



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO
HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO DE
UNA EMPRESA DE PROCESAMIENTO DE
DATOS.

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

QUE EN OPCION AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N

Diana M. González Zavala

Silvia De la Guardia Argüelles

Esther U. Montiel Navarrete

DIRECTOR DE SEMINARIO: L.A.E. LILIA OLGA VARELA B.



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

	PAG.
INTRODUCCION	1
HIPOTESIS	4
CAPITULO I : PLANEACION	
1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	5
2. METODOLOGÍA	7
2.1 CUADRO SINÓPTICO DE LA METODOLOGÍA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE DIVERSOS AUTORES	
2.2 METODOLOGÍA (PROPUESTA)	15
3. OBJETIVO DEL SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN	17
4. ALCANCE	18
5. LIMITACIONES	19
6. PROGRAMA DE TRABAJO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	20
6.1 PROGRAMA DE TRABAJO (GRÁFICA DE GANTT)	
CAPITULO II : RECOPIACION DE INFORMACION	
1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA	28
2. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	30
2.1 GUÍA DE ENTREVISTA (PRELIMINAR)	31
2.2 GUÍA DE ENTREVISTA "PILOTO"	32
2.3 CUESTIONARIO DEFINITIVO	37
3. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN COMENTARIOS Y OPINIONES	45
4. ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL	126
4.1 ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA	
5. ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE TRABAJO (DIAGRAMAS)	129
5.1 SIMBOLOGÍA GENERAL	131
5.2 DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA DE DATOS PARA EL CLIENTE PRINCIPAL DE LA EMPRESA	
5.3 SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA PARA EL CLIENTE PRINCIPAL	
5.4 DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA PARA EL CLIENTE PRINCIPAL	

- 5.5 DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA Y OPERACIÓN
- 5.6 SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA Y OPERACIÓN
- 5.7 DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA Y OPERACIÓN

CAPITULO III: EVALUACION

EVALUACIÓN	150
1. PLANEACIÓN	153
1.1 PLANES	153
1.2 OBJETIVOS	154
1.3 POLÍTICAS	156
2. ORGANIZACIÓN	157
2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA	157
2.2 MANUAL DE ORGANIZACIÓN	159
2.3 APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS	161
3. DIRECCIÓN	162
3.1 SUPERVISIÓN	162
3.2 COMUNICACIÓN	163
3.3 MOTIVACIÓN	165
4. CONTROL	166
4.1 MEDICIÓN DE RESULTADOS	166
4.2 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	168
4.3 MANUALES DE OPERACIÓN	170
5. TABLA DE PUNTUACIÓN	171
6. TABLA DE EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA	172
7. CUADROS DE EVALUACIÓN	
7.1 PLANEACIÓN	
7.2 ORGANIZACIÓN	
7.3 DIRECCIÓN	
7.4 CONTROL	
7.5 ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA	

CAPITULO IV : INFORME FINAL

1. INFORME FINAL	178
2. SUGERENCIAS	
2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA PROPUESTA	183
3. DESCRIPCIONES DE PUESTOS	185
4. MODIFICACIONES PROPUESTAS A LOS PROCEDIMIENTOS DE CAPTURA Y OPERACIÓN	235

4.1	DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA DE DATOS PARA EL CLIENTE PRINCIPAL	
4.2	SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA PARA EL CLIENTE PRINCIPAL	
4.3	DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA PARA EL CLIENTE PRINCIPAL	
4.4	DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO PARA EL AREA DE CAPTURA Y OPERACIÓN	
4.5	SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA Y OPERACIÓN	
4.6	DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA Y OPERACIÓN	
5.	ESQUEMA DEL MUEBLE CASILLERO DEL AREA DE CAPTURA	
6.	INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LOS FORMATOS ACTUALES	256
6.1	SOLICITUD DE SERVICIOS	
6.2	ETIQUETAS PARA LAS CINTAS DE GRABACIÓN DEL AREA DE CAPTURA	
6.3	ETIQUETAS PARA LAS CINTAS DE RESPALDO DEL AREA DE OPERACIÓN	
6.4	REMISIÓN	
7.	FORMATOS E INSTRUCTIVO DE LLENADO PROPUESTOS	277
7.1	CONTROL DE SERVICIOS	
7.2	CONTROL DE CAPTURA	
7.3	CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS	
7.4	BITÁCORA DE OPERACIÓN	
	ACEPTACION O RECHAZO DE LA HIPOTESIS	294
	GLOSARIO	295
	BIBLIOGRAFIA	297

I N T R O D U C C I O N

MUCHO SE HA HABLADO DE LA PROBLEMÁTICA QUE ENFRENTA EL PAÍS, EN LOS ASPECTOS ECONÓMICO Y SOCIAL; SIN EMBARGO, NO POR ELLO SE HA LOGRADO IMPLANTAR UN CAMBIO QUE TIENDA A RESOLVER ESTA DIFÍCIL SITUACIÓN O POR LO MENOS FRENE SU CRECIMIENTO.

HOY EN DÍA SE TRATA DE LOGRAR LA "EFICIENCIA" EN LAS OPERACIONES DE TODOS LOS SECTORES PRODUCTIVOS DEL PAÍS; NO OBSTANTE, ÉSTA SOLO PODRÁ ALCANZARSE A TRAVÉS DE UN GRAN ESFUERZO, UN "ESFUERZO PLANEADO" QUE FACILITE LOS CAMBIOS TENDIENTES A MEJORAR LOS MÉTODOS DE TRABAJO, LA ORGANIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN EN GENERAL DE EMPRESAS PRIVADAS Y PÚBLICAS.

ES POR ELLO QUE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEBE ADQUIRIR UNA GRAN IMPORTANCIA PORQUE A TRAVÉS DE SU IMPLEMENTACIÓN SERÁ POSIBLE EVALUAR LA ADMINISTRACIÓN Y ADEMÁS PROPONER LOS CAMBIOS NECESARIOS; PERMITIRÁ CONOCER Y APROVECHAR LOS ASPECTOS POSITIVOS Y NO SÓLO SERVIR COMO HERRAMIENTA DE CONTROL, SINO TAMBIÉN DE PLANEACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE TODA EMPRESA.

NO OBSTANTE LOS BENEFICIOS QUE PUEDEN OBTENERSE CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, ÉSTA NO SE HA DIFUNDIDO NI APROVECHADO EN LA MISMA FORMA QUE LA AUDITORÍA FINANCIERA O CONTABLE POR EJEMPLO: DEBIDO A QUE SUS RESULTADOS NO SE REFLEJAN A CORTO PLAZO YA QUE SON PRODUCTO DE UN PROCESO EN EL QUE INTERVIENEN RECURSOS DE DIVERSA ÍNDOLE COMO SON HUMANOS, TÉCNICOS Y FINANCIEROS.

FOR OTRA PARTE, LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA TIENE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS QUE LA HACEN DIFERENTE DE LA FINANCIERA O CONTABLE.

- SU PROPÓSITO. APRECIAR Y MEJORAR LA HABILIDAD ADMINISTRATIVA FUNCIONAL U OPERACIONAL.
- LA ORIENTACIÓN. ES HACIA LA OPERACIÓN PRESENTE Y FUTURA DE LA EMPRESA
- LA PRECISIÓN. DE SUS RESULTADOS ES RELATIVA, NO SIEMPRE PUEDEN CUANTIFICARSE.
- LOS INTERESADOS. SON PERSONAS DE LA EMPRESA ÚNICAMENTE.
- LA NECESIDAD. DE LLEVARLA A CABO ES PRERROGATIVA DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA, ES DECIR OPCIONAL.
- SU FRECUENCIA. DEBE SER PERIÓDICA

TODO LO ANTERIOR DESPERTÓ EN NOSOTROS EL INTERÉS POR LLEVAR A CABO UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y ASÍ LO PLANTEAMOS AL DIRECTOR DE LA EMPRESA QUIÉN DIÓ SU CONSENTIMIENTO.

EL DESARROLLO DE ÉSTA AUDITORÍA PUEDE RESUMIRSE EN LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PLANEACIÓN. DONDE SE DEFINE EL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA-SU ALCANCE, SUS LIMITACIONES Y SE ELABORA EL PROGRAMA DE TRABAJO DETALLANDO LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZARÁN

RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN. EXAMINANDO LOS ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA, SELECCIONANDO Y APLICANDO LAS TÉCNICAS DE RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN MÁS ADECUADAS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN, DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA, -

UTILIZANDO ALGUNAS GRÁFICAS PARA PRESENTAR MÁS OBJETIVAMENTE LOS RESULTADOS, TODO ELLO PERMITE CONCLUIR Y FORMULAR LAS RECOMENDACIONES PERTINENTES.

ELABORACIÓN DE DIÁGRAMAS. DE LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO ACTUALES.

EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA. CONSIDERANDO LOS ELEMENTOS QUE A NUESTRO JUICIO SON MAS IMPORTANTES, TALES COMO PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL QUE A SU VEZ SE COMPONEN DE VARIOS SUBELEMENTOS.

