA

2 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	○	○	△	◁	
15	SERVICIO DE PAQUETERIA	Envía al Agente Aduanal el sobre						
16	AGENTE ADUANAL	Recibe el sobre conteniendo originales de: - Carta al Agente Aduanal - Permiso de Importación						
17		Archiva el original de la carta al Agente - Aduanal.						
18		Extrae de su archivo originales de: - Factura - Hoja de embarque - Guía de transporte PASA A LA ACTIVIDAD #39 DE ESTE PROCEDIMIENTO - EN CASO DE QUE EL PAGO SE REALICE POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO, EFECTUANDO LIQUIDACION AL RECIBIR DOCUMENTACION:						
19	SECRETARIA	Elabora carta al Agente Aduanal, en original y 2 copias.						
20		Archiva en "Pedidos Internacionales" copia 1 de la carta al Agente Aduanal.						
21		Archiva en "Importaciones por Proveedor": - 5 copias de la factura - 2 copias de la hoja de embarque - copia #2 de la carta al Agente Aduanal - copia de la carta de crédito - copia del recibo de pago						
22		Extrae de "Importaciones por Proveedor" el original del permiso de importación.						
23		Introduce en un sobre originales de: - Carta al Agente Aduanal - Factura - Hoja de embarque - Guía de transporte - Permiso de importación						
24		Entrega al Mensajero el sobre.						
25	MENSAJERO	Recibe el sobre.						

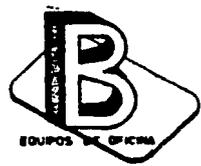


PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA CETENCION
DE RECIBO POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL

HOJA

3 DE 5

O.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◊	□	◇	◀
26	MENSAJERO	Entrega al Servicio de Paquetería el sobre.					
27	SERVICIO DE PAQUETERIA	Recibe el sobre.					
28		Entrega al Mensajero comprobante de recepción.					
29	MENSAJERO	Recibe comprobante de recepción.					
30		Entrega a la Secretaria comprobante de recepción.					
31	SECRETARIA	Recibe comprobante de recepción.					
32		Archiva en "Importaciones por Proveedor" comprobante de recepción.					
33	SERVICIO DE PAQUETERIA	Envía al Agente Aduanal el sobre.					
34	AGENTE ADUANAL	Recibe el sobre conteniendo originales de: - Carta del Agente Aduanal - Factura - Hoja de embarque - Guía de Transporte - Permiso de importación					
35		Archiva original de la carta al Agente Aduanal. HACA A LA ACTIVIDAD #39 DE ESTE PROCEDIMIENTO -EN CASO DE QUE EL PAGO SE REALICE POR MEDIO DE CARTA DE CREDITO Y NO SE EFECTUE LA LIQUIDACION AL RECIBIR LA DOCUMENTACION:					
36	SECRETARIA	Elabora carta al Agente Aduanal, en original y 2 copias.					
37		Archiva en "Pedidos Internacionales" copia #1 de la carta al Agente Aduanal.					

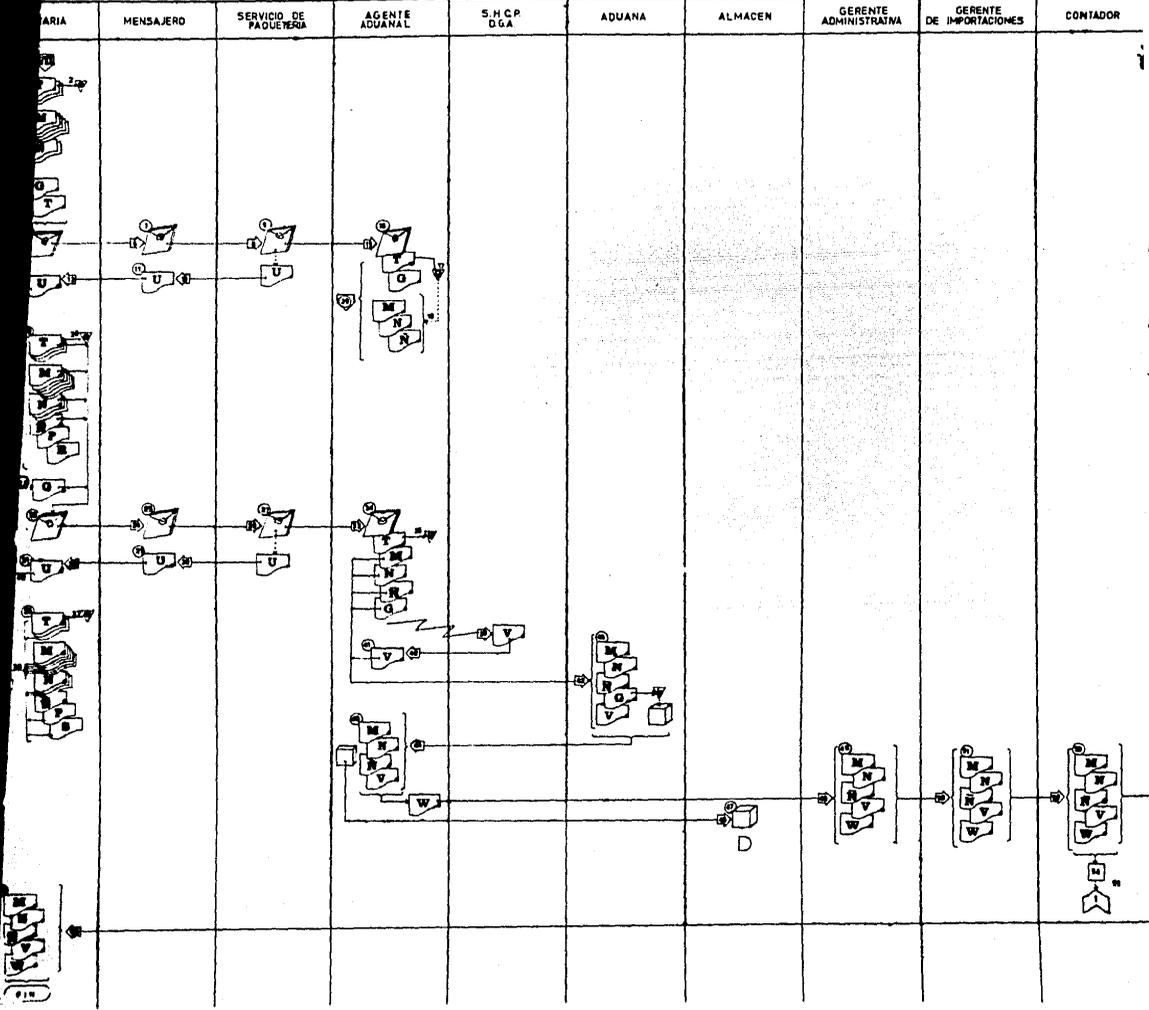


PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL

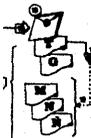
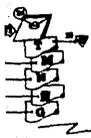
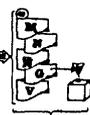
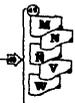
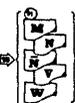
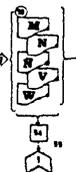
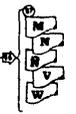
H O J A
5 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◐	◑	◒	◓	
49	GERENTE ADMINISTRATIVA	- Factura - Hoja de embarque - Guía de transporte - Pedimento de importación - Comprobante de gastos generados. Recibe la documentación anterior.						
50		Turna a la Gerente de Importaciones la documentación anterior.						
51	GERENTE DE IMPORTACIONES	Recibe la documentación anterior.						
52		Entrega al Contador la documentación anterior						
53	CONTADOR	Recibe la documentación anterior						
54		Revisa la documentación anterior						
55		Registra en "Libro de Contabilidad" los gastos generados.						
56		Entrega al Director General la documentación anterior.						
57	DIRECTOR GENERAL	Recibe la documentación anterior y autoriza el comprobante de gastos.						
58		Entrega a la Secretaria la documentación anterior.						
59	SECRETARIA	Recibe la documentación anterior						
		F I N						

PROCEDIMIENTO DE MERCANCIA DE IMPORTACION POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL PARA OBTENCION DE LA PARTE DEL AGENTE ADUANAL



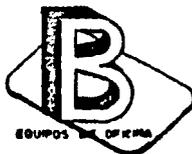
ENTO NCIA DE IMPORTACION PARA OBTENCION AGENTE ADUANAL

AGENTE ADUANAL	S.M.C.P. D.G.A.	ADUANA	ALMACEN	GERENTE ADMINISTRATIVA	GERENTE DE IMPORTACIONES	CONTADOR	DIRECTOR GENERAL
							

PROCEDIMIENTO DE IMPORTACION PARA OBTENCION DE MERCANCIA POR PARTE DEL AGENTE ADUANAL.

1. La entrega de los documentos al Mensajero para el Agente Aduanal, se lleva a cabo sin ningún acuse de recibo por parte del Mensajero a la Secretaria.
2. La Gerente de Importaciones no se entera en que momento se envía la documentación al Agente Aduanal.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

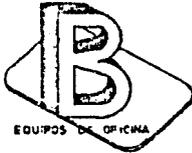
FORMA	SOLICITUD DE NECESIDADES
MODULO	IMPORTACIONES
OBJETIVO	Establecer un control sobre los requerimientos de importación en la empresa.

FORMULACION

LLENADO POR	Encargado de almacén o Jefes de los diferentes Departamentos
Nº DE TANTOS	Original y 1 copia
DISTRIBUCION	Original: Secretaria del Director General Copia 1: Area que la genera

LLENADO DE LA FORMA

- | | |
|-------------------|---|
| 1. REQUISICION A | Anotar el nombre o razón social del proveedor, según lista de proveedores existente. |
| 2. SOLICITADO | Anotar nombre del departamento o cliente que requiere el artículo. |
| 3. FORMULO | Anotar nombre de quien formule la solicitud. Por ejemplo: Jefe de Departamento, Jefe de Almacén o diferentes departamentos. |
| 4. REQUISICION | Anotar número progresivo que le corresponde, según control de requisiciones. |
| 5. FECHA | Anotar día, mes y año en que se realiza esta forma. |
| 6. EMBARQUESE POR | Anotar el medio de transporte, a través del cual se hará llegar el artículo. |



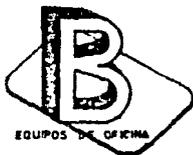
INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

- | | |
|------------------------|---|
| 7. FECHA | Anotar día, mes y año de la elaboración de esta forma. |
| 8. Vo. Bo. | Recabar firma del Director General |
| 9. PTDA.
(partida) | Anotar numeración progresiva del 1 en adelante, según se requiera. |
| 10. CANTIDAD | Anotar el número de unidades que se solicitan. |
| 11. DESCRIPCION | Anotar el nombre del artículo solicitado. |
| 12. MODELO | Anotar el modelo correspondiente al artículo -- solicitado, según catálogo del Director General |
| 13. EXISTENCIA ALMACEN | Anotar la cantidad de ese artículo específico que se encuentra en el almacén. |
| 14. OBSERVACIONES | Anotar alguna observación, si la hay, y que se refiera al artículo requerido |

Requisición a: ①		Solicitado ②		Formuló ③		Requisición ④	
Fecha: ⑤		Embarques por: ⑥		Fecha ⑦		No. No. ⑧	
PTOR.	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN		MODELO	EXISTENCIA ALFREN	OBSERV.	
⑨	⑩	⑪		⑫	⑬	⑭	



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A

1 DE 3

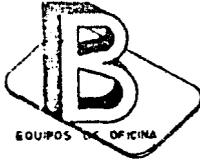
FORMA	SOLICITUD DE PERMISO DE IMPORTACION
MODULO	IMPORTACIONES
OBJETIVO	Obtener, mediante la presentación de esta forma ante SECCFIN, el permiso de importación correspondiente.

FORMULACION

LLENADO POR	Secretaria del Director General
NO DE TANTOS	Original y 2 copias
DISTRIBUCION	Original y copia 1: SECCFIN Copia 2: Secretaria del Director General

LLENADO DE LA FORMA

1. NOMBRE DEL SOLICITANTE Anotar razón social de la empresa.
2. REG.FED.DE CAUSANTES Anotar el registro federal de causantes asignado a la empresa.
3. REG.FISC.IMP. Y EXP. Anotar el número otorgado a la empresa, por la Dirección General de Aduanas, en el Registro Fiscal de Importadores y Exportadores.
4. CANTIDAD A IMPORTAR Anotar el número de artículos que se van a importar.
5. UNIDAD DE MEDIDA Anotar lo que corresponda, según el artículo a importar. Ejemplo: pieza, mil---llar, etc.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3

6. VALOR TOTAL EN M.N. Anotar en moneda nacional el importe equivalente a los artículos a importar.
7. MERCANCIA SOLICITADA Anotar la descripción de la mercancía, -- conforme al desglose de la fracción arancelaria.
8. USO ESPECIFICO Describir claramente en qué se utilizará el artículo importado.
9. PERIODO EN QUE SE CONSUMIRA Anotar el tiempo que estima la empresa para consumir o vender el artículo.
10. PERMISO ANTERIOR (SIMILAR) NUMERO Anotar el número del permiso, que se haya otorgado con anterioridad.
11. FECHA Anotar día, mes y año de expedición del permiso.
12. CANTIDAD Anotar la cantidad solicitada en el permiso anterior.
13. VALOR Anotar el costo de los artículos importados en el permiso anterior.
14. EXISTENCIAS Anotar el total de artículos que actualmente tiene la empresa, dato que se toma del concepto 13 de la forma 'Solicitud de Necesidades'.
15. ADUANA Anotar el nombre de la aduana que permitirá el acceso, al país, del artículo importado.
- 16 PAIS DE PROCEDENCIA Anotar el nombre del país exportador



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

17:
HOJA
3 DE 3

17. SE ANEXA Marcar con una "x" lo que se vaya a --- anexar, según el caso.
18. ACTIVIDAD (GIRO) PRINCIPAL Anotar el nombre de la actividad principal que realiza la empresa.
19. DOMICILIO Anotar el domicilio de la empresa. Ejemplo: calle, número, colonia.
20. ENTIDAD FEDERATIVA Anotar nombre, así como el código postal de la entidad federativa donde se ubica la empresa.
21. TELEFONO Anotar el número telefónico de la empresa
22. RESPONSABLE LEGAL Anotar los datos del Gerente de Importaciones, como son:
Nombre completo, registro federal de causantes y número telefónico.
23. CATEGORIA EN LA EMPRESA Anotar el puesto que desempeña en la -- empresa, el Gerente de Importaciones.
24. FIRMA Recabar firma autógrafa del responsable legal.
25. PARA USO OFICIAL Area destinada para uso exclusivo de -- SECOFIN.

DIRECCION GENERAL DE CONTROLES AL COMERCIO EXTERIOR.

SOLICITUD NUMERO

SOLICITUD DE PERMISO DE IMPORTACION.

CLIFF PARA CUALQUIER INFORMACION

NOMBRE DEL SOLICITANTE 1		REG. FED. DE CAUSAS 2
MERCANCIA SOLICITADA 7		REG. FISC. IMP. Y EXP. 3
		CANTIDAD A IMPORTAR 4
		UNIDAD DE MEDIDA EN SISTEMA METRICO DEL... 5
		VALOR TOTAL EN... 6
USO ESPECIFICO 8		A D U A N A 15
LUGAR EN QUE SE CONSUMIRA PERMISO INTERIOR (SIMILAR) FECHA 11		PAIS DE PROCEDENCIA 16
CANTIDAD 12 VALOR 13 EXISTENCIAS 14		INFORMACION MUESTRA TIPO 25
OTROS 17 <input type="radio"/> FOTOGRAFIA <input type="radio"/> PLANO <input type="radio"/> MUESTRA		
EMPRESA ACCIONADO (CIUD) PRINCIPAL 18		
DIRECCION 19		
ENTIDAD EFECTIVA 20		
TEL. 21		
RESPONSABLE LEGAL NOMBRE 22		OPINION PERMISO No.
RENTA DE CAUS. 23		NEGATIVA No.
CATEGORIA EN LA EMPRESA 23	FIRMA PROTESTO DEBEN LA VERDAD EN PRESENCIA DE... 24	NUMERO

INTERESTADO



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 2

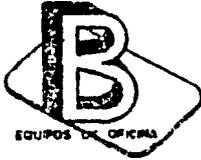
FORMA	ANEXO A SOLICITUD DE PERMISO DE IMPORTACION
MODULO	IMPORTACIONES
OBJETIVO	Cubrir el requisito administrativo que exige la SECOFIN, en cuanto a la descripción específica del artículo a -- importar.

FORMULACION

LLENADO POR	Secretaria del Director General
Nº DE TANTOS	Original y 2 copias
DISTRIBUCION	Original y 2 copias: SECOFIN

LLENADO DE LA FORMA

1. AREA EN BLANCO	Uso exclusivo de SECOFIN
2. SOLICITUD NUMERO	Uso exclusivo de SECOFIN
3. NOMBRE DEL SOLICITANTE	Anotar razón social de la empresa
4. RES. FED. CAUS.	Anotar el registro federal de causantes de la empresa.
5. CANTIDAD	Anotar el número de artículos a importar
6. DESCRIPCION	Anotar en forma detallada, las características del artículo a importar, conforme al desglose de la fracción arancelaria.
7. UNIDAD DE MEDIDA	Anotar lo correspondiente según el artículo que se importará (pieza, millar, etc.)
8. PRECIO UNITARIO	Anotar el importe por unidad de medida.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

9. VALOR TOTAL Anotar en moneda nacional, el importe de los artículos a importar.
10. NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE Anotar en nombre del Gerente de Importaciones y recabar su firma.
11. PARA USO DEL AREA DE DICTAMEN Para uso exclusivo de SECOFIN
- 12 HOJA No. --- Para uso exclusivo de SECOFIN



EQUIPOS DE OFICINA

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A

1 DE 2

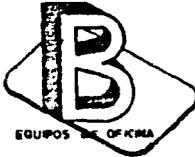
FORMA	DECLARACION GENERAL DE PAGO DE DERECHOS
MODULO	IMPORTACIONES
OBJETIVO	Proceder a la tramitación del permiso de importación mediante el pago oficial requerido para tal efecto.

FORMULACION

LLENADO POR	Secretaria del Director General
NO DE EJEMPLARES	Original y 3 copias
DISTRIBUCION	Original: Autoridad prestadora del servicio Copia 1: Empresa (contribuyente) Copia 2: Cuenta comprobada S.H.C.P. Copia 3: Oficina autorizada

LLENADO DE LA FORMA

1. PAIS	Ambos para uso exclusivo de S.H.C.P.
2. AGENCIA DE PAGO	
3. FORMA DE PAGO	Marcar con una "x" el cuadro que corresponda a la forma en que se realice el pago (en este -- caso es ocasional, porque se efectúa solamente cuando se tramita solicitud de importación)
4. MOTIVO DE PAGO	Aclarar que es por trámite de solicitud de importación.
5. OFICINA AUTORIZADA	Anotar ubicación física de la Ofra. Federal de Hacienda, en que se realizará el pago.
6. CLAVE DE LA O.F.H.	Uso exclusivo de la Ofra. Fed. de Hacienda.
7. PERSONAS FISICAS O MORALES	Anotar razón social de la empresa



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

8. CLAVE R.F.C. Anotar la clave del registro federal de contribuyentes de la empresa.
9. DOMICILIO FISCAL Anotar la dirección donde se ubica la empresa.
10. PERIODO QUE SE PAGA No se llena, por ser pago ocasional.
11. DEPENDENCIA Anotar el nombre de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, puesto que es la prestadora del servicio
12. DESCRIPCION DEL CONCEPTO Anotar 'permisos de importación', ya que esto es lo que se paga.
13. IMPORTE Anotar el monto del derecho.
14. CLAVE Anotar el número '185', ya que es la clave que corresponde a los permisos de importación.
15. RECARGOS POR EXTEMPORANEIDAD AL % MENSUAL Este espacio será llenado por la SHCP cuando haya retraso en el pago, por parte de la empresa.
16. TOTAL Anotar importe total correspondiente al pago de derechos.
17. FIRMA DEL CONTRIBUYENTE O DE SU REPRESENTANTE LEGAL Recabar firma del Director General
18. NOMBRE Y R.F.C. DEL REPRESENTANTE LEGAL Anotar nombre completo del Director General y su registro federal de contribuyentes.
19. FECHA, SELLO Y FIRMA DE LA OFNA. QUE RECIBE ESTA DECLARACION Uso exclusivo de S.H.C.P.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 3

FORMA	PEDIDO
MODULO	IMPORTACIONES
OBJETIVO	Establecer por escrito las características del artículo en venta, asimismo las condiciones en que se efectuará la compra-venta.

FORMULACION

LLENADO POR	Secretaria del Director General
Nº DE TANTOS	Original y 3 copias
DISTRIBUCION	Original: Proveedor Copias 1 y 3: Secretaria del Director General Copia 2: Contador

LLENADO DE LA FORMA

1. HOJA NUM.	Anotar el número de hoja que corresponda según lo escrito en el concepto 2
2. HOJAS	Anotar el número de hojas que se utilicen para elaborar el pedido.
3. PEDIDO	Anotar número consecutivo que corresponda, según control de pedidos internacionales por número.
4. EMBARCADO POR	Anotar vía por la que se hará llegar la mercancía a la empresa.
5. MARCAS	No se utiliza
6. SEGURO	Anotar 'sin seguro', puesto que lo contrata la empresa.
7. CONDICIONES DE PAGO	Anotar 'COD' o lo que utilice usualmente el Proveedor



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA	
2	DE 3

- | | |
|---------------------|--|
| 8. PRECIOS LAB | Anotar 'F.O.B.' |
| 9. FECHA DE ENTREGA | Anotar día, mes y año en que se requiera la entrega de la mercancía, en su caso, la palabra 'inmediata' |
| 10. REQUISICION | No se utiliza |
| 11. FECHA | Anotar día, mes y año en que se elabora esta forma. |
| 12. PEDIDO A: | Anotar nombre y domicilio del proveedor |
| 13. FACTURAR A | Anotar nombre y domicilio de la empresa |
| 14. AGENTE ADUANAL | Anotar nombre o razón social y domicilio del Agente Aduanal que recogerá la mercancía, de acuerdo al proveedor. |
| 15. REEXPEDIR A | No se utiliza. |
| 16. PARTIDA | Anotar el # de renglón correspondiente. |
| 17. CANTIDAD | Anotar el número de artículos requeridos. |
| 18. UNIDAD | Anotar 'c/u' |
| 19. No. DE CATALOGO | Anotar número asignado al catálogo correspondiente, por el proveedor. |
| 20. DESCRIPCION | Anotar nombre, modelo y características de la mercancía, asimismo la fracción arancelaria correspondiente, según el libro de fracciones arancelaria. |
| 21. PRECIO | Anotar el precio unitario, según lista de precios del proveedor |



100

HOJA NUM (Page No)	1	HOJAS (Pages)	2	ORDEN (Order)	5
-----------------------	---	------------------	---	------------------	---

EMBARQUE POR: (Ship via) 1

MARCA(S) (Marks) 2

SEGURO: (Insurance) 3

CONDICIONES DE PAGO: (Terms of payment) 4

PRECIOS L. A. B. (Prices F. O. B.) 5

FECHA DE ENTREGA: (Date of delivery) 6

REQUISICION: (Requisition) 7

PEDIDO A: (Order to) 8

FACTURAP A: (Invoice to) 9

AGENTE ADUANAL (Custom Broker) 10

RECEPCION A: (Forward to) 11

REVISAR TODAS LAS CONDICIONES QUE APARECEN EN ESTA ORDEN. SIRVANSE ENVIARLOS LO SIGUIENTE
CHECK ALL CONDITIONS PRINTED ON THIS ORDER, PLEASE SEND US THE FOLLOWING:

ITEM	QUANTIDAD (Qty)	UNIDAD (Unit)	PRECIO UNITARIO (Unit Price)	DESCRIPCION (Description)	PRECIO (Price)	UNIDAD (Unit)	IMPORTE (Total)
1	10	kg	1.00	12	21	22	23

INSTRUCCIONES ESPECIALES
(Special Instructions) 13

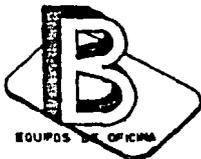
DOCUMENTOS: (Documents)

COMPRAS LOCALES: Los factores deben ser en el número de nuestro pedido, y ser acompañados de la remesa formada por nuestro almacén con el número de prueba correspondiente. Se cubrirá el importe de las facturas con cheque o en efectivo por correo de acuerdo con las condiciones de pago anotadas.

CONDICIONES EXTRANJERAS: All documents including those issued by our custom broker (as above mentioned) except original and three copies of commercial invoice that are to be sent directly to us by Air Mail.

25
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
(Purchasing Agent)

AL ENTREGAR DESCRIBA LA MERCANCIA IGUAL QUE SE INDICA EN ESTE PEDIDO (See back of this order)
AL ENTREGAR DESCRIBA LA MERCANCIA IGUAL QUE SE INDICA EN ESTE PEDIDO (See back of this order)



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 3

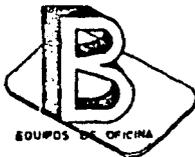
FORMA	FORMULARIO DE SOLICITUD DE CARTA DE CREDITO
MODULO	IMPORTACIONES
OBJETIVO	Abrir línea de crédito a favor de la empresa, una vez cubierto el requisito solicitado por el Banco para tal --- efecto.

FORMULACION

LLENADO POR	Secretaria del Director General.
NO DE TANTOS	Original y 1 copia
DISTRIBUCION	Original: Banco en México Copia: Secretaria del Director General.

LLENADO DE LA FORMA

1. OPERACION AUTORIZADA POR	Para uso del Banco
2. DE LA OFICINA EN	Para uso del Banco.
3. A FAVOR DE	Anotar nombre del proveedor
4. DOMICILIO COMPLETO	Anotar la dirección, ciudad y teléfono del proveedor.
5. HASTA POR UN IMPORTE MAXIMO DE	Anotar el valor de la carta de crédito: costo de la mercancía más el costo del flete.
6. LA NOTIFICACION DE ESTA OPERACION HAGANLA POR	Marcar con una "x" el cuadro que corresponda a la forma en que se solicita la notificación del resultado.

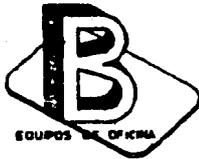


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3

- | | |
|---|---|
| 7. SU CORRESPONSAL | Marcar una "x" el cuadro que corresponda, dependiendo si se requiere que el correspondiente agregue o no su confirmación. |
| 8. LETRAS DE CAMBIO A CARGO DE | Marcar una "x" el cuadro correspondiente, según la forma de pago. |
| 9. FACTURA COMERCIAL A NOMBRE DE | Anotar el nombre de la empresa |
| 10. EN ORIGINAL Y () | Anotar número de copias de la factura solicitadas por la empresa. |
| 11. DEBE SER VISADAS POR | Marcar una "x" en: no es necesario.. |
| 12. DOCUMENTOS DE EMBARQUE CONSIGNADOS A LA ORDEN | Anotar nombre del agente aduanal que se hará cargo. |
| 13. MARCANDO | Marcar una "x" en: pagado |
| 14. DESDE | Anotar nombre de la ciudad de residencia del proveedor. |
| 15. HASTA | Anotar México, D.F. |
| 16. CONSISTENTE EN | Marcar una "x" en guía aérea |
| 17. OTROS DOCUMENTOS | No se utiliza |
| 18. LOS DOCUMENTOS ANTERIORES | Anotar la descripción de la mercancía que se está solicitando. |
| 19. EL SEGURO SERA TOMADO POR | Marcar una "x" en: nosotros. |
| 20. EMBARQUES Y/O PAGOS PARCIALES | Marcar una "x" en no permitidos |
| 21. TRANSBORDOS | Marcar una "x" en: si. |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

3 DE 3

- | | |
|------------------------------|--|
| 22. ESTA OPERACION ESTARA | Anotar fecha de la vigencia de la línea de crédito. |
| 23. EN CASO DE IMPORTACIONES | No se utiliza |
| 24. LUGAR | Anotar México, D.F., y día, mes y año de elaboración de este formulario. |
| 25. CLIENTE | Recabar firma del Director General |
| 26. BANCOMER | Para uso del Banco. |
| 27. FIADOR | Recabar firma del Director General |
| 28. CUENTA No. | Anotar el número de cuenta que tiene asignada la empresa en el Banco. |
| 29. DIRECCION | Anotar domicilio de la empresa. |
| 30. TELEFONO | Anotar teléfono de la empresa |
| 31. DIRECCION | Anotar domicilio y teléfono particular del Director General |

BANCOMER, S.A.
 INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE
 GERENCIA DE CREDITOS COMERCIALES
 P R E S E N T E

Operación Autorizada por 1
 de la Oficina en 2

Preferentemente utilizar como
 corresponda al Banco

Estimados señores:

Sirvanse establecer por nuestra (mi) cuenta un Crédito Documentario Irrevocable como sigue:

A favor de 3

Domicilio completo 4

Hasta por un máximo de 5

6 La notificación de esta operación háganla por

Correo Únicamente (aéreo si es posible)

Por télex, cable o telegrama proporcionando datos generales con carácter informativo complementario por correo (aéreo si es posible)

Por télex, cable o telegrama con todos los detalles para que con base a este se pueda operar.

7 si no Debe agregar su confirmación y a elección de ustedes pueden o no solicitar.

Letras de cambio a cargo de ustedes en su corresponsal siendo esta operación disponible a:

8 la vista o las vistas documentos fecha de embarque contra los siguientes documentos:

1.- Factura comercial a nombre de: 9

10 en original y 6 copias firmadas. El original y dos copias debe ser revisadas por:

Consulado Mexicano 11

Consulado de un país con relaciones diplomáticas con México

No es necesaria visa por ser embarque aéreo y/o por irse a visar en otro lugar.

2.- Documento (s) de embarque consignado por orden de 12

13 marcando flete pagado por cobrar indicando

embarque 14 desde 15 hasta 16 consistente en:

Juego completo de conocimientos de embarque marítimos

Original de conocimiento de embarque de ferrocarril

Oficina de recibo de correo por paquete postal ordinario

Original de conocimiento de embarque de camión

Guía nárea

Original de recibo de correo por paquete postal aéreo

Otros documentos 17

18 Los documentos anteriores deberán evidenciar el embarque y/o cubrir la siguiente mercancía

19 El seguro será tomado por nosotros (mi) directamente en México ustedes por nuestra (mi) cuenta por seguros Bancomer, S.A. hasta su destino final. Dubriendo los siguientes riesgos:

20 Embarques y/o págos parciales si no permitidos transbordos 21

si no permitidos

Cotización Ex F.A.S. C.I.F. F.O.B.

C.A.N.D. F. C.I.F.

22 Esta operación estará urgente en la plaza de su corresponsal hasta el día de mes de de 19

23

INSTRUCCIONES ESPECIALES

Caso de importaciones por la vía terrestre a través de la frontera con Estados Unidos de Norteamérica o con Guatemala su corresponsal deberá enviar a ustedes todos los documentos requeridos con excepción de:

Que deberá enviar al agente aduanal aplicado a la dirección a fin de que la mercancía sea reexpedida con destino a la consignación de Nosotros (mi) directamente Bancomer, S.A.

CLAUSULAS

PRIMERA.- El Banco otorga al Cliente un crédito hasta por la cantidad de \$ ___ dentro de cuyo límite no se encuentran comprendidos los intereses, gastos y comisiones.

SEGUNDA.-El Banco expedirá el crédito documentario en los términos de la solicitud que aparece en el anverso y que forma parte de este contrato.

TERCERA.- El Cliente se obliga a cubrir al Banco el importe de los pagos efectuados más intereses comisiones y cualesquiera otros gastos del Banco o su corresponsal o corresponsales. Al aviso de la llegada de los documentos o del aviso de pago, el Banco queda facultado discrecionalmente para cargar este concepto ó conceptos en la cuenta cheques número.

Mon.

CUARTA.- En operaciones con moneda extranjera, el Cliente pagará al Banco intereses anuales ordinarios a razón de un máximo de 3 puntos por arriba del prime-rate vigente en los Estados Unidos de Norteamérica al momento de recibir y revisar los documentos o recibir el aviso de pago, calculados a partir de la fecha de pago ó negociación efectuada por el corresponsal del Banco. Los intereses moratorios anuales se calcularán a razón de un máximo de cinco puntos por arriba del citado prime-rate. Calculados a partir del aviso de pago ó vencimiento de una obligación a plazo. Por adeudos a cargo del Cliente en Mon.Nal. Los intereses anuales ordinarios serán a razón de y los moratorios al %

QUINTA.- De conformidad con el artículo 13 de la Ley General de Instituciones de crédito y organizaciones auxiliares y con los usos y prácticas internacionalmente aceptados, el Banco y sus corresponsales no asumen responsabilidad por:

A) La calidad, existencia, condición, valor, estado, especificaciones, cantidad, peso, medida, acondicionamiento, embalaje ó embarque de la mercancía adquirida por el cliente y representada por los documentos solicitados, ni por aceptar embarques parciales o por mayor cantidad de la consignada.

B) La forma suficiencia, exactitud ó autenticidad de los diversos documentos referidos en la solicitud.

C) Retardos ó extravíos en los servicios de correo, telégrafo, cable ó télex, ni por retardos en los servicios de teléfono.

D) Errores en la traducción ó interpretación de términos técnicos, el Banco se reserva el derecho de emplear tales términos sin que sea necesaria su traducción.

E) El cumplimiento de las obligaciones, reputación, solvencia ó seriedad de los expedidores, transportadores ó aseguradores de la mercancía ó de cualesquiera otras personas que intervengan en su manejo.

F) El incumplimiento del acreditado ó del beneficiario del crédito documentario, a las disposiciones legales de cualquier país, asimismo, el Banco no asume ninguna responsabilidad por el hecho de que las instrucciones que transmite a sus corresponsales no sean sabidamente atendidas por estos ni por las demoras o trastornos que el Cliente sufra en la tramitación de este crédito por causas ajenas al Banco.

SEXTA.-El Cliente se obliga a pagar al Banco la cantidad que le adeude, independientemente de que la importación de la mercancía esté o en el futuro estuviere prohibida o restringida.

SEPTIMA.-El Cliente reembolsará al Banco la cantidad de pesos mexicanos necesaria para adquirir las divisas que por su cuenta haya pagado al tipo de cambio que rija en México. Esta obligación no se modificará por las referencias o equivalencias ó cualquier modalidad que se consigne en el crédito documentario sea con relación a la paridad ó a los precios unitarios de la mercancía. En caso de que el Banco pague pesos mexicanos, el Cliente reembolsará la misma cantidad, no importando cualquier cambio en la paridad de las divisas.

OCTAVA.-En operaciones con moneda extranjera, disponibles a la vista ó a plazo, el banco discrecionalmente podrá hacer la conversión a moneda nacional al tipo de cambio que rija en el propio Banco el día en que éste haya recibido el aviso de pago ó revisado y aprobado la documentación enviada por su corresponsal ó el día que venza la obligación a cargo del Cliente, quedando entendido que cuando el crédito documentario solicitado sea emitido por la oficina matriz con currir las condiciones indicadas en esta cláusula.

NOVENA.-El Cliente se obliga a acudir al banco personalmente ó mediante representante debidamente autorizado para retirar la documentación; el hecho de retirarla significa la aprobación plena del cliente, no pudiendo formular reclamación posterior.

DECIMA.-El cliente contará con un plazo de 10 días naturales a partir de la firma de este contrato, para comunicar al Banco por escrito, cualquier discordancia que adviniere entre la solicitud y el crédito documentario. Se presumirá que los términos y condiciones de dicho crédito documentario han sido aceptados por el cliente, si este no formula observaciones dentro de tal plazo.

DECIMA-PRIMERA.-El cliente pagará al banco, las comisiones y gastos de acuerdo a la tarifa de asociación de banqueros de México vigente en la fecha de la firma de este contrato. En el caso de prórroga a la vigencia y/o aumento en su importe, se aplicará la tarifa vigente en la fecha de la prórroga y/o aumento, además pagará los comisiones y gastos de correspondencia o corresponsales de acuerdo a su propia tarifa.

DECIMA SEGUNDA.- El Cliente entrega al Banco la cantidad de _____ en la misma moneda de estas operaciones como previsi3n para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el banco por cuenta del cliente autorizando al banco incondicionalmente a disponer de este importe para los efectos previstos de este contrato.

DECIMA TERCERA.- Esta operaci3n queda sujeta a los usos y prácticas uniformes para créditos documentarios de la Cámara Internacional de Comercio, vigentes a la fecha del presente contrato.

DECIMA CUARTA.- En garantía del cumplimiento de las obligaciones a su cargo, el cliente constituye prenda en favor del banco sobre la mercancía adquirida con el importe del crédito así como sobre la documentación que le ampare en la inteligencia de que según lo dispone el artículo III de la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, el banco podrá vender dicha mercancía sin necesidad de autorizaci3n inicial.

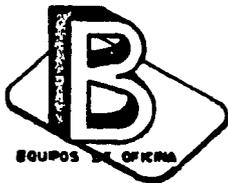
DECIMA QUINTA.- Asimismo para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el acreditado en el presente contrato. Constituye (n) fiador (es) lisa y llanamente en favor de BANCOMER, S.A. y se obliga (n) solidariamente con aquel, no tomando su responsabilidad sino hasta que el banco se encuentre totalmente pagado de cuanto se le deba al efecto, el fiador (es) anuncia (n) a los beneficiarios de orden, exclusi3n y divisi3n, la fianza subsistirá aún cuando se conceda prórroga ó espera al deudor sin consentimiento del fiador; el Banco haga quitar al acreditado y la obligaci3n quede sujeta a nuevos gravámenes y condiciones del fiador(es) no pueda(n) sobrepasarse de los derechos o privilegios del Banco por culpa o negligencia de este al volverse exigible la deuda principal; el fiador (es) pide(n) al acreditante que promueva judicialmente dentro del plazo de un mes siguiente al del cumplimiento de la obligaci3n y este no ejerce sus derechos dentro del plazo mencionado ó si ya iniciado el juicio dejara de promover sin causa justificada por más de 3 meses.

DECIMA SEXTA. Este contrato junto con el estado de cuenta certificado por el contador del Banco, constituyen título ejecutivo en términos del artículo 108 de la Ley General de Instituciones de crédito y organizaciones auxiliares.

DECIMA SEPTIMA.- Para la interpretaci3n y cumplimiento del presente contrato, crédito documentario y solicitud del anverso, las partes se someten a los tribunales competentes en esta plaza.

(24) Lugar A _____ DL _____ DE 19 _____

Cliente No. _____ (25)	(26) Bancomer, S.A.	(27) _____
Cuenta No. _____ (28)	MOD. _____	Direcci3n _____
Direcci3n _____ (29)		(31) _____
Teléfono _____ (30)		



1

2

3

4

MODULO: TARJETASSIMBOLOF O R M A S

A	Boceto de dibujo
B	Cotización manuscrita
C	Cotización avalada por la empresa
D	Pedido
E	Recibo de depósito del 50% en garantía
F	Orden de trabajo
G	Orden de arte
∞	Dibujo
H	Remisión
I	Factura
J	Reporte de Facturación
K	Tarjeta con los datos del cliente
L	Reporte de cobranza
B	Ficha de depósito
M	Póliza de ingreso
p	Contrarrecibo
E	Relación con los nombres a grabar
N	Orden de grabado.