INFORME FINAL DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA, PRACTICADA - DONDE SE PRESENTAN SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES A LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA.

FINALMENTE, ES NUESTRO OBJETIVO CREAR EN NUESTROS LECTORES LA INQUIETUD Y EL INTERÉS POR LA PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, EN CUALQUIER EMPRESA Y QUE ESTE ESTUDIO - SIRVA COMO BASE PARA OTRA ORGANIZACIÓN DEDICADA A UNA ACTIVIDAD SIMILAR.

H I P O T E S I S

LA EMPRESA HA VISTO LIMITADO SU DESARROLLO DEBIDO A LOS-SIGUIENTES PROBLEMAS:

- LA INADECUADA ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES HA OCASIONADO UN MAL FUNCIONAMIENTO EN LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.
- LOS MÉTODOS, SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO NO SON ADECUADOS PARA EL LOGRO DEL OBJETIVO DE LA EMPRESA.
- LA COMUNICACIÓN ES DEFICIENTE EN TODOS LOS NIVELES JERÁRQUICOS.
- EL PERSONAL NO ESTÁ MOTIVADO.

C A P I T U L O . I

PLANEACION

ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

DENTRO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE AUDITORÍA SE ENCUENTRA - LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA QUE EN UN PRINCIPIO ES CONSIDERADA COMO UNA RAMA DE LA AUDITORÍA CONTABLE. SIN EMBARGO - HOY EN DÍA SE LE ATRIBUYEN ACTIVIDADES QUE DISTAN MUCHO DE LA AUDITORIA FINANCIERA O CONTABLE AUNQUE AMBAS SON UTILIZADAS POR LA GERENCIA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

PUEDE DECIRSE QUE A MEDIDA QUE UN NEGOCIO CRECE Y SUS FUNCIONES VAN SIENDO MAYORES, VARIADAS Y MÁS COMPLEJAS, EL GRADO DE DIFICULTAD PARA CONTROLARLAS TAMBIÉN AUMENTA REQUIRIENDO QUE LA DELEGACIÓN DE AUTORIDAD PARA LOS GERENTES SEA MAS AMPLIA Y COMO RESPUESTA A UNA EVOLUCIÓN DE ESTAS NECESIDADES, LOS NEGOCIOS HAN IDO CAMBIANDO PAULATIVAMENTE SUS METODOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICANDO EL TRABAJO Y LOGRANDO UN PERFECCIONAMIENTO CONTINUO DE LOS PLANES DE ACCIÓN Y PROCEDIMIENTOS.

PARALELAMENTE A ESTE DESARROLLO, LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA HA IDO VISLUMBRANDOSE EMPIRICAMENTE, YA QUE ÉSTA ES TAN ANTIGUA COMO LA PROPIA ADMINISTRACIÓN, NACE DE NECESIDADES DEL HOMBRE PARA VIVIR EN COMUNIDADES, ORGANIZARSE Y DIVIDIR EL TRABAJO DE TAL FORMA QUE SU SUPERVIVENCIA SEA CADA VEZ MAS RACIONAL.

ES ASÍ CUANDO ESTAS PERSONAS AL REALIZAR SU TRABAJO, SE DAN CUENTA QUE LA FORMA EN QUE LO LLEVAN A CABO NO ES PRECISAMENTE LA MEJOR Y COMIENZAN A TENER INQUIETUDES SOBRE LA MANERA DE MODIFICARLA, ES EN ESTE MOMENTO CUANDO SIN -

DARSE CUENTA REALIZABAN UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

NO ES SINO HASTA 1954 CUANDO SE ASIENTAN POR ESCRITO ALGUNOS ASPECTOS YA FORMALES DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA - PROVENIENTES DEL INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS NORTEAMERICANOS.

EN 1959 ES PUBLICADO EL LIBRO "SYSTEMS AND PROCEDURES - A HAND - BOOK OF BUSSINES AND INDUSTRY",

EN MÉXICO LOS ANTECEDENTES CON QUE SE CUENTA EN UNA PUBLICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN INDUSTRIALES DEL BANCO DE MÉXICO, S.A. CON UN LIBRO TITULADO "GUÍA PARA ESTUDIOS DE ECONOMÍA INDUSTRIAL".

ES ASÍ COMO LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA SE HA RESUMIDO EN UNA FORMA DE EJERCER LA SUPERVICIÓN DEL CONTROL NO SIENDO GRATA PARA EL PENSAMIENTO HUMANO QUE POR NATURALEZA SOMOS AMANTES DE VIVIR LIBRE Y ANARQUICAMENTE.

M E T O D O L O G I A

PARA ESTAR EN POSIBILIDADES DE SELECCIONAR UN MÉTODO DE -
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA APROPIADO A LAS CARACTERÍSTICAS-
DE LA EMPRESA, SE LLEVÓ A CABO UN ANÁLISIS DE LA METODOLO-
GÍA PROPUESTA POR DIVERSOS AUTORES.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTA EL CUADRO SINÓPTICO DE LA METO-
DOLOGÍA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE DIVERSOS AUTORES.

CUADRO SINOPTICO DE LA METODOLOGIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE DIVERSOS AUTORES

A U T O R	DEFINICION DE AUDITORIA ADMINISTPATIVA	ETAPAS DE LA METODOLOGIA
INSTITUTO AMERICANO DE ADMINISTRACION	CUALQUIER EMPRESA, SIEMPRE TIENE ÁREAS O DEPARTAMENTOS QUE LE INVESTIGUEN CON EL FIN DE OBTENER UN DESARROLLO EN SU ADMINISTRACIÓN ,	<ul style="list-style-type: none"> - FUNCIÓN ECONÓMICA - ESTRUCTURA FORMAL - UTILIDADES - ATENCIÓN A ACCIONISTAS - INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO - CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN - POLÍTICAS FINANCIERAS - EFICIENCIA EN LA PRODUCCIÓN - DISTRIBUCIÓN - EVALUACIÓN DE EJECUTIVOS
ANALISIS FACTORIAL DEL BANCO DE MEXICO	ES EL ANÁLISIS QUE SE HACE A UNA EMPRESA CON EL FIN DE MEDIR LA POTENCIALIDAD DE LA MISMA ,	<ul style="list-style-type: none"> - PLANEACIÓN DE INVESTIGACIÓN - ANALIZAR EL TEMA - EXÁMEN DE CADA FACTOR - DIAGNÓSTICO - PRESENTAR EL DIAGNÓSTICO
MANUEL D'AZAOLA	EN EL CAMPO DE LOS NEGOCIOS GENERALMENTE AL GERENTE O JEFE SE LE CALIFICA TOMANDO COMO BASE EL DÉFICIT O SUPERÁVIT QUE RESULTE AL CIERRE DEL EJERCICIO ,	<ul style="list-style-type: none"> - ESQUEMA GENERAL - RECOLECCIÓN DE DATOS

A U T O R	DEFINICION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA	ETAPAS DE LA METODOLOGIA
ALFONSO MEJIA FERNANDEZ	<p> EVALÚA LA ACTUACIÓN DE LA GERENCIA VERIFICANDO LA REALIZACIÓN DE SUS OPERACIONES Y QUE CADA UNA CUMPLA CON SU OBJETIVO . </p>	<ul style="list-style-type: none"> - OBJETIVOS DE LA GERENCIA - ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA - PRODUCCIÓN - VENTAS - FINANZAS - MANEJO DE PERSONAL
ROBERTO MACIAS PINEDA	<p> ES INDISPENSABLE REALIZAR UNA CONSTANTE SUPERVISIÓN A TRAVÉS DE UN CONTROL, CON LA FINALIDAD DE REVISAR QUE LOS OBJETIVOS SE ALCANCEN EN EL TIEMPO PREVISTO Y LAS POLÍTICAS SE CUMPLAN . </p>	<ul style="list-style-type: none"> - PLANEACIÓN - ORGANIZACIÓN - DIRECCIÓN - CONTROL
JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA	<p> CON BASE EN UNA METODOLOGÍA SE EFECTÚA LA REVISIÓN OBJETIVA Y COMPLETA DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DE LA EMPRESA CON EL PROPÓSITO DE VERIFICAR SI SE HAN LOGRADOS LOS OBJETIVOS . </p>	<ul style="list-style-type: none"> - ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS - RECOLECCIÓN DE DATOS - PRESENTACIÓN DEL INFORME
VICTOR M. RUBIO RAGAZZONI Y JORGE HERNANDEZ FUENTES .	<p> EVALÚA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TOMANDO EN CUENTA LOS PROBLEMAS O FALLAS DETECTADOS Y PROPONIENDO ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN O MEJORA . </p>	<ul style="list-style-type: none"> - PLANEACIÓN - EXÁMEN - EVALUACIÓN - PRESENTACIÓN

A U T O R

DEFINICION DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA

ETAPAS DE LA METODOLOGIA

JORGE ALVAREZ ANGUIANO

ES UN SERVICIO QUE SE PROPORCIONA A SOLICITUD DEL INTERESADO Y LOS PROFESIONALES QUE EMITAN SUGERENCIAS DE MEJORA PARA UNA BUENA ADMINISTRACIÓN, DEBERÁN APLICAR UN EXÁMEN PROFUNDO A TODA LA EMPRESA ,

- EXÁMEN
- EVALUACIÓN
- PRESENTACIÓN
- PERSECUSIÓN

WILLIAM P. LEONARD

REALIZAR A UNA ENTIDAD, ÁREA O DEPARTAMENTO UN EXÁMEN DE SUS OBJETIVOS, POLÍTICAS, SU FORMA DE OPERAR EN CUANTO A RECURSOS MATERIALES, TÉCNICOS Y FINANCIEROS; ASÍ COMO EL CONTROL QUE UTILIZA PARA LLEVAR A CABO LO ANTERIOR ,

- EXÁMEN
- RECOLECCIÓN
- ANÁLISIS
- INFORME FINAL

EL ANÁLISIS EFECTUADO A LOS MÉTODOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PROPUESTOS POR VARIOS AUTORES, NOS PERMITIÓ ADQUIRIR UN MEJOR CONOCIMIENTO DE LAS DIVERSAS FORMAS DE DESARROLLAR ESTE TIPO DE ESTUDIOS.

LA METODOLOGÍA PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE ESTA INVESTIGACIÓN CONSIDERA LOS ELEMENTOS QUE A NUESTRO JUICIO SON NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO UNA AUDITORÍA COMPLETA. A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE CADA UNA DE LAS ETAPAS DE LA METODOLOGÍA SELECCIONADA PARA ESTE TRABAJO.

I. PLANEACION

ESTA ETAPA REVISTE UNA GRAN IMPORTANCIA PARA EL ÉXITO DE LA AUDITORIA, CONSIDERANDO QUE ES AQUÍ DONDE DEBERÁ PLANTEARSE CON TODA CLARIDAD EL OBJETIVO, ALCANCE Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO QUE SE LLEVARÁ A CABO.

PERMITIRÁ ELABORAR CON BASES FIRMES Y BIEN DEFINIDOS UN PROGRAMA DE TRABAJO QUE A SU VEZ FACILITARÁ EL CONTROL DE LA DURACIÓN Y LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES QUE DEBAN EJECUTARSE HASTA LA TERMINACIÓN DEL ESTUDIO.

II. RECOPIACION DE INFORMACION

EN VIRTUD DE QUE PARA CONOCER LA SITUACIÓN ADMINISTRATIVA EXISTENTE EN UNA EMPRESA SE NECESITA CONTAR CON INFORMACIÓN, ES NECESARIO QUE PARA REALIZAR UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA, DENTRO DE LA METODOLOGÍA SE

DEDIQUE TODA UNA ETAPA PARA DEFINIR CLARAMENTE QUÉ INFORMACIÓN SERÁ NECESARIA Y A TRAVÉS DE QUE MEDIOS DEBERÁ CONSEGUIRSE DE TAL FORMA QUE ÉSTOS SEAN DISEÑADOS CON EL OBJETO DE GARANTIZAR AL AUDITOR QUE LA INFORMACIÓN QUE OBTENDRÁ SERÁ CONFIABLE, OBJETIVA Y EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE.

PARA QUE ESTA ETAPA CUMPLA CON SU OBJETIVO DEBERÁ INCLUIR ADEMÁS DEL DISEÑO DE LAS TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN, LA FORMA Y SECUENCIA CON QUE SERÁN APLICADAS ASÍ COMO EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA. POR TAL MOTIVO DEBERÁ DEFINIRSE EN ESTA ETAPA EN QUÉ FORMA SE VA A TABULAR DICHA INFORMACIÓN.

ADICIONALMENTE A LA TABULACIÓN DE LOS DATOS SERÁN ELABORADOS ALGUNAS GRÁFICAS CON LA FINALIDAD DE TENER UNA VISIÓN MÁS OBJETIVA DE LA PROBLEMÁTICA QUE REFLEJAN LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y DE ESTA MANERA PODER FORMAR JUICIOS Y OPINIONES MÁS ACERTADAS AL RESPECTO.

III. EVALUACION

EL OBJETO DE ESTA ETAPA ES PERMITIR AL AUDITOR CALIFICAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA, ~~CON~~ CON BASE EN LA INFORMACIÓN RECOPIADA.

EN ESTA AUDITORÍA SE UTILIZARÁ LA EVALUACIÓN PROPUESTA EN LA METODOLOGÍA DEL C.P. Y L.A. VICTOR M. RUBIO RAGAZZONI, MODIFICANDO ALGUNOS ELEMENTOS Y SUBELEMEN

TOS PARA ADECUARLA A LA EMPRESA AUDITADA, PERO CONSERVANDO LOS GRADOS Y ESCALA DE PUNTUACIÓN PLANTEADOS - POR EL AUTOR.

EN EL CAPÍTULO DE EVALUACIÓN SE PRESENTARÁ EL DETALLE DE ÉSTA ETAPA.

IV. INFORME FINAL

ESTA ETAPA ES LA ÚLTIMA Y MÁS IMPORTANTE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, PORQUE ES AQUÍ DONDE SE INFORMARÁ A LA DIRECCIÓN Y A LAS RESPONSABILIDADES DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA ACERCA DE LA SITUACIÓN ADMINISTRATIVA - QUE PREVALECE EN LA MISMA CON EL OBJETO DE MOTIVAR -- LAS ACCIONES NECESARIAS TENDIENTES A INCREMENTAR LA - EFICIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN.

PARA QUE EL INFORME FINAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA LOGRE DESPERTAR EL INTERÉS DE LAS PERSONAS A QUIENES-VA DIRIGIDO DEBERÁ REUNIR LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- PRESENTAR EN FORMA ETRACTADA Y OBJETIVA Y POR ORDEN DE IMPORTANCIA LOS HECHOS RELEVANTES DETECTADOS.
- ESTAR REDACTADO EN FORMA CLARA Y ACCESIBLE A LOS LECTORES.
- SER LO MÁS BREVE POSIBLE.
- CONTENER LAS SUGERENCIAS PERTINENTES QUE VAYAN DIRIGIDAS A SUPERAR LOS PROBLEMAS DETECTADOS, A ME-

JORAR LA ADMINISTRACIÓN Y EL APROVECHAMIENTO DE -
TODOS LOS RECURSOS INVOLUCRADOS EN LA EMPRESA COMO
SON LOS HUMANOS, MATERIALES Y TÉCNICOS.

CONSIDERAMOS QUE PARA QUE EL AUDITOR TENGA LA SEGU-
RIDAD DE QUE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA FUÉ COMPRENDI-
DA E INTERPRETADA EN LA MEJOR FORMA POSIBLE, LA PRE-
SENTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DEBERÍA SER EN-
FORMA DE EXPOSICIÓN VERBAL AUXILIÁNDOSE DE GRÁFICAS,
CUADROS SINÓPTICOS, DIAGRAMAS, ORGANIGRAMAS Y TODO -
APOYO QUE HAGA MÁS AMENA LA PRESENTACIÓN ANTE LA DI-
RECCIÓN, Y A LOS RESPONSABLES DE LAS ÁREAS DE LA EM-
PRESA.

M E T O D O L O G I A

(P R O P U E S T A)

1. PLANEACIÓN
 - 1.1 OBJETIVO
 - 1.2 ALCANCE
 - 1.3 LIMITACIONES
 - 1.4 PROGRAMA DE TRABAJO

2. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 - 2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA
 - 2.2 TÉCNICAS
 - 2.2.1 ENTREVISTAS
 - 2.2.2 CUESTIONARIOS

 - 2.3 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO
 - 2.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN
 - 2.4.1 TABULACIÓN
 - 2.4.2 ELABORACIÓN DE GRÁFICAS
 - 2.4.3 CONCLUSIONES
 - 2.4.4 RECOMENDACIONES
 - 2.4.5 ORGANIGRAMA ACTUAL
 - 2.4.6 PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE TRABAJO
 - 2.4.6.1 DIAGRAMA ANALÍTICO
 - 2.4.6.2 DIAGRAMA DE FORMAS

 - 2.5 EVALUACIÓN
 - 2.5.1 ELEMENTOS O FACTORES EVALUADOS.
 - 2.5.1.1 PLANEACIÓN
 - 2.5.1.2 ORGANIZACIÓN

2.5.1.3 DIRECCIÓN

2.5.1.4 CONTROL

2.5.2 SUBELEMENTOS O SUBFACTORES EVALUADOS

2.5.2.1 PLANES

2.5.2.2 OBJETIVOS

2.5.2.3 POLÍTICAS

2.5.2.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA

2.5.2.5 MANUAL DE ORGANIZACIÓN

2.5.2.6 APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS
HUMANOS.

2.5.2.7 SUPERVISIÓN

2.5.2.8 COMUNICACIÓN

2.5.2.9 MOTIVACIÓN

2.5.2.10 MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

2.5.2.11 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

2.5.2.12 MANUALES DE OPERACIÓN.

3. INFORME FINAL

4. ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA HIPÓTESIS

5. SUGERENCIAS

5.1 ORGANIGRAMA PROPUESTO Y DESCRIPCIONES DEL PUESTO.

5.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTO.