MODULO: TARJETASSIMBOLOARCHIVOS

	"Boceto para dibujo"
a ₁	"Minutario de cotizaciones"
b ₁	"Carpeta de cotizaciones"
c ₁	"Carpeta de pedidos"
d ₁	"Carpeta de clientes"
b	"Talonario de recibos de depósito del 50% en <u>ga</u> rantía"
c	"Ordenes de trabajo de tarjetas pendientes"
d	"Pedidos pendientes de tarjetas varias"
e	"Ordenes de trabajo en proceso"
f	"Ordenes de trabajo pendientes"
g	"Trabajos de fotolito y transparencias realizados"
h	"Ordenes de Grabado"
i	"Ordenes de trabajo terminadas"
e ₁	"Talonario de remisiones"
f ₁	"Talonario de facturas"
g ₁	"Archivo de clientes"
h ₁	"Salidas de almacén"
i ₁	"Facturas consecutivas de Ventas"
j ₁	"Facturas para comisiones a agentes de Ventas"
k ₁	"Reportes de Cobranza de facturación"
l ₁	"Reportes de facturación"
m ₁	"Reportes de cobranza"
n ₁	"Recopilador de pólizas"

MODULO: TARJETAS

No.

REGISTROS

1

Libro de control de ingresos diarios

2

Control de producción

3

Control de material

4

Libro de control de impresión

5

Libro de control de laminado

6

Libro de control de troquelado

7

Libro de control de calidad

8

Registro de grabado

9

Libro de control de vigilancia

10

Libro de ventas

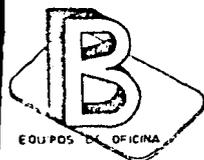
11

Libro de control de Bancos

NOTA: Cabe aclarar que en el momento de levantar los procedimientos, el Gerente de Ventas de Máquinas Varias estaba llevando a cabo las funciones propias de la Gerencia de Productos de Manufactura Nacional, en virtud de que este puesto se encuentra vacante desde hace varios meses.

MODULO: TARJETAS

<u>No.</u>	<u>CONECTORES</u>
I	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL RECIBO DE DEPOSITO DEL 50% EN GARANTIA.
II	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.
III	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO.
IV	PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS.
V	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y NO SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO.
VI	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y SE REALIZA PAGO DE INMEDIATO.
VII	PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.
VIII	PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE TARJETAS.

H O J A

1 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◊	□	D	▽	◊	
1	AGENTE DE VENTAS	Acude con el Cliente en la fecha determinada ya sea que realice llamada telefónica al --- Cliente, o bien, que éste llame a la Gerencia de Ventas o al mismo Agente de Ventas, para concertar cita.							
2	CLIENTE	Recibe visita del Agente de Ventas e información con respecto a: -beneficios del producto -condiciones de venta							
3		Informa al Agente de Ventas, la fecha en que se comunicará con él.							
4	AGENTE DE VENTAS	Recibe la información anterior y espera la -- llamada del Cliente. D E M O R A							
5	CLIENTE	Efectúa llamada telefónica al Agente de Ventas, solicitando visita para aclaraciones pertinentes.							
6	AGENTE DE VENTAS	Recibe llamada telefónica (si después de la - fecha indicada el cliente no llama, el Agente de Ventas se comunica con él)							
7		Realiza visita al Cliente.							
8	CLIENTE	Recibe visita del Agente de Ventas, para esclarecimiento de dudas.							
9		Solicita al Agente de Ventas la realización del boceto.							
10	AGENTE DE VENTAS	Elabora boceto del dibujo,							
11		Entrega al Cliente el boceto							
12	CLIENTE	Recibe boceto del dibujo, para su aprobación.							
13		Entrega al Agente de Ventas el boceto del dibujo y le solicita la cotización.							
14	AGENTE DE VENTAS	Recibe el boceto de dibujo							



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE TARJETAS

H O J A

2 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	□	D	▽	◁
15	AGENTE DE VENTAS	Elabora cotización manuscrita, en original, en base a la solicitud del Cliente.	●				
16		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Varias: - boceto de dibujo - original de la cotización manuscrita solicitando la cotización avalada por la -- empresa.	●				
17	GERENTE DE VENTAS DE MÁQUINAS VARIAS	Recibe lo anterior.	●				
18		Archiva en "Bocetos para Dibujo" el boceto de dibujo.				●	
19		Verifica condiciones de venta y autoriza la cotización manuscrita.				●	
20		Entrega a la Secretaria de la Gerencia de Ven tas original de la cotización manuscrita, so licitando la elaboración de la cotización aya lada por la empresa.				●	
21	SECRETARIA DE LA GERENCIA DE VENTAS	Recibe original de la cotización manuscrita.	●				
22		Mecanografía la cotización avalada por la --- empresa, en original y 2 copias, en base a la cotización manuscrita.	●				
23		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Va-- rias: -original de la cotización manuscrita. -original y 2 copias de la cotización avalada por la empresa.	●				
24	GERENTE DE VENTAS DE MÁQUINAS VARIAS	Recibe la documentación anterior.	●				
25		Revisa cotización avalada por la empresa, en base a cotización manuscrita.	●				



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE TARJETAS

 HOJA
 3 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	□	◇	▽	◁
		DEPENDIENDO DE LA CORRECTA ELABORACION -SI NO ES CORRECTA, PASA A LA ACTIVIDAD #22 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -SI ES CORRECTA:					
26	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Imprime firma en original y 2 copias de la cotización avalada por la empresa.					
27		Entrega a la Secretaria: -original de la cotización manuscrita -copia #1 de la cotización avalada por la empresa.					
28	SECRETARIA DE LA GERENCIA DE VENTAS	Recibe la documentación anterior.					
29		Archiva en "Minutario de cotizaciones" la documentación anterior.					
30	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Entrega al Agente de Ventas original y copia #2 de la cotización avalada por la empresa.					
31	AGENTE DE VENTAS	Recibe original y copia #2 de la cotización avalada por la empresa.					
32		Entrega al Cliente original y copia #2 de la cotización avalada por la empresa.					
33	CLIENTE	Recibe original y copia #2 de la cotización -avalada por la empresa.					
34		Imprime firma en copia #2 de la cotización -avalada por la empresa y conserva el original.					
35		Entrega al Agente de Ventas copia #2 de la cotización avalada por la empresa.					
36	AGENTE DE VENTAS	Recibe copia #2 de la cotización avalada por la empresa.					
37		Archiva en "Carpeta de Cotizaciones" copia 2 de la cotización avalada por la empresa, en espera de la fecha en que se llamará al Cliente.					



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE TARJETAS

H O J A
4 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◁	□	D	▽	◇	
		D E M O R A							
38	AGENTE DE VENTAS	Realiza llamada telefónica al Cliente, al término de 15 días, para solicitar la resolución							
39	CLIENTE	Recibe llamada telefónica. DEPENDIENDO DE LA RESOLUCION DEL CLIENTE -SI EL CLIENTE NO ACEPTO, SE TERMINA EL PROCEDIMIENTO. F I N -SI EL CLIENTE ACEPTA LA COTIZACION:							
40		Informa al Agente de Ventas que fue aceptada la cotización y solicita la elaboración del pedido.							
41	AGENTE DE VENTAS	Recibe la información anterior.							
42		Extrae de "Carpeta de Cotizaciones" copia 2 de la cotización avalada por la empresa.							
43		Elabora pedido en original y 2 copias, en base a copia 2 de la cotización avalada por la empresa.							
44		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Varias: -original y copias 1 y 2 del pedido -copia #2 de la cotización avalada por la empresa.							
45	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Recibe la documentación anterior.							
46		Revisa el pedido, en base a la cotización --avalada por la empresa. DEPENDIENDO DE LA CORRECTA ELABORACION -SI NO ES CORRECTA, PASA A LA ACTIVIDAD No. 43 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -SI ES CORRECTA:							



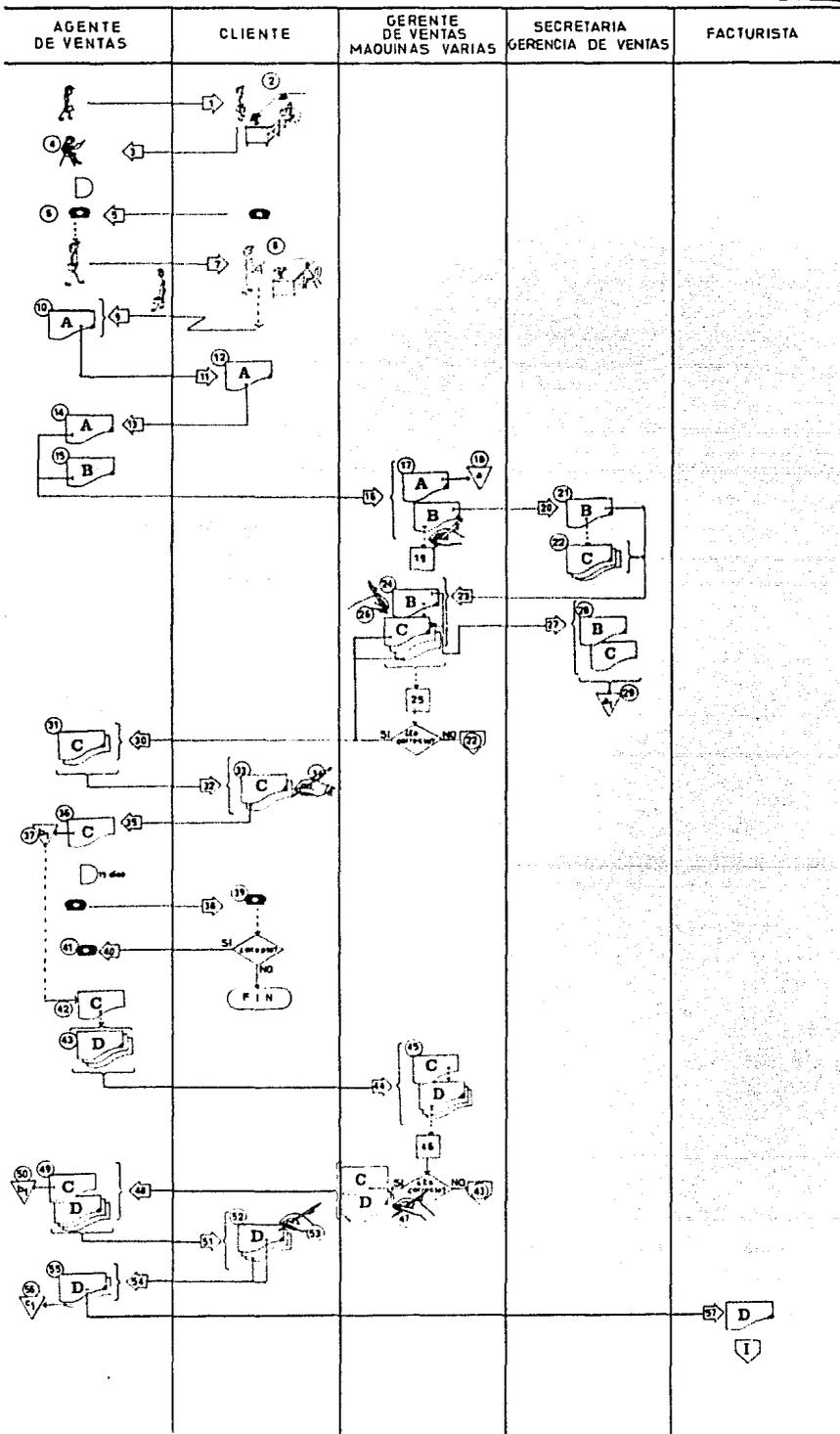
PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE TARJETAS.

H O J A

5 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	□	◇	▽	◊	◀
47	GERENTE DE VENTAS LE MA QUINAS VARIO	Imprime firma en original y copias 1 y 2 del pedido.						
48		Entrega al Agente de Ventas: -original y copias 1 y 2 del pedido -copia #2 de la cotización avalada por la -- empresa.						
49	AGENTE DE VENTAS	Recibe la documentación anterior.						
50		Archiva en "Carpeta de Cotizaciones" copia #2 de la cotización avalada por la empresa.						
51		Entrega al Cliente original y copias 1 y 2 del pedido.						
52	CLIENTE	Recibe original y copias 1 y 2 del pedido.						
53		Imprime firma en original y copia 2 del pedido y conserva copia #1						
54		Entrega al Agente de Ventas original y copia #2 del pedido.						
55	AGENTE DE VENTAS	Recibe original y copia 2 del pedido.						
56		Archiva en "Carpeta de Pedidos" copia #2 del pedido.						
57		Entrega a la Facturista original del pedido.						
<p>PASA AL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE RECIBOS DE DEPOSITO DEL 50% EN GARANTIA.</p>								

PROCEDIMIENTO DE VENTAS



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE TARJETAS.

1. El Agente de Ventas entrega el pedido a la Facturista - sin que tenga conocimiento el Gerente de Ventas de Máquinas Varias.

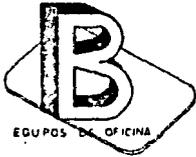


PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL RECIBO DE DEPOSITO DEL 50% EN GARANTIA.

H O J A

1 DE 2

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◇	□	◇	▽	◇	
1	FACTURISTA	Recibe del Agente de Ventas original del pedido.	●						
2		Elabora recibo de depósito del 50% en garantía, en original y 3 copias, en base al pedido.	●						
3		Conserva: -3 copias del recibo de depósito del 50% en garantía -original del pedido.							●
4		Entrega al Agente de Ventas, original del recibo de depósito del 50% en garantía.							●
5	AGENTE DE VENTAS	Recibe original del recibo de depósito del 50% en garantía.							●
6		Firma original del recibo de depósito del 50% en garantía.							●
7		Entrega al Cliente original del recibo de depósito del 50% en garantía.							●
8	CLIENTE	Recibe y conserva original del recibo de depósito del 50% en garantía.							●
9		Entrega al Agente de Ventas, efectivo o cheque, correspondiente al 50% en depósito.							●
10	AGENTE DE VENTAS	Recibe efectivo o cheque correspondiente al 50% en depósito.							●
11		Entrega a la Facturista efectivo o cheque correspondiente al 50% en depósito.							●
12	FACTURISTA	Recibe efectivo o cheque correspondiente al 50% en depósito.							●
13		Entrega a la Cajera: -3 copias del recibo de depósito del 50% en garantía. -efectivo o cheque correspondiente.							●
14	CAJERA	Recibe lo anterior, y sella copia del recibo de depósito del 50% en garantía.							●



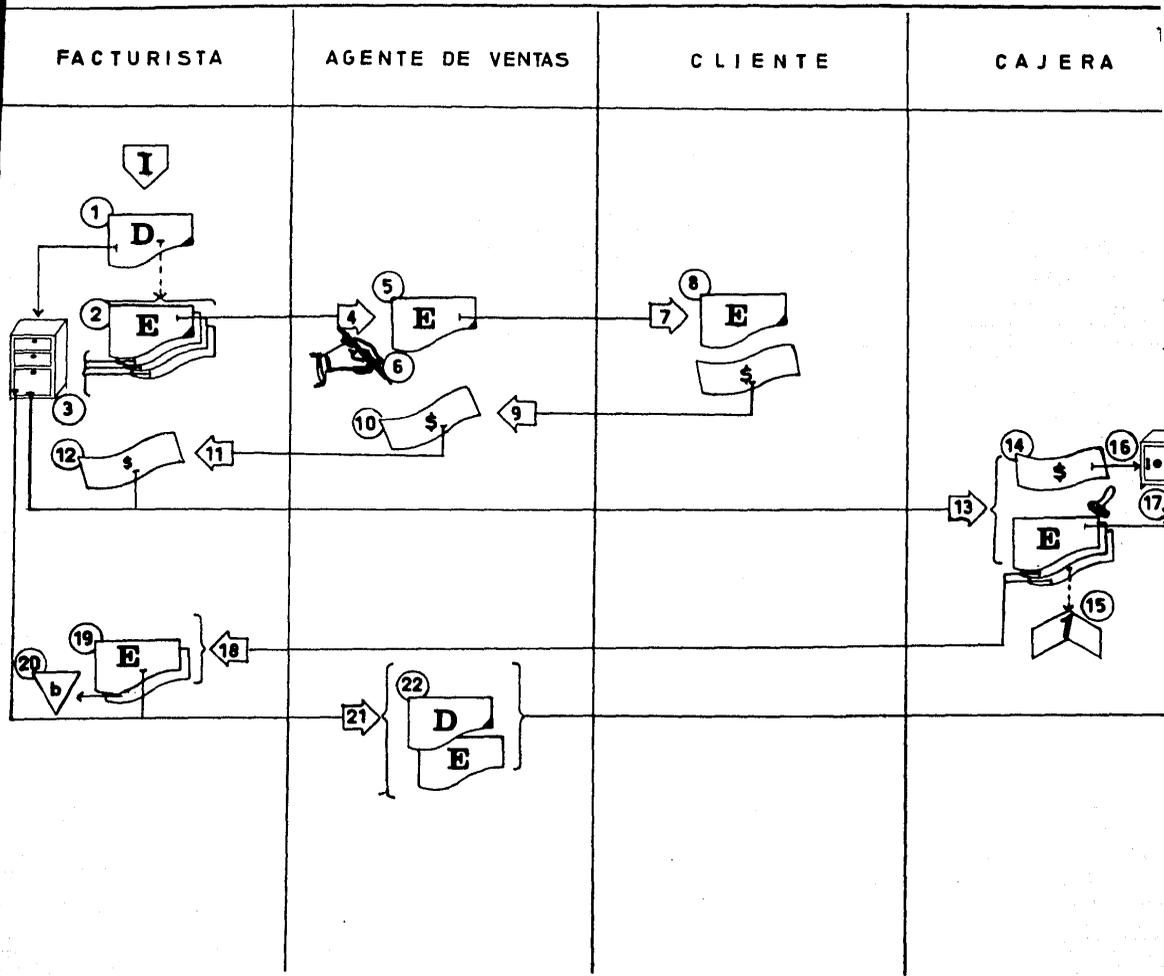
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL RECIBO DE DEPOSITO DEL 50% EN GARANTIA.

H O J A

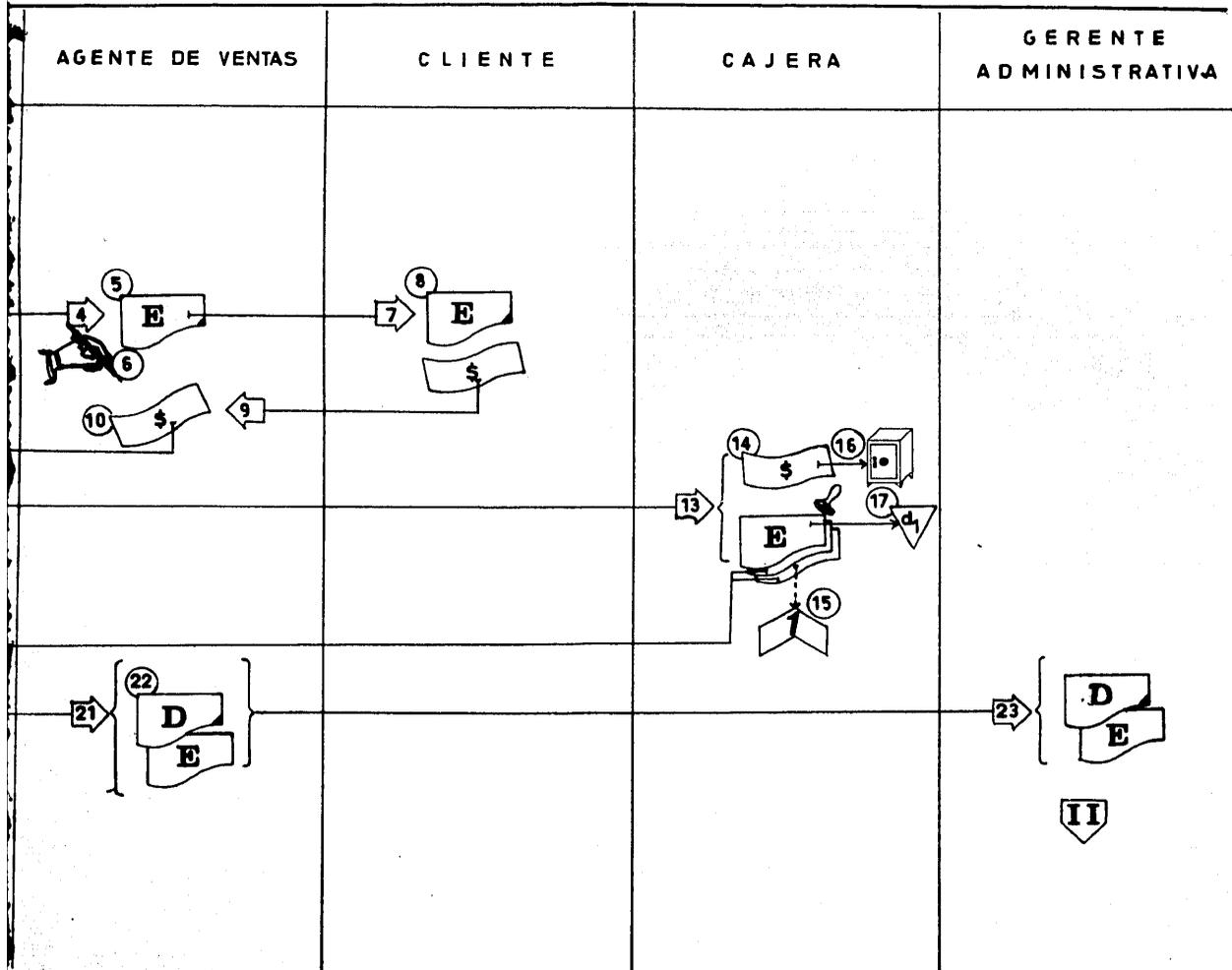
2 DE 2

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◻	◻	◻
15.	CAJERA	Registra datos en "Libro de Control de Ingresos Diarios", en base al recibo de depósito del 50% en garantía.	●				
16		Conserva en caja de seguridad el efectivo o cheque correspondiente al depósito del 50% en garantía, para su posterior depósito.					●
17		Archiva en "Cartera de Clientes" copia #1 del recibo de depósito del 50% en garantía.					●
18		Entrega a la Facturista copias 2 y 3 del recibo de depósito del 50% en garantía.					●
19	FACTURISTA	Recibe lo anterior.	●				
20		Archiva en "Talonario de recibos de depósito del 50% en garantía" copia #3 del recibo de depósito del 50% en garantía.					●
21		Entrega al Agente de Ventas: -original del pedido -copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía.					●
22	AGENTE DE VENTAS	Recibe lo anterior.	●				
23		Entrega a la Gerente Administrativa lo anterior.					●
		PASA AL PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.					

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL RECIBO EN GARANTIA DEL 50 % EN GARANTIA



INTO PARA LA ELABORACION DEL RECIBO DE DEPOSITO
DEL 50 % EN GARANTIA



**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DEL RECIBO DE DEPOSITO
DEL 50% EN GARANTIA.**

1. La elaboración y el cobro de recibo de depósito del 50% en garantía, se realiza sin que tenga conocimiento la Gerente Administrativa.
2. El Agente de Ventas entrega el cheque o efectivo, sin recabar firma de recepción por parte de la Facturista.
3. La Gerente Administrativa recibe original del pedido y copia del recibo de depósito del 50% en garantía del -- Agente de Ventas, debiendo ser la Facturista quien se lo entregue.



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

HOJA

1 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◻	◻	◻
1	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe del Agente de Ventas: -original del pedido -copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía.	●				
2		Elabora orden de trabajo en original y 1 copia, en base al original del pedido.	●				
3		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Varias: -original del pedido -copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía. -original y copia de la orden de trabajo.	●				
4	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Recibe lo anterior.	●				
5		Imprime firma de autorización en original y copia de la orden de trabajo, en base a original del pedido y copia 2 del recibo de depósito del 50% en garantía.	●				
6		Vacía datos de la orden de trabajo en "Control de Producción". DEPENDIENDO DE QUE EL PEDIDO CONTEMPIE DISEÑO NUEVO -SI EL PEDIDO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO, PASA AL PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO -SI EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO:	●				
7		Entrega al Jefe del Departamento de Impresión original y copia de la orden de trabajo.	●				
8	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Recibe original y copia de la orden de trabajo.	●				
9		Imprime firma de enterado y anota fecha máxima de entrega en original y copia de la orden de trabajo.	●				
10		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Varias, copia de la orden de trabajo.	●				



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

H O J A
2 DE 7

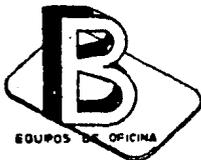
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◐	◑	◒	◓	◔	
11	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Recibe copia de la orden de trabajo.	●						
12		Entrega a la Gerente Administrativa -original del pedido -copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía -copia de la orden de trabajo.		●					
13	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe lo anterior.			●				
14		Archiva en: -"Ordenes de Trabajo de Tarjetas Pendientes" copia de la orden de trabajo. -"Pedidos Pendientes de Tarjetas Varias" original del pedido y copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía. PASA AL PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTA DE TARJETAS.						●	
15	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Entrega al Encargado de Almacén original de la orden de trabajo, especificando fecha en que se requiere material.							●
16	ENCARGADO DE ALMACEN	Recibe original de la orden de trabajo							●
17		Registra en "Control de Material" los datos de la orden de trabajo.							●
18		Prepara material							●
19		Entrega al Jefe del Departamento de Impresión -material -original de la orden de trabajo recabando firma en "Control de Material".							●
20	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Recibe lo anterior							●
21		Extrae del "mueble de guardado", los marcos con el sténcil para impresión, en base a la orden de trabajo.							●



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

H O J A
3 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◐	◑	◒	◓	◔	
22	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Archiva en "Ordenes de Trabajo en Proceso" la orden de trabajo.							●
23		Refina el material.							●
24		Entrega al Impresor I, el material refinado y los marcos con stenciles para impresion, dando instrucciones en base al diseño.							●
25	IMPRESOR I	Recibe material refinado y marcos con stenciles.							●
26		Bloquea tantos marcos con stenciles como colores tenga el diseño.							●
27		Imprime colores sobre las hojas, tantas veces como marcos con stenciles tenga el diseño, con un tiempo de secado entra cada color.							●
28		Entrega al Jefe del Departamento de Impresión marcos con stenciles.							●
29	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Recibe marcos con stenciles y los introduce en el mueble de guardado.							●
30	IMPRESOR I	Entrega al Impresor II las hojas con el diseño impreso							●
31	IMPRESOR II	Recibe hojas con diseño impreso.							●
32		Realiza exposición delicada en las hojas.							●
33		Pregunta al Jefe del Departamento de Impresión si requiere cinta magnética o no.							●
34	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Consulta el archivo de "Ordenes de Trabajo en Proceso" para verificar si se requiere cinta magnética o no.							●
35		Informa al Impresor II si lleva cinta magnética o no.							●
36	IMPRESOR II	Recibe la información.							●



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

H O J A
4 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◻	□	D	▽	◁		
37	IMPRESOR II	Si lleva cinta magnética, entrega al Impresor III hojas con exposición delicada.								
38	IMPRESOR III	Recibe hojas con exposición delicada.								
39		Anexa lámina con cinta magnética en el reverso de las hojas con exposición delicada.								
40		Entrega a la Laminadora, hojas con cinta magnética, recabando firma de recibido en Libro de Control de Impresión. (PASA A LA ACTIVIDAD #42 DE ESTE PROCEDIMIENTO)								
41	IMPRESOR II	Si no lleva cinta magnética, entrega a la Laminadora hojas con exposición delicada, recabando firma de recibido en Libro de Control de Impresión.								
42	LAMINADORA	Recibe hojas con exposición delicada, o en su caso, con cinta magnética.								
43		Entrega a la Desmanchadora, hojas con exposición delicada, o en su caso, con cinta magnética.								
44	DESMANCHADORA	Recibe hojas con exposición delicada, o en su caso, con cinta magnética.								
45		Limpia y desmancha las hojas.								
46		Entrega a la Laminadora las hojas desmanchadas.								
47	LAMINADORA	Recibe hojas desmanchadas.								
48		Verifica si las hojas traen cinta magnética o no.								
49		Si no traen cinta magnética, anexa dos láminas transparentes a la hoja desmanchada.								
50		Si traen cinta magnética, únicamente anexa una lámina transparente en el anverso de las hojas desmanchadas.								



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

H O J A

5 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	□	◇	▽	◊
51	LAMINADORA	Coloca en la máquina de laminado hojas en juegos de cinco, para que salgan laminadas por alta temperatura y presión.					
52		Entrega al Escuadrador las hojas laminadas, recabando firma de recibido en su Libro de Control de Laminado.					
53	ESCUADRADOR	Recibe hojas laminadas.					
54		Escuadra hojas laminadas.					
55		Entrega al Encargado de Tirillas, las hojas escuadradas.					
56	ENCARGADO DE TIRILLAS	Recibe las hojas escuadradas.					
57		Coloca tirilla de firma.					
58		Informa al Jefe del Departamento de Impresión que entregará las hojas al troquelador.					
59		Entrega al Troquelador las hojas con la tirilla de firma.					
60	TROQUELADOR	Recibe hojas con tirilla de firma.					
61		Troquela las hojas					
62		Registra en "Libro de Control de Troquelado" el número de tarjetas a entregar.					
63		Conserva las tarjetas en una caja, en espera de que el Jefe de Control de Calidad llegue por ellas.					
64	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Recibe la información del Encargado de Tirillas.					
65		Extrae del archivo de "Ordenes de Trabajo en Proceso", el original de la orden de trabajo.					
66		Entrega al Jefe de Control de Calidad, original de la orden de trabajo.					

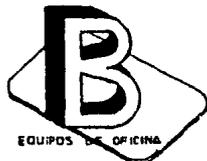


PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

H O J A

6 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	D	◓
67	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	Recibe el original de la orden de trabajo.	●				
68		Acude con el Troquelador a recoger las tarjetas.	●				
69		Verifica que el número de tarjetas por recibir coincida con la orden de trabajo y firma libro de control de troquelado.	●				
70	TROQUELADOR	Entrega al Jefe de Control de Calidad, caja con tarjetas.	●				
71	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	Recibe caja con tarjetas.	●				
72		Verifica si las tarjetas aprueban o no el control de calidad.	●				
73		Si no aprueban control de calidad, las destruye en presencia de un representante del cliente.	●				
74		Si aprueban control de calidad, verifica contra la orden de trabajo si requiere grabado. DEPENDIENDO DE SI SE REQUIERE GRABADO O NO -SI NO SE REQUIERE GRABADO:	●				
75		Empaqueta tarjetas.	●				
76		Entrega al Encargado de Almacén: -tarjetas -original de la orden de trabajo	●				
77	ENCARGADO DE ALMACEN	Recibe tarjetas y firma en orden de trabajo.	●				
78		Guarda tarjetas en espera de su entrega al cliente. D E M O R A	●				



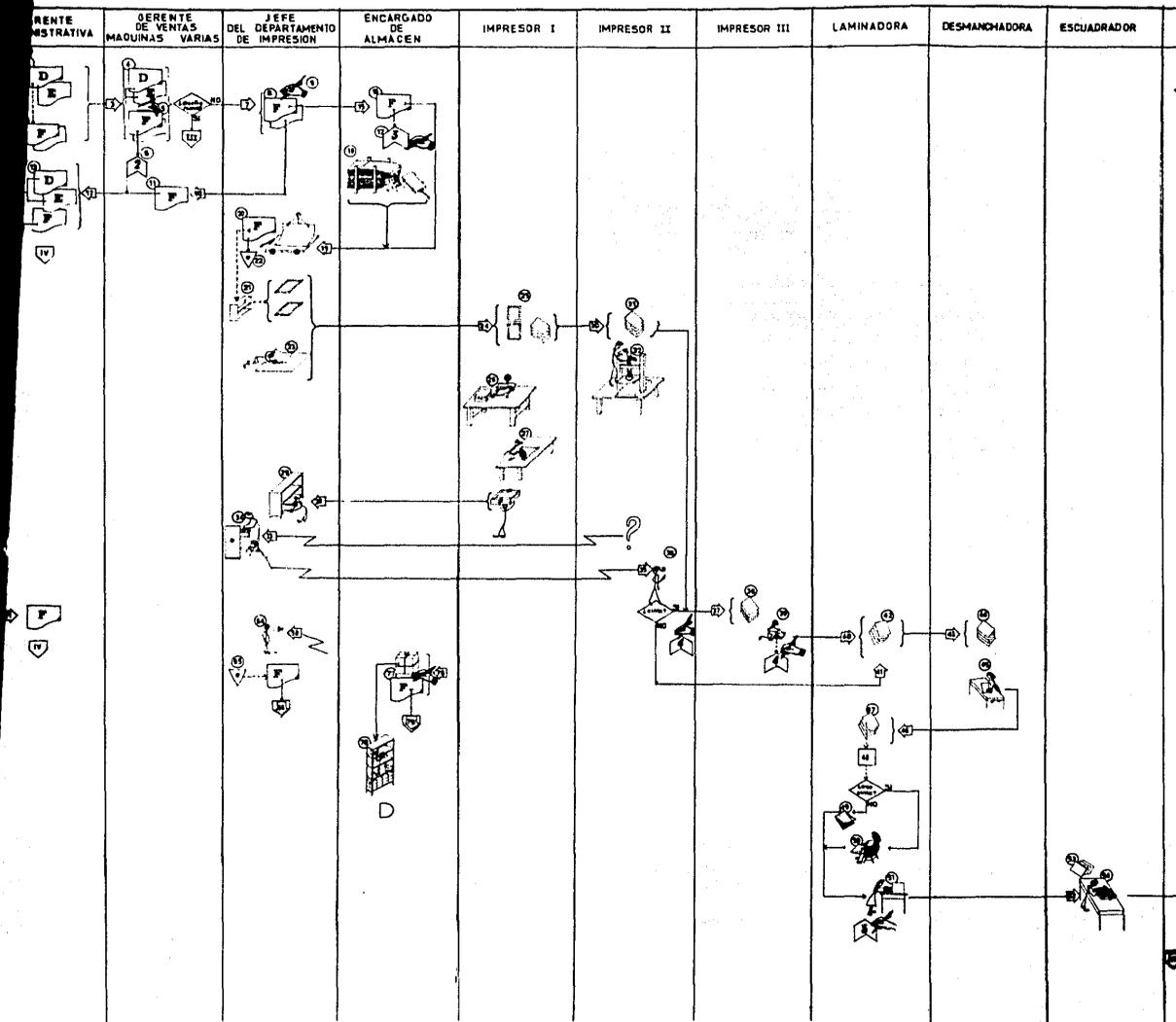
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

H O J A

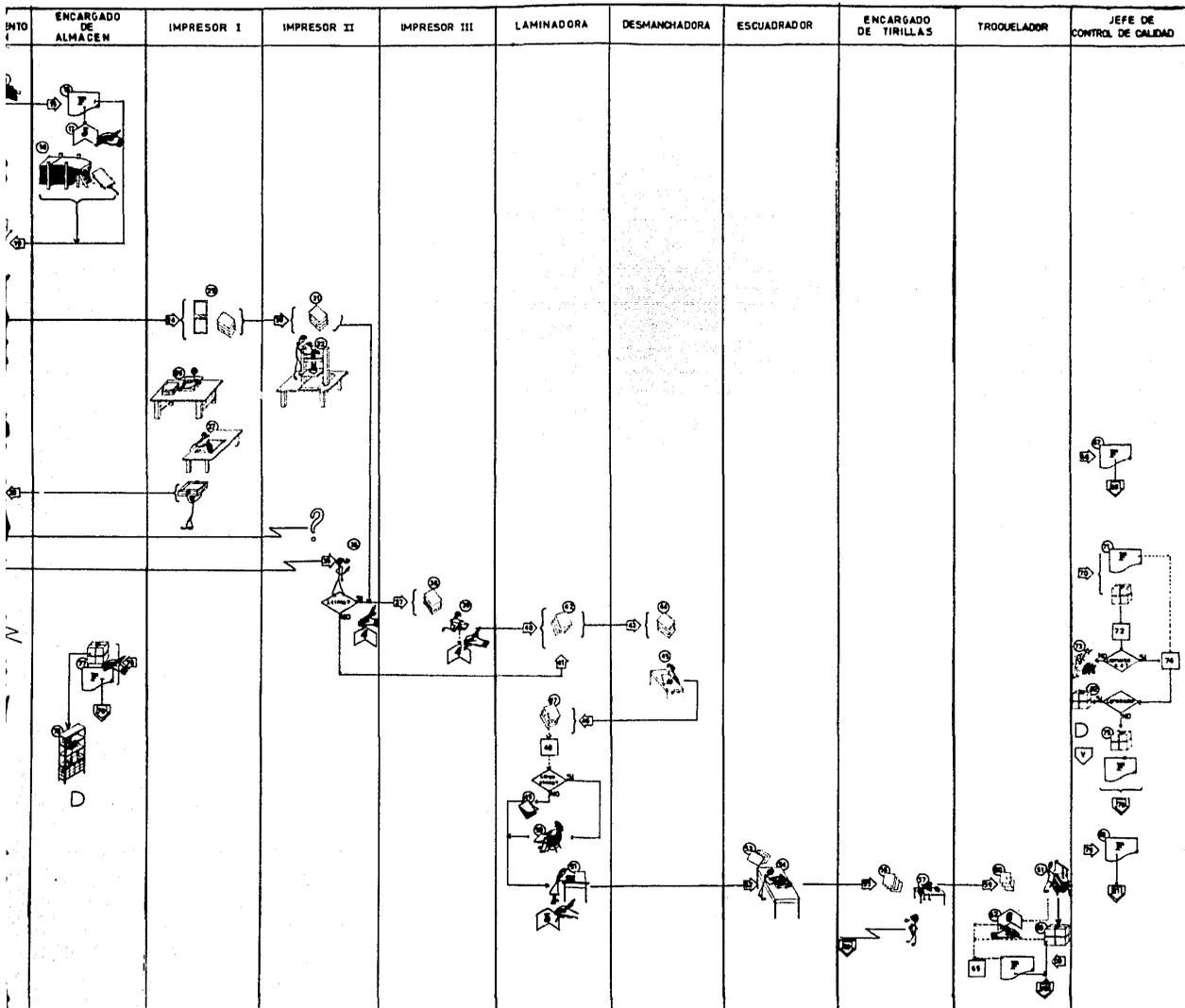
7 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◻	D	▽	◊	
79	ENCARGADO DE ALMACEN	Entrega al Jefe de Control de Calidad, orden de trabajo.						
80	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	Recibe orden de trabajo.						
81		Entrega a la Gerente Administrativa original de la orden de trabajo. PASA AL PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS -SI REQUIERE GRABADO:						
82		Conserva tarjetas en espera de llamada telefónica del cliente. D E M O R A PASA AL PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y NO SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO.						