5.2.1 DIÁGRAMA ANALÍTICO

5.2.2 DIAGRAMA DE FORMAS

5.3 FORMATOS PROPUESTOS

5.3.1 INSTRUCTIVOS PARA SU UTILIZACIÓN

6. BIBLIOGRAFÍA.

OBJETIVO DEL SEMINARIO DE INVESTIGACION

EL DESARROLLO DE ÉSTE SEMINARIO TIENE LA FINALIDAD DE -
APLICAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL TRANCURSO DE-
LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PRACTICANDO UNA ÁUDITQ-
RÍA ADMINISTRATIVA EN UNA ÉMPRESA DEDICADA AL PROCESAMIENT
TO ELECTRÓNICO DE DATOS.

LA REALIZACIÓN DE ÉSTE ESTUDIO PRETENDE ADEMÁS CONSTI --
TUIR UNA BASE O GUÍA PARA LOS ESTUDIANTES DE LA MATERIA -
QUE ESTÉN INTERESADOS EN LLEVAR A CABO UN TRABAJO SIMILAR
ENCONTRANDO ELEMENTOS QUE PUEDAN SER DE UTILIDAD PARA NOR
MAR SU CRITERIO RESPECTO A LA TRASCENDENCIA DE LA ÁUDITQ-
RÍA ADMINISTRATIVA EN LAS ORGANIZACIONES.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE DURANTE EL DESARROLLO DE ESTE
SEMINARIO TRATAREMOS DE RESALTAR LA IMPORTANCIA DE LLEVAR
A CABO AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS, YA QUE LOS RESULTADOS-
QUE SE OBTIENEN PERMITEN A LA DIRECCIÓN DE LA ÉMPRESA TO-
MAR LAS DECISIONES ADECUADAS PARA APROVECHAR LAS CONDICIO
NES FAVORABLES QUE SE DAN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN Y CO-
RREGIR AQUELLAS OTRAS QUE LIMITEN LA CONSECUSSION DE SUS -
OBJETIVOS.

ALCANCE

TOMANDO EN CONSIDERACIÓN QUE EL OBJETIVO GENERAL DE LA EMPRESA ES EL CRECIMIENTO Y EL AUMENTO DE PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO, LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA SE ENCAMINÓ A VERIFICAR SI LA FORMA EN QUE OPERA LA EMPRESA HACE POSIBLE LA CONSECUCCIÓN NO SOLO DEL OBJETIVO GENERAL SINO TAMBIÉN SI FAVORECE EL DESARROLLO DE LA MISMA Y DE QUIENES LA INTEGRAN.

PARA ÉSTO FUÉ NECESARIO PRACTICAR LA AUDITORÍA EN FORMA INTEGRAL, ES DECIR, ABARCANDO TODAS LAS ÁREAS QUE LA COMPONEN Y QUE SON CAPTURA, OPERACIÓN, SERVICIOS EXTERNOS Y DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS; SIN LIMITAR POR ELLO UNA REVISIÓN MÁS DETALLADA EN LAS ÁREAS DE OPERACIÓN Y CAPTURA LAS CUÁLES DEBIDO A SUS FUNCIONES OPERATIVAS CONCENTRAN EL MAYOR NÚMERO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA Y POR LO MISMO REVISTEN UNA PROBLEMÁTICA ESPECIAL SIENDO DE GRAN INTERÉS PARA LA DIRECCIÓN.

PODEMOS DECIR QUE ESTA AUDITORÍA ESTARÁ ENFOCADA A LA REVISIÓN GENERAL DE LA EMPRESA Y EN PARTICULAR DE DOS DE SUS ÁREAS.

LIMITACIONES

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA QUE PRESENTAMOS ESTUDIARÁ EN FORMA GENERAL LO REFERENTE A OBJETIVOS, POLÍTICAS, ESTRUCTURA ORGÁNICA, COMUNICACIÓN, MOTIVACIÓN Y CONTROL DE LAS ÁREAS QUE FORMAN LA EMPRESA.

EN FORMA PARTICULAR SE REVISARÁN LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE TRABAJO DE LAS ÁREAS DE CAPTURA Y OPERACIÓN POR TRATARSE DE ÁREAS EMINENTEMENTE OPERATIVAS.

NO SE EXAMINARÁN LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO NI LOS MANUALES TÉCNICOS DEL EQUIPO DEBIDO A QUE LOS PRIMEROS TIENEN COMO BASE LOS PROGRAMAS QUE PROCESARÁN LA INFORMACIÓN Y QUE SON DE LA COMPETENCIA DE LOS ANALISTAS Y PROGRAMADORES Y A QUE LOS SEGUNDOS SE REFIEREN A LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO Y SON ACCESIBLES A INGENIEROS U OTROS PROFESIONALES RELACIONADOS CON LA CIBERNÉTICA Y LA COMPUTACIÓN.

PROGRAMA DE TRABAJO DE LA AUDITORIA
ADMINISTRATIVA

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO (DÍAS)	
		ESTIMADO	REAL
1	VISITA A LA EMPRESA, CON EL FIN DE - OBTENER EL PERMISO DE LA DIRECCIÓN - GENERAL, PARA LLEVAR A CABO LA AUDI- TORÍA ADMINISTRATIVA.	2	1
2	ENTREVISTA PRELIMINAR CON LA DIREC- CIÓN GENERAL.	1	1
3	CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA.	1	1
4	ELECCIÓN DE TÍTULO Y FORMULACIÓN DE - LA HIPÓTESIS.	2	1
5	VISITA A LA UNIVERSIDAD LA SALLE, ANA- HUAC.	1	1
6	VISITA AL COLEGIO DE LIC. EN ADMINIS- TRACIÓN Y LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA.	1	2
7	DEPURACIÓN AL TÍTULO Y A LA HIPÓTESIS	1	1
8	OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN PRELIMI- NAR.	2	2

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO (DÍAS)	
		ESTIMADO	REAL
9	REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.	2	3
10	REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESCRITA DE LA EMPRESA.	3	3
11	ESTUDIO A LOS DIFERENTES AUTORES DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA.	5	6
12	ESTUDIO A LOS DIFERENTES MÉTODOS - DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA QUE PROPONE CADA AUTOR.	5	6
13	DISCUSIÓN ACERCA DE LA METODOLOGÍA-A UTILIZAR.	3	3
14	ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA A SEGUIR.	1	1
15	JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.	1	2
16	ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DE LA EMPRESA PARA DETERMINAR EL ALCANDE DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA.	1	1
17	ESTABLECIMIENTO DE LAS LIMITACIONES DE LA AUDITORIA.	2	1
18	DETERMINACIÓN DE LOS ASPECTOS A ESTUDIAR DE LA EMPRESA.	2	2
19	ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO	2	3
20	DEFINICIÓN DE LAS TÉCNICAS DE RECOPLACION DE INFORMACIÓN A UTILIZAR.	2	3

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO (DÍAS)	
		ESTIMADO	REAL
21	FORMULACIÓN DE PREGUNTAS	3	3
22	ELABORACIÓN DE LA GUÍA PREVIA DE ENTREVISTA.	2	2
23	REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	1	1
24	FORMULACIÓN DE PREGUNTAS	2	2
25	ELABORACIÓN DE ENTREVISTA PILOTO	3	3
26	APLICACIÓN DEL ENTREVISTA PILOTO	3	4
27	REVISIÓN Y ESTUDIO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.	8	10
28	DEPURACIÓN DE PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO PILOTO.	1	1
29	ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO DEFINITIVO.	1	1
30	APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DEFINITIVO.	5	6
31	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	5	5
32	DISEÑO DE FORMATOS PARA SU TABULACIÓN	2	2
33	TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	5	7
34	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	4	4
35	INTEGRACIÓN DE CONCLUSIONES Y RECOMEN	8	8

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO (DÍAS)	
		ESTIMADO	REAL
	DACIONES PRELIMINARES .		
36	ELABORACIÓN DEL ORGANIGRAMA CON LÍNEAS DE COMUNICACIÓN DE ACUERDO A LAS RESPUESTAS OBTENIDAS POR EL PERSONAL.	1	1
37	ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DE LA EMPRESA PARA SU CONOCIMIENTO DEL ORGANIGRAMA ACTUAL.	1	1
38	ELABORACIÓN DEL ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA EMPRESA.	2	2
39	ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DE LA EMPRESA PARA APROBACIÓN DEL ORGANIGRAMA PROPUESTO.	1	1
40	ENTREVISTA CON EL DIRECTOR PARA LA DEFINICIÓN DE PERFILES Y DE PUESTOS.	1	1
41	REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN EXISTENTE SOBRE RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.	2	2
42	REALIZACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL PERSONAL DE LA ESTRUCTURA PROPUESTA.	8	9
43	OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.	7	8
44	ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS ANALÍTICOS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DEL ÁREA DE CAPTURA	3	4

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO (DÍAS)	
		ESTIMADO	REAL
	Y OPERACIÓN.		
45	ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE - FORMAS DEL PROCEDIMIENTO AC_ TUAL DEL ÁREA DE CAPTURA Y OPE RACION.	5	5
46	VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDI_ MIENTOS ACTUALES CON EL PERSO NAL RESPONSABLE.	3	3
47	CORRECCIÓN A LOS PROCEDIMIEN_ TOS ACTUALES	3	3
48	ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS ANA_ LÍTICO Y DE FORMAS DE LOS PRO CEDIMIENTOS PROPUESTOS DEL - ÁREA DE CAPTURA Y OPERACIÓN.	10	12
49	ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS ANA_ LÍTICOS DEL PROCEDIMIENTO AC_ TUAL QUE SIGUE EL ÁREA DE CAP TURA PARA SU CLIENTE PRINCI_ PAL.	3	3
50	ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS DE - FIRMAS DEL PROCEDIMIENTO AC_ TUAL QUE SIGUE EL ÁREA DE CAP TURA DE SU CLIENTE PRINCIPAL.	4	4
51	VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDI_ -	2	2

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO (DÍAS)	
		ESTIMADO	REAL
	MIENTOS ACTUALES CON EL PERSONAL - RESPONSABLE.		
52	CORRECCIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS - ACTUALES.	3	4
53	ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS ANALÍTICOS Y DE FORMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS - PROPUESTOS DEL ÁREA DE CAPTURA PARA SU CLIENTE PRINCIPAL.	8	10
54	REVISIÓN DE LOS FORMATOS ACTUALES - QUE UTILIZA EL ÁREA DE CAPTURA Y - OPERACIÓN.	2	2
55	ANÁLISIS DE LOS FORMATOS ACTUALES.	4	5
56	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUCTIVOS DE- LLENADO DE LOS FORMATOS ACTUALES.	4	5
57	DISEÑO DE LOS FORMATOS PROPUESTOS - PARA EL ÁREA DE CAPTURA Y OPERACIÓN.	3	3
58	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUCTIVOS DE- LLENADO DE LOS FORMATOS PROPUESTOS.	5	5
59	ESTUDIO DE LOS DIFERENTES MÉTODOS - PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN.	3	3
60	DETERMINACIÓN DEL MÉTODO DE EVALUA- CIÓN.	1	1

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO (DÍAS)	
		ESTIMADO	REAL
61	SELECCIÓN DE PREGUNTAS POR ELEMENTOS A EVALUAR.	2	3
62	EVALUACIÓN DE LA EMPRESA	2	2
63	ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	2	3
64	FORMULACIÓN DEL INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA .	6	7
65	PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL AL DIRECTOR DE LA EMPRESA.		1
66	PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL A LOS RESPONSABLES DE CADA ÁREA.	2	3
TOTAL		197	221

P R O G R A M A D E T R A B

SE
SEMANA

SEMANA N°

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22

The image shows a large grid for a work program. The grid is 22 columns wide and 40 rows high. A handwritten path starts at the top left and moves downwards and to the right, ending around the middle of the grid. The path is composed of small black dots and lines. The path starts at approximately (1, 1) and moves down to (1, 10), then right to (2, 10), then down to (2, 15), then right to (3, 15), then down to (3, 20), then right to (4, 20), then down to (4, 25), then right to (5, 25), then down to (5, 30), then right to (6, 30), then down to (6, 35), then right to (7, 35), then down to (7, 40), then right to (8, 40), then down to (8, 45), then right to (9, 45), then down to (9, 50), then right to (10, 50), then down to (10, 55), then right to (11, 55), then down to (11, 60), then right to (12, 60), then down to (12, 65), then right to (13, 65), then down to (13, 70), then right to (14, 70), then down to (14, 75), then right to (15, 75), then down to (15, 80), then right to (16, 80), then down to (16, 85), then right to (17, 85), then down to (17, 90), then right to (18, 90), then down to (18, 95), then right to (19, 95), then down to (19, 100), then right to (20, 100), then down to (20, 105), then right to (21, 105), then down to (21, 110), then right to (22, 110).

C A P I T U L O I I

RECOPIACION DE INFORMACION

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA EMPRESA

EL GRUPO "VyZ" INICIÓ SUS OPERACIONES HACE POCO MÁS DE 20-AÑOS EN EL RAMO DE CORRETAJE DE SEGUROS. DIBIDO AL INCREMENTO EN EL VOLUMEN DE SUS ACTIVIDADES EN LOS AÑOS SETENTAS. SE INICIÓ EN EL ÁREA DE COMPUTACIÓN CON EL OBJETO DE EXPEDITAR SUS OPERACIONES

EN EL AÑO DE 1976 SE CREO LA EMPRESA CON EL PROPÓSITO DE - ENCARGARSE DEL PROCESAMIENTO ELÉCTRÓNICO DE DATOS TANTO - DEL GRUPO "V Y Z", COMO DE SUS EMPRESAS FILIALES.

DESDE ENTONCES EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LAS EMPRESAS HA SIDO EL MECANIZAR LAS OPERACIONES DE LAS EMPRESAS HERMANAS.

A PARTIR DE 1980, LA EMPRESA SE HA FIJADO EL PROPÓSITO DE - DIVERSIFICAR SUS ACTIVIDADES POR LO QUE SE HA PROPUESTO - POR UN LADO EL MERCADEAR AQUELLOS PAQUETES DE SOFTWARE QUE HAN DESARROLLADO Y POSTERIORMENTE OTRAS APLICACIONES QUE - NO HAN SIDO ATACADAS EN EL MERCADO MEXICANO.

PARA ESTO SE HA VISTO LA POSIBILIDAD DE CONTAR CON LOS PRODUCTOS HEWLETT PACKARD PARA LOGRAR UNA MAYOR PENETRACIÓN - EN EL MERCADO.

SE DIVERSIFICARON Y COMPLEMENTARON LAS ACTIVIDADES CON LA - ADQUISICIÓN DE UN EQUIPO DE CAPTURA DE DATOS QUE SE INSTALÓ EN JUNIO DE 1980, PRESTANDO EL SERVICIO DE CAPTURA EN - ESTE MISMO MES LOGRANDOSE LA SMETAS FIJADAS.

LA SATURACIÓN DEL EQUIPO ES MOTIVO DE LA REALIZACIÓN DE UN

ESTUDIO PARA DUPLICAR LA CAPACIDAD.

SE ESTIMÓ CONTAR CON 93 PERSONAS EN EL ÁREA DE CAPTURA DE DATOS, 8 EN OPERACIÓN, 20 EN SOPORTE DE SISTEMAS, 10 EN DESARROLLO Y 3 EN VENTAS SIN QUE ESTAS CIFRAS SEAN LIMITATIVAS NI DEFINITIVAS.

LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN SON:

- ASESORÍA EN EL DESARROLLO DE ESTUDIOS DE VIABILIDAD PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO.
- CAPTURA DE DATOS
- DESARROLLO DE SISTEMAS.
- AUDITORIA DE SISTEMAS
- PROCESO DE INFORMACIÓN.

EL NÚMERO DE CLIENTES ES DE 24 APROXIMADAMENTE.

EL TIPO DE INDUSTRIA AL QUE SE HA PENSADO PENETRAR ES A LA HOTELERA, AUTOMOTRIZ Y FINANCIERA.

LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA SE DESARROLLAN EN LA CIUDAD DE MÉXICO AUNQUE CABE MENCIONAR QUE EL GRUPO "V Y Z", CUENTA CON OFICINAS EN PUEBLA, GUADALAJARA Y MONTERREY.

TECNICAS DE RECOPIACION DE INFORMACION

COMO HERRAMIENTAS PARA LA OBTENCION DE INFORMACION SE UTILIZARON:

- A) ENTREVISTAS Y
- B) CUESTIONARIOS

LA ENTREVISTA ES UNA TÉCNICA DE RECOPIACIÓN QUE ESTABLECE UN CONTACTO DIRECTO ENTRE EL ENTREVISTADO Y EL ENTREVISTADOR, ESTO PERMITE OBTENER MÁS INFORMACIÓN YA QUE NO SOLO SE TOMA EN CUENTA LA RESPUESTA SINO TAMBIÉN SE PUEDEN APRECIAR LAS ACTITUDES Y EL TONO DE LA VOZ DEL ENTREVISTADO.

ES POR ELLO QUE ESTA TÉCNICA FUE UTILIZADA EN LA AUDITORÍA PRACTICADA CONSIDERANDO ADEMÁS QUE EL NÚMERO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA NO ERA MUY GRANDE.