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GR



MENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA
DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

En este procedimiento no se detectaron desviaciones.

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA
DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.

En este procedimiento no se detectaron desviaciones.



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO.

H O J A
1 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
1	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Elabora orden de arte, en original, en base a la orden de trabajo.	●				
2		Entrega al Jefe del Departamento de Impresión original y copia de la orden de trabajo.	●				
3	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Recibe original y copia de la orden de trabajo.	●				
4		Imprime firma de enterado y anota fecha máxima de entrega en original y copia de la orden de trabajo.	●				
5		Archiva temporalmente en "Ordenes de Trabajo Pendientes", original de la orden de trabajo.					●
6		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Varias, la copia de la orden de trabajo.	●				
7	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Recibe copia de la orden de trabajo.	●				
8		Entrega a la Gerente Administrativa: -original del pedido -copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía. -copia de la orden de trabajo.	●				
9	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe lo anterior.	●				
10		Archiva en: -"Ordenes de Trabajo de Tarjetas Pendientes" copia de la orden de trabajo. -"Pedidos Pendientes de Tarjetas Varias" original del pedido y copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía.					●
11	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Solicita telefónicamente el servicio del dibujante externo.	●				
12	DEBUIJANTE EXTERNO	DE M O R A Recibe llamada telefónica.	●				



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO
CONTEMPLA DISEÑO NUEVO.

H O J A

2 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◻	□	D	▽	◁		
13	DIBUJANTE EXTERNO	Acude con el Gerente de Ventas de Máquinas Varias.								
14	GERENTE DE VENTAS DE MA QUINAS VARIAS	Extrae de "Bocetos para Dibujo" el boceto de dibujo.								
15		Entrega al Dibujante Externo: -original de la orden de arte . -boceto de dibujo. D E M O R A								
16	DIBUJANTE EXTERNO	Recibe lo anterior.								
17		Realiza dibujo y determina el costo del mismo, anotándolo en la orden de arte.								
18		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Varias: -original de la orden de arte -dibujo								
19	GERENTE DE VENTAS DE MA QUINAS VARIAS	Recibe lo anterior								
20		Imprime firma de autorización en orden de -- arte.								
21		Entrega al Dibujante orden de arte.								
22	DIBUJANTE EXTERNO	Recibe orden de arte, para su posterior co-- bro.								
23	GERENTE DE VENTAS DE MA QUINAS VARIAS	Entrega al Agente de Ventas el dibujo.								
24	AGENTE DE VENTAS	Recibe el dibujo.								
25		Acude con el Cliente, llevando consigo el dibujo y muestrario de colores.								

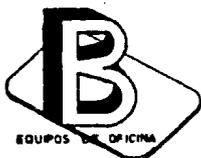


PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO.

H O J A

3 DE 5

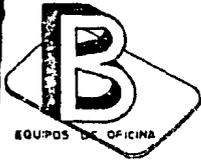
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◻	□	▽	◇	
26	CLIENTE	Recibe dibujo y muestrario de colores.						
27		Analiza el dibujo. DEPENDIENDO DE SI ESTA DE ACUERDO CON EL DIBUJO. -SI ESTA DE ACUERDO:						
28		Firma de conformidad en la camisa del dibujo, especificando colores, según muestrario. -SI NO ESTA DE ACUERDO:						
29		Indica al Agente de Ventas las modificaciones necesarias.						
30		Entrega al Agente de Ventas el dibujo.						
31	AGENTE DE VENTAS	Recibe el dibujo.						
32		Entrega al Gerente de Ventas de Máquinas Varias el dibujo.						
33	GERENTE DE VENTAS DE MAQUINAS VARIAS	Recibe el dibujo. DEPENDIENDO DE SI HUBO MODIFICACIONES EN EL DIBUJO -SI EL DIBUJO TUVO MODIFICACIONES: PASA A LA ACTIVIDAD #11 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -SI EL DIBUJO NO TUVO MODIFICACIONES:						
34		Lo entrega al Jefe del Departamento de Impresión.						
35	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Recibe dibujo.						
36		Solicita telefónicamente el servicio del Agente externo de Fotolito y Transparencias. D E M O R A						



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO.

H O J A
4 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◐	◑	◒	◓	◔		
37	AGENTE EXTERNO DE FOTOLITO Y TRANSPARENCIAS	Recibe llamada telefónica.								
38		Acude con el Jefe del Departamento de Impresión.								
39	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Entrega al Agente Externo de Fotolito y Transparencias el dibujo con instrucciones para la elaboración de positivos y negativos. D E M O R A								
40	AGENTE EXTERNO DE FOTOLITO Y TRANSPARENCIAS	Recibe dibujo e instrucciones.								
41		Realiza positivos y negativos del dibujo.								
42		Entrega al Jefe del Departamento de Impresión: -dibujo -positivos y negativos del dibujo, en un plazo de 1 - 3 semanas.								
43	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPRESION	Recibe lo anterior.								
44		Archiva en "Trabajos de Fotolito y Transparencias Realizados" el dibujo.								
45		Elabora stenciles por cada color que lleve el dibujo, en base a los positivos y negativos.								
46		Archiva en "Trabajo de Fotolito y Transparencias Realizados", positivos y negativos del dibujo.								
47		Coloca stenciles sobre marcos de impresión.								
48		Obtiene marcos de impresión.								
49		Coloca en "mueble de guardado" los marcos de impresión.								



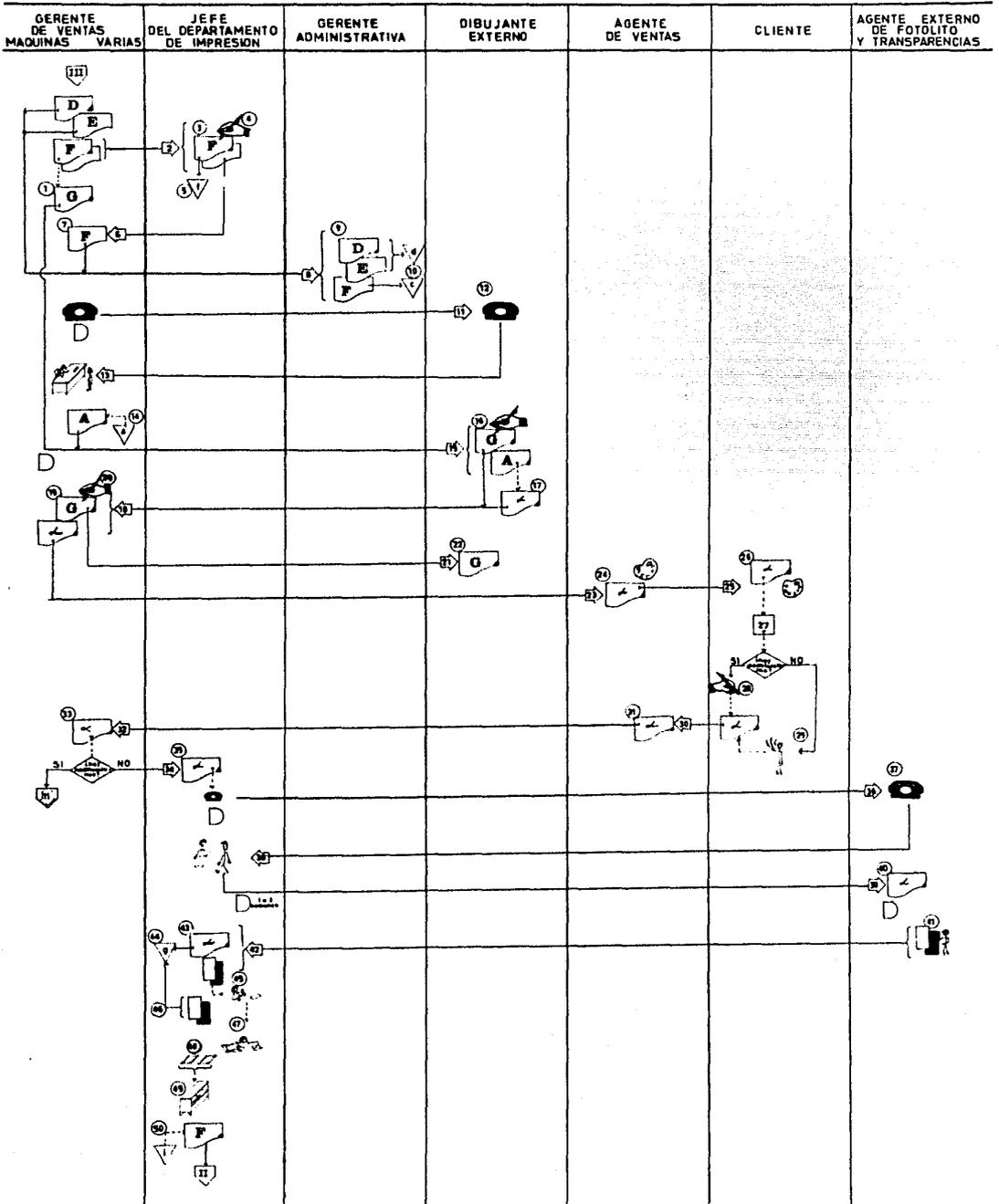
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO
CONTEMPLA DISEÑO NUEVO.

H O J A

5 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◻	◻	◻	◻	◻	
50	JEFE DEL DE PARTAMENTO DE IMPRESION	<p>Extrae de "Ordenes de Trabajo Pendientes" el original de la orden de trabajo.</p> <p>CONTINUA EN ACTIVIDAD # 15 DEL PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO NO CONTEMPLA DISEÑO NUEVO Y NO REQUIERE GRABADO.</p>	●						

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO CONTEMPLE



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO EL PEDIDO CONTEMPLA DISE
ÑO NUEVO.

En este procedimiento no se detectaron desviaciones.

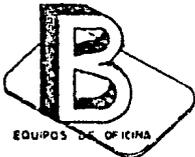


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS.

H O J A

1 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	○	□	◇	◇
1	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe del Jefe de Control de Calidad, original de la orden de trabajo.					
2		Extrae de: - "Ordenes de Trabajo de Tarjetas Pendientes" copia de la orden de trabajo - "Pedidos pendientes de Tarjetas Varias", original del pedido y copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía. en base a la recepción del original de la orden de trabajo.					
3		Archiva en "Ordenes de Trabajo Terminados" -- original y copia de la orden de trabajo.					
4	FACTURISTA	Obtiene copia fotostática del original del pedido.					
5		Entrega a la Facturista: - original y copia fotostática del pedido - copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía.					
6		Recibe lo anterior.					
7		Elabora remisión en original y 3 copias, en base al pedido.					
8		Elabora factura en original y 7 copias, en base a la remisión.					
9		Archiva en: - "Talonario de Remisiones" copia #2 de la remisión. - "Talonario de Facturas" copia #1 de la factura - "Archivo de Clientes" copia #7 de la factura, copia fotostática del pedido y copia #2 del recibo de depósito del 50% en garantía.					
10	ENCARGADO DE ALMACEN	Entrega al Encargado de Almacén, copia #1 de la remisión.					
11		Recibe copia #1 de la remisión.					
12		Archiva en "Salidas de Almacén" copia #1 de la remisión.					



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS-

H O J A

2 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◁	□	◇	▽		
13	FACTURISTA	Entrega a la Gerente Administrativa, copia #2 de la factura.							
14	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe copia #2 de la factura.							
15		Registra en "Libro de Ventas" los datos de la factura.							
16		Archiva en "Facturas Consecutivas de Ventas" la copia #2 de la factura.							
17	FACTURISTA	Entrega al Contador copia #3 de la factura.							
18	CONTADOR	Recibe copia #3 de la factura.							
19		Envía copia #3 de la factura, al servicio de computación.							
20	FACTURISTA	Entrega al Director General, copia #6 de la factura.							
21	DIRECTOR GENERAL	Recibe copia #6 de la factura.							
22		Archiva en "Facturas para Comisiones a Agentes de Ventas" la copia #6 de la factura.							
23	FACTURISTA	Integra juego con: -original y copia #2 de la remisión -original y copias 4 y 5 de la factura -original del pedido.							
24		Elabora diariamente el reporte de facturación en original y 2 copias, en base al juego anterior.							
25		Entrega a la Cajera: -original y 2 copias del reporte de facturación. -original y copia #2 de la remisión. -original y copias 4 y 5 de la factura -original del pedido.							
26	CAJERA	Recibe la documentación anterior.							



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS.

HOJA
4 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
40	AYUDANTE DE CAJERA	Entrega al Cobrador el reporte de cobranza en original y copia, adjuntando: -original del pedido -original y copia #2 de la remisión -original y copias 4 y 5 de la factura -copia #1 del recibo de depósito del 50% en garantía.					
41	COBRADOR	Recibe la documentación anterior.					
42		Verifica el contenido del reporte de cobranza contra documentación anterior.					
43		Imprime firma de conformidad en copia del <u>re</u> porte de cobranza.					
44		Entrega a la Ayudante de Cajera, original y copia del reporte de cobranza.					
45	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe original y copia del reporte de cobranza.					
46		Archiva en "Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza.					
47	COBRADOR	Acude con el Cliente a realizar el cobro, -- presentando: -original del pedido -original y copia #2 de la remisión -original y copias 4 y 5 de la factura -copia #1 del recibo de depósito del 50% en garantía.					
48	CLIENTE	Recibe documentación anterior. DEFENDIENDO DE LA REALIZACION DEL PAGO -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO:					
49		Entrega al cobrador, cheque o efectivo equivalente al importe de la factura.					
50	COBRADOR	Recibe cheque o efectivo.					
51		Entrega a la Ayudante de Cajera, el cheque o efectivo.					



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS.

H O J A
5 DE 7

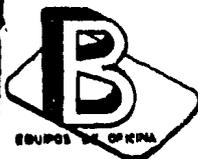
QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
		○	◐	◑	◒	◓	◔
2 AYUDANTE DE CAJERA	Recibe cheque o efectivo.						
3	Extrae de: -“Cartera de Clientes” la tarjeta con los datos del cliente. -“Reportes de Cobranza” original y copia del reporte de cobranza.						
4	Anota cantidad cobrada, en el original y copia del reporte de cobranza y en la tarjeta con los datos del cliente, en base al cobro efectuado.						
5	Archiva en: -“Reportes de Cobranza” original y copia del reporte de cobranza. -“Cartera de Clientes” la tarjeta con los datos del cliente.						
56	Informa a la Cajera que el cobro ha sido realizado y pregunta en qué Banco debe efectuar el depósito.						
57 CAJERA	Consulta “Libro de Control de Bancos”						
58	Informa a la Ayudante de Cajera en qué Banco se efectuará el depósito.						
59 AYUDANTE DE CAJERA	Elabora ficha de depósito en original y copia, en base a la información anterior.						
60	Entrega al Mensajero, original y copia de la ficha de depósito y el cheque o efectivo correspondiente.						
61 MENSAJERO	Recibe lo anterior.						
62	Entrega en el Banco, lo anterior.						
63 BANCO	Recibe lo anterior.						
64	Imprime sello de recepción en el original y copia de la ficha de depósito.						
65	Entrega al Mensajero, copia sellada de la ficha de depósito.						


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS.

H O J A

6 DE 7

N°	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◊	□	D	▽	◁		
66	MENSAJERO	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.								
67		Entrega a la Cajera, copia sellada de la ficha de depósito.								
68	CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.								
69		Anota en "Libro de Control de Bancos" la cantidad depositada, en base a la copia de la ficha de depósito.								
70		Entrega a la Ayudante de Cajera, copia sellada de la ficha de depósito.								
71	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.								
72		Elabora póliza de ingreso, en original, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.								
73		Integra juego con: -póliza de ingreso -copia sellada de la ficha de depósito -copia #2 del reporte de facturación								
74		Entrega a la Cajera la documentación anterior								
75	CAJERA	Recibe documentación anterior.								
76		Archiva en "Recopilador de Pólizas" la documentación anterior. F I N								
77	CLIENTE	-EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO: Entrega al Cobrador, original del contrarrecibo.								
78	COBRADOR	Recibe original del contrarrecibo.								
79		Anota en el contrarrecibo la fecha de la próxima visita.								
80		Entrega a la Ayudante de Cajera el original del contrarrecibo.								

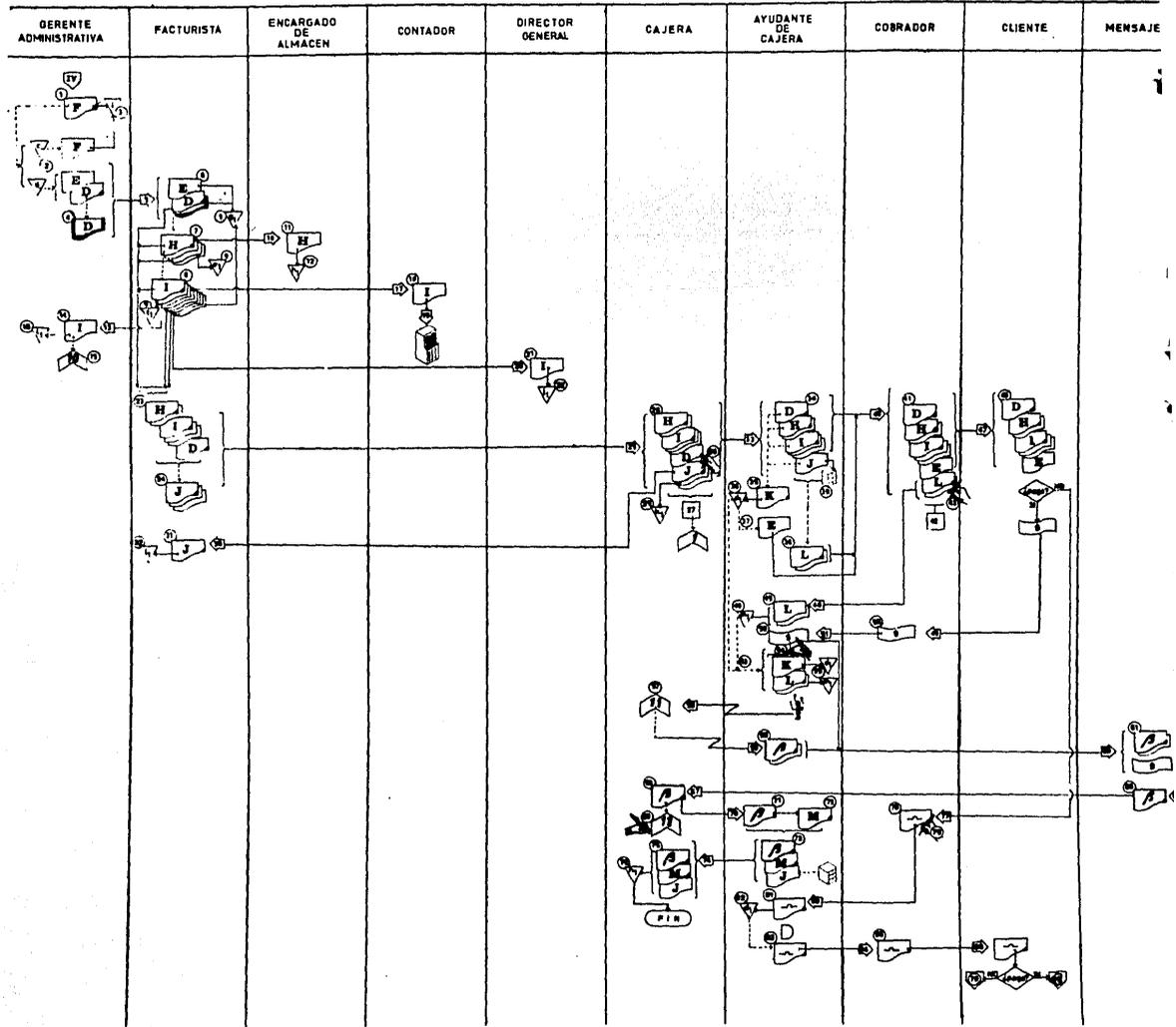


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS

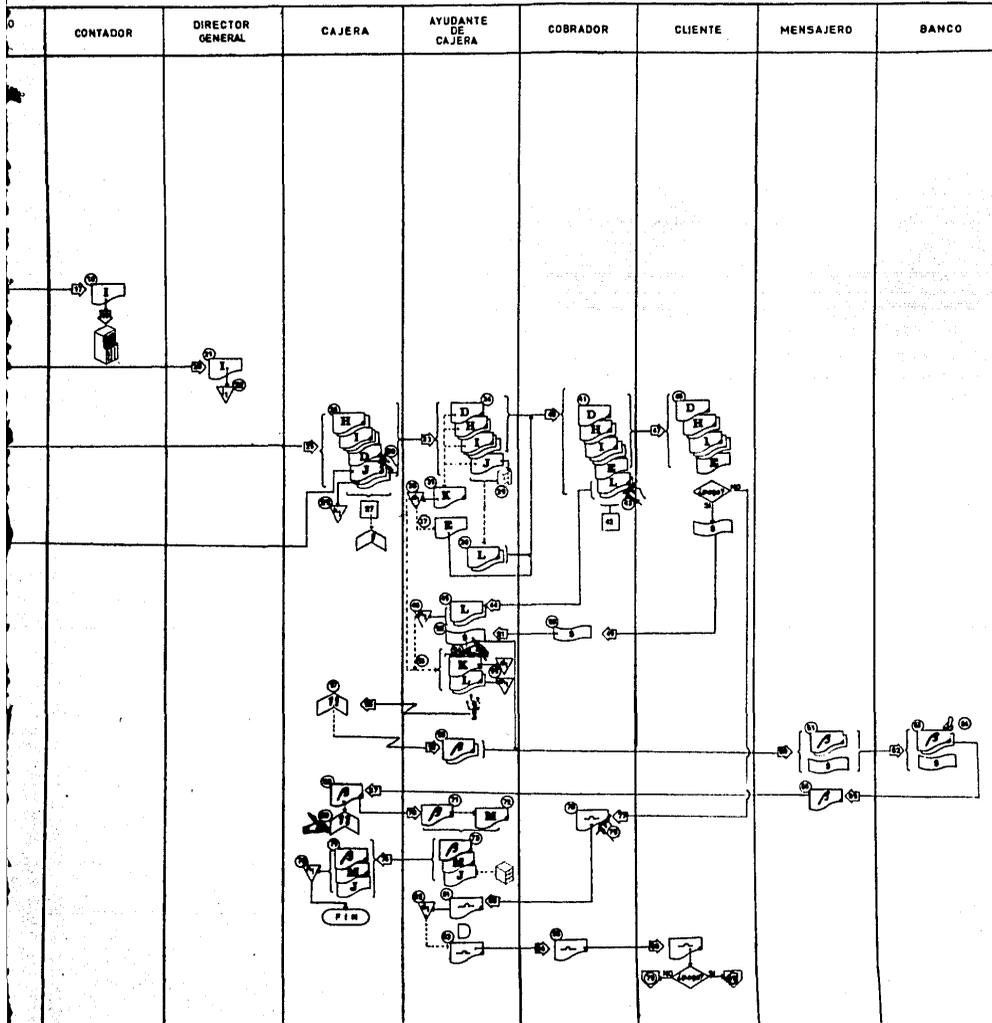
H O J A
7 de 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	○	○	○	○	○
81	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe original del contrarrecibo.						
82		Archiva en "Cartera de Clientes" el original del contrarrecibo, en espera de la próxima fecha de visita. D E M O R A						
83		Extrae de "Cartera de Clientes" original del contrarrecibo en la fecha indicada.						
84		Entrega al Cobrador original del contrarrecibo.						
85	COBRADOR	Recibe original del contrarrecibo.						
86		Acude con el Cliente a realizar el cobro, presentando original del contrarrecibo. DEPENDIENDO DE LA REALIZACION DEL PAGO -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO PASA A LA ACTIVIDAD #49 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO, PASA A LA ACTIVIDAD # 79 DE ESTE PROCEDIMIENTO.						

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTA DE TARJE

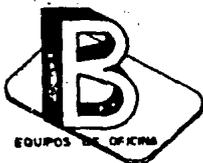


NTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTA DE TARJETAS



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE TARJETAS.

1. El pedido podría elaborarse en original y 3 copias, para que la Gerente Administrativa no se vea en la necesidad de obtener fotocopia.
2. El Cobrador acude con el Cliente a realizar el cobro sin el reporte de cobranza, que le permitiría llevar un control de los documentos que le entrega.
3. El Cobrador entrega el cheque o efectivo sin recabar -- firma de recepción por parte de la Ayudante de Cajera.
4. La entrega de la ficha de depósito y el cheque o efectivo se realiza sin ningún acuse de recibo por parte del Mensajero a la Ayudante de Cajera.
5. El Mensajero recibe la ficha de depósito de la Ayudante de Cajera y entrega la copia sellada por el Banco a la Cajera, lo cual debilita el control por parte de la Ayudante de Cajera.



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y NO SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO.

HOJA

1 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
1	CLIENTE	Realiza llamada telefónica al Jefe de Control de Calidad, en base a la fecha estipulada en el pedido.	●				
2	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	Informa fecha en que deberá entregar relación con los nombres a grabar. D E M O R A	●				
3	CLIENTE	Entrega al Jefe de Control de Calidad, original y copia de la relación con los nombres a grabar.	●				
4	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	Recibe original y copia de la relación con los nombres a grabar.	●				
5		Imprime firma de recepción en original y copia de la relación con los nombres a grabar.	●				
6		Entrega al cliente copia de la relación con los nombres a grabar, indicando fecha aproximada de entrega.	●				
7	CLIENTE	Recibe copia de la relación con los nombres a grabar.	●				
8	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	Entrega a la Jefe de Grabado: -tarjetas -original de la relación con los nombres a grabar, recabando firma de recepción en Libro de Control de Calidad.	●				
9	JEFE DE GRABADO	Recibe lo anterior.	●				
10		Anota en Registro de Grabado razón social y número de tarjetas por grabar, en base a la relación con los nombres a grabar.	●				
11		Entrega a la Grabadora: -tarjetas -original de la relación con los nombres a grabar.	●				

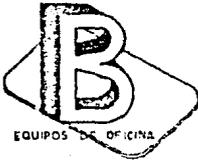


PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y NO SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO.

H O J A

2 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
12	GRABADORA	Recibe lo anterior.					
13		Realiza grabado en tarjetas, en base a la relación con los nombres a grabar.					
14		Entrega a la Jefe de Grabado: -tarjetas grabadas -relación con los nombres a grabar.					
15	JEFE DE GRABADO	Recibe lo anterior.					
16		Verifica el correcto grabado de las tarjetas, en base a la relación con los nombres a grabar. DEPENDIENDO DEL CORRECTO GRABADO DE LAS TARJETAS -SI NO ES CORRECTO EL GRABADO, PASA A LA ACTIVIDAD #11 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -SI ESCORRECTO EL GRABADO:					
17		Conserva tarjetas en espera de la llamada telefónica del cliente. D E M O R A					
18	CLIENTE	Realiza llamada telefónica para solicitar fecha de entrega de tarjetas grabadas.					
19	JEFE DE GRABADO	Informa fecha de entrega de tarjetas grabadas. D E M O R A					
20	CLIENTE	Se presenta con la Jefe de Grabado, para recibir tarjetas.					
21	JEFE DE GRABADO	Elabora orden de grabado en original y 4 copias.					
22		Entrega al Encargado de Almacén copia #3 de la orden de grabado.					



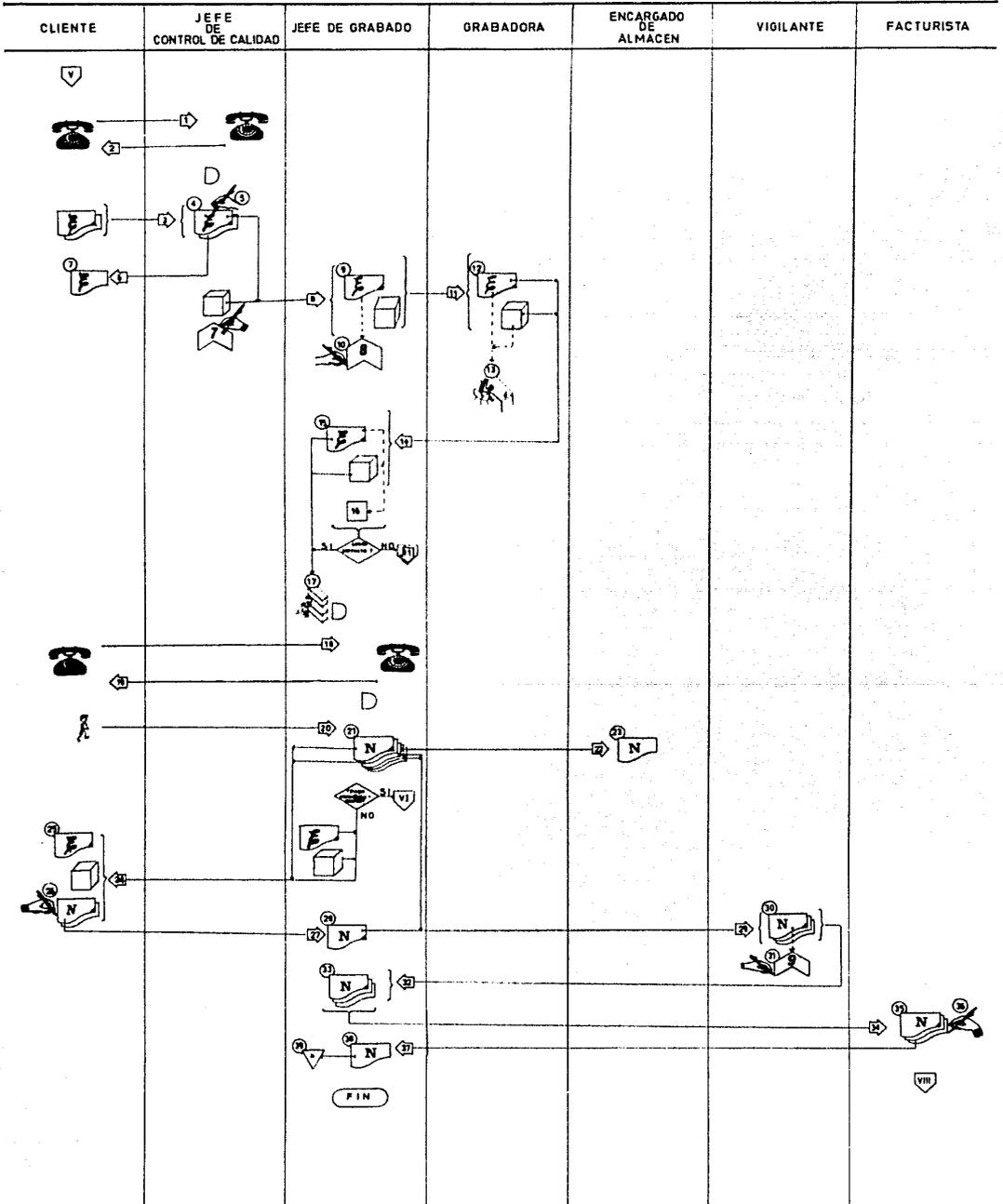
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y NO SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO.

H O J A

3 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			<input type="checkbox"/>				
23	ENCARGADO DE ALMACEN	Recibe copia #3 de la orden de grabado, para su registro. DEPENDIENDO DE LA FORMA DE PAGO -SI EL CLIENTE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO, PASA AL PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y SE REALIZA PAGO DE INMEDIATO. -SI EL CLIENTE NO REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO:					
24	JEFE DE GRABADO	Entrega al Cliente: -tarjetas grabadas -original y copia #1 de la orden de grabado -original de la relación con los nombres a grabar.					
25	CLIENTE	Recibe lo anterior.					
26		Imprime firma en original de la orden de grabado y conserva: -tarjetas grabadas -copia #1 de la orden de grabado -original de la relación con los nombres a grabar.					
27		Entrega a la Jefe de Grabado original de la orden de grabado.					
28	JEFE DE GRABADO	Recibe original de la orden de grabado.					
29		Entrega al Vigilante original y copias 2 y 4 de la orden de grabado.					
30	VIGILANTE	Recibe original y copias 2 y 4 de la orden de grabado.					
31		Registra en "Libro de Control de Vigilancia" número de orden y cantidad de tarjetas, en base a la orden de grabado.					
32		Entrega a la Jefe de Grabado, original y copias 2 y 4 de la orden de grabado.					

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y NO SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y NO SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO.

1. El Cliente se comunica telefónicamente con el Jefe de -- Control de Calidad, debiendo hacerlo con el Gerente de - Ventas de Máquinas Varias.

2. El Cliente se comunica telefónicamente con el Jefe de - Grabado, debiendo hacerlo con el Gerente de Ventas de -- Máquinas Varias..



PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y SE REALIZA PAGO DE INMEDIATO.

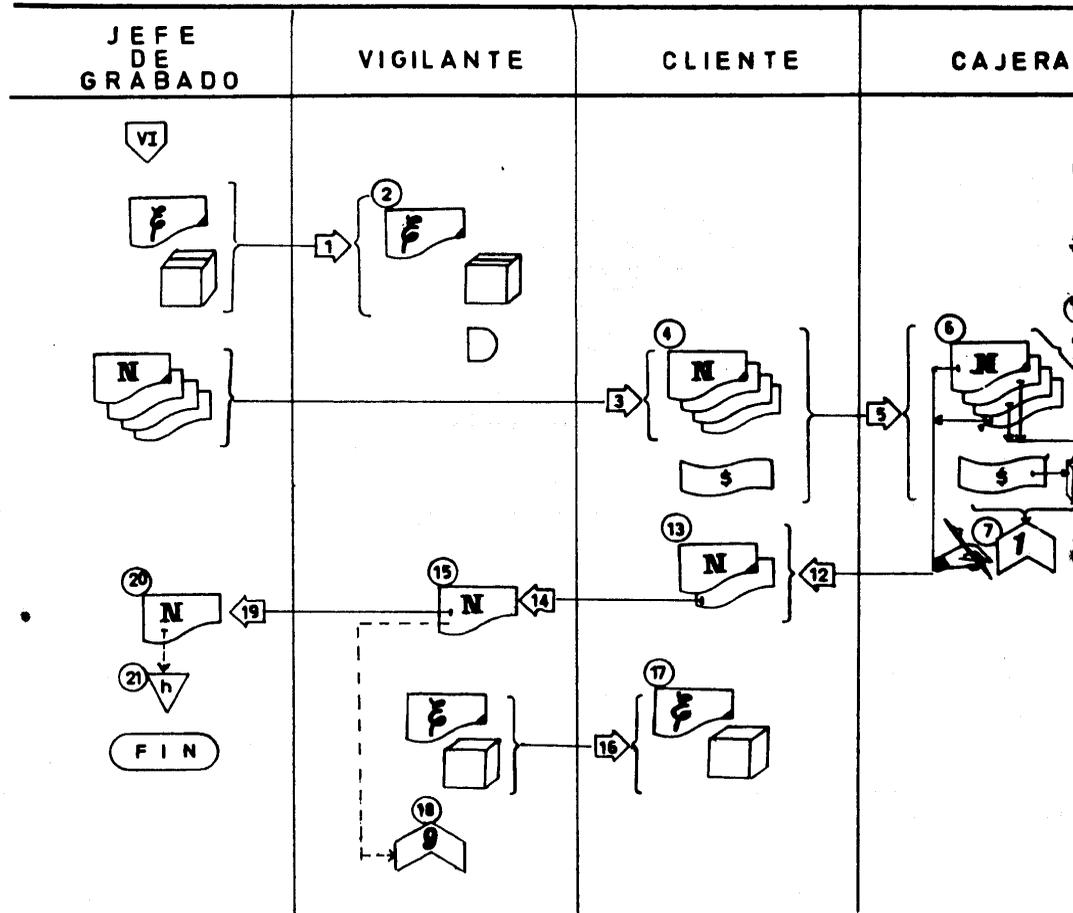
H O J A
2 DE 2

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◐	◑	◒	◓	
12	CAJERA	Entrega al Cliente, original y copia #4 de la orden de grabado.						
13	CLIENTE	Recibe original y copia 4 de la orden de grabado.						
14		Entrega al Vigilante copia 4 de la orden de grabado y conserva original.						
15	VIGILANTE	Recibe copia 4 de la orden de grabado.						
16		Entrega al Cliente: -tarjetas grabadas -relación con los nombres a grabar.						
17	CLIENTE	Recibe lo anterior.						
18	VIGILANTE	Registra en "Libro de Control de Vigilancia" número de orden y cantidad de tarjetas, en base a copia 4 de la orden de grabado.						
19		Entrega a la Jefe de Grabado, copia 4 de la orden de grabado.						
20	JEFE DE GRABADO	Recibe copia 4 de la orden de grabado.						
21		Archiva en "Ordenes de Grabado" copia 4 de la orden de grabado. F I N						

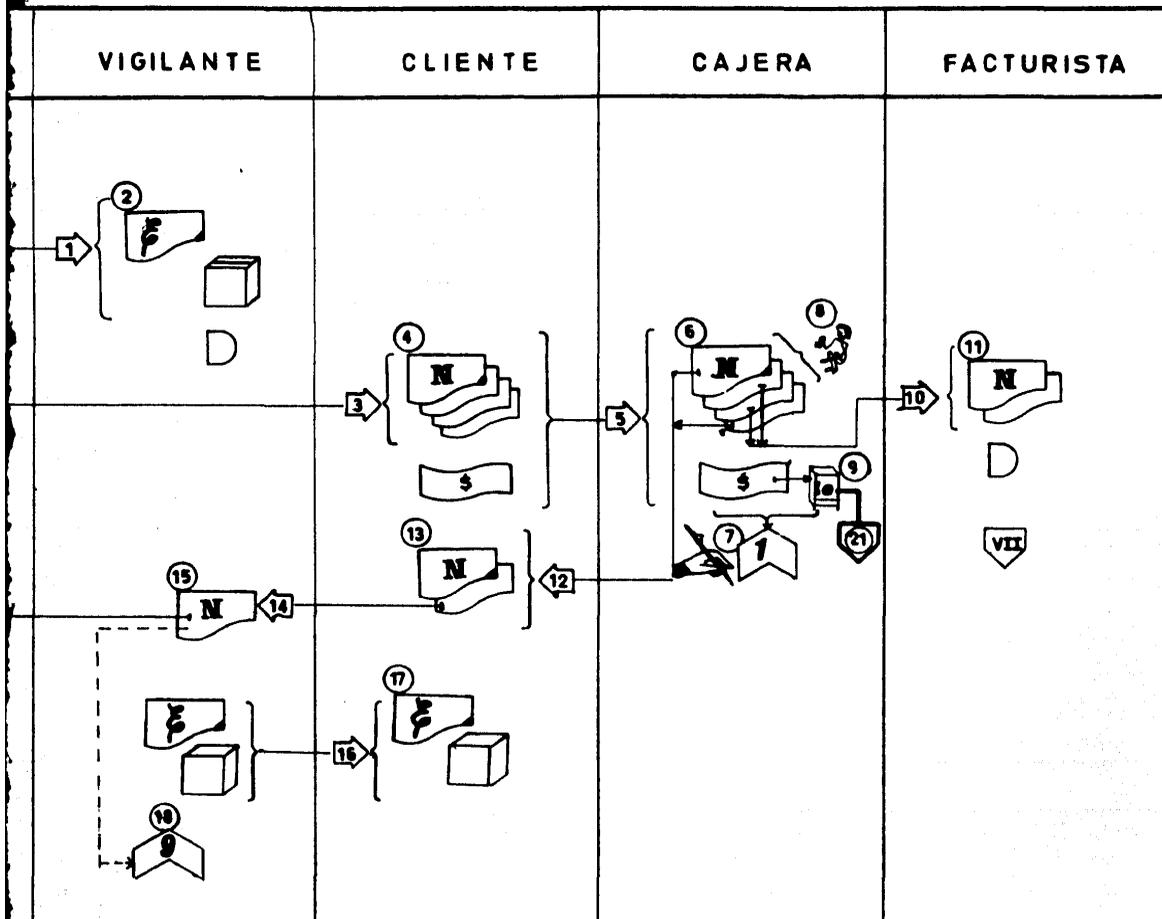
PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE GRABADO Y SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO.