PARA LLEVAR A CABO LA ENTREVISTA SE ELABORARON DOS GUÍAS QUE FUERON APLICADAS UNA AL DIRECTOR GENERAL Y OTRA AL 94% DEL PERSONAL DE LA EMPRESA A MANERA DE CUESTIONARIO PILOTO.

COMO COMPLEMENTO DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS Y CON LA FINALIDAD DE CONFIRMAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA SE ELABORÓ UN CUESTIONARIO QUE FUE APLICADO A TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA Y QUE FUÉ ESTRUCTURADO CON PREGUNTAS ABIERTAS, CERRADAS Y DE OPCIÓN MÚLTIPLE. CON ESTO SE FACILITÓ LA TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LAS GUÍAS DE ENTREVISTA Y EL CUESTIONARIO.

GUIA DE ENTREVISTA

(PRELIMINAR)

1. ¿ EXISTE ALGÚN PLAN PARA EL DESARROLLO DE LA EMPRESA ?
2. ¿ SE HAN ESTABLECIDO PLANES DE TRABAJO Y GUÍAS PARA SU EJECUCIÓN ?
3. ¿ COMO SE EVALÚAN LOS PLANES DE TRABAJO ?
4. ¿ CUÁLES SON LOS OBJETIVOS GENERALES DE LA EMPRESA ?
5. ¿ SE DAN A CONOCER A TODO EL PERSONAL ?
6. ¿ SE HAN ESTABLECIDO POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA ?
7. ¿ SE HAN DADO A CONOCER AL PERSONAL ?
8. ¿ LA EMPRESA CUENTA CON UN ORGANIGRAMA ACTUALIZADO ?
9. ¿ EXISTE EN LA EMPRESA UNA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ?
10. ¿ COMO SE EVALÚA LA EFICIENCIA DEL PERSONAL ?
11. ¿ CON BASE EN QUÉ SE DETERMINARON LOS SUELDOS Y SALARIOS DEL PERSONAL ?

GUIA DE ENTREVISTA "PILOTO"

1. ¿ QUE PUESTO OCUPA ?
2. ¿ CUÁNTO TIEMPO TIENE TRABANDO EN LA EMPRESA?
3. ¿ SIEMPRE HA OCUPADO EL MISMO PUESTO ?
¿ CUALES ?
4. ¿ RECIBIÓ ADIESTRAMIENTO PARA REALIZAR O DESEMPEÑAR
SU PUESTO ?
5. ¿ TUVO PROBLEMAS AL EMPEZAR A REALIZAR SU TRABAJO ?
¿ CUÁLES ?
6. ¿ SE REQUIERE EXPERIENCIA PARA OCUPAR SU PUESTO ?
¿ CUÁNTO TIEMPO ?
7. ¿ CUÁL ES SU GRADO DE ESCOLARIDAD ?
8. ¿ EN QUE CONSISTE SU TRABAJO ?
9. ¿ EXISTE ALGÚN MANUAL PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO ?
10. ¿ UTILIZA ALGÚN TIPO DE FORMA IMPRESA EN SU TRABAJO?
(SOLICITARLOS)
11. ¿ PARA QUÉ LOS UTILIZA ?
12. ¿ QUIÉN SE LOS ENTREGA ?

13. ¿ QUIÉN ES SU JEFE INMEDIATO ?
14. ¿ TIENE PERSONAL A SU CARGO ?
¿ CUÁNTAS PERSONAS ?
15. ¿ DE QUIÉN RECIBE INSTRUCCIONES PARA REALIZAR SU -
TRABAJO?
16. ¿ AL INICIAR SUS LABORES QUIÉN LE ENTREGA LA INFOR-
MACIÓN PARA PODER REALIZARLAS ?
17. ¿ EN LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO TIENE ALGUNA RELA
CIÓN CON PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA ?
- MENCIONAR:
18. ¿ AL INICIAR SU TRABAJO REQUIERE AUTORIZACIÓN ?
¿ DE QUIÉN ? (PUESTO)
19. ¿ SU TRABAJO ES REVISADO ?
¿ POR QUIÉN ? (PUESTO)
20. ¿ A QUIÉN ENTREGA SU TRABAJO ?
(PUESTO)
21. ¿ CUANDO LE ENTREGAN ALGÚN NUEVO TRABAJO, LE EXPLI
CAN CÓMO HACERLO ?
¿ QUIÉN ? (PUESTO)
22. ¿ SABE CUANTAS PERSONAS REALIZAN SU MISMO TRABAJO ?

23. ¿ AL SURGIR DUDAS EN EL TRANCURSO DE SU TRABAJO A QUIÉN RECORRE PARA ACLARARLAS ?
24. ¿ ELABORA ALGÚN TIPO DE REPORTES ?
¿ CON QUÉ FRECUENCIA ?
¿ A QUIÉN LOS ENTREGA ?
25. ¿ CUÁL ES SU HORARIO DE TRABAJO ?
26. ¿ LE AGRADA SU HORARIO DE TRABAJO ?
¿ PORQUÉ ?
27. ¿ LE FIJAN FECHAS PARA ENTREGAR SU TRABAJO ?
¿ QUIÉN ? (PUESTO)
28. ¿ QUIÉN CONTROLA SU HORARIO DE TRABAJO Y EN QUÉ FORMA ?
29. ¿ ENTREGA SU TRABAJO EN EL TIEMPO INDICADO ?
CAUSAS :
30. ¿ OCASIONA ALGUNOS PROBLEMAS LA DEMORA AL ENTREGAR SU TRABAJO ?
CUÁLES :
31. ¿ TRABAJA HORAS EXTRAS ?
¿ CON QUÉ FRECUENCIA ?
CAUSAS :

32. ¿ ACTUALMENTE ESTÁ USTED ESTUDIANDO ?
¿ SU HORARIO DE TRABAJO INTERFIERE EN SUS ESTU-
DIOS ?
33. ¿ CONSIDERA QUE SU SITIO DE TRABAJO ES:
¿ PORQUÉ?
34. ¿ LA NATURALEZA DE SU TRABAJO LO OBLIGA A TRABAJAR
SOLO, EN EQUIPO ?
35. ¿ EN SU TRABAJO TIENE ALGÚN TIPO DE INCENTIVO O -
COMPENSACIÓN ?
¿ CUÁLES ?
36. ¿ HA TOMADO ALGÚN CURSO DE CAPACITACIÓN DENTRO DE -
LA EMPRESA EN LOS ÚLTIMOS SEIS MESES ?
37. ¿ LE HAN SIDO DE UTILIDAD LOS CURSOS QUE HA TOMADO?
¿ PORQUÉ ?
38. ¿ CREE QUE SU TRABAJO ES IMPORTANTE PARA LA EMPRE-
SA ?
¿ PORQUÉ ?
39. ¿ CONSIDERA QUE DENTRO DE LA EMPRESA PUEDE SUPERAR-
SE ?
40. ¿ PARTICIPA EN ALGÚN EQUIPO DEPORTIVO CON SUS COM -
PAÑEROS DE TRABAJO ?
¿ CUÁLES ?

41. ¿ QUÉ VENTAJAS REPRESENTA PARA USTED TRABAJAR EN -
LA EMPRESA ?
42. ¿ QUÉ ES LO QUE MÁS LE AGRADA DE LA EMPRESA ?
43. ¿ QUÉ ES LO QUE MÁS LE DESAGRADA DE LA EMPRESA ?
44. ¿ LE AGRADARÍA DESEMPEÑAR OTRAS FUNCIONES ?
¿ CUÁLES ?

SUGERENCIAS :

CUESTIONARIO DEFINITIVO

EL PRESENTE CUESTIONARIO FORMA PARTE DEL SEMINARIO DE INVESTIGACION QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION ES NECESARIO REALIZAR, POR LO CUAL AGRADECEREMOS LA VERACIDAD DE SUS RESPUESTAS CON LA ACLARACION DE QUE LA INFORMACION SE MANEJARA EN FORMA CONFIDENCIAL.

1. ¿ QUE PUESTO OCUPA ? _____

2. ¿ CUANTO TIEMPO TIENE TRABAJANDO EN LA EMPRESA ?
MENOS DE 1 MES A 3 MESES ()
MÁS DE 3 MESES A 6 MESES ()
MÁS DE 6 MESES A 1 AÑO ()
MÁS DE 1 AÑO A 3 AÑOS ()
MÁS DE 3 AÑOS ()

3. ¿ QUE PUESTOS HA OCUPADO ANTERIORMENTE EN LA EMPRESA ?

4. ¿ RECIBIO CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO PARA DESEMPEÑAR SU PUESTO?
Si ()
No ()

5. ¿ A QUE PROBLEMAS CONSIDERA QUE SE ENFRENTARIA QUIEN EMPIECE A DESEMPEÑAR SU PUESTO ACTUAL ? _____

6. ¿ CUANTO TIEMPO SE REQUIERE DE EXPERIENCIA PARA OCUPAR SU PUESTO ?