En este procedimiento no se detectaron desviaciones.

PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE GRABADO Y SE REALIZA EL PAGO DE



MOVIMIENTO DE PRODUCCION CUANDO SE REQUIERE
 DO Y SE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO





PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO, CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.

HOJA

1 DE 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	□	◇	▽	◁	▷	
1	FACTURISTA	Elabora factura en original y 7 copias, en base copia 1 y 2 de la orden de grabado.	●						
2		Archiva en: -"Talonario de Facturas" copia 1 de la factura. -"Archivo de Clientes" copia #7 de la factura y copia 2 de la orden de grabado.							●
3		Entrega a la Gerente Administrativa, copia 2 de la factura.							●
4	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe copia 2 de la factura.							●
5		Registra en "Libro de Ventas", los datos de la factura.							●
6		Archiva en "Facturas Consecutivas de Ventas" la copia #2 de la factura.							●
7	FACTURISTA	Entrega al Contador, copia #3 de la factura.							●
8	CONTADOR	Recibe copia 3 de la factura.							●
9		Envía copia 3 de la factura, al servicio de computacion.							●
10	FACTURISTA	Entrega al Director General, copia 6 de la factura.							●
11	DIRECTOR GENERAL	Recibe copia 6 de la factura, para elaborar comisiones a Agentes de Ventas.							●
12		Archiva en "Facturas para Comisiones a Agentes de Ventas" la copia 6 de la factura.							●
13	FACTURISTA	Integra juego con: -copia 1 de la orden de grabado. -original y copias 4 y 5 de la factura							●
14		Elabora diariamente reporte de facturación - en original y 2 copias, en base al juego anterior.							●
15		Entrega a la Cajera: -original y 2 copias del reporte de facturación.							●

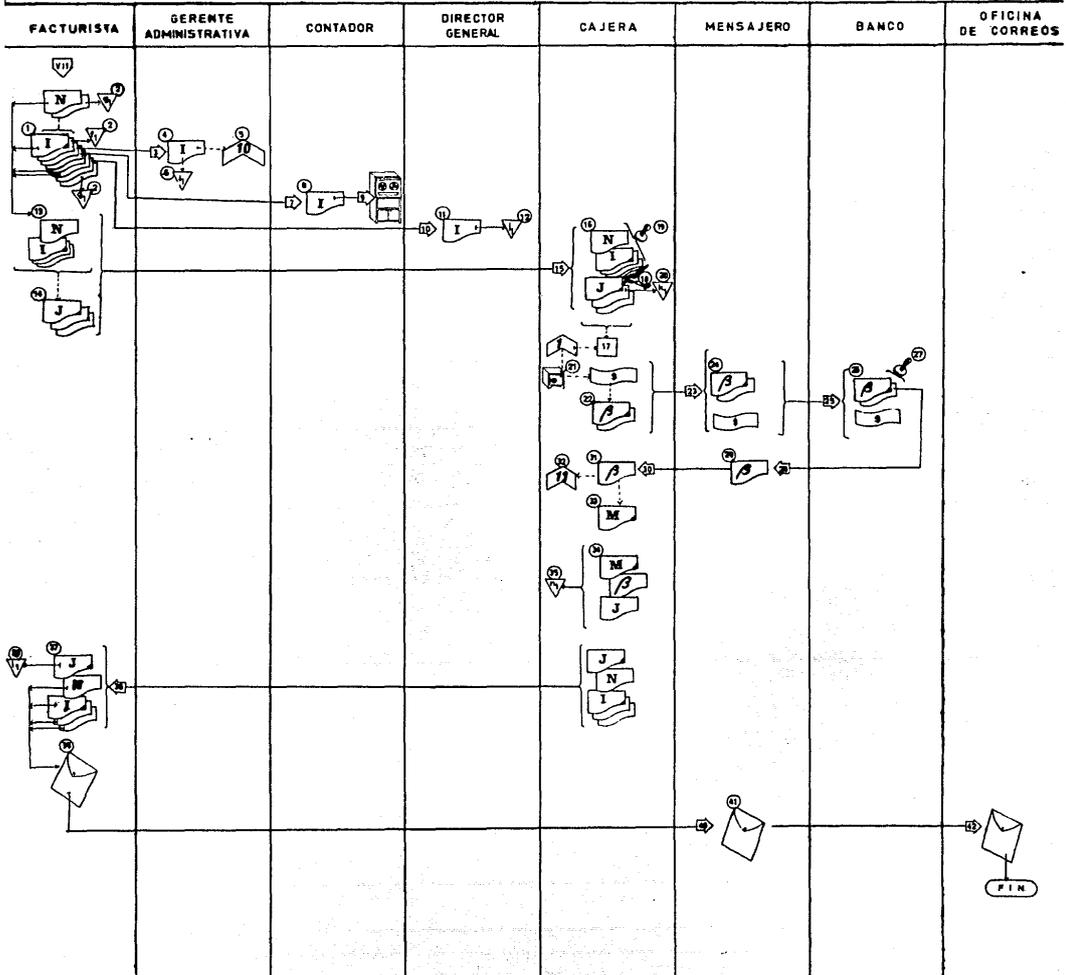


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO, CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.

H O J A
3 DE 3

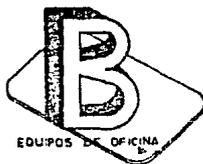
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◐	◑	◒	◓	◔
31	CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.	●					
32		Anota en "Libro de Control de Bancos", la cantidad depositada en base a la copia sellada de la ficha de depósito.	●					
33		Elabora póliza de ingresos, en original, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.	●					
34		Integra juego con: - original de la póliza de ingreso. - copia sellada de la ficha de depósito - copia 2 del reporte de facturación.	●					
35		Archiva en "Recopilador de Pólizas" el juego anterior.					●	
36		Entrega a la Facturista - original del reporte de facturación - copia 1 de la orden de grabado - original y copias 4 y 5 de la factura.						●
37	FACTURISTA	Recibe la documentación anterior.	●					
38		Archiva en "Reporte de Facturación", original del reporte de facturación.						●
39		Introduce en un sobre: - copia 1 de la orden de grabado - original y copias 4 y 5 de la factura	●					
40		Entrega al Mensajero el sobre.						●
41	MENSAJERO	Recibe el sobre.	●					
42		Deposita en la Oficina de Correos el sobre. F I N	●					

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO, CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.

1. La entrega de la ficha de depósito y el cheque o efectivo se realiza sin ningún acuse de recibo por parte de la Ayudante de Cajera.

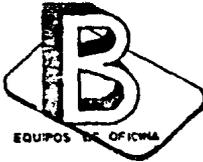


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.

HOJA

1 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	□	◇	▽	◁
1	FACTURISTA	Elabora factura en original y 7 copias, en base al original y copia 2 de la orden de grabado.	●				
2		Archiva en: -"Talonario de Facturas" copia 1 de la factura. -"Archivo de Clientes" copia 7 de la factura y copia 2 de la orden de grabado.					●
3		Entrega a la Gerente Administrativa copia #2 de la factura.					●
4	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe copia 2 de la factura.					●
5		Registra en "Libro de Ventas" los datos de la factura.					●
6		Archiva en "Facturas Consecutivas de Ventas" copia 2 de la factura.					●
7	FACTURISTA	Entrega al Contador copia 3 de la factura.					●
8	CONTADOR	Recibe copia 3 de la factura.					●
9		Envía copia 3 de la factura, al servicio de computación.					●
10	FACTURISTA	Entrega al Director General, copia 6 de la factura.					●
11	DIRECTOR GENERAL	Recibe copia 6 de la factura					●
12		Archiva en "Facturas para Comisiones a Agentes de Ventas" la copia 6 de la factura.					●
13	FACTURISTA	Integra juego con: -original de la orden de grabado -original y copias 4 y 5 de la factura					●
14		Elabora diariamente reporte de facturación, en original y 2 copias, en base al juego anterior.					●



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO, CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.

HOJA

3 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
29	AYUDANTE DE CAJERA	Entrega al Cobrador: -reporte de cobranza en original y copia -original de la orden de grabado -original y copias 4 y 5 de la factura					
30	COBRADOR	Recibe la documentación anterior					
31		Verifica contenido del reporte de cobranza - contra: -original de la orden de grabado -original y copias 4 y 5 de la factura.					
32		Imprime firma de recepción en copia del reporte de cobranza.					
33		Entrega a la Ayudante de Cajera, original y copia del reporte de cobranza.					
34	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe original y copia del reporte de cobranza.					
35		Archiva en "Reportes de Cobranza" el original y copia del reporte de cobranza.					
36	COBRADOR	Acude con el Cliente a realizar el cobro presentando: -original de la orden de grabado -original y copias 4 y 5 de la factura.					
37	CLIENTE	Recibe la documentación anterior. DEPENDIENDO DE LA REALIZACION DEL PAGO -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO:					
38		Entrega al Cobrador, cheque o efectivo equivalente al importe de la factura.					
39	COBRADOR	Recibe cheque o efectivo.					
40		Entrega a la Ayudante de Cajera cheque o efectivo.					
41	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe cheque o efectivo.					



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO, CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.

H O J A
4 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◐	◑	D	▽	◁
42	AYUDANTE DE CAJERA	Extrae de: - "Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza - "Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente.	●					
43		Anota cantidad cobrada, en original y copia del reporte de cobranza y en la tarjeta con los datos del cliente, en base al cobro efectuado.	●					
44		Archiva en: - "Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente. - "Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza.	●					
45		Informa a la Cajera que el cobro ha sido realizado y pregunta en qué Banco debe efectuar el depósito.	●					
46	CAJERA	Consulta "Libro de Control de Bancos".	●					
47		Informa a la Ayudante de Cajera en qué Banco se efectuará el depósito, en base a la información del "Libro de Control de Bancos."	●					
48	AYUDANTE DE CAJERA	Elabora ficha de depósito en original y copia, en base a la información anterior.	●					
49		Entrega al Mensajero, original y copia de la ficha de depósito y el cheque o efectivo correspondientes.	●					
50	MENSAJERO	Recibe lo anterior	●					
51		Entrega en el Banco lo anterior.	●					
52	BANCO	Recibe lo anterior.	●					
53		Imprime sello de recepción en original y copia de la ficha de depósito..	●					
54		Entrega al Mensajero la copia sellada de la ficha de depósito..	●					



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO, CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.

H O J A
6 DE 6

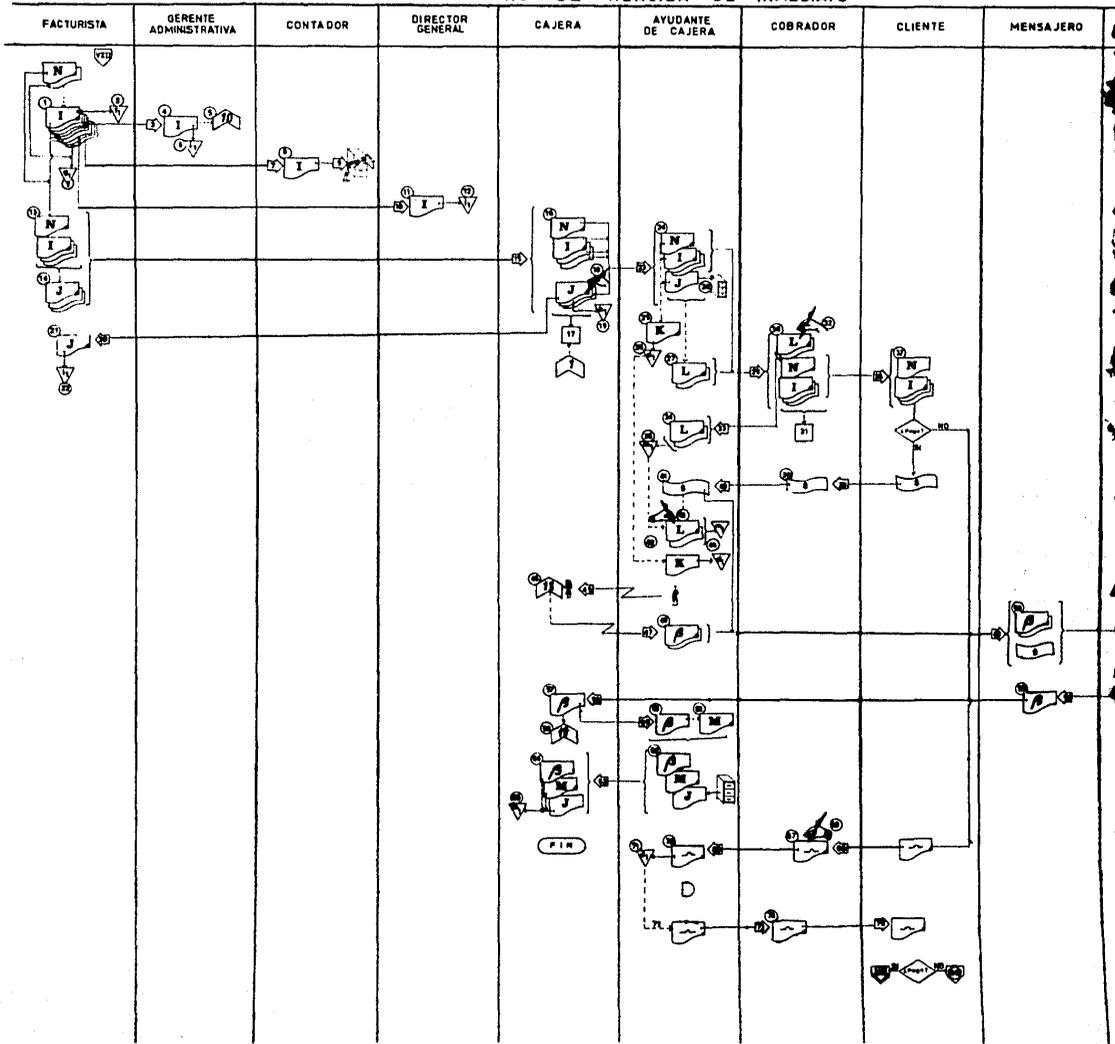
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	□	◇	▽	◁	▷		
70	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe original del contrarrecibo.								
71		Archiva en "Cartera de Clientes" original del contrarrecibo, en espera de la próxima visita D E M O R A								
72		Extrae de "Cartera de Clientes" original del contrarrecibo, en la fecha indicada.								
73		Entrega al Cobrador original del contrarrecibo.								
74	COBRADOR	Recibe original del contrarrecibo								
75		Acude con el Cliente, a realizar el cobro -- presentando original del contrarrecibo. DEPENDIENDO DE LA REALIZACION DEL PAGO -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO, PASA A LA ACTIVIDAD #38 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO, PASA A LA ACTIVIDAD #68 DE ESTE PROCEDIMIENTO.								

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO, CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.

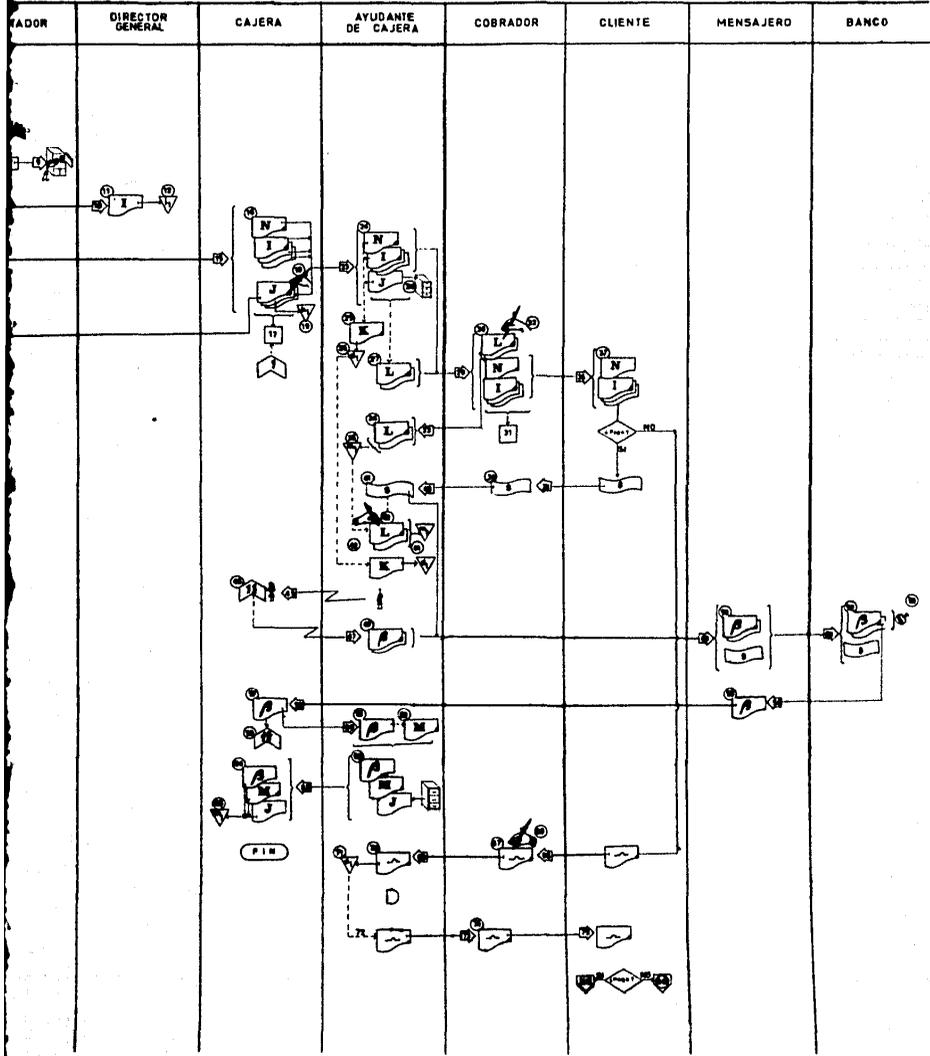
1. El Cobrador acude con el Cliente a realizar el cobro, sin el reporte de cobranza que le permitiría llevar un control de los documentos que le entregan.
2. El Cobrador entrega el cheque o efectivo, sin recabar firma de recepción por parte de la Ayudante de Cajera.
3. La entrega de la ficha de depósito y el cheque o efectivo se realiza sin ningún acuse de recibo por parte del Mensajero a la Ayudante de Cajera.
4. El Mensajero recibe la ficha de depósito de la Ayudante de Cajera, y entrega la copia sellada por el Banco a la Cajera, lo cual debilita el control por parte de la Ayudante de Cajera.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO CUANDO NO SE REALIZA DE INMEDIATO



ACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE GRABADO CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO





INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 3

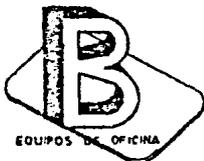
FORMA	COTIZACION MANUSCRITA
MODULO	TARJETAS
OBJETIVO	Dar a conocer al cliente las características y condiciones de compra-venta, mediante un juicio a priori.

FORMULACION

LLENADO POR	Agente de Ventas
NO DE TANTOS	Original
DISTRIBUCION	Original: Secretaria de la Gerencia de Ventas

LLENADO DE LA FORMA

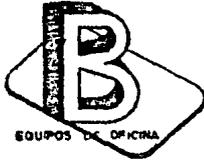
1. CLIENTE Anotar nombre o razón social y dirección del cliente.
2. ATENCION DE: Anotar nombre y dirección del representante del cliente que se responsabilizará de la relación compra-venta.
3. CONDICIONES DE PAGO Anotar la forma en que el cliente realizará el pago.
4. TELEFONOS Anotar el número telefónico del cliente.
5. FECHA: Anotar día, mes y año en que se elabora la cotización.
6. VENDEDOR Anotar el nombre del Agente Vendedor que se responsabiliza de la cotización.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA
2 DE 3

- | | |
|-----------------------|--|
| 7. AREA EN BLANCO | No se utiliza. |
| 8. CANTIDAD | Anotar el número de tarjetas que se están cotizando. |
| 9. DESCRIPCION | Anotar el modelo, número de tintas a usar en el anverso y reverso, y si llevan o no tirilla de firma las tarjetas. |
| 10. UNIDAD | Anotar la unidad de medida que corresponda a la cotización de la mercancía (millar, ciento, etc.) |
| 11. PRECIO | Anotar el valor correspondiente a la unidad especificada en el punto anterior. |
| 12. IMPORTE | Anotar el valor total de la mercancía (precio por cantidad) |
| 13. SUBTOTAL | Anotar la suma de las cantidades registradas en la columna de importe. |
| 14. IVA | Anotar el 15% del IVA Impuesto al Valor Agregado, del subtotal |
| 15. TOTAL | Anotar la cantidad resultante de sumar el subtotal y el IVA. |
| 16. OBSERVACIONES | Anotar cualquier aclaración pertinente. |
| 17. MUESTRA | Marcar con una "x", en caso de que el Agente -- Vendedor entregue alguna muestra. |
| 18. CATALOGO | No se utiliza |
| 19. TIEMPO DE ENTREGA | Anotar el número de días en que se realizará la entrega de mercancía. |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA
3 DE 3

20. FIRMA VENDEDOR

Imprime firma el Agente de ventas.

21. AUTORIZADO

Recabar firma del Gerente de Ventas.



COTIZACION

CLIENTE (1)	ATENCION DE: (2)
---	--

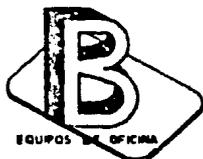
CONDICIONES DE PASO: (3)	TELEFONOS: (4)	FECHA: (5)
	VENDEDOR: (6)	(7)

CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD	PRECIO	IMPORTE
(8)	MODELO _____ IMPRESAS-	(10)	(11)	(12)
	A _____ TINTAS AL ANVERSO Y _____ AL REVERSO			
	_____ TIRILLA DE FIRMA.			
			SUB-TOTAL	(13)
OBSERVACIONES (16)			I.V.A.	(14)
			TOTAL	(15)

FOLIOS: (17)	CATALOGO: (18)	TIEMPO DE ENTREGA: (19)
--	--	---

_____ (20)
 PARA: _____

_____ (21)
 AUTORIZADO



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 1

FORMA	COTIZACION AVALADA POR LA EMPRESA
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Constatar por escrito las características de las tarjetas o máquinas cotizadas, así como las condiciones de compra-venta de las mismas.

FORMULACION

LLENADO POR	Secretaria de la Gerencia de Ventas
Nº DE TANTOS	Original y 2 copias
DISTRIBUCION	Original: Cliente Copia 1: Secretaria de la Gerencia de Ventas Copia 2: Agente de Ventas

LLENADO DE LA FORMA

SE ELABORA EN HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA CON LOS SIGUIENTES DATOS:

1. FECHA Anotar ciudad, día, mes y año en que se elabora la cotización.
2. DESTINATARIO Anotar nombre y/o razón social, así como domicilio del cliente.
3. TEXTO Describir las características de la máquina o tarjetas que se están cotizando, tales como: nombre, marca, modelo, precio unitario, otras especificaciones y accesorios, en su caso, así como el -- importe total.
Determinar tiempo de entrega y forma de pago.
4. FIRMA Anotar nombre del Gerente de Ventas respectivo y recabar su firma.

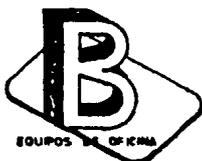


①

②

③

④



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 3

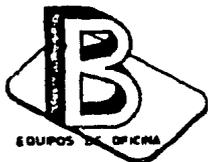
FORMA	PEDIDO
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Contar con el documento donde se formalicen las condiciones de compra-venta, estando de común acuerdo la empresa y el cliente.

FORMULACION

LLENADO POR	Agente de Ventas
NO DE TANTOS	Original y 2 copias y 1 fotostática
DISTRIBUCION	Original y copia 1: Cliente Copia 2: Agente de Ventas fotostática: Facturista

LLENADO DE LA FORMA

- | | |
|------------------------|--|
| 1. PEDIDO | Anotar número correspondiente, en base al control - progresivo de pedidos. |
| 2. VENDIDO A | Anotar nombre, o razón social, y domicilio del cliente que solicitó la mercancía. |
| 3. CONSIGNADO A | Anotar nombre del encargado de recibir la mercancía, quien firmará de conformidad, y anotar su domicilio, en caso necesario. |
| 4. CONDICIONES DE PAGO | Anotar la forma en que el cliente realizará el pago (contado, 30 días, etc.). |
| 5. SU PEDIDO No. | Anotar el número correspondiente, en caso de que el cliente haya elaborado el pedido en su propio formato. |
| 6. FECHA | Anotar día, mes y año en que se elabora el pedido. |
| 7. VENDEDOR | Anotar el nombre completo o las iniciales del Agente Vendedor. |

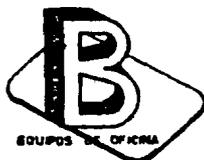


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3

- | | |
|--------------------|--|
| 8. AREA EN BLANCO | Anotar alguna observación adicional, cuando se requiera. |
| 9. CANTIDAD | Anotar el número de tarjetas o máquinas, según el caso, que se estén vendiendo al cliente. |
| 10. DESCRIPCION | Anotar las características esenciales de la -- mercancía vendida al cliente.
Ejemplo:
- En caso de tarjetas:
se anotará nombre, modelo, marca, número de tintas y colores que llevarán, espesor, y si se incluye o no la tirilla de firma.
- En caso de máquinas:
se anotará el nombre, modelo y marca. |
| 11. UNIDAD | Anotar "%" o "por millar" si la venta es de tarjetas.
Anotar "c/u" o "pieza" (pza) si la venta es de máquinas. |
| 12. PRECIO | Anotar el valor unitario de la máquina o de las tarjetas. |
| 13. IMPORTE | Anotar la cantidad que resulte de multiplicar -- las columnas de cantidad y precio. |
| 14. SUBTOTAL | Anotar la suma de las cantidades registradas en la columna de importe. |
| 15. AREA EN BLANCO | Anotar, invariablemente "15% IVA" respectivo al impuesto al valor agregado. |
| 16. AREA EN BLANCO | Anotar la cantidad que resulte de multiplicar -- el 15% de IVA al subtotal. |
| 17. TOTAL | Anotar la cantidad que se obtiene de sumar el -- subtotal y el importe del 15% IVA. |

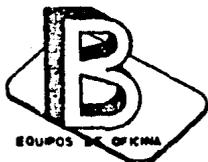


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H01P

3 DE 3

18. OBSERVACIONES Anotar todas aquellas aclaraciones que sean pertinentes, y que generalmente se relacionan con el pago.
Ejemplo:
-fecha de anticipo
-número de cheque
-50% de anticipo, en el caso de tarjetas.
19. FACT.REVISION Anotar los días en que el cliente recibe las -- facturas para su revisión.
20. DIAS DE PAGO Anotar los días en que el cliente realiza el - pago de las facturas.
21. EMBARCADO POR Anotar la vía de transporte, a través de la que se hará llegar la mercancía al cliente.
Además marcar con una "X" la opción correspondiente a la forma de pago del flete (solo se -- utiliza en caso de que los clientes sean forá-- neos).
22. FIRMA DEL VENDEDOR Imprime firma el Agente Vendedor
23. GERENCIA DE VENTAS AUTORIZACION Recabar firma del Gerente de Ventas
24. FIRMA AUTORIZADA Recabar firma de autorización del cliente.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A

1 DE 1

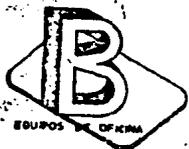
FORMA	RECIBO DE DEPOSITO DEL 50% EN GARANTIA
MODULO	TARJETAS
OBJETIVO	Comprobar el anticipo que realiza el cliente para garantizar la producción de tarjetas.

FORMULACION

LLENADO POR	Facturista
Nº DE TANTOS	Original y 3 copias
DISTRIBUCION	Original y copia 1: Cliente Copias 2 y 3: Facturista

LLENADO DE LA FORMA

1. BUENO POR \$ Anotar la cantidad que resulte de aplicar el - 50% al importe total del pedido.
2. RECIBI DE Anotar nombre o razón social del cliente.
3. LA CANTIDAD DE Anotar con letra la misma cantidad asentada en el concepto 1.
4. POR CONCEPTO DE Anotar la siguiente leyenda:
"Aportación a cuenta de su pedido por la elaboración de sus tarjetas laminadas en plástico - especial PVC rígido, modelo A o F".
5. MEXICO, D.F. Anotar día, mes y año en que se elabora el pedido
6. LINEA EN BLANCO Imprime firma el Agente de Ventas, al recibir el dinero por parte del cliente.



No.

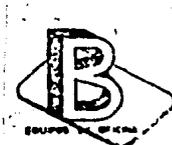
BUENO POR \$ ①

RECIBI DE ②

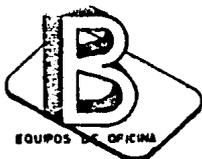
LA CANTIDAD DE ③

POR CONCEPTO DE: ④

⑤ MEXICO, D. F. _____ DE _____ DE 19 _____



⑥



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
 1 DE 2

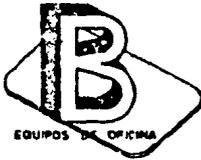
FORMA	ORDEN DE TRABAJO
MODULO	TARJETAS
OBJETIVO	Determinar las características y especificaciones, bajo las cuales se deberá llevar a cabo la producción de -- tarjetas.

FORMULACION

LLENADO POR	Gerente Administrativa
NO DE TANTOS	Original y 1 copia
DISTRIBUCION	Original y copia: Gerente Administrativa

LLENADO DE LA FORMA

1. ORDEN DE TRABAJO No. Anotar número progresivo, de acuerdo al control de órdenes de trabajo de la Gerente Administrativa.
2. FECHA Anotar día, mes y año en que se elabora la orden de trabajo, para poder iniciar el proceso de producción.
3. FECHA MAXIMA DE ENTREGA Anotar la fecha estimada en que se terminará la producción.
4. CANTIDAD Anotar el número de tarjetas a producir.
5. MODELO Anotar "A" o "F" dependiendo del modelo que haya elegido el cliente, en relación al tamaño de las tarjetas.
6. ESPESOR Anotar, en milímetros, el grosor correspondiente a las tarjetas.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

7. DIBUJO (S) No. No se utiliza.
8. CLIENTE Anotar nombre o razón social del cliente
9. PEDIDO No. Anotar el número progresivo correspondiente
10. FECHA DEPARTAMENTO De este cuadro únicamente se llenarán los espacios marcados con el símbolo "&", que son:
ORDEN
& CANTIDAD Anotar el número de hojas que se utilizarán - para elaborar el total de tarjetas solicitadas.
& TIRILLA DE FIRMA Anotar 'con' o 'sin'.
- Todos los demás espacios no se utilizan.
11. AUTORIZACION Sólo se llenará el espacio de autorización, - donde se anotará la firma de la Gerente Administrativa. Los demás espacios no se utilizan.



DEPARTAMENTO PRODUCCION DE TARJETAS

262

ORDEN DE TRABAJO No. ①	F E C H A ②	FECHA MÁXIMA DE ENTREGA ③	CANTIDAD ④	MODELO ⑤	ESPESOR ⑥	DIBUJO (s) No. ⑦
---------------------------	----------------	------------------------------	---------------	-------------	--------------	---------------------

CLIENTE: _____ ⑧

Pedido No. _____ ⑨

FECHA ORDEN	DEPARTAMENTO	FECHA RECIBIDO	FIRMA	COSTO
	ARTE (dibujo)			
	FOTO CRABADO	Negativo No. _____ Positivo No. _____		
⑩	ALMACEN (plástico)			
	Cantidad Color Espesor Medidas			
	IMPRESION No. Colores: A() R()			
	Anverso: _____			
	Reverso: _____			
	Tirilla de firma: ⑩			
	LA MI NA CION	Espeor: _____ Medidas: _____		
	C O R T E	Máq. Aut. No. _____ Manual No. _____ Manual No. _____		
	CONTROL DE CALIDAD			
	CONTEO Y EMPAQUE	Ma. Impresión _____ las Laminación _____ por: Corte _____		
	BUENAS: _____			
	ALMACEN			
	ENTREGA			

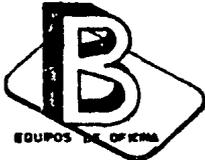
AUTORIZACION

⑪

Vo. Bo.

REVISO

ENTERADO



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
 1 DE 2

FORMA	ORDEN DE ARTE
MODULO	TARJETAS
OBJETIVO	Especificar por escrito, al dibujante, las características y condiciones del dibujo a realizar.

FORMULACION

LLENADO POR	Gerente de Ventas de Máquinas Varias
Nº DE TANTOS	Original
DISTRIBUCION	Original: Dibujante

LLENADO DE LA FORMA

1. FECHA	Anotar día, mes y año en que se elabora la orden de arte.
2. No.	Anotar el número consecutivo, correspondiente, de la hoja de control de dibujante.
3. COMPANIA	Anotar nombre o razón social del cliente que solicita la elaboración del dibujo.
4. ORDEN DE TRABAJO	Anotar el número correspondiente de la Orden de Trabajo que ampara la producción.
5. FECHA RECIBIDO	Anotar día, mes y año en que el dibujante entrega el dibujo.
6. DIBUJO BOCETO OTRO.	Marcar con una "x" el material entregado al dibujante para poder realizar el trabajo.
7. No.	Anotar número de dibujos o bocetos a elaborar.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 2

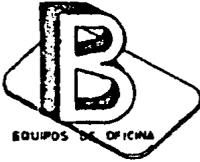
FORMA	ORDEN DE ARTE
MODULO	TARJETAS
OBJETIVO	Especificar por escrito, al dibujante, las características y condiciones del dibujo a realizar.

FORMULACION

LLENADO POR	Gerente de Ventas de Máquinas Varias
NO DE TANTOS	Original.
DISTRIBUCION	Original: Dibujante

LLENADO DE LA FORMA

1. FECHA	Anotar día, mes y año en que se elabora la orden de arte.
2. No.	Anotar el número consecutivo, correspondiente, de la hoja de control de dibujante.
3. COMPANIA	Anotar nombre o razón social del cliente que solicita la elaboración del dibujo.
4. ORDEN DE TRABAJO	Anotar el número correspondiente de la Orden de Trabajo que ampara la producción.
5. FECHA RECIBIDO	Anotar día, mes y año en que el dibujante entrega el dibujo.
6. DIBUJO BOCETO OTRO.	Marcar con una "x" el material entregado al dibujante para poder realizar el trabajo.
7. No.	Anotar número de dibujos o bocetos a elaborar.

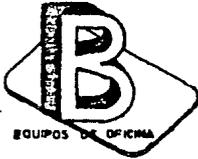


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

- | | |
|----------------------------------|---|
| 8. CONCEPTO | Anotar el tipo de trabajo solicitado al dibujante, ya sea dibujo, boceto o corrección. |
| 9. PRECIO UNIDAD | |
| 10. TOTAL | Estos espacios son para uso del dibujante. |
| 11. SUMA \$ | |
| 12. FACT.DIBUJO | Anotar el número de la factura que notifique el dibujante. |
| 13. TIRILLA DE FIRMA | Anotar un "SI" o "NO" de acuerdo a lo solicitado en el pedido. |
| 14. ANVERSO
REVERSO | Marcar con una "X" el lado donde deberá adherirse la tirilla de firma. |
| 15. T.MOD.
(tamaño, modelo) | Anotar "A" o "F" dependiendo del modelo que haya elegido el cliente, en relación al tamaño (T) de las tarjetas. |
| 16. TIROS ANVERSO____
REVERSO | Anotar el número de tiros a elaborar por cada lado (de acuerdo a los colores) |
| 17. DIBUJANTE | Recabar firma del dibujante, o de la persona -- que recoge la orden de arte. |
| 18. AUTORIZADO | Recabar firma del Gerente de Ventas de Máquinas Varias. |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A

1 DE 3

FORMA	REMISION
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Constatar la entrega de la mercancía al cliente, asimismo, controlar las salidas del almacén.

FORMULACION

LLENADO POR	Facturista
Nº DE TANTOS	Original y 3 copias
DISTRIBUCION	Original y copia 2: Cliente Copia 1: Encargado de Almacén Copia 3: Facturista

LLENADO DE LA FORMA

1. VENDIDO A Anotar nombre o razón social y domicilio del -- cliente.
2. CONSIGNADO A Anotar nombre del encargado de recibir la mercancía, quien firmará de conformidad, y anotar su domicilio en caso necesario. (esta área es para anotar los datos del destinatario final).
3. CONDICIONES DE PAGO Anotar la forma en que se efectuará el pago de la mercancía entregada.
4. EMBARCADO POR Anotar el medio de transporte a través del cual se hará llegar la mercancía al cliente.
5. FACTURA Anotar el número consecutivo de la factura correspondiente que ampara a esta remisión.
6. SU PEDIDO No. Anotar el número correspondiente, en caso de que el cliente haya utilizado su propio formato.

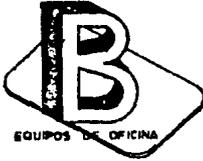


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3

7. FECHA Anotar día, mes y año en que se entregará la mercancía al cliente.
8. NUESTRO PEDIDO Anotar el número correspondiente al pedido elaborado por la empresa.
9. VENDEDOR Anotar el nombre completo, o las iniciales del Agente Vendedor.
10. FLETE
COBRAR _____
PAGADO _____ Anotar con una "x" el espacio correspondiente, dependiendo de la forma en que se liquidará el flete.
11. FECHA EMBARQUE Anotar día, mes y año en que se enviará la mercancía al cliente.
12. CANTIDAD Anotar el número de unidades o artículos que se envían al cliente (tarjetas o máquinas)
13. DESCRIPCION Anotar las características de la mercancía vendida al cliente.
Ejemplo:
-En caso de tarjetas:
Se anotará nombre, modelo, marca, número de tintas y colores que llevarán, espesor, y si se incluye o no la tirilla de firma.
-En caso de máquinas:
Se anotará nombre, modelo y marca.
14. CLAS. (clasificación) Anotar el número respectivo a la mercancía enviada, y que es asignado en base a la relación elaborada por la Gerente Administrativa.
15. UNIDAD Anotar "c/u" o "pieza" si la venta es de máquinas Anotar "s" o "por millar" si la venta es de tarjetas.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

3 DE 3

16. PRECIO Anotar el valor unitario de la máquina o de las tarjetas.
17. IMPORTE Anotar el total que resulte de multiplicar las columnas de cantidad y precio.
18. IMPORTE RECIBIDO Recabar firma del cliente, para constatar que la mercancía le ha sido entregada.
En el ángulo inferior izquierdo de esta forma, el cliente imprime su sello.



REMISION

VENDIDO A: 1	CONSIGNADO A: 2
---	--

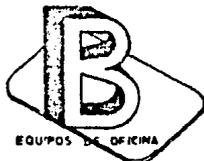
CONDICIONES DE PAGO 3	EMBARCADO POR 4	FACTURA 5	SU PEDIDO No. 6	FECHA 7
NUESTRO PEDIDO 8 VENDEDOR 9		FLETE 10 COBRAR <input type="checkbox"/> PAGADO <input type="checkbox"/>		FECHA EMBARQUE 11

CANTIDAD	DESCRIPCION	CLAS.	UNIDAD	PRECIO	IMPORTE
12	13	14	15	16	17

PAGADERO EN MEXICO, D.F. EN EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL

RECIBIDO

18



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 3

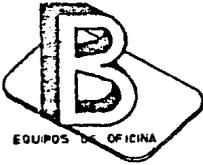
FORMA	FACTURA
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Constatar por escrito la venta de la mercancía.

FORMULACION

LLENADO POR	Facturista
NO DE TANTOS	Original y 7 copias
DISTRIBUCION	Original y copias 4 y 5: Cliente
	Copias 1 y 7: Facturista
	Copia 2: Gerente Administrativa
	Copia 3: Servicio de Computación
	Copia 6: Director General

LLENADO DE LA FORMA

1. VENDIDO A	Anotar nombre o razón social, y domicilio del cliente que adquiere la mercancía.
2. CONSIGNADO A	Anotar nombre del encargado de recibir la mercancía, quien firmará de conformidad, anotar su domicilio en caso necesario, esto es, que se escribirán los datos del destinatario final.
3. CONDICIONES DE PAGO	Anotar la forma en que se efectuará el pago de la mercancía entregada.
4. EMBARCADO POR	Anotar el medio de transporte a través del cual se hará llegar la mercancía al cliente.
5. REMISION No.	Anotar el número consecutivo de la remisión amparada por esta factura.
6. SU PEDIDO No.	Anotar, en su caso, el número del pedido que envió el cliente con su propio formato.

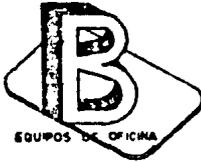


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HORA

2 DE 3

7. FECHA Anotar día, mes y año en que se entregará la -- factura al cliente.
8. NUESTRO PEDIDO Anotar el número correspondiente al pedido elaborado por la empresa.
9. VENDEDOR Anotar el nombre completo, o las iniciales del Agente de Ventas que efectuó la venta.
10. FLETE
COBRAR
PAGADO Marcar con una "x" el espacio que corresponda, dependiendo de la forma en que se liquidará el flete.
11. FECHA EMBARQUE Anotar día, mes y año en el que se envía la mercancía al cliente.
12. CANTIDAD Anotar el número de unidades enviadas al cliente, ya sea en máquinas o tarjetas.
13. DESCRIPCION Anotar las características de la mercancía enviada al cliente.
Ejemplo:
-En el caso de tarjetas:
Se anotará nombre, modelo, marca, número de -- tintas, espesor, si lleva o no tirilla de firma.
-En el caso de máquinas:
Anotar nombre, modelo y marca.
14. CLAS. Anotar el número que corresponda a la mercancía enviada, misma que se asigna en base a la relación elaborada por la Gerente Administrativa.
15. UNIDAD Anotar c/u o pieza, si la venta es de máquinas
Anotar % o millar, si la venta es de tarjetas.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

NO. 17

3 DE 3

16. PRECIO Anotar el precio que corresponda a la unidad especificada en el concepto anterior.
17. IMPORTE Anotar el total que resulte de multiplicar cantidad por precio.
18. IMPORTE RECIBIDO Recabar la firma del cliente, a fin de tener constancia de que ha recibido la factura.



FACTURA

VENIDDO A: ①		COMISIONADO A: ②			
CONDICIONES DE PAGO ③	EMBARCADO POR ④	REMISION No. ⑤	SU PEDIDO No. ⑥		
NUESTRO PEDIDO ⑧		VENDEDOR ⑨			
FECHA DIA ⑦ MES AÑO		FLETE: COBRAR <input type="checkbox"/> PAGADO <input type="checkbox"/>			
FECHA EMBARQUE ⑪					
CANTIDAD	DESCRIPCION	CLAS.	UNIDAD	PRECIO	IMPORTE
⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰

PAGARLO EN MEXICO, D.F. EN EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL

IMPORTE RECIBIDO

⑱



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 2

FORMA	REPORTE DE FACTURACION
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Controlar la facturación emitida por la empresa.

FORMULACION

LLENADO POR	Facturista
NO DE TANTOS	Original y 2 copias
DISTRIBUCION	Original: Facturista Copias 1 y 2: Cajera

LLENADO DE LA FORMA

- | | |
|--------------------|--|
| 1. FACTURA | Anotar número progresivo de la factura o recibo de taller, según sea el caso. |
| 2. CLIENTE | Anotar nombre o razón social del cliente, si es foráneo, anotar también la ciudad de residencia del mismo. |
| 3. IMPORTE | Anotar la cantidad que ampara la factura o recibo de taller, en caso de que el cobro no se haya efectuado. |
| 4. IMPORTE COBRADO | Anotar la cantidad que ampara la factura o recibo de taller, en caso de que el cobro se haya efectuado. |
| 5. OBSERVACIONES | Anotar las iniciales del Agente de Ventas, en caso de que él mismo entregue la factura al cliente. |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

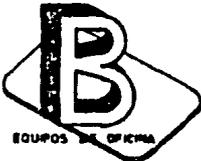
- | | |
|-----------------|--|
| 6. FACTURACION | Anotar las iniciales de quien elabora el reporte de facturación. |
| 7. CAJA | Recabar firma de la Cajera. |
| 8. COBRANZAS | Recabar firma de la Ayudante de Cajera. |
| 9. MEXICO, D.F. | Anotar día, mes y año en que se elabora el reporte de facturación. |

BOND Equipos de Oficina

RELACION DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACION

AL DEPARTAMENTO DE COBRANZA

FACTURA	C L I E N T E	IMPORTE	IMPORTE COBRADO	OBSERVACIONES
①	②	③	④	⑤
FACTURACION ⑥ _____			CAJA ⑦ _____	COBRANZAS ⑧ _____
M é x i c o , D . F . , A ⑨ DE _____ 198 _____				



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A

1 DE 1

FORMA	TARJETA CON LOS DATOS DEL CLIENTE
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Mantener actualizado el estado de cuenta de cada uno de los clientes.

FORMULACION

LLENADO POR	Ayudante de Cajera
NO DE TANTOS	Original
DISTRIBUCION	Original: Ayudante de Cajera

LLENADO DE LA FORMA

1. NOMBRE	Anotar la razón social del cliente.
2. DIRECCION	No se utiliza
3. FECHA	Anotar día, mes y año en que la Ayudante de Cajera recibe la copia del reporte de facturación.
4. CONCEPTO	Anotar el número de la factura sobre la cual se efectúa el movimiento, ya sea deudor o acreedor. Si es acreedor, también se anotará la forma en que se realiza el pago, con cheque o efectivo.
5. DEBE	Anotar la cantidad pagada por el cliente, de la factura respectiva.
6. HABER	Anotar la cantidad que adeuda el cliente por la factura respectiva.
7. SALDO	No se utiliza.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 2

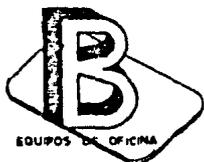
FORMA	REPORTE DE COBRANZA
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Controlar la cobranza efectuada a los clientes respectivos.

FORMULACION

LLENADO POR	Ayudante de Cajera
Nº DE TANTOS	Original y 1 copia
DISTRIBUCION	Original y 1 copia: Ayudante de Cajera

LLENADO DE LA FORMA

1. NOMBRE DEL COBRADOR Anotar el nombre de la persona que realiza el cobro.
2. FECHA Anotar día, mes y año en que se elabora el reporte.
3. No. REPORTE No se utiliza
4. CLIENTE Anotar nombre o razón social del cliente.
5. FACTURA NUMERO Anotar el número de la factura o recibo de taller respectivo
6. FACTURA IMPORTE Anotar la cantidad que ampara la factura o recibo de taller correspondiente.
7. IMPORTE COBRADO Anotar la cantidad que ampara la factura o recibo de taller, solo en caso de que el cobro se haya efectuado.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

 HOJA
 2 DE 2

- | | |
|---------------------------------|--|
| 8. DESCUENTO | Anotar la cantidad autorizada, en caso de que se haya concedido descuento. |
| 9. OBSERVACIONES | <p>Anotar:</p> <p>-número de cheque y nombre de la Institución Bancaria que lo ampara.</p> <p>-fecha indicada por el cliente para realizar el cobro, en caso de que en la primera visita no se haya efectuado.</p> |
| 10. TOTALES | Anotar la cantidad que resulte de sumar los -- importes de todas las facturas o recibos de taller correspondientes. |
| 11. TOTALES | Anotar la cantidad que resulte de sumar los --- importes de las facturas o recibos de taller, - cuyo cobro ya se ha efectuado. |
| 12. TOTALES | Anotar la cantidad que resulte de sumar los -- importes de los descuentos, en su caso. |
| 13. RECIBI DOCUMENTOS | Recabar firma del cobrador |
| 14. RECIBI IMPORTE COBRADO | Anotar la cantidad que resulte de sumar los importes cobrados. |
| 15. RECIBI DOCUMENTOS DEVUELTOS | Anotar el número de documentos que no fueron cobrados. |
| 16. APROBACION DE DESCUENTOS | Recabar firma del Director General o Gerente Administrativa, en caso de que se haya concedido el descuento. |
| 17. REGISTRO AUXILIARES | No se utiliza. |

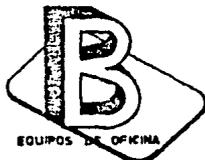
REPORTE DE COBRANZA

NOMBRE DEL CLIENTE		FACTURA		MONTOS		
CLIENTE		RECIBIDO	POR PAGAR	MONTOS COBRADOS	REQUERIDOS	DEBE PAGAR (Monto por Cobrar)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
TOTALES						

2003



CONTROL	13	14	15	16	17
---------	----	----	----	----	----



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A

1 DE 2

FORMA	FICHA DE DEPOSITO
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Contar con un comprobante de los depósitos en efectivo y en documentos que realiza la empresa.

FORMULACION

LLENADO POR	Ayudante de Cajera
NO DE TANTOS	Original y 1 copia
DISTRIBUCION	Original: Institución Bancaria Copia 1: Cajera

LLENADO DE LA FORMA

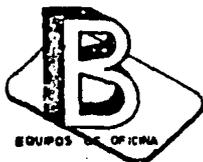
1. NOMBRE DEL CLIENTE Anotar razón social de la empresa.
2. SUCURSAL Anotar el número correspondiente de la sucursal bancaria donde se abrió la cuenta.
3. CUENTA No. Anotar el número asignado a la cuenta bancaria de la empresa

Cheques a cargo de Bancos locales.

4. NUMERO Anotar el número del cheque que se vaya a depositar, a cargo de Bancos locales
5. IMPORTE Anotar el importe del cheque que se vaya a depositar, a cargo de Bancos locales.

Cheques a cargo de Bancos foráneos.

6. NUMERO Anotar número del cheque que se depositará, a cargo de Bancos foráneos



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

- | | |
|---------------------------------|---|
| 7. IMPORTE | Anotar el importe del cheque que se depositará en Bancos foráneos |
| 8. SUMA A | Anotar la cantidad que resulte de sumar los importes de los cheques a cargo de Bancos locales. |
| 9. SUMA B | Anotar la cantidad que resulte de sumar los importes de los cheques a cargo de Bancos foráneos. |
| 10. TOTAL EFECTIVO | Anotar el importe del efectivo a depositar. |
| 11. TOTAL DOCUMENTOS
(A + B) | Anotar la cantidad que resulte de sumar el -- importe de los conceptos 8 y 9. |
| 12. TOTAL DEL DEPOSITO | Anotar la cantidad que resulte de sumar los importes de los conceptos 10 y 11. |



LOS DOCUMENTOS DEPOSITADOS SE ENTENDEN ACEPTADOS - SALVO BUEN CUBRO - AL ENDOSSAR DOCUMENTOS PARA DEPOSITAR AGRADECIMIENTOS ANOTAR SU NUMERO DE SECURIDAD DE ASIGNACION Y NUMERO DE CUENTA.

**DEPOSITO EN CUENTA DE CHEQUES
MONEDA NACIONAL**

DETALLE DE DOCUMENTOS

CHEQUES A CARGO DE BANCOS LOCALES		CHEQUES A CARGO DE BANCOS FORANEOS	
NUMERO	IMPORTE	NUMERO	IMPORTE
1			
2	4	6	7
3	5		
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
SUMA A		SUMA B	
	10		11

NOMBRE DEL CLIENTE	
SECURIDAD	CUENTA
2	3
TOTAL EFECTIVO	10
TOTAL DOCUMENTOS A B	11
TOTAL DEBITOS D	12

CERT
M811074-1

CLIENTE



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 2

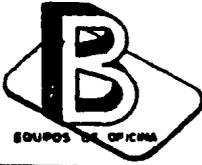
FORMA	POLIZA DE INGRESOS
MODULO	TARJETAS Y MAQUINAS
OBJETIVO	Llevar un control de los movimientos de ingresos diarios en las cuentas de los clientes.

FORMULACION

LLENADO POR	Cajera o Ayudante de Cajera
NO DE TANTOS	Original
DISTRIBUCION	Original: Cajera

LLENADO DE LA FORMA

1. POLIZA DE INGRESOS	Anotar número consecutivo, en base al control de pólizas de ingresos.
2. FECHA	Anotar día, mes y año en que se elabora esta forma.
3. CONCEPTO	Anotar la descripción del movimiento correspondiente.
4. PARCIAL	Anotar la cantidad que corresponda a cada concepto señalado en el punto anterior.
5. DEBE	Anotar el total de los cargos, según los conceptos mencionados
6. HABER	Anotar el total de los abonos, según los conceptos mencionados.
7. HECHO POR	Anotar nombre o iniciales de quien elabora esta forma.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HO. 16

2 DE 2

8. AUTORIZADA POR

Anotar las iniciales del contador

9. AUXILIADA POR

Anotar las iniciales del auxiliar de contador.

BOND Equipos de Oficina

POLIZA DE INGRESOS

①

② México, D.F., a ___ de ___ de

CONCEPTO	PARCIAL	DEBE	HABER
③	④	⑤	⑥

HECHA POR:

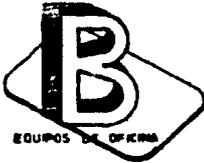
⑦

ATORIZADA POR:

⑧

AUXILIADA POR:

⑨



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 3

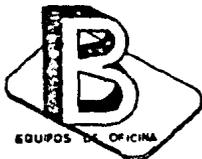
FORMA	ORDEN DE GRABADO
MODULO	TARJETAS
OBJETIVO	Comprobar la realización del servicio de grabado, así como la entrega de la mercancía al cliente.

FORMULACION

LLENADO POR	Jefe de Grabado
NO DE TANTOS	Original y 4 copias
DISTRIBUCION	Original y copia 1: Cliente Copia 2: Facturista Copia 3: Encargado de Almacén Copia 4: Jefe de Grabado

LLENADO DE LA FORMA

- | | |
|------------------|---|
| 1. ORDENADO POR | Anotar la razón social, domicilio y población del cliente en cuestión. |
| 2. ATENCION DE | Anotar el nombre del representante del cliente. |
| 3. EMBARCADO POR | Anotar la palabra 'mismo' cuando el representante del cliente acude personalmente a recoger -- las tarjetas.
Anotar el medio de transporte correspondiente, en caso de que se envíe la mercancía al cliente. |
| 4. PEDIDO No. . | Anotar el número de pedido de producción de las tarjetas grabadas.
Cuando no existe pedido de producción, no se -- utiliza. |
| 5. RECIBIDAS | No se utiliza. |

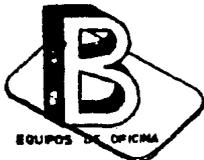


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3

- | | |
|----------------------|---|
| 6. MAQUINA | Anotar el número asignado a la máquina donde se haya realizado el grabado. |
| 7. TIPO | Anotar la palabra 'elite' |
| 8. PLACA | Anotar tipo de placa:
- Metálica 2R
- Metálica 3R |
| 9. GRABADOR | Anotar las iniciales de la persona que haya realizado el grabado. |
| 10. REVISADAS | Anotar iniciales de la persona que revisó el grabado. |
| 11. FECHA DE ENTREGA | Anotar día, mes y año en que se elabora la orden de grabado. |
| 12. VENDEDOR | Anotar las iniciales del Agente Vendedor que levantó el pedido de producción. Si éste último no existe, el espacio se deja en blanco. |
| 13. CANTIDAD | Anotar el número de placas y/o tarjetas grabadas. |
| 14. CLASE | Anotar '1' cuando se trate de grabado en placa nueva.
Anotar '2' cuando se trate de grabado en tarjetas o grabado de placas. |
| 15. UNIDAD | Anotar el costo unitario del grabado. |
| 16. PRECIO | Anotar costo del millar |
| 17. IMPORTE | Anotar el producto obtenido de multiplicar las columnas de cantidad por unidad. |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

3 DE 3

18. IVA Anotar la cantidad que resulte de aplicar el 15% del impuesto al valor agregado IVA, al -- importe.
19. TOTAL Anotar la cantidad que resulte de sumar el IVA al importe.
20. OBSERVACIONES Anotar, en su caso, si el pago es global o parcial.
21. REMISION _____ No se utiliza.
22. FACTURA _____ No se utiliza.
23. RECIBI CONFORMIDAD Recabar firma del cliente, cuando el pago no se realiza al momento de entregar el trabajo.



ORDENADO POR <div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; margin: 0 auto;">1</div>	ORDEN GRABADO No. DEPARTAMENTO DE... CALIFICACION... PLAZAS... SERVICIO... REQUISITOS... FECHA DE ENTREGA... MONEDA...
ATENCION DE: <div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; margin: 0 auto;">2</div>	PLAZAS... SERVICIO... REQUISITOS... FECHA DE ENTREGA... MONEDA...
EMBARCADE POR <div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; margin: 0 auto;">3</div>	MONEDA... <div style="text-align: center; border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; margin: 0 auto;">12</div>

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIDAD	VALOR	IMPORTE	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">13</div>	PLAZAS NUEVAS	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">14</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">15</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">16</div>	17
	SERVICIO GRABADO				
	SERVICIO REGRABADO				
	PLAZAS CORREGIDAS				
	SERVICIO GRABADO TARJETAS				
	ENTREGADO				
	COLOCACION ASTROGRAFIA				
OBSERVACIONES				10% IVA \$	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">18</div>
				TOTAL \$	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">19</div>

REMISION

21

FACTURA

22

RECIBO CONFORMAL

23

MODULO: MAQUINASSIMBOLOF O R M A S

B	Cotización manuscrita
C	Cotización avalada por la empresa
D	Pedido
O	Memorándum para solicitar remisión a vistas
P	Remisión a vistas
H	Remisión
I	Factura
J	Reporte de facturación
K	Tarjeta con los datos del cliente
L	Reporte de cobranza
B	Ficha de depósito
M	Póliza de ingreso
<u>n</u>	Contrarrecibo
Q	Hoja de garantía
R	Contrato de servicio mecánico
S	Hoja de mantenimiento
U	Orden de servicio
T	Salida de refacciones
V	Lista de precios
W	Recibo de taller

MODULO: MAQUINASSIMBOLOARCHIVOS

a ₁	"Minutario de cotizaciones"
j	"Remisiones a vistas"
b ₁	"Carpeta de cotizaciones "
x	"Minutario de remisiones a vistas"
c ₁	"Carpeta de pedidos"
e ₁	"Talonario de remisiones"
f ₁	"Talonario de facturas"
g ₁	"Archivo de clientes"
h ₁	"Salida de almacén"
i ₁	"Facturas consecutivas de ventas"
j ₁	"Facturas para comisiones a agentes de ventas"
k ₁	"Reportes de cobranza de facturación"
l ₁	"Reporte de facturación"
d ₁	"Cartera de clientes"
m ₁	"Reporte de cobranza"
n ₁	"Recopilador de pólizas"
l	"Garantías de taller"
m	"Tarjetero de hojas de garantía"
n	"Minutario de contratos pendientes de aceptación"
n	"Minutario de contratos aceptados"
o	"Calendario rotatorio de servicios de manteni-- miento"

MODULO: MAQUINASSIMBOLOARCHIVOS

p	"Listas de precios"
q	"Minutario de órdenes de servicio"
r	"Servicios efectuados"
s	"Talonario de recibos de taller"
t	"Ordenes de taller consecutivas"
u	"Ordenes de servicios técnicos sin contrato"
v	"Salidas de refacciones"

MODULO: MAQUINAS

No.

REGISTROS

9

Libro de control de vigilancia

10

Libro de ventas

11

Libro de control de Bancos

1

Libro de control de ingresos diarios.

MODULO: MAQUINAS

No.

CONECTORES

I

PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS CUANDO NO SE ACEPTA LA COTIZACION.

II

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS.

III

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA HOJA DE GARANTIA.

IV

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL -- CLIENTE NO ACEPTA CONTRATO AL VENCIMIENTO DE LA MISMA.

V

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EL CLIENTE ACEPTA EL CONTRATO.

VI

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRA TOS DE SERVICIO MECANICO.

VII

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EXISTE EL CONTRATO Y SE REQUIEREN REFACCIO NES.

MODULO: MAQUINASNo.CONECTORES

VIII

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBOS DE TALLER) CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.

IX

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBOS DE TALLER) CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATC.



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTA LA COTIZACION.

H O J A
1 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◊	□	D	▽
1	AGENTE DE VENTAS	Acude con el Cliente en la fecha determinada, ya sea que realice llamada telefónica al -- cliente, o bien, que éste llame a la Gerencia de Ventas o al mismo Agente de Ventas, para -- concertar cita.					
2	CLIENTE	Recibe visita del Agente de Ventas, quien proporciona información con respecto a: - beneficios del producto - condiciones de venta					
3		Informa al Agente de Ventas la fecha en que se comunicará con él.					
4	AGENTE DE VENTAS	Recibe la información anterior y espera la -- llamada del cliente.					
		D E M O S T R A					
5	CLIENTE	Efectúa llamada telefónica al Agente de Ventas					
6	AGENTE DE VENTAS	Recibe llamada telefónica. Si después de la -- fecha indicada el cliente no llama, el Agente de Ventas se comunica con él.					
7		Realiza visita al Cliente.					
8	CLIENTE	Recibe visita del Agente de Ventas para esclarecimiento de dudas.					
		DEPENDIENDO DE LA ACEPTACION DEL CLIENTE					
		-SI EL CLIENTE NO ACEPTA:					
		F I N					
		-SI EL CLIENTE ACEPTA:					
9		Solicita al Agente de Ventas: - Demostración de la máquina - Cotización					
10	AGENTE DE VENTAS	Elabora: - Memorándum en original para solicitar remisión a vistas. - Cotización manuscrita en original					



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTA LA COTIZACION.

H O J A
3 DE 6

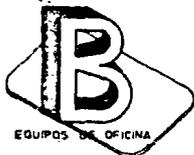
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◐	◑	D	▽	◁		
22	SECRETARIA	- original de la cotización manuscrita - copia 1 de la cotización avalada por la empresa. Recibe la documentación anterior.								
23		Archiva en "Minutario de Cotizaciones" la documentación anterior.								
24	GERENTE DE VENTAS	Entrega a la Gerente administrativa el original del memorándum.								
25	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe para visto bueno el original del memorándum.								
26		Entrega a la Facturista original del memorándum.								
27	FACTURISTA	Recibe original del memorándum.								
28		Elabora remisión a vistas en original y 3 copias, en base al memorándum.								
29		Integra en "Minutario de Remisiones a Vistas" - original del memorándum - copia 3 de la remisión a vistas								
30		Entrega al Gerente de Ventas respectivo original y copias 1 y 2 de la remisión a vistas.								
31	GERENTE DE VENTAS RESPECTIVO	Recibe original y copias 1 y 2 de la remisión a vistas.								
32		Entrega al Agente de Ventas: - Original y copia 2 de la cotización avalada por la empresa - Original y copias 1 y 2 de la remisión a vistas.								
33	AGENTE DE VENTAS	Recibe la documentación anterior.								
34		Entrega al Encargado de Almacén copia #1 de la remisión a vistas.								



PROCEDIMIENTO LE VENTAS DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTA LA COTIZACION.

H O J A
4 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◐	◑	D	▽	◇
35	ENCARGADO DE ALMACEN	Recibe copia #1 de la remisión a vistas.						
36		Prepara máquina que ampara la remisión, para su entrega						
37		Archiva en "Remisiones a Vistas" la copia #1 de la remisión a vistas.						
38		Entrega al Agente de Ventas la máquina que ampara la remisión a vistas.						
39	AGENTE DE VENTAS	Recibe la máquina que ampara la remisión a vistas.						
40	VIGILANTE	Entrega al Vigilante copia #2 de la remisión						
41		Recibe copia #2 de la remisión a vistas						
42		Registra datos de la remisión a vistas en -- "Libro de Control de Vigilancia".						
43	AGENTE DE VENTAS	Devuelve al Agente de Ventas copia #2 de la remisión a vistas.						
44		Recibe copia #2 de la remisión a vistas.						
45		Entrega al cliente: - original y copia #2 de la cotización avalada por la empresa. - original y copia #2 de la remisión a vistas - máquina realizando demostración de la máquina.						
46	CLIENTE	Recibe lo anterior						
47		Imprime firma en: - copia #2 de la cotización avalada por la empresa - original de la remisión a vistas y conserva: - original de la cotización avalada por la empresa - copia #2 de la remisión a vistas - máquina						

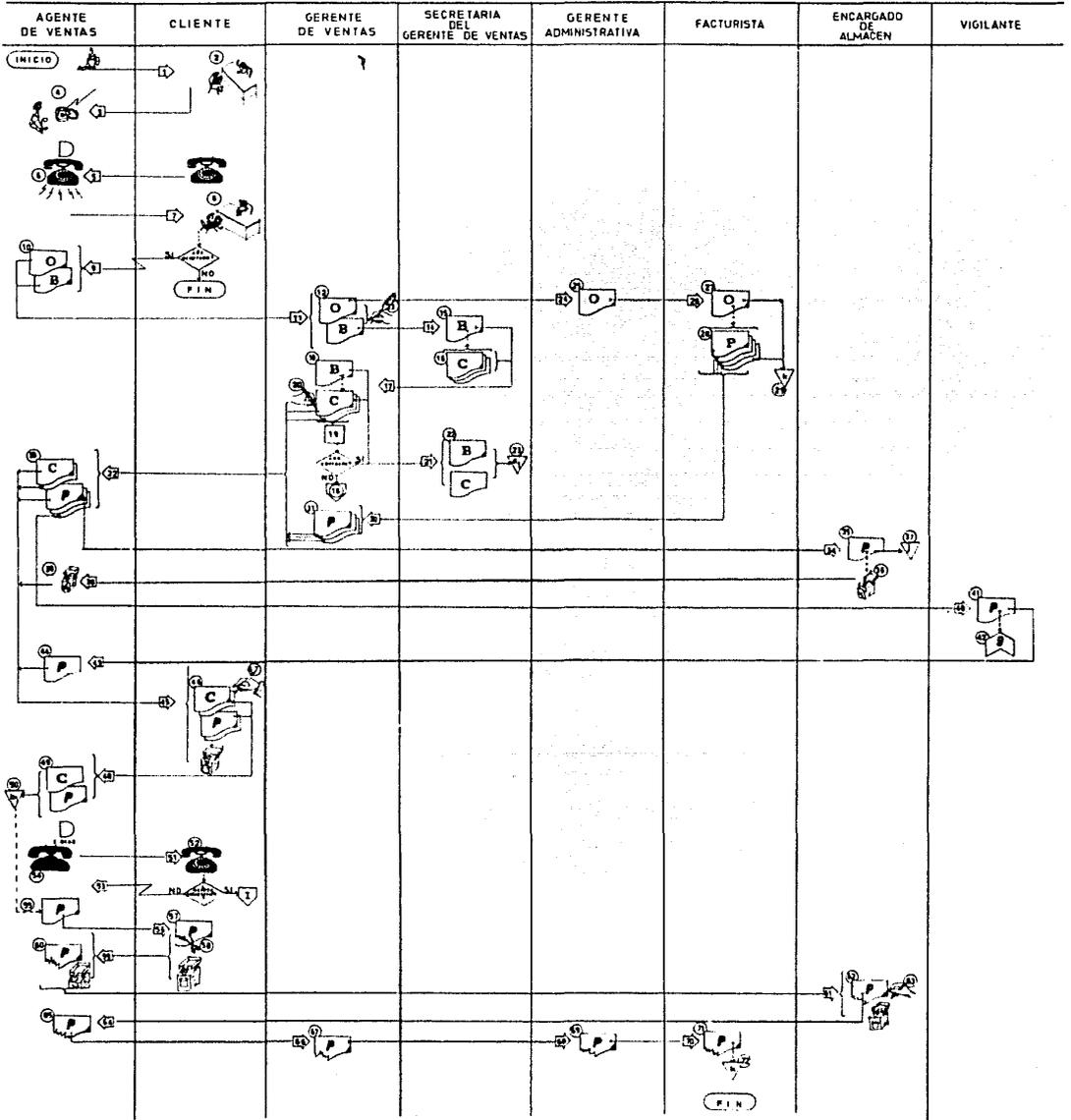


PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MÁQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTA LA COTIZACIÓN.

H O J A
5 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
48	CLIENTE	Entrega al Agente de Ventas: - copia #2 de la cotización avalada por la empresa - original de la remisión a vistas.					
49	AGENTE DE VENTAS	Recibe la documentación anterior.					
50		Archiva en "Carpeta de Cotizaciones" la documentación anterior durante 3 días, en espera de la resolución del cliente. D E M O R A					
51		Realiza llamada telefónica para solicitar la resolución del cliente.					
52	CLIENTE	Recibe llamada telefónica. DEPENDIENDO DE LA RESOLUCION DEL CLIENTE -SI EL CLIENTE ACEPTA LA COTIZACION: PASA AL PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS -- CUANDO EL CLIENTE ACEPTA LA COTIZACION. -SI EL CLIENTE NO ACEPTA LA COTIZACION:					
53		Informa al Agente de Ventas que no fue aceptada la cotización.					
54	AGENTE DE VENTAS	Recibe la información anterior.					
55		Extrae de "Carpeta de Cotizaciones" el original de la remisión a vistas.					
56		Acude con el Cliente para revisar el estado de la máquina y entrega original de la remisión a vistas.					
57	CLIENTE	Recibe la visita del Agente de Ventas, quien le entrega el original de la remisión a vistas.					
58		Corta y conserva el extremo del original de la remisión a vistas, donde está impresa su firma.					

**PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS
CUANDO NO SE ACEPTA LA COTIZACION**



PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTA LA COTIZACION.

1. La remisión a vistas es solicitada a la Facturista por la Gerente Administrativa y entregada al Gerente de Ventas, lo que impide a la Gerente Administrativa, enterarse de su elaboración. Además no se realiza su revisión por ninguno de los dos gerentes.
2. El Encargado de Almacén entrega la máquina al Agente de Ventas contra la copia #1 de la remisión a vistas, pero sin recabar firma de recepción.



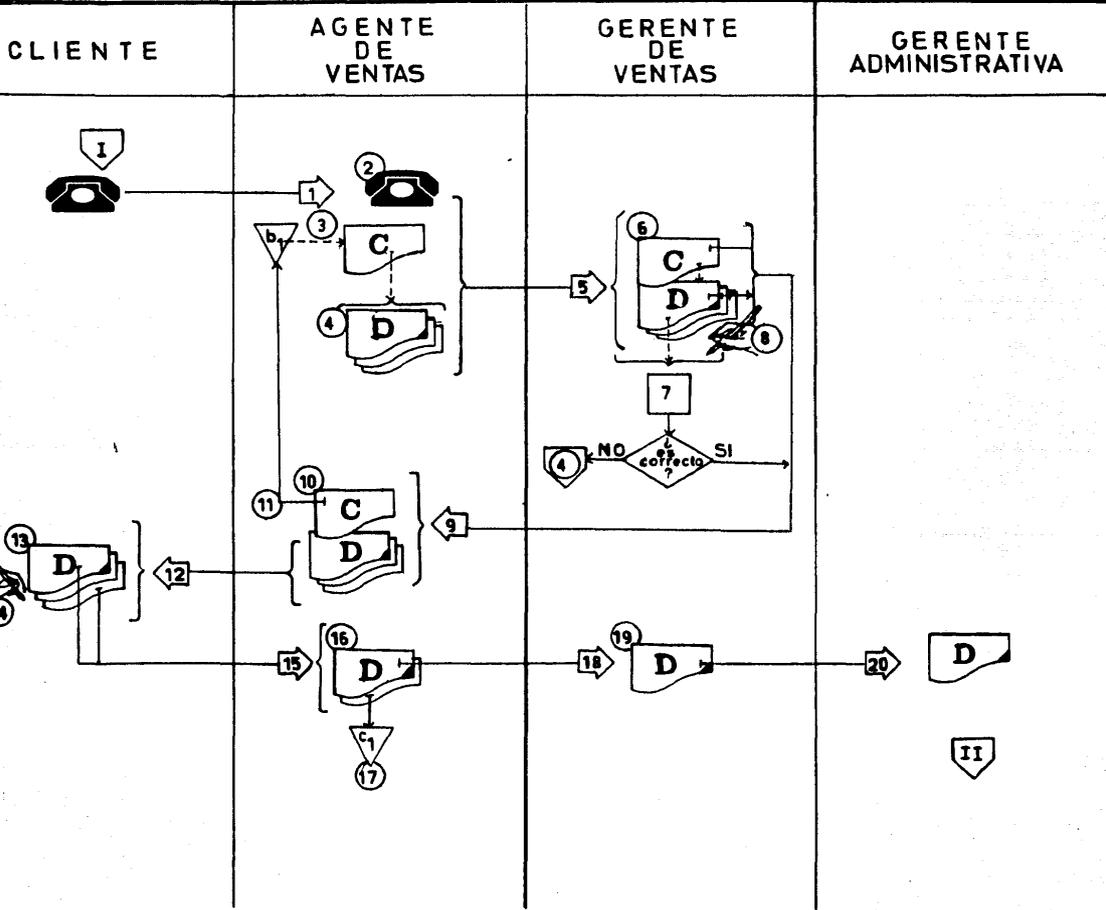
PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS, CUANDO SE ACEPTA LA COTIZACION.

HOJA

1 DE 2

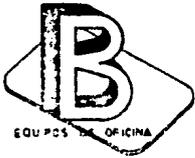
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
1	CLIENTE	-SI EL CLIENTE ACEPTA LA COTIZACION: Informa al Agente de Ventas que fue aceptada la cotización y solicita la elaboración del pedido.	●				
2	AGENTE DE VENTAS	Recibe la información anterior.	●				
3		Extrae de "Carpeta de Cotizaciones" copia #2 de la cotización avalada por la empresa.	●				
4		Elabora pedido en original y 2 copias, en base a copia #2 de la cotización avalada por la empresa.	●				
5		Entrega al Gerente de Ventas respectivo: - original y copias 1 y 2 del pedido - copia #2 de la cotización avalada por la empresa.	●				
6	GERENTE DE VENTAS	Recibe la documentación anterior.	●				
7		Revisa el pedido, en base a la cotización -- avalada por la empresa. DEPENDIENDO DE LA CORRECTA ELABORACION -SI NO ES CORRECTA, PASA A LA ACTIVIDAD #4 DE ESTE PROCEDIMIENTO. - SI ES CORRECTA:	●				
8		Inprime firma en original y copias # 1 y 2 del pedido	●				
9		Entrega al Agente de Ventas: - original y copias 1 y 2 del pedido - copia #2 de la cotización avalada por la empresa.	●				
10	AGENTE DE VENTAS	Recibe la documentación anterior	●				
11		Archiva en "Carpeta de Cotizaciones" copia #2 de la cotización avalada por la empresa.	●				

PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS CUANDO SE ACEPTA LA COTIZACION



**PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE MAQUINAS, CUANDO SE ACEPTA LA
COTIZACION.**

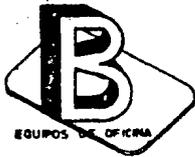
En este procedimiento no se detectaron desviaciones.



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS.

H O J A
1 DE 7

No.	QUIEN RELIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◻	□	D	▽	◀	
1	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe del Gerente de Ventas el original del pedido.	●						
2		Obtiene copia fotostática del original del pedido.	●						
3		Entrega a la Facturista original y copia fotostática del pedido.	●						
4	FACTURISTA	Recibe original y copia fotostática del pedido.	●						
5		Elabora remisión en original y 3 copias, en base al pedido.	●						
6		Elabora la factura en original y 7 copias, en base a la remisión.	●						
7		Archiva: -en "Talonario de Remisiones" copia #3 de la remisión. -en "Talonario de Facturas" copia #1 de la factura. -en "Archivo de Clientes" copia #7 de la factura y copia fotostática del pedido.	●						
8		Entrega al Encargado de Almacén copia #1 de la remisión.	●						
9	ENCARGADO DE ALMACEN	Recibe la copia #1 de la remisión.	●						
10		Archiva en "Salidas de Almacén" copia #1 de la remisión.	●						
11	FACTURISTA	Entrega a la Gerente Administrativa copia #2 de la factura.	●						
12	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe copia #2 de la factura	●						
13		Registra en "Libro de Ventas" los datos de la copia #2 de la factura.	●						
14		Archiva en "Facturas Consecutivas de Ventas" la copia #2 de la factura.	●						



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS.

H O J A
2 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◐	◑	◒	◓	◔		
15	FACTURISTA	Entrega al Contador copia #3 de la factura.								
16	CONTADOR	Recibe copia #3 de la factura.								
17		Envía copia #3 de la factura al servicio de computación.								
18	FACTURISTA	Entrega al Director General copia #6 de la factura.								
19	DIRECTOR GENERAL	Recibe copia #6 de la factura, para elaborar comisiones a Agentes de Ventas.								
20		Archiva en "Facturas Para Comisiones a Agentes de Ventas" copia #6 de la factura.								
21	FACTURISTA	Integra juego con: -original y copia #2 de la remisión -original y copias # 4 y 5 de la factura - original del pedido.								
22		Elabora diariamente reporte de facturación en original y 2 copias, en base al juego anterior.								
23		Entrega a la Cajera: -original y 2 copias del reporte de facturación -original y copia #2 de la remisión -original y copias 4 y 5 de la factura -original del pedido								
24	CAJERA	Recibe la documentación anterior.								
25		Verifica contra "Libro de Control de Ingresos Diarios" si son documentos cobrados o documentos por cobrar.								
26		Imprime firma de recepción en original del reporte de facturación.								
27		Archiva en "Reportes de Cobranza de Facturación" copia 1 del reporte de facturación.								
28		Entrega a la Facturista original del reporte de facturación.								



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS.

HOJA
3 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			O	C	D	P	V
29	FACTURISTA	Recibe original del reporte de facturación.	●				
30		Archiva en "Reportes de Facturación" original del reporte de facturación.					●
31	CAJERA	Entrega a la Ayudante de Cajera, juego de documentos por cobrar: -original del pedido -original y copia #2 de la remisión -original y copias 4 y 5 de la factura. -copia #2 del reporte de facturación.					●
32	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe la documentación anterior.					●
33		Elabora tarjeta con los datos del cliente, en base a la documentación anterior.					●
34		Archiva en "Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente.					●
35		Elabora reporte de cobranza en original y copia, en base al juego de documentos por cobrar.					●
36		Conserva copia #2 del reporte de facturación.					●
37	COBRADOR	Entrega al Cobrador reporte de cobranza en original y copia, adjuntando: -original del pedido -original y copia #2 de la remisión -original y copias 4 y 5 de la factura					●
38		Recibe documentación anterior.					●
39		Verifica contenido del reporte de cobranza contra documentación anterior.					●
40		Imprime firma de recepción en copia del reporte de cobranza.					●
41		Entrega a la Ayudante de Cajera original y copia del reporte de cobranza.					●
42	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe original y copia del reporte de cobranza.					●



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE
VENTAS DE MAQUINAS

HOJA

4 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◐	◑	◒	◓	◔		
43	AYUDANTE DE CAJERA	Archiva en "Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza.								
44	COBRADOR	Acude con el cliente a realizar el cobro, presentando: -original del pedido -original y copia #2 de la remisión -original y copias # 4 y 5 de la factura.								
45	CLIENTE	Recibe la documentación anterior DEPENDIENDO DE LA REALIZACION DEL PAGO -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO:								
46		Entrega al Cobrador cheque o efectivo equivalente al importe de la factura								
47	COBRADOR	Recibe cheque o efectivo.								
48		Entrega a la Ayudante de Cajera el cheque o efectivo.								
49	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe cheque o efectivo								
50		Extrae de: -"Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza. -"Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente.								
51		Anota cantidad cobrada en original y copia - del reporte de cobranza y en la tarjeta con los datos del cliente, en base al cobro efectuado.								
52		Archiva en: -"Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente. -"Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza.								
53		Informa a la Cajera que el cobro ha sido realizado y pregunta en qué Banco puede hacer el depósito.								
54	CAJERA	Consulta "Libro de Control de Bancos"								



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE
VENTAS DE MAQUINAS

H O J A

5 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◊	□	D	▽	◊
55	CAJERA	Informa a la Facturista sobre el cobro de la factura, en base a la información recibida. PASA AL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA HOJA DE GARANTIA	●					
56		Informa a la Ayudante de Cajera el Banco en el que efectuará el depósito.	●					
57	AYUDANTE DE CAJERA	Elabora ficha de depósito en original y copia, en base a la información anterior.	●					
58		Entrega al Mensajero original y copia de la ficha de depósito y el cheque o efectivo correspondiente.	●					
59	MENSAJERO	Recibe lo anterior.	●					
60		Entrega en el Banco lo anterior.	●					
61	BANCO	Recibe lo anterior.	●					
62		Imprime sello de recepción en original y copia de la ficha de depósito.	●					
63		Entrega al Mensajero copia sellada de la ficha de depósito.	●					
64	MENSAJERO	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.	●					
65		Entrega a la Cajera copia sellada de la ficha de depósito.	●					
66	CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.	●					
67		Anota en "Libro de Control de Bancos" la cantidad depositada, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.	●					
68		Entrega a la Ayudante de Cajera copia sellada de la ficha de depósito.	●					
69	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.	●					
70		Elabora póliza de ingresos, en original, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.	●					



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS.

H O J A
6 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	□	D	▽	◁	
71	AYUDANTE DE CAJERA	Integra juego con: -original de la póliza de ingreso -copia sellada de la ficha de depósito -copia #2 del reporte de facturación						
72		Entrega a la Cajera la documentación anterior						
73	CAJERA	Recibe la documentación anterior						
74		Archiva en "Recopilador de Pólizas" la documentación anterior.						
		F I N						
		-EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO:						
75	CLIENTE	Entrega al Cobrador original del contrarrecibo.						
76	COBRADOR	Recibe original del contrarrecibo						
77		Anota en el contrarrecibo la fecha de la próxima visita.						
78		Entrega a la Ayudante de Cajera el original del contrarrecibo con fecha de próxima visita.						
79	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe original de contrarrecibo con fecha de próxima visita.						
80		Archiva en "Cartera de Clientes" original del contrarrecibo, en espera de la próxima visita.						
		D E M O R A						
81		Extrae de "Cartera de Clientes" original del contrarrecibo en la fecha indicada.						
82		Entrega al Cobrador original del contrarrecibo.						
83	COBRADOR	Recibe original del contrarrecibo.						

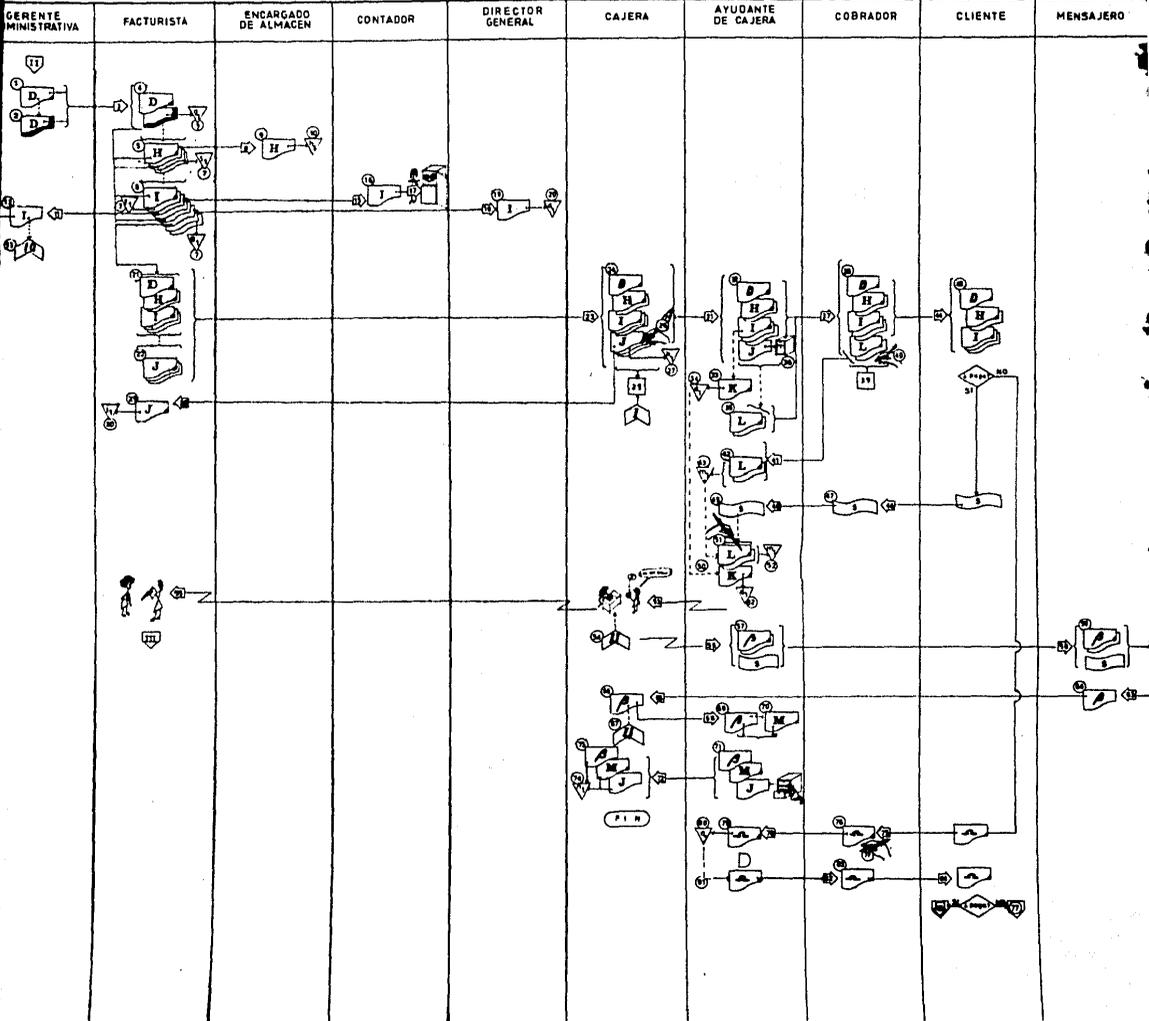


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS

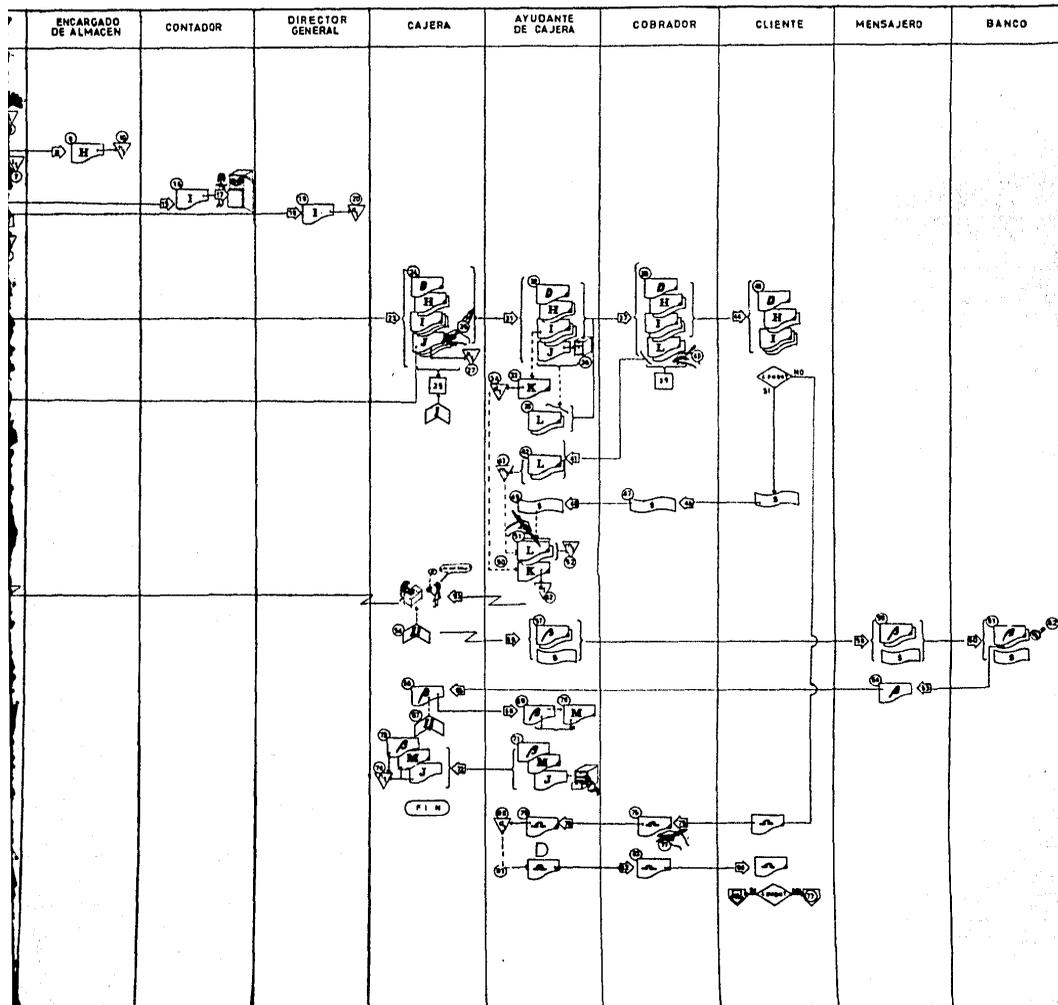
H O J A
7 DE 7

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◊	□	◇	◊
84	COBRADOR	<p>Acude con el cliente a realizar el cobro -- presentando el original del contrarrecibo.</p> <p>DEFENDIENDO DE LA REALIZACION DEL PAGO</p> <p>-EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO PASA A LA ACTIVIDAD #46 DE ESTE PROCEDIMIENTO.</p> <p>-EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO PASA A LA ACTIVIDAD #77 DE ESTE PROCEDIMIENTO.</p>					

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS



EDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUINAS



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE VENTAS DE MAQUI--
NAS.

1. El pedido podría elaborarse en original y 3 copias, para que la Gerente Administrativa no se vea en la necesidad de obtener fotocopia.
2. El Encargado de Almacén conserva en archivos distintos - la copia de la remisión a vistas y la copia de la remi-- sión, lo cual impide mayor control sobre las salidas de almacén.
3. El Cobrador acude con el Cliente a realizar el cobro, - sin el reporte de cobranza, que le permitiría llevar un control de los documentos que le entrega.
4. El Cobrador entrega el cheque o efectivo sin recabar fir ma de recepción, por parte del Ayudante de Cajera.
5. La entrega de la ficha de depósito y el cheque o efecti- vo se realiza sin ningún acuse de recibo por parte del - Mensajero a la Ayudante de Cajera.
6. El Mensajero recibe la ficha de depósito de la ayudante de Cajera y entrega la copia sellada por el Banco a la Cajera, lo cual debilita el control por parte de la Ayu- dante de Cajera.



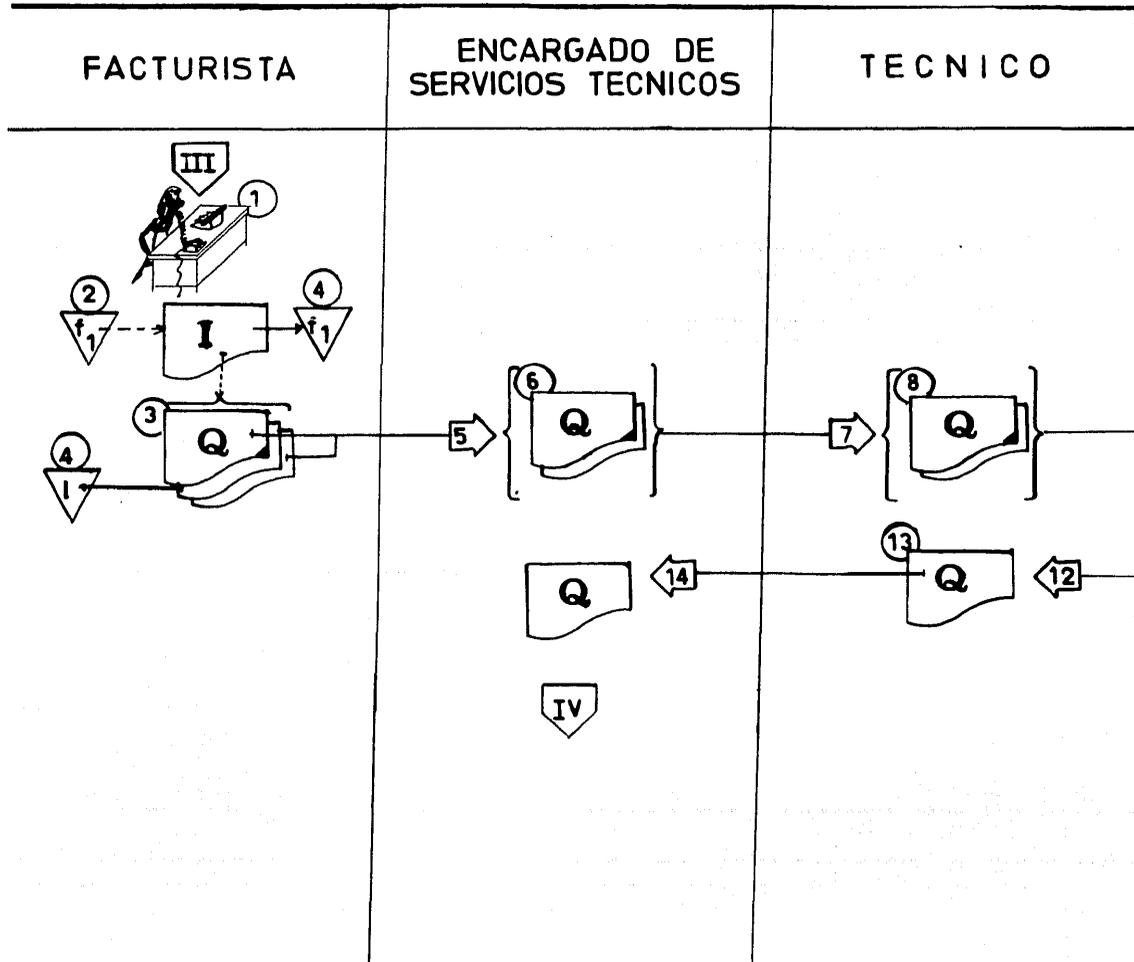
PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA HOJA DE GARANTIA.

HOJA

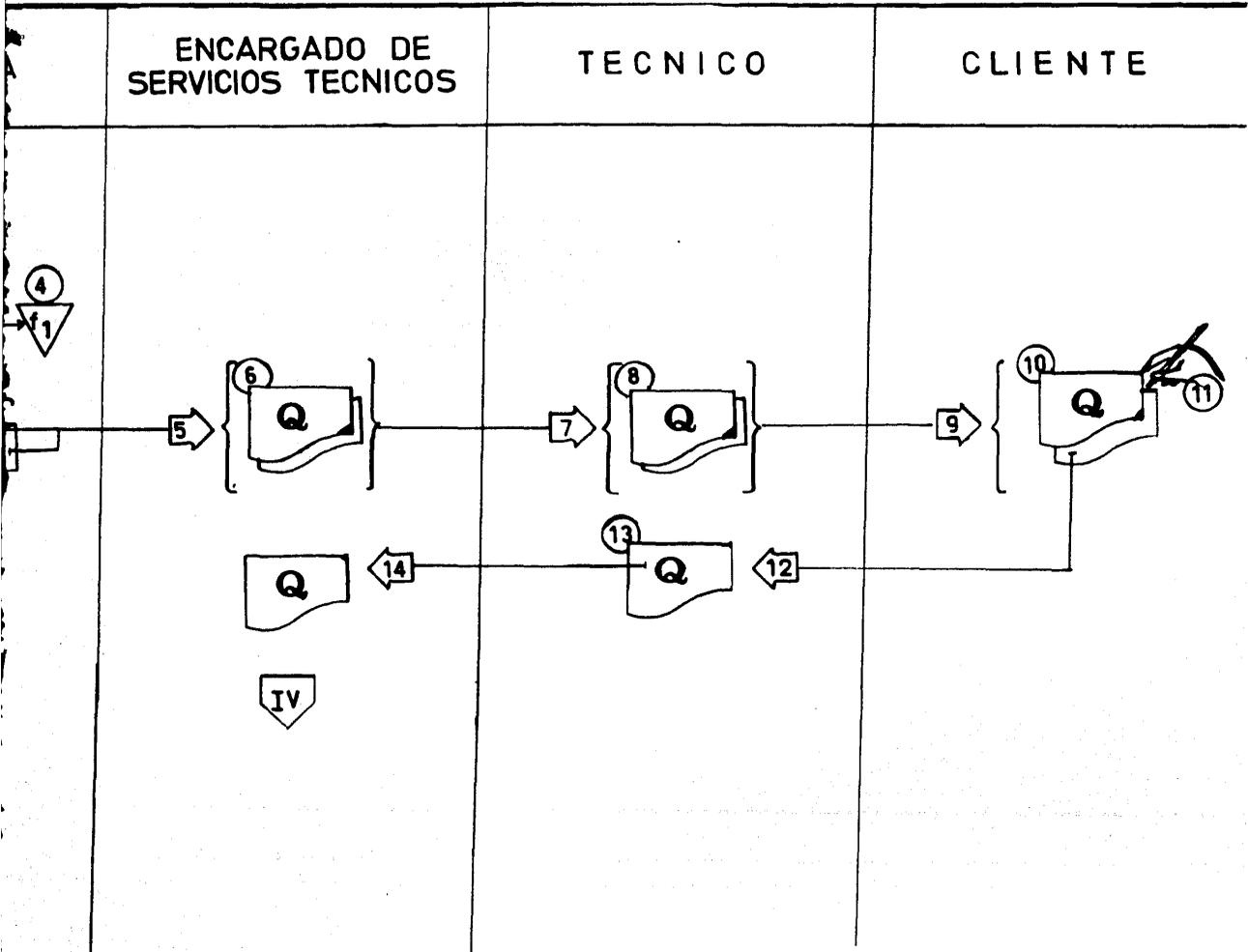
1 DE 1

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◻	◻	◻	▽	◁	
1	FACTURISTA	Recibe de la Cajera información de que el cobro ha sido realizado.	●						
2		Extrae de "Talonario de Facturas" copia #1 de la factura.	●						
3		Elabora la hoja de garantía en original y 2 copias, en base a la copia #1 de la factura.	●						
4		Archiva: -en "Garantías de Taller" copia #1 de la hoja de garantía -en "Talonario de Facturas" copia #1 de la factura.	●						
5		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos - original y copia #2 de la hoja de garantía.	●						
6	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y copia #2 de la hoja de garantía.	●						
7		Entrega al Técnico original y copia #2 de la hoja de garantía.	●						
8	TECNICO	Recibe original y copia #2 de la hoja de garantía.	●						
9		Entrega al Cliente original y copia #2 de la hoja de garantía.	●						
10	CLIENTE	Recibe original y copia #2 de la hoja de garantía.	●						
11		Firma copia #2 de la hoja de garantía y conserva el original.	●						
12		Entrega al Técnico copia #2 de la hoja de garantía.	●						
13	TECNICO	Recibe copia #2 firmada, de la hoja de garantía.	●						
		PASA AL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS, DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA EL CONTRATO AL TERMINO DE LA MISMA.							

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA HOJA DE GARANTIA



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA HOJA DE GARANTIA



PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA HOJA DE GARANTIA

En este procedimiento no se detectaron desviaciones.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA CONTRATO AL VENCIMIENTO DE LA MISMA.

HOJA

1 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◐	◑	◒	◓	◔		
1	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe del Técnico copia #2 de la hoja de garantía.	●							
2		Archiva en "Tarjetero de Hojas de Garantía" copia #2 de la hoja de garantía. D E M O R A								
3		Extrae de "Tarjetero de Hojas de Garantía", en forma semanal, quincenal o mensual, según el tipo de máquina de que se trate, la copia #2 de la hoja de garantía.	●							
4		Entrega al Técnico copia #2 de la hoja de garantía.								
5	TECNICO	Recibe copia #2 de la hoja de garantía.	●							
6		Acude semanal, quincenal o mensualmente con el cliente a proporcionar el servicio y entrega copia #2 de la hoja de garantía.	●							
7	CLIENTE	Recibe servicio y firma de conformidad en la copia #2 de la hoja de garantía.	●							
8		Entrega al Técnico copia #2 de la hoja de Garantía.								
9	TECNICO	Recibe y firma copia #2 de la hoja de garantía.	●							
10		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos - copia #2 de la hoja de garantía.								
11	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe copia #2 de la hoja de garantía.	●							
12		Archiva en "Tarjetero de Hojas de Garantía" copia #2 de la hoja de garantía. D E M O R A								
13		Elabora contrato de servicio mecánico en original y 3 copias, antes del vencimiento de la hoja de garantía, en base a la copia #2 de la hoja de garantía.	●							



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA CONTRATO AL VENCIMIENTO DE LA MISMA.

H O J A
2 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	□	◇	▽	◁		
14	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Entrega al Gerente de Servicios Técnicos original y 3 copias del contrato de servicio mecánico para su autorización.							
15	GERENTE DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y 3 copias del contrato de servicio mecánico.							
16		Verifica la correcta elaboración del contrato de servicio mecánico. DEPENDIENDO DE LA CORRECTA ELABORACION: -SI ESTA CORRECTO:							
17		Firma original y 3 copias del contrato de servicio mecánico y lo entrega al Encargado de Servicios Técnicos. -SI NO ESTA CORRECTO:							
18		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos original y 3 copias del contrato de servicio mecánico.							
19	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y 3 copias del contrato de servicio mecánico. DEPENDIENDO DE QUE EL CONTRATO ESTE FIRMADO: -EN CASO DE QUE EL CONTRATO NO ESTE FIRMADO, PASA A LA ACTIVIDAD#13 DE ESTE PROCEDIMIENTO -EN CASO DE QUE EL CONTRATO ESTE FIRMADO:							
20		Entrega al Director General el original y 3 copias del contrato de servicio mecánico.							
21	DIRECTOR GENERAL	Recibe original y 3 copias del contrato de servicio mecánico.							
22		Revisa la correcta elaboración del contrato DEPENDIENDO DE LA CORRECTA ELABORACION: -SI ES CORRECTA LA ELABORACION DEL CONTRATO:							
23		Firma original y 3 copias del contrato de servicio mecánico y lo entrega al Encargado de Servicios Técnicos.							

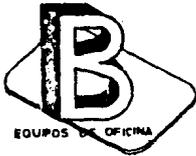


PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA CONTRATO AL VENCIMIENTO DE LA MISMA

H O J A

3 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◻	◻	◻
		-SI NO ES CORRECTA LA ELABORACION DEL CONTRATO:					
24	DIRECTOR GENERAL	Entrega al Encargado de Servicios Técnicos - original y 3 copias del contrato de servicio mecánico.					
25	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y 3 copias del contrato de servicio mecánico. DEPENDIENDO DE QUE EL CONTRATO ESTE FIRMADO -EN CASO DE QUE NO ESTE FIRMADO EL CONTRATO: PASA A LA ACTIVIDAD # 13 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -EN CASO DE QUE ESTE FIRMADO EL CONTRATO:					
26		Archiva en "Minutario de Contratos Pendientes de Aceptación." la copia #1 del contrato de servicio mecánico.					
27		Entrega al Técnico original y copias 2 y 3 - del contrato de servicio mecánico.					
28	TECNICO	Recibe original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico.					
29		Entrega al cliente, original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico, en espera de su aceptación o rechazo. D E M O R A					
30	CLIENTE	Recibe original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico.					
31	TECNICO	Acude con el cliente, aproximadamente a los 15 días, a partir de la entrega del contrato de servicio mecánico, para solicitar su resolución. DEPENDIENDO DE LA DECISION DEL CLIENTE -EN CASO DE QUE EL CLIENTE NO ACEPTE EL CONTRATO:					



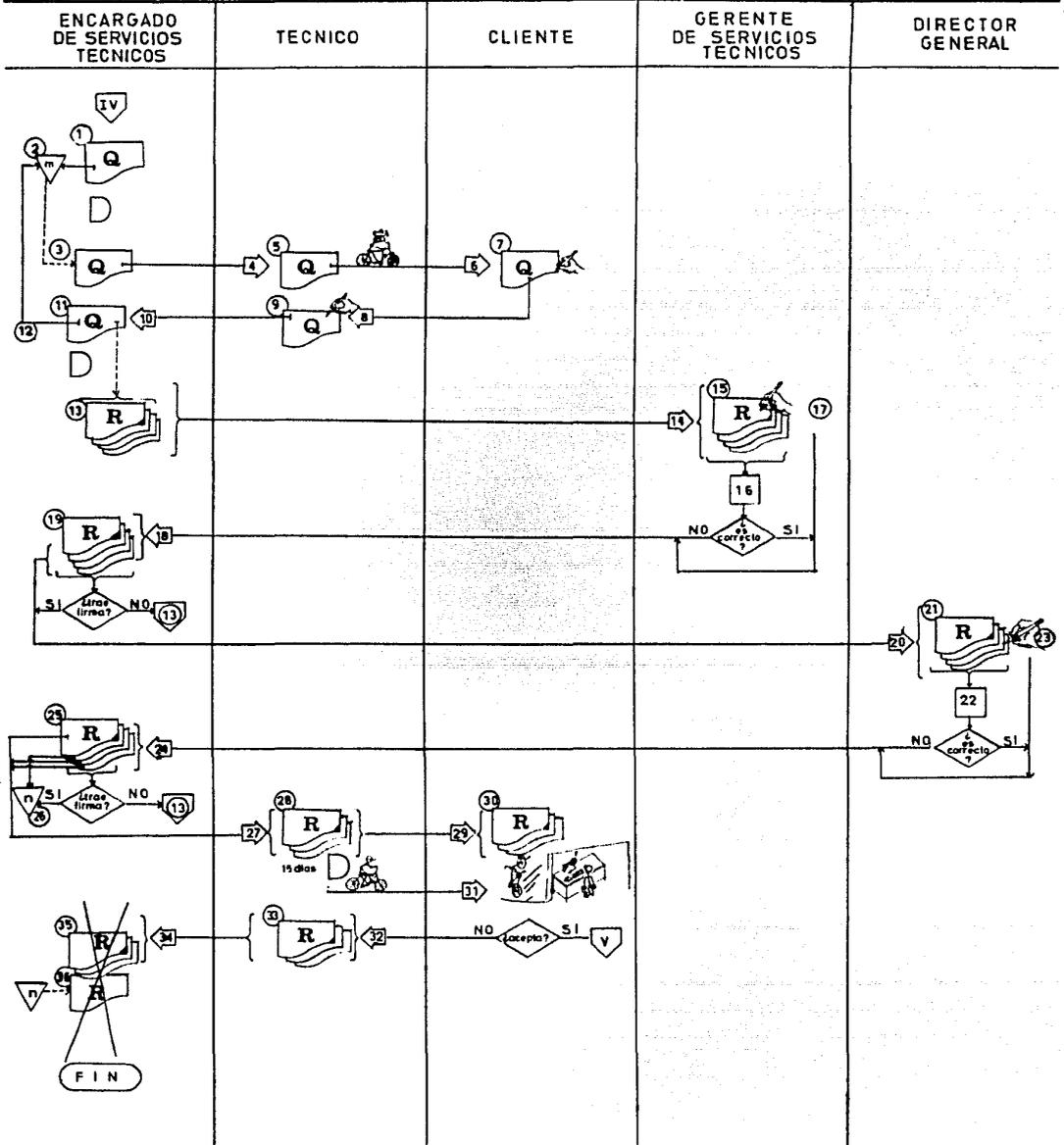
PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA CONTRATO AL VENCIMIENTO DE LA MISMA.

H O J A

4 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◇	▽	◀
32	CLIENTE	Entrega al Técnico original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico.					
33	TECNICO	Recibe original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico.					
34		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos - original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico.					
35	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico.					
36		Extrae de "Minutario de Contratos Pendientes de Aceptación" copia #1 del contrato de servicio mecánico y destruye juego completo. F I N -EN CASO DE QUE EL CLIENTE ACEPTE EL CONTRATO: PASA AL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EL CLIENTE ACEPTA EL CONTRATO.					

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA CONTRATO AL VENCIMIENTO DE LA MISMA.



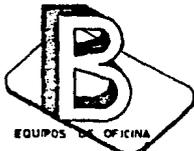
PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS DURANTE LA VIGENCIA DE LA GARANTIA, CUANDO EL CLIENTE NO ACEPTA EL -- CONTRATO AL VENCIMIENTO DE LA MISMA.

1. La elaboración del contrato de servicio mecánico se lleva a cabo sin el conocimiento previo del cliente.
2. El Gerente de Servicios Técnicos realiza la revisión del contrato de servicio mecánico sin el documento fuente, es decir, la hoja de garantía.
3. El Director General realiza la revisión del contrato de servicio mecánico, sin el documento fuente, es decir, la hoja de garantía.
4. El Técnico entrega al Cliente el contrato de servicio mecánico sin ningún acuse de recibo.



<p>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS, CUANDO EL CLIENTE ACEPTA EL CONTRATO.</p>	<p>H O J A</p> <p><u>1</u> DE <u>2</u></p>
---	--

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◐	◑	◒	◓	◔	
		-EL CASO DE QUE EL CLIENTE ACEPTA EL CONTRATO:							
1	CLIENTE	Firma original y copias 2 y 3 del contrato de servicio mecánico.	●						
2		Entrega al Técnico copia #3 del contrato de servicio mecánico, conservando original y copia #2.		●					
3	TECNICO	Recibe copia #3 del contrato de servicio mecánico.	●						
4		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos - copia #3 del contrato de servicio mecánico.		●					
5	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe copia #3 del contrato de servicio mecánico.	●						
6		Extrae de "Minutario de Contratos Pendientes de Aceptación" copia #1 del contrato de servicio mecánico, en base a la copia #3 con -- firma de aceptación.	●						
7		Entrega a la Facturista copia #3 del contrato de servicio mecánico, para su posterior facturación. (PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO)	●						
8		Elabora hoja de mantenimiento, en original, en base a la copia #1 del contrato de servicio mecánico.	●						
9		Integra en "Calendario Rotatorio de Servicio de Mantenimiento" la hoja de mantenimiento.	●						
10		Archiva en "Minutario de Contratos Aceptados" copia #1 del contrato de servicio mecánico.	●						
		D E M O R A							
11		Extrae de "Calendario Rotatorio de Servicio de Mantenimiento" en una semana, quince días o un mes, según tipo de máquina de que se -- trate, hoja de mantenimiento.	●						
12		Elabora programa de actividades para los técnicos, en base a la hoja de mantenimiento.	●						



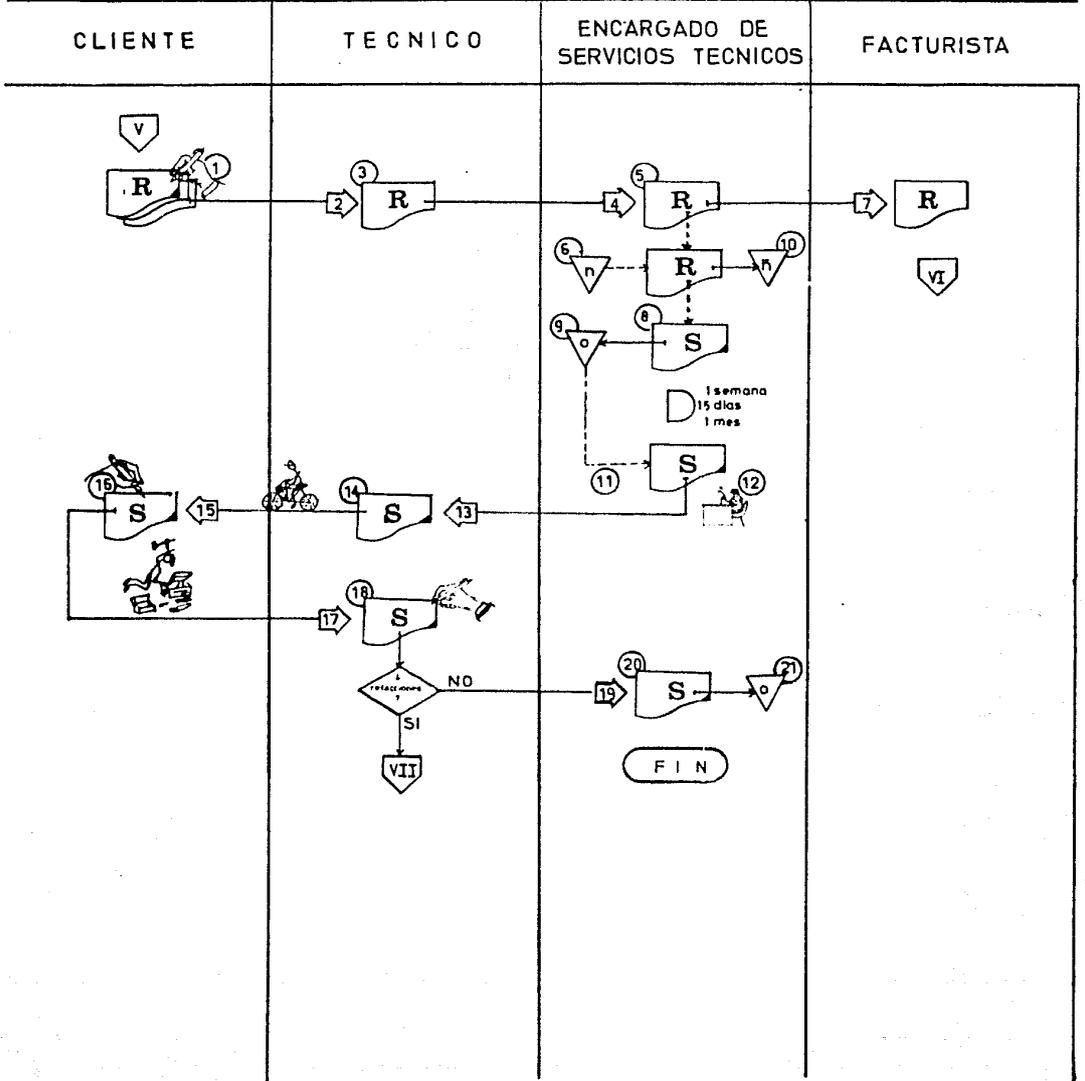
PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS, CUANDO EL CLIENTE ACEPTA EL CONTRATO.

H O J A

2 DE 2

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	□	D	▽	◇	
13	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Entrega al Técnico hoja de mantenimiento, en base al programa de actividades.						
14	TECNICO	Recibe hoja de mantenimiento.						
15		Acude con el Cliente a proporcionar el servicio, presentando hoja de mantenimiento.						
16	CLIENTE	Recibe servicio y firma de conformidad en -- hoja de mantenimiento.						
17		Entrega al Técnico hoja de mantenimiento firmada.						
18	TECNICO	Recibe y firma hoja de mantenimiento, certificando que el servicio ha sido realizado. DEFENDIENDO DE SI REQUIERE REPARACIONES: - SI REQUIERE REPARACIONES: PASA AL PROCEDIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EXISTE CONTRATO Y SE REQUIEREN REPARACIONES. -SI NO REQUIERE REPARACIONES:						
19		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos la hoja de mantenimiento.						
20	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe hoja de mantenimiento.						
21		Archiva en "Calendario Rotatorio de Servicios de Mantenimiento" la hoja de mantenimiento. F I N						

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EL CLIENTE ACEPTA EL CONTRATO.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO
EL CLIENTE ACEPTA EL CONTRATO.

1. El Técnico entrega al Encargado de Servicios Técnicos copia del contrato de servicio mecánico, firmada por el cliente, sin recabar acuse de recibo.



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO.

H O J A

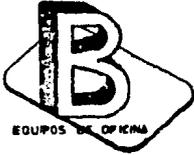
1 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◐	◑	◒	◓	◔		
1	FACTURISTA	Recibe del Encargado de Servicios Técnicos - copia #3 del contrato de servicio mecánico.	●							
2		Elabora factura en original y 7 copias en base a la copia #3 del contrato de servicio mecánico	●							
3		Archiva en: -"Talonario de Facturas" copia #1 de la factura. -"Archivo de Clientes" copia #7 de la factura.								
4		Entrega a la Gerente Administrativa la copia #2 de la factura.	●							
5	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe copia #2 de la factura.	●							
6		Registra en "Libro de Ventas" los datos de la factura.	●							
7		Archiva en "Facturas Consecutivas de Ventas" la copia #2 de la factura.								
8	FACTURISTA	Entrega al Contador copia #3 de la factura.	●							
9	CONTADOR	Recibe copia #3 de la factura.	●							
10		Envía copia #3 de la factura, al servicio de computación.	●							
11	FACTURISTA	Entrega al Director General copia #6 de la factura.	●							
12	DIRECTOR GENERAL	Recibe copia #6 de la factura para elaborar comisiones a Agentes de Ventas.	●							
13		Archiva en "Facturas Para Comisiones a Agentes de Ventas" la copia #6 de la factura.								
14	FACTURISTA	Integra juego con: -original y copias 4 y 5 de la factura -copia #3 del contrato de servicio mecánico.	●							
15		Elabora diariamente el reporte de facturación en original y 2 copias, en base al juego anterior.	●							



<p align="center">PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO.</p>	<p align="center">H O J A 2 DE 6</p>
---	--

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◊	□	D	▽	◇	
16	FACTURISTA	Entrega a la Cajera: -original y 2 copias del reporte de facturación. -original y copias 4 y 5 de la factura -copia #3 del contrato de servicio mecánico.							
17	CAJERA	Recibe la documentación anterior.							
18		Verifica contra "Libro de Control de Ingresos Diarios" si son documentos cobrados o por cobrar.							
19		Imprime firma de recepción en original del reporte de facturación.							
20		Archiva en "Reportes de Cobranza de Facturación" copia #1 del reporte.							
21		Entrega a la Facturista original del reporte de facturación.							
22	FACTURISTA	Recibe original del reporte de facturación.							
23		Archiva en "Reportes de Facturación" original del reporte de facturación.							
24	CAJERA	Entrega a la Ayudante de Cajera juego de documentos por cobrar: -original y copias 4 y 5 de factura -copia #3 del contrato de servicio mecánico -copia #2 del reporte de facturación.							
25	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe la documentación anterior.							
26		Elabora tarjeta con los datos del cliente, en base a la documentación anterior.							
27		Archiva en "Cartera de Clientes", la tarjeta con los datos del cliente.							
28		Elabora reporte de cobranza en original y copia, en base a la documentación anterior.							
29		Conserva copia #2 del reporte de facturación.							



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO.

H O J A
4 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	→	□	D	▽	◁	
43	AYUDANTE DE CAJERA	Extree de: -"Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente . -"Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza.	●						
44		Anota cantidad cobrada en original y copia - del reporte de cobranza e igualmente en la - tarjeta con los datos del cliente, en base - al cobro efectuado.	●						
45		Archiva en: -"Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza. -"Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente.	●						
46		Informa a la Cajera que el cobro ha sido realizado y pregunta en qué Banco efectuará el depósito.	●						
47	CAJERA	Consulta "Libro de Control de Bancos".	●						
48		Informa a la Ayudante de Cajera en qué Banco se efectuará el depósito, en base a la información obtenida del Libro de Control de Bancos.	●						
49	AYUDANTE DE CAJERA	Elabora ficha de depósito en original y copia, en base a la información anterior.	●						
50		Entrega al Mensajero: -original y copia de la ficha de depósito -cheque o efectivo correspondiente.	●						
51	MENSAJERO	Recibe lo anterior.	●						
52		Entrega en el Banco lo anterior.	●						
53	BANCO	Recibe lo anterior.	●						
54		Imprime sello de recepción en original y copia de la ficha de depósito.	●						
55		Entrega al Mensajero, la copia sellada de la ficha de depósito.	●						

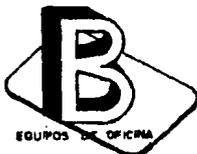


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO.

H O J A

5 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◐	◑	D	◓	
56	MENSAJERO	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.						
57		Entrega a la Cajera copia sellada de la ficha de depósito.						
58	CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.						
59		Anota en el "Libro de Control de Bancos" la cantidad que se depositó, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.						
60		Entrega a la Ayudante de Cajera, copia sellada de la ficha de depósito.						
61	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.						
62		Elabora póliza de ingreso, en original, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.						
63		Integra juego con: -original de la póliza de ingreso -copia de la ficha de depósito -copia #2 del reporte de facturación						
64		Entrega a la Cajera el juego anterior.						
65	CAJERA	Recibe juego anterior.						
66		Archiva en "Recopilador de Pólizas" el juego anterior. F I N -EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO:						
67	CLIENTE	Entrega al Cobrador original del contrarrecibo.						
68	COBRADOR	Recibe original del contrarrecibo.						
69		Anota en el contrarrecibo, fecha de la próxima visita.						
70		Entrega a la Ayudante de Cajera, el original del contrarrecibo.						

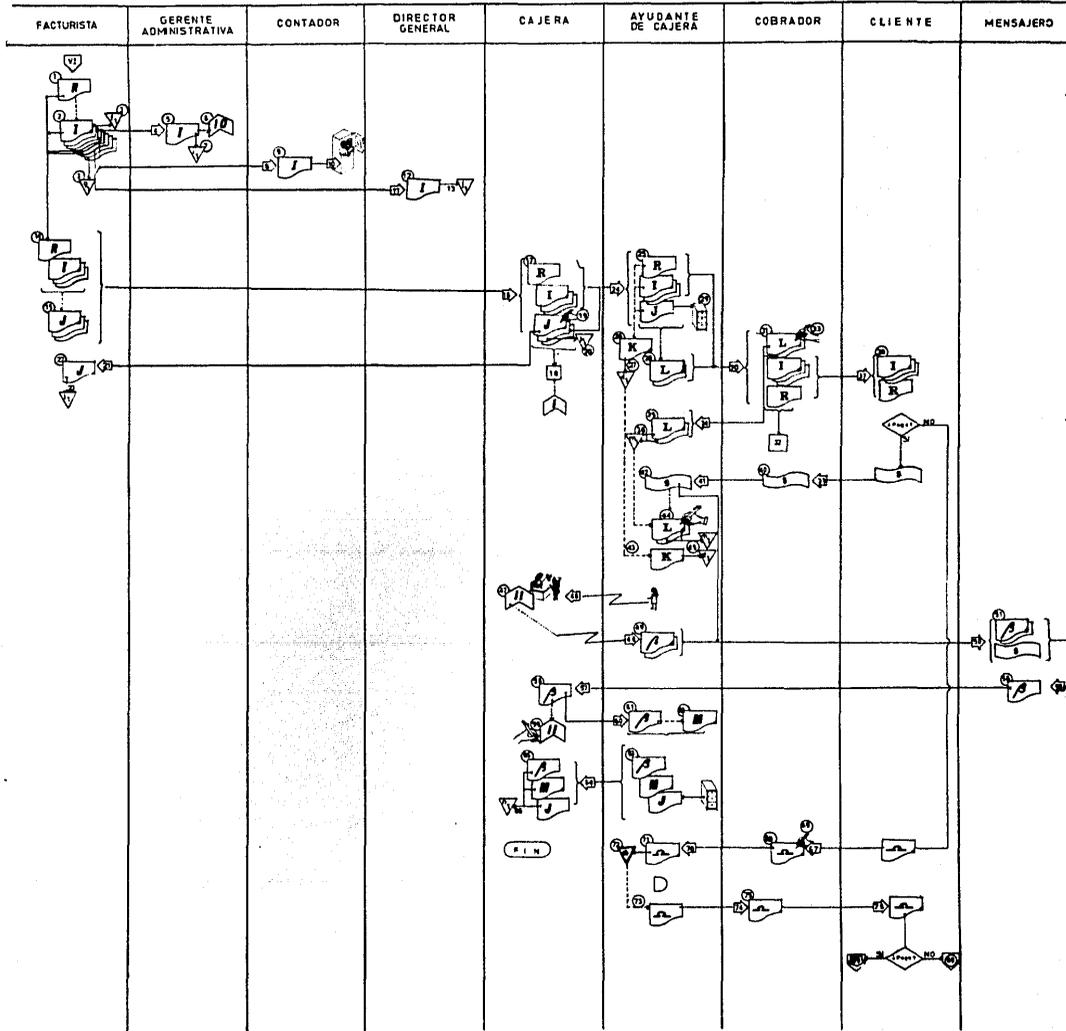


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE
CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO.

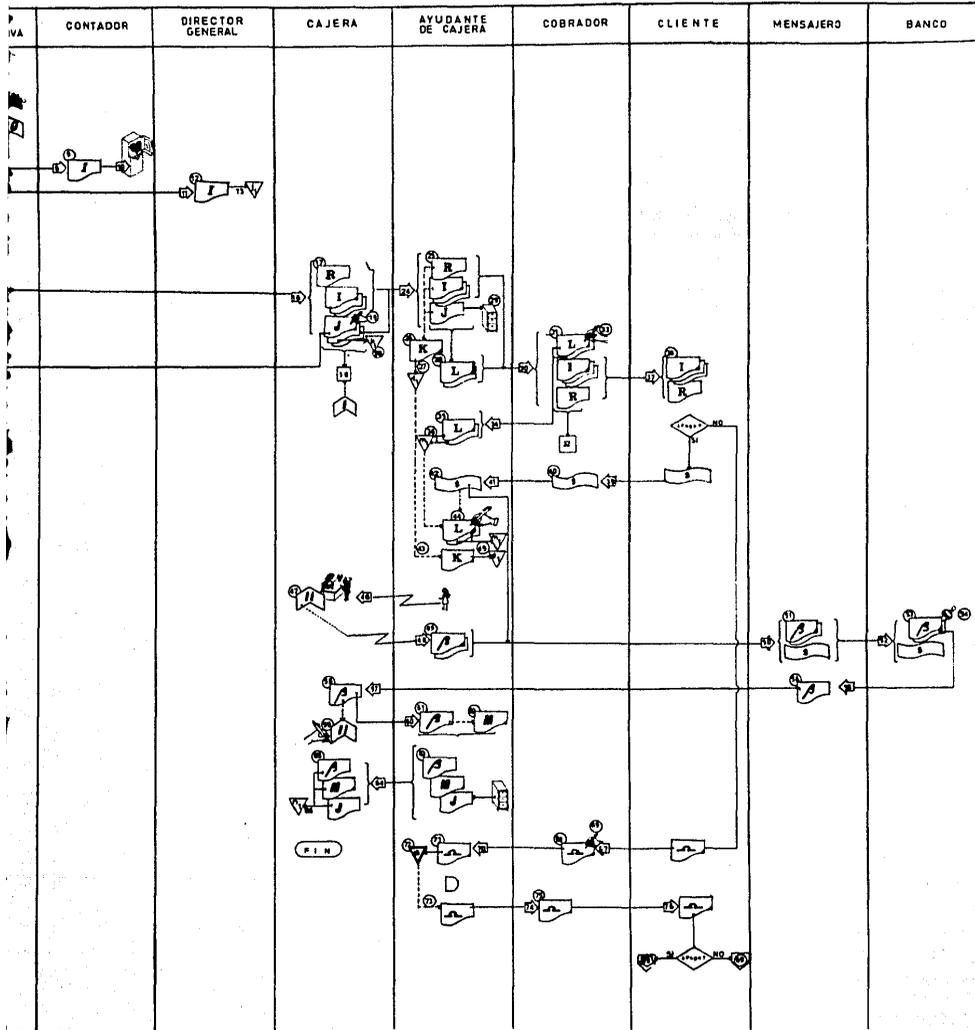
H O J A
6 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◻	◻	◻	◻	◻		
71	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe el original del contrarrecibo.								
72		Archiva en "Cartera de Clientes" el original del contrarrecibo, en espera de la próxima - fecha de visita. D E M O R A								
73		Extrae de "Cartera de Clientes", original del contrarrecibo, en la fecha indicada.								
74		Entrega al Cobrador, original del contrarre- cibo.								
75	COBRADOR	Recibe original del contrarrecibo.								
76		Acude con el Cliente, a realizar el cobro, -- presentando el original del contrarrecibo. DEPENDIENDO DE QUE SE REALICE O NO EL PAGO -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO PASA A LA ACTIVIDAD No. 39 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO, PASA A LA ACTIVIDAD No. 69 DE ESTE PROCEDIMIENTO.								

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO

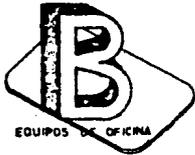


INTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CONTRATOS DE SERVICIO MECANICO



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE CCNTRATOS DE SERVICIO MECANICO.

1. El Cobrador acude con el Cliente a realizar el cobro sin el reporte de cobranza que le permitiría llevar un control de los documentos que le entrega.
2. El Cobrador entrega el cheque o efectivo sin recabar firma de recepción por parte de la Ayudante de Cajera.
3. La entrega de la ficha de depósito y el cheque o efectivo se realiza sin ningún acuse de recibo por parte del Mensajero a la Ayudante de Cajera.
4. El Mensajero recibe la ficha de depósito de la Ayudante de Cajera y entrega la copia sellada por el Banco a la Cajera, lo cual debilita el control por parte de la Ayudante de Cajera.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EXISTE EL CONTRATO Y SE REQUIEREN REFACCIONES.

H O J A
1 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
1	TECNICO	Entrega al Encargado de Servicios Técnicos, la hoja de mantenimiento, solicitando las refacciones necesarias.					
2	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe la hoja de mantenimiento.					
3		Elabora salida de refacciones en original, - en base a la hoja de mantenimiento.					
4		Entrega a la Gerente Administrativa salida de refacciones, para su autorización,					
5	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe lo anterior.					
6		Extrae de "Listas de Precios", la lista de precios correspondiente.					
7		Determina el precio y autoriza la salida de refacciones, en base a la lista de precios.					
8		Archiva en "Listas de Precios", la lista de precios.					
9		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos, salida de refacciones autorizada.					
10	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe salida de refacciones autorizada.					
11		Elabora Orden de Servicio en original y 3 copias, en base a la hoja de mantenimiento y a la salida de refacciones.					
12		Entrega al Gerente de Servicios Técnicos, original y 3 copias de la orden de servicio, para su autorización.					
13	GERENTE DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe documentación anterior.					
14		Imprime firma de autorización en original y 3 copias de la orden de servicio.					



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EXISTE EL CONTRATO Y SE REQUIEREN REFACCIONES

H O J A
2 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	□	◇	▽	◁	▷		
15	GERENTE DE SERVICIOS TECNICOS	Entrega al Encargado de Servicios Técnicos lo anterior.								
16	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe lo anterior.								
17		Archiva en "Minutario de Ordenes de Servicio" copia #3 de la orden de servicio.								
18		Entrega al Técnico: -original y copias #1 y 2 de orden de servicio -hoja de mantenimiento -salida de refacciones								
19	TECNICO	Recibe lo anterior								
20		Entrega al Encargado de Almacén la salida de refacciones.								
21	ENCARGADO DE ALMACEN	Recibe salida de refacciones.								
22		Elabora salida de refacciones en original, en base a lo salida de refacciones.								
23		Archiva en "Salida de Almacén" la salida de refacciones, elaborada por él.								
24		Prepara las refacciones, en base a lo solicitado por el Técnico a través de la salida de refacciones.								
25		Entrega al Técnico: -salida de refacciones -refacciones solicitadas :								
26	TECNICO	Recibe lo anterior								
27		Muestra al vigilante la salida de refacciones y las refacciones que ampara.								
28	VIGILANTE	Recibe lo anterior.								
29		Registra en "Libro de Control de Vigilancia" los datos de la salida de refacciones.								



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EXISTE EL CONTRATO Y SE REQUIEREN REFACCIONES.

H O J A
3 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◐	◑	◒	◓	◔		
30	VIGILANTE	Archiva en "Salida de Refacciones" la salida de refacciones.								
31		Entrega al técnico las refacciones.								
32	TECNICO	Recibe las refacciones.								
33		Acude con el cliente a proporcionar el servicio, llevando consigo: -original y copias # 1 y 2 de la orden de servicio. -hoja de mantenimiento -refacciones requeridas								
34	CLIENTE	Recibe el servicio, firmando de conformidad en: -original y copias 1 y 2 de la orden de servicio. -hoja de mantenimiento. DEPENDIENDO DE LA FORMA DE PAGO -SI EL PAGO SE REALIZA EN ESE MOMENTO:								
35		Entrega al Técnico: -Efectivo o cheque -hoja de mantenimiento -copia #1 de la orden de servicio, conservando original y copia #2.								
36	TECNICO	Recibe lo anterior.								
37		Imprime firma en: -hoja de mantenimiento -copia #1 de la orden de servicio								
38		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos: -efectivo o cheque -hoja de mantenimiento -copia #1 de la orden de servicio.								
39	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe lo anterior								



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EXISTE EL CONTRATO Y SE REQUIEREN REPARACIONES.

H O J A
5 DE 5

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	□	▽	◀
52	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe copia #1 de la orden de servicios.					
53		Archiva en "Servicios Efectuados" la copia #1 de la orden de servicio.					
		F I N					

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO EXISTE CONTRATO Y SE REQUIEREN REFACCIONES.

1. El Encargado de Servicios Técnicos podría elaborar la salida de refacciones en original y 1 copia, para que el Encargado de Almacén no tenga que formularla nuevamente.
2. La Gerente Administrativa autoriza la salida de refacciones sin el documento fuente, es decir, la hoja de mantenimiento.
3. El Gerente de Servicios Técnicos autoriza la orden de servicio sin el documento fuente, es decir, la salida de refacciones.
4. El Técnico entrega el cheque o efectivo, sin ningún acuse de recibo, por parte del Encargado de Servicios Técnicos.
5. El Encargado de Servicios Técnicos entrega cheque o efectivo sin ningún acuse de recibo por parte de la Cajera.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTO EL CONTRATO Y SE REQUIERE EL SERVICIO.

h o j a

1 de 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	□	◇	▽	◁
1	CLIENTE	Solicita telefónicamente al encargado de Servicios Técnicos, el servicio de mantenimiento.	●				
2	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe llamada telefónica.	●				
3		Elabora orden de servicio en original y 3 copias, en base a la llamada telefónica del -- cliente.	●				
4		Entrega al Gerente de Servicios Técnicos original y 3 copias de la orden de servicio, para su autorización.	●				
5	GERENTE DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y 3 copias de la orden de -- servicio.	●				
6		Imprime firma de autorización en original y 3 copias de la orden de servicio.	●				
7		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos -- original y 3 copias de la orden de servicio.	●				
8	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y 3 copias de la orden de -- servicio.	●				
9		Archiva en "Minutario de Ordenes de Servicio" copia 3 de la orden de servicio.	●				
10		Entrega al Técnico, original y copias 1 y 2 de la orden de servicio.	●				
11	TECNICO	Recibe original y copias 1 y 2 de la orden -- de servicio.	●				
12		Acude con el cliente a proporcionar el servi -- cio, presentando original y copias 1 y 2 de la orden de servicio.	●				
13	CLIENTE	Recibe servicio y firma de conformidad en -- original y copias 1 y 2 de la orden de servi -- cio.	●				



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTO EL CONTRATO Y SE REQUIERE EL SERVICIO.

H O J A
2 DE 3

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◐	◑	D	▽	◁
		DEPENDIENDO DE LA FORMA DE PAGO						
14	CLIENTE	-SI EL CLIENTE REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO: Entrega al Técnico: -efectivo o cheque -copia #1 de la orden de servicio y conserva original y copia #2 de la orden de servicio.						
15	TECNICO	Recibe lo anterior						
16		Imprime firma en copia #1 de la orden de servicio.						
17		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos: - efectivo o cheque - copia #1 de la orden de servicio						
18	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe lo anterior.						
19		Entrega a la Cajera lo anterior.						
		PASA AL PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER) CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.						
		-SI EL CLIENTE NO REALIZA EL PAGO DE INMEDIATO:						
20	CLIENTE	Entrega al Técnico, original y copia 1 de la orden de servicio, conservando la copia #2.						
21	TECNICO	Recibe original y copia #1 de la orden de -- servicio.						
22		Imprime firma en original y copia #1 de la orden de servicio.						
23		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos, original y copia #1 de la orden de servicio.						
24	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe original y copia #1 de la orden de -- servicio.						



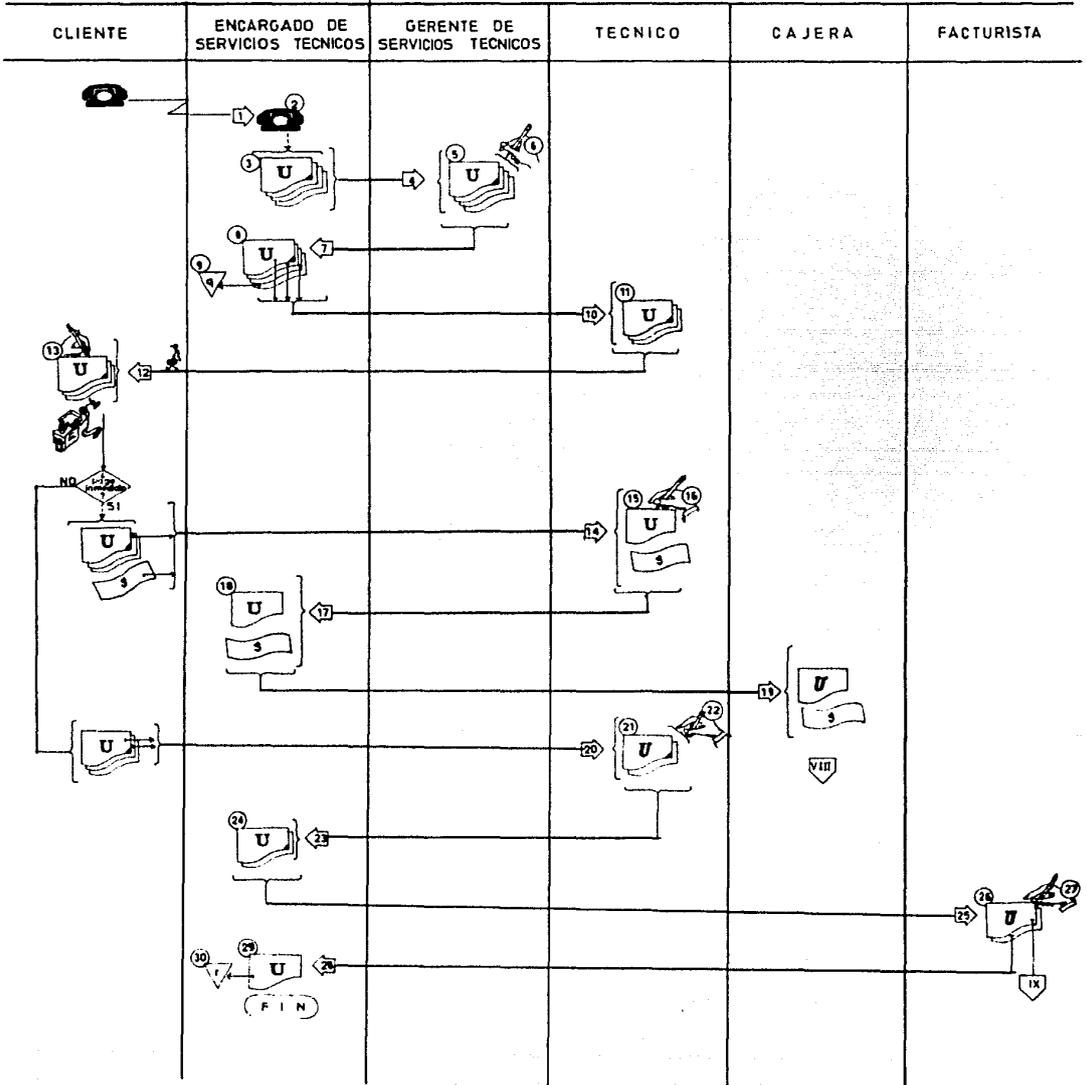
PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTO EL CONTRATO Y SE REQUIERE EL SERVICIO.

HOJA

3 DE 3

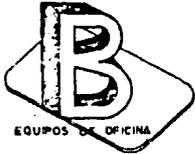
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◇	□	D	▽	◁	
25	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Entrega a la Facturista original y copia #1 de la orden de servicio.							
26	FACTURISTA	Recibe original y copia #1 de la orden de servicio. PASA AL PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER), CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.							
27	FACTURISTA	Imprime firma de recepción en copia #1 de la orden de servicio.							
28		Entrega al Encargado de Servicios Técnicos, copia #1 de la orden de servicio y conserva el original.							
29	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe copia #1 de la orden de servicio.							
30		Archiva en "Servicios Efectuados" copia #1 de la orden de servicio. F I N							

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS CUANDO NO SE ACEPTO CONTRATO Y SE REQUIERE EL SERVICIO.



PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MAQUINAS, CUANDO NO SE ACEPTO EL CONTRATO Y SE REQUIERE EL SERVICIO.

1. El Técnico entrega el cheque o efectivo sin ningún acuse de recibo por parte del Encargado de Servicios Técnicos.
2. El Encargado de Servicios Técnicos entrega cheque o efectivo, sin ningún acuse de recibo, por parte de la Cajera.



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER) CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO

H O J A

1 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◻	◻	◻	◻
1	CAJERA	Recibe del Encargado de Servicios Técnicos: - efectivo o cheque - copia #1 de la orden de servicio	●				
2		Registra en "Libro de Control de Ingresos Diarios" los datos del cobro realizado.	●				
3		Conserva efectivo o cheque en caja de seguridad, para su posterior depósito en el banco.				●	
4		Entrega a la facturista la copia #1 de la orden de servicio.				●	
5	FACTURISTA	Recibe copia #1 de la orden de servicio.	●				
6		Elabora recibo de taller en original y 6 copias, en base a la copia #1 de la orden de servicio.	●				
7		Archiva: - en "Talonario de Recibos de Taller" la copia #2 del recibo de taller. - en "Archivo de Clientes" copia #6 del recibo de taller.				●	
8		Entrega a la Gerente Administrativa copia #1 del recibo de taller.				●	
9	GERENTE ADMINISTRATIVA	Recibe copia #1 del recibo de taller.	●				
10		Registra en "Libro de Ventas" los datos del recibo de taller.	●				
11		Archiva en "Ordenes de Taller Consecutivas" la copia #1 del recibo de taller.				●	
12	FACTURISTA	Entrega al Encargado de Servicios Técnicos: - copia #5 del recibo de taller - copia #1 de la orden de servicio.	●				
13	ENCARGADO DE SERVICIOS TECNICOS	Recibe la documentación anterior.	●				

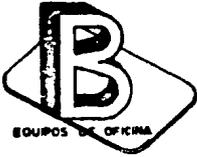


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE
ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER) CUANDO
EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO

HOJA

3 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA					
			○	◊	□	◇	▽	
27	MENSAJERO	Entrega al Banco la documentación anterior.						
28	BANCO	Recibe: -original y copia de la ficha de depósito -efectivo o cheque.						
29		Imprime sello de recepción en original y copia de la ficha de depósito.						
30		Entrega al Mensajero la copia sellada de la ficha de depósito.						
31	MENSAJERO	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.						
32		Entrega a la Cajera copia sellada de la ficha de depósito.						
33	CAJERA	Recibe copia sellada de la ficha de depósito.						
34		Anota en "Libro de Control de Bancos" la cantidad depositada, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.						
35		Elabora póliza de ingreso en original, en base a la copia sellada de la ficha de depósito.						
36		Integra juego con: -original de la póliza de ingreso -copia sellada de la ficha de depósito -copia #2 del reporte de facturación						
37		Archiva en "Recopilador de Pólizas" el juego anterior.						
38		Entrega a la Facturista: -original del reporte de facturación -original y copias 3 y 4 del recibo de taller						
39	FACTURISTA	Recibe la documentación anterior.						
40		Archiva en "Reporte de Facturación" original del reporte de facturación.						
41		Introduce en un sobre: -original y copias 3 y 4 del recibo de taller.						

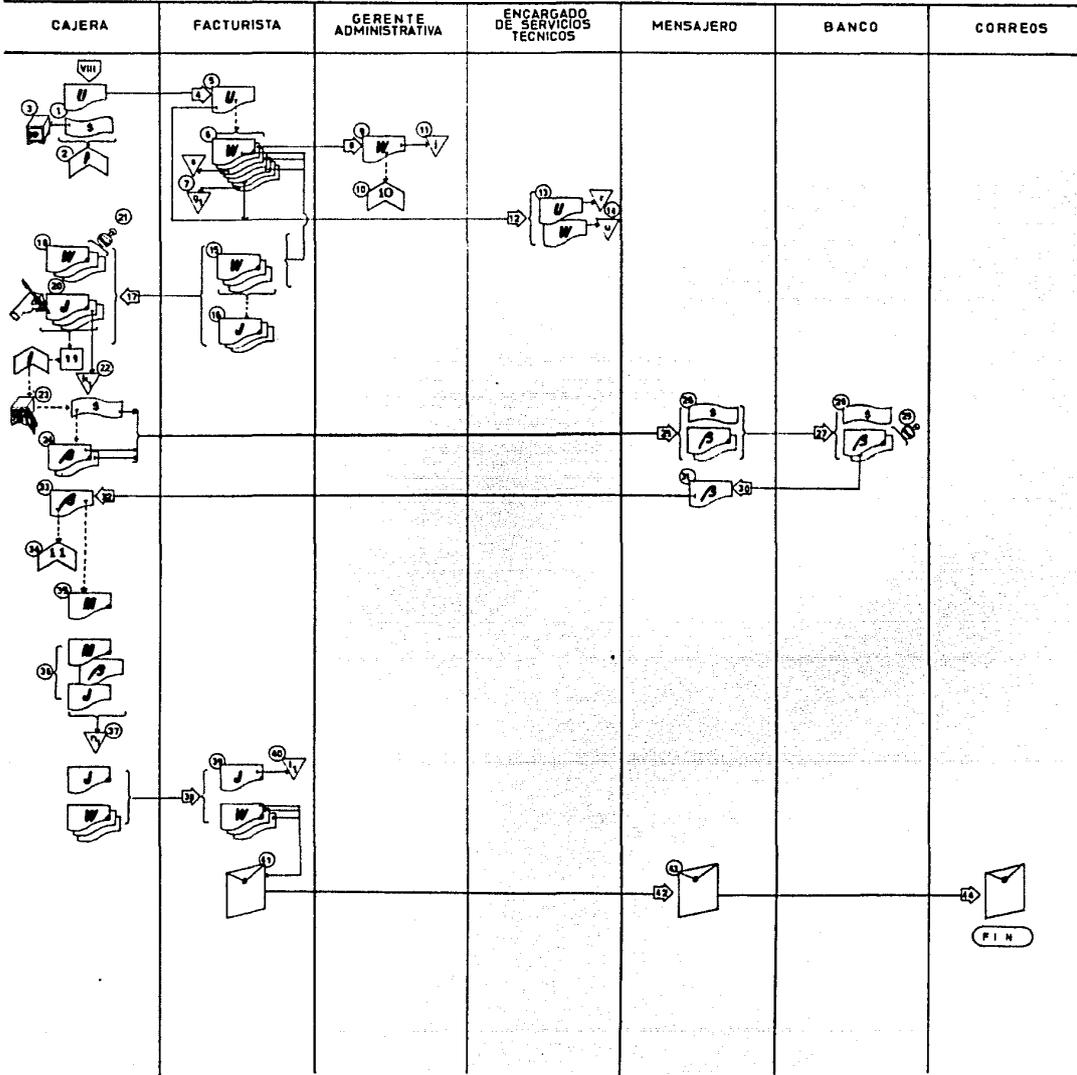


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE
 ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER) CUANDO
 EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.

H O J A
 4 DE 4

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA						
			○	◐	◑	◒	◓	◔	
42	FACTURISTA	Entrega al Mensajero el sobre							
43	MENSAJERO	Recibe el sobre.							
44		Deposita en la oficina de correos el sobre.							
		F I N							

**PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO
(RECIBO DE TALLER) CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO.**



FIN

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER) CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO

1. La entrega de la ficha de depósito y el cheque o efectivo se realiza sin ningún acuse de recibo por parte del Mensajero a la Cajera.

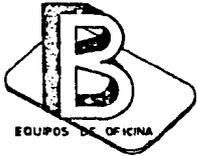


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER), CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO

HOJA

2 DE 6

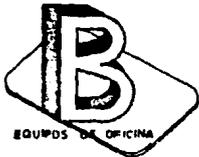
No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA							
			○	◊	□	D	▽	◇		
13	CAJERA	Recibe la documentación anterior.								
14		Verifica contra "Libro de Control de Ingresos Diarios" si son documentos cobrados o por cobrar.								
15		Imprime firma de recepción en el original del reporte de facturación.								
16		Archiva en "Reportes de Cobranza de Facturación" copia #1 del reporte de facturación.								
17		Entrega a la facturista original del reporte de facturación.								
18	FACTURISTA	Recibe original del reporte de facturación.								
19		Archiva en "Reportes de Facturación" original del reporte de facturación.								
20	CAJERA	Entrega a la Ayudante de Cajera: -original de la orden de servicio -original y copias 3 y 4 del recibo de taller -copia #2 del reporte de facturación.								
21	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe la documentación anterior.								
22		Elabora tarjeta, con los datos del cliente, en base a la documentación anterior.								
23		Archiva en "Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente.								
24		Elabora reporte de cobranza en original y copia, en base al juego de documentos por cobrar.								
25		Conserva copia #2 del reporte de facturación.								
26		Entrega al Cobrador reporte de cobranza en -- original y copia, adjuntando: -original de la orden de servicio -original y copias 3 y 4 del recibo de taller								
27	COBRADOR	Recibe la documentación anterior.								



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER), CUANDO EL PAGO SE REALIZA DE INMEDIATO

H O J A
3 DE 6

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			○	◐	◑	◒	◓
28	COBRADOR	Verifica contenido del reporte de cobranza contra juego de documentos por cobrar.					
29		Imprime firma de recepción en copia del reporte de cobranza.					
30		Entrega a la Ayudante de Cajera original y copia del reporte de cobranza.					
31	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe original y copia del reporte de cobranza.					
32		Archiva en "Reportes de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza.					
33	COBRADOR	Acude con el Cliente a realizar el cobro, presentando: -original de la orden de servicio -original y copias 3 y 4 del recibo de taller					
34	CLIENTE	Recibe la documentación anterior. DEPENDIENDO DE LA REALIZACION DEL PAGO -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO:					
35		Entrega al Cobrador cheque o efectivo equivalente al importe del recibo de taller.					
36	COBRADOR	Recibe cheque o efectivo.					
37		Entrega a la Ayudante de Cajera, cheque o efectivo.					
38	AYUDANTE DE CAJERA	Recibe cheque o efectivo.					
39		Extrae de: -"Cartera de Clientes" la tarjeta con los datos del cliente. -"Reporte de Cobranza" original y copia del reporte de cobranza.					
40		Anota cantidad cobrada en el original y copia del reporte de cobranza, lo mismo en tarjeta por cliente, en base al cobro efectuado.					

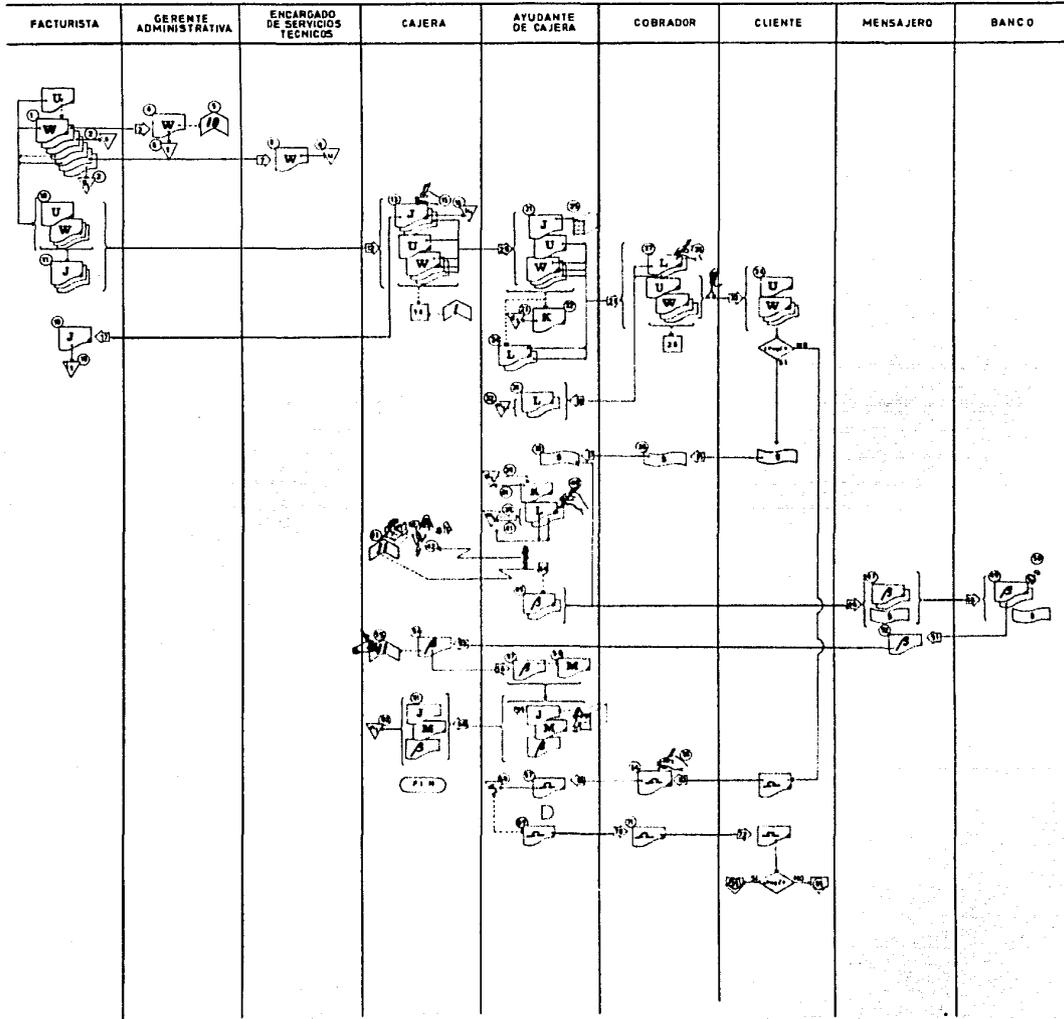


PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (ORDEN DE TALLER), CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO

H O J A
DE

No.	QUIEN REALIZA LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	SIMBOLOGIA				
			<input type="checkbox"/>				
71	COBRADORE	Recibe original del contrarrecibo.					
72		Acude con el cliente a realizar el cobro, - presentando el original del contrarrecibo. DEFINIENDO DE QUE SE REALICE O NO EL PAGO. -EN CASO DE QUE SE REALICE EL PAGO: PASA A LA ACTIVIDAD #35 DE ESTE PROCEDIMIENTO. -EN CASO DE QUE NO SE REALICE EL PAGO: PASA A LA ACTIVIDAD #65 DE ESTE PROCEDIMIENTO.					

PROCEDIMIENTO DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER) CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO Y COBRANZA



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRANZA DE ORDENES DE SERVICIO (RECIBO DE TALLER) CUANDO EL PAGO NO SE REALIZA DE INMEDIATO.

1. El Cobrador acude con el Cliente a realizar el cobro, - sin el reporte de cobranza que le permitiría llevar un control de los documentos que le entrega.
2. El Cobrador entrega el cheque o efectivo sin recabar --- firma de recepción por parte de la Ayudante de Cajera.
3. La entrega de la ficha de depósito y el cheque o efectivo se realiza sin ningún acuse de recibo por parte del - Mensajero a la Ayudante de Cajera.
4. El Mensajero recibe la ficha de depósito de la Ayudante de Cajera y entrega la copia sellada por el Banco a la Cajera, lo cual debilita el control por parte de la Ayudante de Cajera.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 2

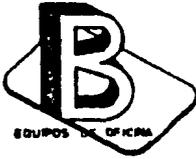
FORMA	MEMORANDUM PARA SOLICITAR REMISION
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Asentar, en documento de la empresa, la solicitud de la máquina a vistas por parte del cliente.

FORMULACION

LLENADO POR	Agente de Ventas
Nº DE TANTOS	Original
DISTRIBUCION	Original: Facturista

LLENADO DE LA FORMA

1. NOMBRE	Anotar nombre o razón social del cliente.
2. ATENCION	Anotar nombre de la persona o departamento al que se hará entrega de la máquina.
3. FECHA	Anotar día, mes y año en que se elabora este memorándum.
4. FACTURA ()	Cruzar con una "x" cuando el memorándum funja como pedido.
5. A VISTAS ()	Cruzar con una "x" cuando se trate de remisión a vistas.
6. VENDEDOR	Anotar nombre completo del Agente Vendedor.
7. FORMA ENVIO	Anotar la manera en que se hará llegar la máquina al cliente.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

- | | |
|---------------------------|--|
| 8. CANTIDAD | Anotar el número de máquinas que se enviarán a vistas. |
| 9. DESCRIPCION | Anotar nombre, marca, modelo y características de la máquina. |
| 10. IMPORTE | Anotar el costo de la máquina, en caso de que el memorándum funja como pedido. |
| 11. Vo. Bo. | Anotar nombre del Gerente de Ventas respectivo y recabar su firma. |
| 12. FIRMA DEL
VENDEDOR | Imprime firma el Agente de Ventas que elabora el memorándum. |

BOND Equinos de Oficina

M E M O R A N D U M

NOMBRE ①

FECHA ③ FACTURA (④)

ATENCION ②

A VISTAS (⑤)

VENDEDOR ⑥

FORMA ENVIO ⑦

CANTIDAD	DESCRIPCION	IMPORTE
⑧	⑨	⑩

Vo. Bo.

⑪

FIRMA DEL VENDEDOR

⑫



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 2

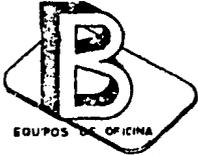
FORMA	REMISION A VISTAS
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Establecer por escrito que el cliente ha recibido la máquina solicitada, responsabilizándose del buen estado de la misma.

FORMULACION

LLENADO POR	Facturista
Nº DE TANTOS	Original y 3 copias
DISTRIBUCION	Original y copia 2: Cliente Copia 1: Encargado de Almacén Copia 3: Facturista.
	N O T A : Cuando no se acepte la cotización, el original lo conserva la facturista.

LLENADO DE LA FORMA

- | | |
|-------------------|--|
| 1. REMITIDO A | Anotar nombre o razón social y domicilio del cliente. |
| 2. ATENCION DE | Anotar el nombre del representante del cliente, y su domicilio, en caso necesario. |
| 3. EMBARCADO POR | Anotar nombre del Agente Vendedor o de la persona que entregará la máquina. |
| 4. FECHA | Anotar día, mes y año en que se elabora la remisión a vistas. |
| 5. SU PEDIDO | Anotar el número correspondiente, en caso de que el cliente haya elaborado el pedido en su propio formato. |
| 6. NUESTRO PEDIDO | Anotar el número del pedido de la empresa, en caso de que exista. |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

- | | |
|---|--|
| 7. VENDEDOR | Anotar el nombre del Agente Vendedor que se <u>en</u> cargará de la venta. |
| 8. FECHA DE EMBARQUE | Anotar día, mes y año en que se enviará la máquina al cliente. |
| 9. FLETE:
COBRAR <input type="checkbox"/>
PAGADO <input type="checkbox"/> | Marcar con una "x" el espacio correspondiente, según la forma en que se pagará el flete. |
| 10. CANTIDAD | Anotar el número de máquinas que se envían al - cliente. |
| 11. DESCRIPCION | Anotar nombre, modelo y marca de la máquina. |
| 12. CLAS. | Anotar el número que le corresponda a la máquina enviada, mismo que se asigna en base a la <u>re</u> lación elaborada por la Gerente Administrativa. |
| 13. UNIDAD | Anotar c/u o pieza |
| 14. PRECIO | Anotar el precio que corresponde a la máquina. |
| 15. IMPORTE | Anotar el total que resulte de multiplicar cantidad por precio. |
| 16. ACEPTADO DE CONFORMIDAD | Recabar firma del cliente o de su representante. |



REMITIDO A:

1

ATENCIÓN DE:

2

EN CALIDAD DE: COMODIDAD
ENTREGADO POR:

3

REMISION N°

FECHA: 4

SU PEDIDO: 5

NUESTRO PEDIDO: 6

VEHUEADOR: 7

FECHA DE EMBARQUE: 8

FLETE: COINVAR 9 AVIADO

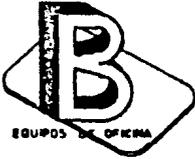
CANTIDAD	DESCRIPCION	CLAS.	UNIDAD	PRECIO	MONTAÑO
10	11	12	13	14	15

Recibimos en buen estado y en calidad de Comodidad, los artículos citados, mismos que devolveremos en igual estado cumplidos responsables de su conservación.

ACEPTADO DE CONFORMIDAD

16

Firma Autorizada



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 3

FORMA	HOJA DE GARANTIA
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Avalar el servicio de garantía que ofrece la empresa al cliente, por la venta de máquinas.

FORMULACION

LLENADO POR	Facturista y Encargado de Servicios Técnicos
Nº DE TANTOS	Original y 2 copias
DISTRIBUCION	Original: Cliente Copia 1: Facturista Copia 2: Encargado de Servicios Técnicos

LLENADO DE LA FORMA

ANVERSO (llenado por la Facturista)

1. GARANTIA Núm. Lleva folio consecutivo asignado en base al control del Gerente de Servicios Técnicos.
2. NOMBRE DE LA EMPRESA Anotar nombre o razón social del cliente.
3. DIRECCION Anotar el domicilio legal del cliente.
4. TELEFONO Anotar el número telefónico del cliente.
5. ATENCION DE Anotar el nombre del representante del cliente, quien recibirá la máquina.
6. No. FACTURA Anotar el correspondiente a la factura que ampara la venta de la máquina a la que se dará servicio de mantenimiento.
7. FECHA DE VENTA Anotar la fecha en que se realizó la venta de la máquina.



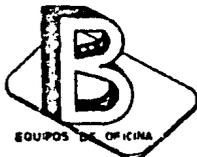
INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3

8. PRECIO DE VENTA Anotar el respectivo a la factura que ampara la venta de la máquina.
9. MAQUINA Anotar el nombre de la máquina de que se trate, según lo especificado en la factura.
10. MARCA Anotar la marca de la máquina de que se trate - de acuerdo a lo especificado en la factura.
11. MODELO Anotar el modelo de la máquina de que se trate, según lo especificado en la factura.
12. SERIE No. Anotar el número de serie que corresponda a la máquina vendida y que se especifique en la factura.
13. ELECTRICA Marcar con una "x" en caso de que se trate de máquina eléctrica
14. MANUAL Marcar una "x" cuando la máquina vendida sea manual.
15. FORMULADA POR: Anotar nombre de quien elabora la hoja de garantía. En este caso, será la Facturista.
16. ESTA GARANTIA SERA VALIDA DEL _____ Anotar día, mes y año en que se inicia el período de la garantía.
17. AL _____ Anotar día, mes y año en que concluye el período de la garantía.

N O T A : Hasta este concepto la forma es llenada por la Facturista; - del 18 en adelante, la llena el Encargado de Servicios Técnicos, conforme se vaya efectuando el servicio.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

3 DE 3

REVERSO (llenado por el Encargado de Servicios Técnicos)

- | | |
|----------------------|---|
| 18. FECHA | Anotar la fecha programada para realizar el <u>ser</u>
vicio. |
| 19. FIRMA
CLIENTE | Recabar firma del cliente al haber realizado el
servicio. |
| 20. FIRMA
TECNICO | Imprime firma el técnico al haber realizado el
servicio. |
| 21. OBSERVACIONES | Anota las observaciones que crea pertinentes el
técnico que realizó el servicio. |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 3

FORMA	CONTRATO DE SERVICIO MECANICO
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Contar con un documento legal, donde se pacten las condiciones en que se debe proporcionar el servicio de mantenimiento a las máquinas vendidas.

FORMULACION

LLENADO POR	Encargado de Servicios Técnicos
Nº DE TANTOS	Original y 3 copias
DISTRIBUCION	Original y copia 2: Cliente Copia 1: Encargado de Servicios Técnicos Copia 3: Facturista

LLENADO DE LA FORMA

PARTE I

1. CONTRATO No. Anotar número progresivo tomado del registro de mantenimiento, al momento de ser aceptado el -- contrato.
2. ENTRE EL PROPIETARIO Anotar nombre o razón social del cliente.
3. CON OFICINAS EN Anotar el domicilio legal del cliente.
4. SUCURSAL O DEPARTAMENTO Anotar la sucursal o departamento donde está -- ubicada físicamente la máquina.
5. HACER.....UNA Anotar la periodicidad de la revisión y limpieza de las máquinas que ampara el contrato.

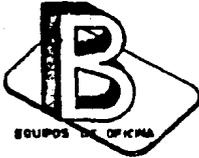


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3PARTE II

- | | |
|--|---|
| 6. UNIDADES | Anotar el número de máquinas a las que se dará el servicio. |
| 7. No. DE FABRICA | Anotar el # de serie que corresponda a cada máquina a la que se dará el servicio. |
| 8. MODELO | Anotar el modelo correspondiente a la máquina a la que se dará el servicio. |
| 9. MARCA | Anotar la marca de la máquina a la que se dará el servicio. |
| 10. TIPO DE MAQUINA | Anotar el tipo de máquina correspondiente a la máquina a la que se dará el servicio. |
| 11. CUOTA ANUAL POR UNIDAD | Anotar la cantidad anual que ampara el servicio que se dará a la máquina. |
| 12. TOTALES | Anotar el producto resultante de multiplicar el # de máquinas de igual modelo, marca o tipo de máquina por la cantidad anual. |
| 13. PERIODO DE SERVICIO | Anotar la periodicidad con que se prestará el servicio a cada una de las máquinas. |
| 14. CARGOS EXTRAS POR SERVICIOS ESPECIALES | No se utiliza |
| 15. CARGO TOTAL POR SERVICIOS CONTRA TADOS | Anotar el número total de máquinas a las que se dará el servicio. |
| 16. \$ _____ | Anotar el monto del concepto anterior |



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA
3 DE 3PARTE III

- | | |
|--|--|
| 17. MES EN QUE PRINCIPIARA EL SERVICIO | Anotar con letra el mes en que se dará el primer servicio. |
| 18. MESES EN QUE SE HARAN LAS VISITAS | Anotar con letra el mes en que se dará el último servicio. |
| 19. AGENTE | No se utiliza. |
| 20. MEXICO, D.F. | Anotar día, mes y año, en que se elabora el contrato. |
| 21. LINEA EN BLANCO | Recabar firma del Director General |
| 22. FIRMA AUTORIZADA | Recabar firma del cliente |
| 23. LINEA EN BLANCO | Recabar firma del Gerente de Servicios Técnicos |

PARTE I

CONTRATO No. ①



CONTRATO DE SERVICIO MECANICO

Entre el propietario ②
 con oficinas en ③
 sucursal o departamento ④
 y **BOU EQUIPOS MECANICA S.A.**, Taller Mecánico, para amparar el correcto funcionamiento de sus máquinas.

1o.—El propietario autoriza a **BOU EQUIPOS MECANICA S.A.** para proporcionar servicio mecánico a las máquinas especificadas en este contrato y conviene en pagarlo por él los precios que se hacen constar, por anualidades adelantadas.

2o.—**BOU EQUIPOS MECANICA S.A.** conviene en hacer ⑤ una revisión y limpieza de las máquinas que ampara este contrato, efectuando el trabajo en las oficinas del propietario, haciendo las visitas con regularidad periódica, o extraordinarias, si las máquinas lo requieren.

3o.—**BOU EQUIPOS MECANICA S.A.** hará a las máquinas los siguientes ajustes que puedan ser verificados donde se usan, y proporcionará las piezas de refacción nueva y apropiadas, que se requieran para el correcto funcionamiento de las mismas, asimismo hacernos constar que dentro del valor del presente contrato no se incluyen refacciones, sino que únicamente ampara la mano de obra y las refacciones serán cobradas por separado previa autorización del cliente.

4o.—Este contrato no ampara reparaciones que su origen en por descomposturas sufridas por accidentes o causas ajenas al uso normal de las máquinas. En casos de esta naturaleza, **BOU EQUIPOS MECANICA S.A.** someterá a la aprobación del propietario un presupuesto detallado de la computadora.

5o.—Se considerarán como en condiciones de ser atendidas mediante este Contrato de Servicio, todas aquellas máquinas que por su estado no ameritan como indispensable una limpieza general y reparación previas. No quedan amparadas por este Contrato las Reparaciones y Ajustes Generales, que son aconsejables cada dos o tres años.

6o.—Después de cada visita, el mecánico de **BOU EQUIPOS MECANICA S.A.** requerirá la firma de constancia de que se efectuó el servicio de la persona que usa la máquina, y si se desea, del Jefe de la Oficina, en la tarjeta de servicio que presentará por cada unidad servida, pudiendo advertir posteriormente cualquier deficiencia en el mencionado servicio, mismo que deberá reportarse a la Empresa, a la brevedad posible para darle la adecuada atención.

7o.—Queda entendido que en caso de aumento o disminución de la cantidad de máquinas amparadas por este Contrato, se hará la modificación que corresponda.

8o.—**BOU EQUIPOS MECANICA S.A.** queda de manera expresa facultada desde ahora para dar por terminado libremente este contrato en cualquier momento, con aviso por escrito dado con treinta días de anticipación, y sin ninguna otra responsabilidad que reembolsar al propietario la parte correspondiente del pago adelantado de la anualidad, por el servicio que no se preste.

9o.—Este contrato comenzará a surtir efectos a partir de la fecha en que se firme por triplicado.

PARTE III

NOTA: Es de suma importancia para el buen funcionamiento de las máquinas que el usuario designe una o dos personas a su servicio, para que efectúen la limpieza de las partes que el técnico de la Compañía les indicará.

Mes en que principiará el Servicio 17

Meses en que se harán las visitas 18

Agente: 19

México, D. F. el 20

BUENA COMPAÑIA SA DE CV

21

CONFORME

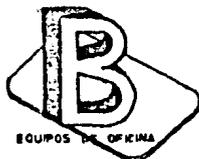
22

FIRMA AUTORIZADA

TALLER MECANICO

23

Este Contrato fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor con el No. 004355 de fecha 26 de Febrero de 1979.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

1 DE 2

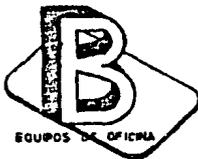
FORMA	HOJA DE MANTENIMIENTO
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Programar las actividades de los técnicos y prestar el servicio de mantenimiento en forma oportuna.

FORMULACION

LLENADO POR	Encargado de Servicios Técnicos
Nº DE TANTOS	Original
DISTRIBUCION	Original: Encargado de Servicios Técnicos

LLENADO DE LA FORMA

1. SOLICITADO POR No se utiliza.
2. NOMBRE DE LA EMPRESA Anotar nombre o razón social del cliente.
3. DIRECCION Anotar domicilio del cliente.
4. TELEFONO Anotar el número telefónico del cliente.
5. ATENCION DE No se utiliza.
6. POLIZA DE SERVICIO No. Anotar el número consecutivo de' contrato correspondiente.
7. FECHA Anotar día, mes y año en que se inicia el servicio.
8. MAQUINA Anotar el nombre de la máquina.
9. MARCA Anotar la marca de la máquina.
10. MODELO Anotar el modelo de la máquina.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 11. No. DE SERIE | Anotar el número de serie de la máquina. |
| 12. FECHA DE INICIO DEL SERVICIO | Anotar día, mes y año en que se inicia el <u>ser</u> vicio. |
| 13. FORMULADA POR | Anotar iniciales de quien elabora la forma. |
| 14. ELECTRICA MANUAL | Marcar con una "x" el espacio que corresponda según el tipo de máquina. |
| 15. AÑO | Anotar con número el año que corresponda a la vigencia del contrato. |
| 16. FECHA DEL SERVICIO | Anotar día y mes en que se otorgará el servicio. |
| 17 CLAVE | Anotar el número 1, cuando se trate de mantenimiento normal, y número 2, cuando se trate de llamada telefónica.
Anotar número 3, cuando se trate de servicio de emergencia, solicitado por el cliente.
Anotar número 4, cuando se trate de servicio solicitado por el cliente. |
| 18. FIRMA DE QUIEN RECIBE EL SERVICIO | Recabar firma de conformidad del cliente o de su representante. |
| 19. TECNICO QUE ATENDIO EL SERVICIO | Imprime firma el técnico, una vez realizado el servicio. |
| 20. TIPO DE SERVICIO | Anotar semanal, quincenal, mensual o trimestral, de acuerdo a la periodicidad contratada. |
| 21. MANTENIMIENTO | No se utiliza. |
| 22. DURACION | Anotar la vigencia del contrato. |



HOJA DE MANTENIMIENTO

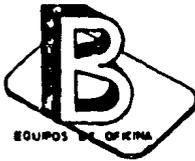
SOLICITADO POR: ①
 NOMBRE DE LA EMPRESA: ②
 DIRECCION: ③
 TELEFONO: ④
 ATENCION DE: ⑤

POLIZA DE SERVICIO No. ⑥
 FECHA: ⑦
 MAQUINA: ⑧
 MARCA: ⑨
 MODELO: ⑩
 No. DE SERIE: ⑪

FECHA DE INICIO DEL SERVICIO: ⑫ FORMULADA POR: ⑬ ELECTRICA: MAQUINAL: ⑭

MES	AÑO	FECHA DEL SERVICIO	CLAVE	FIRMA DE QUIEN RECIBE EL SERVICIO	TECNICO QUE ATENDIO EL SERVICIO
ENERO	⑮	⑯	⑰	⑱	⑲
ENERO					
ENERO					
ENERO					
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					

TIPO DE SERVICIO: ⑳ MANTENIMIENTO DURACION: ㉔



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A

1 DE 3

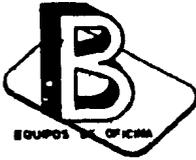
FORMA	ORDEN SE SERVICIO
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Contar con un documento que ampare el servicio de mantenimiento sin contrato, así como las refacciones en servicio de mantenimiento bajo contrato.

FORMULACION

LLENADO POR	Encargado de Servicios Técnicos
NO DE TANTOS	Original y 3 copias
DISTRIBUCION	Original y copia 2: Cliente Copias 1 y 3: Encargado de Servicios Técnicos

LLENADO DE LA FORMA

1. SOLICITADO POR Anotar nombre y domicilio del cliente.
2. ATENCION DE Anotar nombre de quien realiza el reporte telefónico.
3. TELEFONOS Anotar el número telefónico del cliente.
4. FECHA Anotar día, mes y año en que acude el técnico a proporcionar el servicio.
5. MAQUINA Anotar nombre de la máquina reportada.
6. MARCA Anotar marca de la máquina reportada
7. MODELO Anotar modelo de la máquina reportada.
8. No.SERIE Anotar número de serie de la máquina reportada.
9. HORA DE RECIBIDA Anotar la hora en que fue recibida la llamada telefónica por parte del cliente.

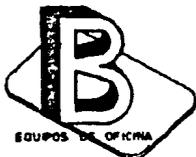


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 3

- | | |
|---------------------------|---|
| 10. TOMADA POR | Anotar el nombre de la persona que recibió la llama telefónica. |
| 11. FALLA REPORTADA | Cruzar con una "x" el cuadro correspondiente. |
| 12. SERVICIO EFECTUADO | Anotar el nombre y/o refacciones, cuando se trate de mantenimiento sin contrato. |
| 13. REFACCIONES | Anotar solo el nombre de la (s) refacción(es) cuando se trate de mantenimiento bajo contrato. |
| 14. IMPORTE | Anotar el importe del servicio y/o refacciones, en su caso. |
| 15. FECHA DE ATENDIDA | Anotar la fecha en que se proporcionó el servicio. |
| 16. HORA DE LLEGADA | Anotar la hora en que se presente el Técnico a proporcionar el servicio. |
| 17. HORA DE SALIDA | Anotar la hora en que el Técnico concluyó el servicio. |
| 18. SUBTOTAL | Anotar la suma de c/u de los importes. |
| 19. 15% IVA | Anotar el porcentaje que se obtenga de aplicar el 15% sobre el subtotal. |
| 20. TOTAL | Anotar la cantidad que se obtenga de sumar el subtotal y el 15% de IVA. |
| 21. OBSERVACIONES | Anotar 'pendiente de cobro por contrato', cuando no se haya concluido el trámite de aceptación del contrato de servicio mecánico. |
| 22. RECIBI DE CONFORMIDAD | Recabar firma del cliente. |

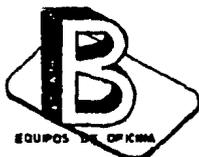


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

3 DE 3

23. ORDEN AUTORIZADA POR Recabar firma del Gerente de Servicios -
Técnicos.
24. FIRMA DEL TECNICO Imprime firma el Técnico que proporcionó
el servicio.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

379

HOJA

1 DE 2

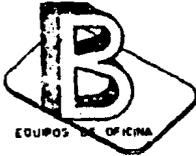
FORMA	SALIDA DE REFACCIONES
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Controlar la salida de refacciones del Almacén.
-	

FORMULACION

LLENADO POR	Encargado de Servicios Técnicos. Encargado de Almacén
NO DE TANTOS	2 originales
DISTRIBUCION	Original: Vigilante
	Original: Encargado de Almacén

LLENADO DE LA FORMA

1. CANTIDAD	Anotar el número de piezas que van a salir del almacén.
2. PIEZA No.	Anotar el número que corresponde a la pieza en el almacén, según relación.
3. DESCRIPCION	Anotar nombre y características de la pieza.
4. VALOR	Anotar el precio que correspondía a cada pieza, según lista de precios de la Gerente Administrativa.
5. MANTENIMIENTO	Marcar con una "x" cuando las refacciones sean, para este servicio, en período del contrato.
6. GARANTIA	Marcar con una "x" cuando las refacciones se necesitan en el período de garantía.
7. CARGO	Marcar con una "x" en caso de que no sea en período de garantía ni de contrato.



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

8. ORDEN No. Anotar el número que corresponda a la orden de -
servicio, con el cual se presentará el técnico a
efectuar el servicio.
9. CLIENTE Anotar el nombre o razón social del cliente.
10. MAQUINA Anotar el nombre de la máquina que necesite las
refacciones.
11. NUMERO Anotar al número de serie que corresponda a la -
máquina que necesite las refacciones.
12. SOLICITADO POR Anotar el nombre del técnico que proporcionó el
servicio a la máquina, la cual requirió las re-
facciones.
13. AUTORIZADO POR Anotar el nombre de la Gerente Administrativa.
14. MEXICO, D.F. Anotar día, mes y año en que se elaboró esta --
forma.

BOND Equipos de Oficina

DEPARTAMENTO TECNICO

SALIDA DE REFACCIONES

CANTIDAD	PIEZA No.	DESCRIPCION	VALOR
①	②	③	④

⑤
MANTENIMIENTO ()⑥
GARANTIA ()⑦
CARGO ()

ORDEN No. ⑧

CLIENTE ⑨

MAQUINA ⑩

NUMERO ⑪

SOLICITADO POR ⑫

AUTORIZADO POR ⑬

⑭ México, D.F., a ____ de ____ de 198__



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

H O J A
1 DE 2

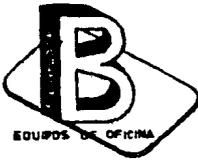
FORMA	RECIBO DE TALLER
MODULO	MAQUINAS
OBJETIVO	Hacer constar por escrito que el cliente ha entregado el importe correspondiente al servicio de mantenimiento brindado por la empresa.

FORMULACION

LLENADO POR	Facturista
NO DE TANTOS	Original y 6 copias
DISTRIBUCION	Original y copias 3 y 4: Cliente Copia 1: Gerente Administrativa Copias 2 y 6: Facturista Copia 5: Encargado de Servicios Técnicos

LLENADO DE LA FORMA

1. RECIBIMOS DE	Anotar nombre o razón social y domicilio del cliente.
2. AREA SOMBREADA	Anotar el importe total correspondiente a la cantidad entregada por el cliente, por concepto del pago del servicio de mantenimiento <u>brindado</u> , queda incluido el IVA.
3. MEXICO, D.F.	Anotar día, mes y año en el que se elabora esta forma.
4. ORDEN No.	Anotar el número del contrato, o en su caso la orden de servicio correspondiente.
5. SU PEDIDO	Anotar en caso de que exista, el número del <u>pe</u> dido que envió el cliente.
6. VENDEDOR	Anotar el nombre del vendedor que efectuó la venta.

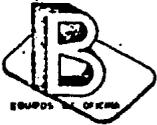


INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMAS

HOJA

2 DE 2

7. LA CANTIDAD DE Anotar el importe recibido por el servicio brindado (sin incluir el IVA)
8. AREA SOMBRREADA Anotar con letra el importe antes mencionado.
9. POR CONCEPTO DE Anotar el tipo de servicio que se está brindando, así como el nombre de la máquina que requirió el servicio y su vigencia.
Dentro de esta área, en el extremo derecho, -- anotar el importe correspondiente al concepto 7 a continuación, anotar 15% IVA y aplicarlo a la cantidad anterior, anotar en un tercer renglón la suma que se obtenga, esta cantidad deberá coincidir con el importe marcado en el -- concepto 2.
10. LINEA EN BLANCO Imprime firma el cobrador al momento de recibir el pago.



Nº

Recibimos de:

México, D.F.

de 19

Orden No.

Su pedido

Vendedor

la cantidad de \$

Por concepto de

BOND Equipos de Oficina

10

5.1.4 INFORME

- Informe de la Auditoría Administrativa aplicada a la empresa BOND Equipos de Oficina, S.A.

Sr. Juan Carlos Bonilla E.
Director General
BOND Equipos de Oficina, S.A.
P r e s e n t e .

Con la presente nos permitimos someter a su consideración el informe correspondiente a la Auditoría Administrativa aplicada a esta empresa a su digno cargo, el cual contempla en su primera parte los hallazgos obtenidos y en la segunda las sugerencias que estimamos convenientes para solucionar la problemática encontrada en la entidad.

Asimismo, deseamos agradecer a usted y a su personal -- las atenciones y facilidades brindadas para la realización de la presente investigación.

A T E N T A M E N T E .

PLANEACION

OBJETIVOS

El objetivo general de la empresa no se encuentra establecido en ningún documento y es solamente conocido por los niveles gerenciales de la entidad.

Los objetivos particulares de cada área, no se encuentran -- claramente definidos, ni siquiera a nivel verbal, lo cual -- impide a los empleados conocer en que forma contribuyen al -- desarrollo de la empresa.

Al no existir un documento donde se encuentren definidos los objetivos, se impide el análisis y evaluación de los mismos, imposibilitando su adecuación a las cambiantes situaciones -- que presenta el entorno de la empresa.

Lo anterior ha provocado que la situación económica prevaleciente en el país, obstaculice en gran medida el cumplimiento del objetivo primordial.

POLITICAS

La empresa carece de políticas en todas sus áreas.

Esto es una resultante del punto anterior, ya que al no estar definidos por escrito los objetivos, es imposible establecer las políticas necesarias para alcanzarlos.

Lo anterior se fundamenta en:

Las actividades no se planean y distribuyen adecuadamente, - ya que la mayoría del personal requiere permanecer más tiempo que el que determina su horario de trabajo.

Frecuentemente se presentan situaciones imprevistas, que se resuelven sobre la marcha en forma precipitada.

Solamente se conocen las normas giradas por la Dirección, en cuanto a puntualidad y asistencia y únicamente una pequeña - parte de los empleados se ha enterado por medio de su jefe - inmediato.

La mayoría de las áreas de la empresa mantienen relaciones - con los clientes. Esto se considera inadecuado, ya que sólo Ventas y Administrativo pueden llevarlas a cabo adecuadamente.

ORGANIZACION

La empresa no cuenta con una representación gráfica de la estructura orgánica.

Existe un absoluto desconocimiento de la misma en los niveles operativos y una manifiesta confusión en los niveles de supervisión y gerenciales.

Esto ocasiona que los integrantes de la empresa tengan una visión parcial y limitada de la misma, poca identificación a sus intereses y objetivos y deficiente programación de actividades por desconocimiento del todo en su conjunto.

Además, las funciones no se han definido formalmente en ningún documento. Estas fueron descritas de manera intuitiva y a través de la descripción de sus actividades cotidianas, si tuación que provoca desintegración de esfuerzos particulares para alcanzar los fines propuestos.

APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Las técnicas para la administración de los recursos humanos se dan en forma empírica e incipiente, impidiendo el adecuado aprovechamiento de las mismas.

Esto trae como consecuencia lo siguiente:

La contratación se lleva a cabo sin ningún parámetro que permita identificar las aptitudes que debe tener el aspirante para cubrir los diferentes puestos de la empresa.

No se valoran las posibilidades de dotar al elemento humano de aquellas aptitudes que permitan su desarrollo en beneficio de la organización.

El otorgamiento de incentivos no es equilibrado, ya que el área administrativa carece de ellos; debiéndose esta situación a la inexistencia de un método que facilite medir la actuación de los empleados de esta área.

UTILIZACION Y RACIONALIZACION DE RECURSOS HUMANOS

Se considera que la empresa no utiliza adecuadamente sus recursos materiales, por las siguientes razones.

El equipo de producción no se encuentra distribuido de manera que haga más fluido el proceso productivo.

Se subutilizan las instalaciones de la planta, ya que actualmente el 2o. piso se encuentra desocupado.

Las condiciones de trabajo del área de producción, no son adecuadas, ya que se presentan agentes tóxicos que pueden dañar la salud de los trabajadores.

Por otro lado, debido a las disposiciones implantadas por el Gobierno con respecto a las importaciones, no se han obtenido ni los permisos ni las divisas necesarias para realizar -

éstas, lo cual traerá como consecuencia la escasez de materia prima para la producción, así como la maquinaria y equipo destinado a la venta.

DIRECCION

DELEGACION

Al no existir una clara definición de las funciones en la empresa, no es factible una adecuada delegación de las mismas con su correspondiente asignación de autoridad.

Esto se hace evidente en el hecho de que no obstante, que aparentemente la Dirección General ha delegado funciones en varias Gerencias, se pudo observar que ésta incursiona en repetidas ocasiones en la solución de problemas de áreas específicas destinadas para ello.

COMUNICACION

La comunicación en la empresa se da básicamente a nivel verbal, lo que ocasiona que ésta se desvirtue, se olvide y se utilice perjudicialmente.

No existe la debida retroalimentación a las sugerencias de los empleados.

SUPERVISION

El tramo de control presenta desviaciones en 2 áreas claves de la empresa, a saber:

- Dirección General
- Gerencia Administrativa

provocando que se pierda la esencia de la supervisión y se -
llegue a niveles completamente operativos.

La unidad de mando se da en un porcentaje mínimo en la re--
lación jefe inmediato-subordinado. Esta situación obedece -
básicamente a la falta de definición en la estructura orgá--
nica.

C O N T R O L

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Se considera que la empresa cuenta con los formatos, repor--
tes y en general la documentación requerida para la captura
de información. Sin embargo, éstas no aseguran la agiliza--
ción en la realización de los trámites, ya que no son utili--
zados como mecanismos de control propiamente dichos, sino co
mo verificaciones implícitas en el desarrollo propio de cada
actividad.

MANUALES DE OPERACION

Se detectó que la entidad no cuenta con el manual de procedimientos que norme la realización de las mismas.

MEDICION DE RESULTADOS

Debido a la carencia de planes de acción en la empresa, no es posible establecer un parámetro que permita determinar las diferencias entra los resultados obtenidos y los esperados.

RECOMENDACIONES

A continuación se describen las acciones correctivas -- que consideramos necesarias para solventar la problemática - que enfrenta actualmente la entidad:

PLANEACION: Establecer los objetivos generales de la empresa, así como los particulares de cada área, a corto y largo plazo.

Se sugiere la participación de todos los elementos involucrados, a fin de que conozcan a donde dirigir sus acciones y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos.

Ahora bien, una vez definidos los objetivos, se estará en posibilidades de establecer las políticas que determinen los lineamientos a seguir por todos los miembros de la empresa.

ORGANIZACION: Elaboración del manual de organización que --
contemple:

- Establecimiento de objetivos
- Determinación de políticas
- Organigrama estructural
- Descripción de funciones
- Delimitación de responsabilidades

Se recomienda que una vez elaborado y autorizado por la Dirección General, se difunda en todos los niveles de la organización, a fin de oficial su utilización y aprovechamiento cotidianos.

Esto trae como beneficios inmediatos, la distribución racional de las cargas de trabajo, anular la duplicidad de funciones, y el uso adecuado de los recursos invertidos para el logro de los fines perseguidos.

Elaboración de análisis de puestos, para llevar a cabo una adecuada selección del personal de acuerdo a las necesidades de la empresa, evitando así, la creación de puestos ficticios.

Por otro lado, se considera aconsejable que se utilice como mecanismo de inducción del personal de nuevo ingreso el Manual de Organización, con el fin de que conozca los objetivos de la empresa a la que pertenece, perciba la participación que se le requiere, ubique a su jefe inmediato superior, y en su caso, los elementos bajo su cargo, así como sus funciones y límites de su responsabilidad.

DIRECCION:

La delegación de funciones debe obedecer a lo establecido en el Manual de Organización y concretizarse mediante programas específicos de cada área que contemplen metas a alcanzar.

Implantar canales de comunicación verticales, por área y de acuerdo al organigrama.

Establecimiento de reuniones periódicas entre el Director General y Gerentes de Area.

Creación de un sistema de propuestas con las siguientes etapas.

1. Subordinado-Jefe. El jefe recibe sugerencias de los empleados.
2. Jefe-Reunión. El jefe expone las sugerencias ante los demás.
3. Reunión-Jefe. Se analizan las sugerencias y se toman decisiones.
4. Jefe-Subordinado. Informa si la sugerencia fué aceptada ó no, y los motivos en su caso.

CONTROL: Implementación del Manual de Procedimientos, con lo cual se logrará inducir en mayor medida a quienes llevan a cabo las actividades operativas y de supervisión, hacia la forma correcta en que deben ejecutarlas, simplificando procesos y eliminando actividades innecesarias.

Elaboración de informes por parte de los Gerentes de Area, en donde se plasmen los avances en los programas de cada una de ellas.

Por último, con el fin de solucionar el problema específico que enfrenta la empresa a partir de las disposiciones emitidas por el Gobierno Federal en materia de importaciones, se propone lo siguiente:

- Realización de un Proyecto que evalúe las posibilidades de acrecentar las exportaciones y de este modo allegarse las divisas necesarias para la importación de la materia prima.
- Elaboración de un estudio en el cual se determine la viabilidad de producir el equipo que actualmente importan, apoyando así, la política del gobierno para hacer una -- realidad la sustitución de importaciones.

El mencionado estudio deberá ser presentado ante:

- . SECOFIN
- . CANACINTRA

- Investigar las probabilidades de versatilizar la producción con el mismo equipo e instalaciones, de tal manera que no se dependa exclusivamente de la fabricación de la tarjeta de crédito.

CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación queda demostrado que la empresa no cuenta con las técnicas administrativas mínimas - para el apropiado desarrollo de la misma, ya que carece de:

- Objetivos definidos
- Políticas
- Organigrama estructural
- Descripción de funciones
- Delimitación de responsabilidades
- Programa de trabajo
- Manual de procedimientos
- Canales de comunicación adecuados

lo que provoca que la empresa se vea gravemente afectada por la racionalización de divisas por parte del gobierno.

Situación que podría ser fácilmente suavizada, si se --
llevan a cabo las alternativas de acción propuestas:

- Proyecto para acrecentar exportaciones
- Estudio de viabilidad para sustitución de importaciones.
- Probabilidad de versatilizar la producción.

Las cuales no sólo eliminarán las posibilidades de fracaso, sino por el contrario, contribuirán a su desarrollo a mediano plazo, abriendo nuevas expectativas de producción e incursionando en nuevos mercados.

BIBLIOGRAFIA GENERAL

ANAYA SANCHEZ CARLOS ENRIQUE
Auditoría Administrativa
ECASA 2a. ed. México 1978

DUHALT KRAUSS MIGUEL
Los Manuales de Procedimientos en las
Oficinas Públicas
UNAM 2a. ed. México 1977

FERNANDEZ ARENA JOSE ANTONIO
La Auditoría Administrativa
DIANA, México 1973

F. BENHAM
Curso Superior de Economía

G.D.H. COLE
Presente y Futuro del Dinero

HISTORIA CRONOLOGICA DEL CONTROL DE CAMBIOS
Documento que sintetizó el Banco de México

KENITH KURIHARA
Teoría Monetaria y Política Exterior

MARTINEZ VILLEGAS FARIAN
El Contador Público y la Auditoría Administrativa

RAYMOND P. KENT
Moneda y Banco

RUBIO RAGAZZONI VICTOR Y
HERNANDEZ FUENTES JORGE
Guía Práctica de la Auditoría Administrativa.
P.A.C. México 1981

TORRES GAYTAN RICARDO
Teoría del Comercio Internacional
SIGLO XXI EDITORES, S.A.

WILLIAM P. LEONARD
Auditoría Administrativa.
DIANA, Méxicc 1971

ZUBIZARRETA G. ARMANDO F.
La Aventura del Trabajo Intelectual
FONDC EDUCATIVO INTERAMERICANO, S.A.
México 1969.