- DE 1 A 6 MESES ()
- DE MÁS DE 6 MESES A 1 AÑO ()
- MÁS DE 1 AÑO ()
- NO NECESITA ()

7. ¿ CUAL ES SU GRADO DE ESCOLARIDAD ?

- PRIMARIA ()
- SECUNDARIA ()
- PREPARATORIA ()
- PROFESIONAL () CARRERA: _____
- OTRO () ESPECIFIQUE: _____

8. ¿ EN QUE CONSISTE SU TRABAJO? _____

9. ¿ EXISTE ALGUN MANUAL PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO ?

- SI () No ()
- PASE A PREGUNTA 10 PASE A PREGUNTA 12

10. LO UTILIZA AL DESEMPEÑAR SU TRABAJO?

- SI () No. ()
- PASE A PREGUNTA 12 PASE A PREGUNTA 11

11. ¿ CUALES SON LAS CAUSAS POR LAS QUE NO LO UTILIZA?

NO LO NECESITA ()

NO TIENE ACCESO A ÉL ()

OTRAS ()

ESPECIFIQUE _____

12. ¿ UTILIZA ALGUN TIPO DE FORMA IMPRESA ?

SI ()

No ()

PASE A PREGUNTA 13

PASE PREGUNTA 14

13. ¿ PARA QUE LAS UTILIZA ? _____

14. ¿ QUE PUESTO OCUPA SU JEFE INMEDIATO? _____

15. ¿ CUANTAS PERSONAS TIENE A SU CARGO?

DE 1 A 2 ()

MÁS DE 2 A 5 ()

MÁS DE 5 A 10 ()

MÁS DE 10 ()

NINGUNA

16. ¿ DE QUIEN RECIBE INSTRUCCIONES PARA REALIZAR SU TRABAJO ? (PUESTO) _____

17. ¿ AL INICIAR SUS LABORES QUIEN LE ENTREGA LA INFORMACION PARA PODER REALIZARLAS? (PUESTO) _____

18. ¿ CON QUE PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA TIENE ALGUNA-

RELACION DE TRABAJO:

CLIENTES O USUARIO ()

NADIE ()

OTRA (S) PERSONAS (S) ()

ESPECIFIQUE : _____

19. ¿ QUIEN AUTORIZA SU TRABAJO ?

JEFE INMEDIATO ()

OTRA (S) PERSONA (S) ()

NADIE

PUESTO: _____

PUESTO (S) _____

20. ¿ QUIEN REvisa SU TRABAJO ?

JEFE INMEDIATO ()

OTRA (S) PERSONA (S) ()

NADIE ()

PUESTO: _____

PUESTO (S) _____

21. ¿ A QUIEN ENTREGA SU TRABAJO ?

JEFE INMEDIATO ()

OTRA (S) PERSONA (S) ()

NADIE

PUESTO: _____

PUESTO (S) _____

22. ¿ QUIEN LE EXPLICA COMO LLEVAR A CABO UN NUEVO TRABAJO ?

JEFE INMEDIATO ()

OTRA (S) PERSONA (S) ()

NADIE ()

PUESTO: _____

PUESTO (S) _____

23. ¿AL SURGIR DUDAS EN SU TRABAJO A QUIEN RECORRE PARA ACLARARLAS?

JEFE INMEDIATO ()

OTRA (S) PERSONA (S) ()

NADIE ()

PUESTO: _____

PUESTO (S) _____

24. ¿ ELABORA ALGUN TIPO DE REPORTE?

SI ()

No ()

PASE A PREGUNTA 25

PASE A PREGUNTA 27

25. ¿ CON QUE FRECUENCIA LOS ELABORA ?

DIARIO ()

SEMANALMENTE ()

MENSUALMENTE ()

RARA VEZ ()

26. ¿ A QUIEN SE LOS ENTREGA ?

JEFE INMEDIATO ()

PUESTO: _____

OTRA (S) PERSONA(S) ()

PUESTO (S) _____

NADIE ()

27. ¿ CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO ?

DE _____ A _____

¿ QUÉ DÍAS? _____

28. ¿ LE AGRADA SU HORARIO DE TRABAJO ?

SI ()

No ()

PASE A PREGUNTA 29

PASE A PREGUNTA 30

29. ¿ CUAL ES LA CAUSA POR LA QUE LE AGRADA SU HORARIO -
DE TRABAJO ?

LE PERMITE ESTUDIAR ()

REALIZAR OTRAS ACTIVIDADES ()

CUALES: _____

30. ¿ LE FIJAN FECHAS PARA ENTREGAR SU TRABAJO ?

SI ()
PASE PREGUNTA 31

NO ()
PASE PREGUNTA 32

31. ¿ QUIEN LE FIJA LA FECHA DE ENTREGA DE SU TRABAJO?

PUESTO: _____

32. ¿ ENTREGA SU TRABAJO EN EL TIEMPO QUE LE INDICAN ?

SIEMPRE () NUNCA () A VECES
PASE PREGUNTA 34

33. ¿ QUE PROBLEMAS OCASIONA EL RETRASO EN LA ENTREGA DE SU TRABAJO? _____

34. ¿ TRABAJA HORAS EXTRAS ?

DIARIO ()
A VECES ()
NUNCA ()

35. ¿ QUE TIPO DE COMPENSACION O INCENTIVO TIENE EN SU TRABAJO ?

DE TIPO ECONÓMICO ()
DE OTRO TIPO () ESPECIFIQUE _____
NO TIENE () _____

36. ¿ SU SITIO DE TRABAJO ES :

BIEN VENTILADO ()
BIEN ILUMINADO ()
LIMPIO ()
CÓMODO ()

CALUROSO • ()
FRÍO ()

37. ¿ HA TOMADO CURSOS DE CAPACITACION EN LOS ULTIMOS -
6 MESES ?

SI () No ()

LE HAN SIDO DE UTILIDAD ?

SI () No ()

38. ¿ ALGUNAS PERSONAS CREEN QUE SU TRABAJO ES IMPORTANTE
PARA LA EMPRESA PORQUE ?

GENERA INGRESOS PARA LA EMPRESA ()

BENEFICIA A CLIENTES Y A LA EMPRESA ()

NO ES IMPORTANTE ()

OTRA RAZON (ESPECIFIQUE) : _____

39. ¿ CONSIDERA QUE DENTRO DE LA EMPRESA PUEDE SUPERARSE?

SI () No ()

40. ¿ QUE VENTAJAS REPRESENTA PARA USTED TRABAJAR EN LA --
EMPRESA ?

ECONÓMICAS ()

HORARIO ()

ADQUIRIR EXPERIENCIA ()

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO ()

NO TIENE VENTAJAS ()

OTRAS: _____

41. ¿ QUE ES LO QUE MAS LE AGRADA DE LA EMPRESA ?

AMBIENTE DE TRABAJO ()

TIPO DE TRABAJO ()

HORARIO ()

SUELDO ()

NADA ()

OTRAS: _____

42. ¿ QUE ES LO QUE MAS LE DESAGRADA DE LA EMPRESA ?

43. ¿ LE AGRADARIA DESEMPEÑAR OTRAS FUNCIONES ?

SI () No ()

CUALES: _____

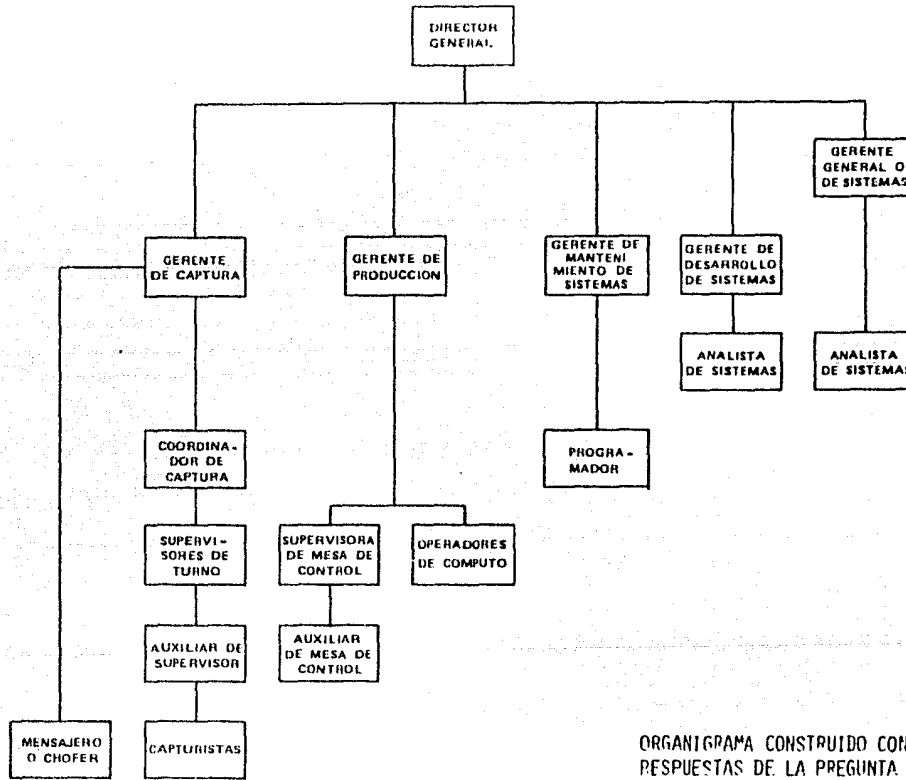
SUGERENCIAS: _____

¡ MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !

TABULACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

COMENTARIOS Y OPINIONES

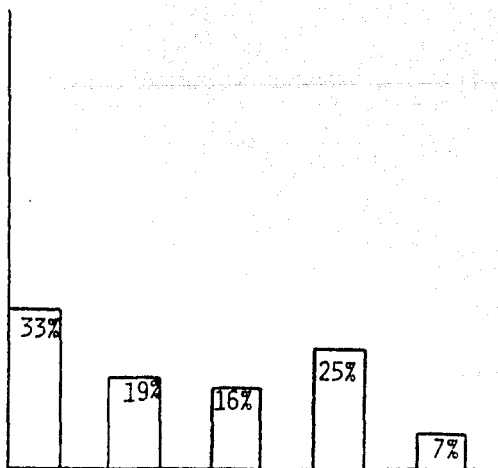
ORGANIGRAMA GENERAL ACTUAL DE LA EMPRESA



ORGANIGRAMA CONSTRUIDO CON BASE EN LAS RESPUESTAS DE LA PREGUNTA No. 1 DEL -- CUESTIONARIO .

2.- CUANTO TIEMPO TIENE TRABAJANDO EN LA EMPRESA ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
DE 1 A 3 MESES	16	33%
MAS DE 3 A 6 MESES	9	19%
MAS DE 6 MESES A 1 AÑO	8	16%
DE 1 AÑO A 3 AÑOS	12	25%
MAS DE 3 AÑOS	3	7%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL (33%) TIENE UNA ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA DE MENOS DE 3 MESES, LO ANTERIOR ES A CAUSA DE QUE - HUBO UN CAMBIO DE UBICACIÓN EN EL ÁREA DE CAPTURA, SITUACIÓN QUE IMPLICÓ QUE EL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN ESTA ÁREA TENGA UNA ANTIGÜEDAD SIMILAR A LA APERTURA DE LAS NUEVAS INSTALACIONES (3 MESES),

SE OBSERVA QUE NO HAY UN GRAN ÍNDICE DE PERSONAL CON ANTIGÜEDAD MAYOR DE 3 AÑOS (7%), POSIBLEMENTE SE DEBE A QUE LA EMPRESA ES JOVEN, SE INICIÓ EN 1978 .

OPINION

DEBIDO AL COSTO QUE IMPLICÓ CAMBIAR LAS OFICINAS DEL ÁREA DE CAPTURA A OTRA UBICACIÓN DEBE CUIDARSE AL PERSONA, CON EL OBJETO DE EVITAR ALTA ROTACIÓN DE ÉSTE YA QUE LA EMPRESA INCURRIRÍA EN ALTOS COSTOS AL VOLVER A ESPERAR QUE UNA PERSONA - APRENDA SU TRABAJO Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL MISMO PODRÍA DISMINUIR .

3.- QUE PUESTOS HA OCUPADO ANTERIORMENTE EN LA EMPRESA ?

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
NINGUNO	37	74%
SUBGERENTE GENERAL	1	2%
CAPTURISTA	7	14%
SUPERVISOR DE CAPTURA	1	2%
AUXILIAR DE ESTADISTICA	1	2%
AUXILIAR DE SISTEMAS	1	2%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	2%
CORREO	1	2%
T O T A L	50	100%

COMENTARIO

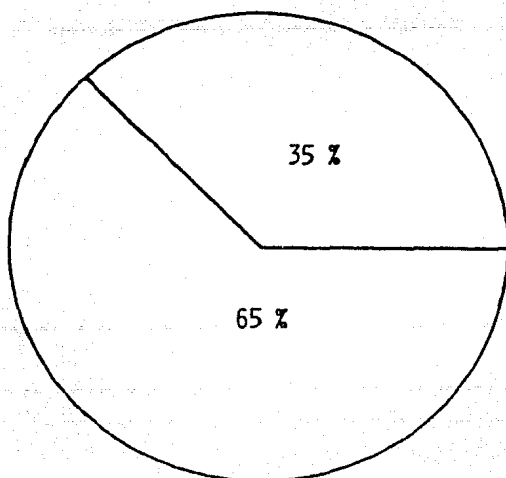
RESPECTO AL DESARROLLO QUE HA TENIDO EL PERSONAL EN LA CORTA VIDA DE LA EMPRESA, PODEMOS DECIR QUE EL 74% DE ÉSTE NO HA OCUPADO NINGÚN -- OTRO PUESTO, LO ANTERIOR SE DEBE EN NUESTRA OPINIÓN A QUE LA EMPRESA ES JOVEN Y AÚN NO PUEDE VERSE UN GRAN CRECIMIENTO EN SU ESTRUCTURA . DE LAS PERSONAS QUE SÍ HAN OCUPADO OTRO PUESTO TENEMOS QUE LA MAYO-- RÍA(14%) OCUPÓ EL DE CAPTURISTA, POR LO QUE PODEMOS DECIR QUE COMO - EL ÁREA DE CAPTURA AGRUPA A LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL, SI HAN EXIS TIDO OPORTUNIDADES DE PROMOCIONES Y ASCENSOS . EL RESTO DEL PERSO-- NAL QUE TAMBIÉN HA OCUPADO OTRO PUESTO Y QUE REPRESENTA EL 12%, OCUPÓ PUESTOS QUE EN EL ORGANIGRAMA ACTUAL YA NO EXISTEN, LO CUAL NOS - INDICA QUE HA HABIDO CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA DE ACUERDO A LAS NECES IDADES QUE SE HAN PRESENTADO .

OPINION

DEBERÍA ELABORARSE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN QUE PERMITA AL PERSO-- NAL DESARROLLARSE DENTRO DE LA EMPRESA, ÉSTE PROGRAMA COMBINADO CON UNO DE PROMOCIONES Y ASCENSOS LOGRARÍA MOTIVAR AL PERSONAL Y MANTE-- NERLO EN LA EMPRESA .

4.- RECIBIO CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO PARA DESEMPEÑAR SU PUESTO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	17	35%
NO	31	65%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

EL 65% DEL TOTAL DEL PERSONAL NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN O ADIESTRAMIENTO AL EMPEZAR A DESARROLLAR SU PUESTO, POR LO TANTO SE INFIERE QUE EL PERSONAL NO CONOCE BIEN SU TRABAJO Y DE ÉSTA FORMA ES DIFÍCIL QUE PUEDA DESARROLLARLO EFICIENTEMENTE SIN TENER UN CONOCIMIENTO EXACTO DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE SU PUESTO .

OPINION

POR MUY ESTANDARIZADOS QUE SEAN LOS PUESTOS Y POR SIMILAR QUE SEA EL TRABAJO EN OTRAS EMPRESAS ES RECOMENDABLE LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN EL MANEJO DEL EQUIPO, LAS INSTALACIONES Y EL TIPO DE TRABAJO QUE SE REALIZA . LO ANTERIOR PODRÍA BENEFICIAR EL DESARROLLO DE LOS EMPLEADOS EN LA ORGANIZACIÓN Y LOGRAR UNA MAYOR PRODUCTIVIDAD .

5.- A QUE PROBLEMAS CONSIDERA QUE SE ENFRENTARIA QUIEN EMPIECE A DESEMPEÑAR SU PUESTO ACTUAL ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
NORMALES : - FAMILIARIZACION CON EL EQUIPO - DESCONOCIMIENTO DEL TRABAJO - ADQUIRIR VELOCIDAD - ADAPTACION A JEFES	23	48%
NINGUNO	25	52%
TOTAL	48	100%

COMENTARIO

DE ACUERDO A ÉSTAS RESPUESTAS, APARENTEMENTE UN GRAN NÚMERO DEL PERSONAL (52%), NO TUVO PROBLEMAS AL EMPEZAR A DESEMPEÑAR SU PUESTO, LO CUAL ES DIFÍCIL DE CREER SI CONSIDERAMOS QUE NO HA RECIBIDO CAPACITACIÓN O ADIESTRAMIENTO AL INGRESAR. POR OTRA PARTE EL 48% CONSIDERA COMO NORMAL EL TENER PROBLEMAS TALES COMO : EL DESCONOCIMIENTO DEL EQUIPO, DEL TRABAJO, FALTA DE VELOCIDAD, ADAPTACIÓN A JEFES Y COMPAÑEROS; SITUACIÓN QUE A NUESTRO JUICIO NO DEBERÍA PRESENTARSE .

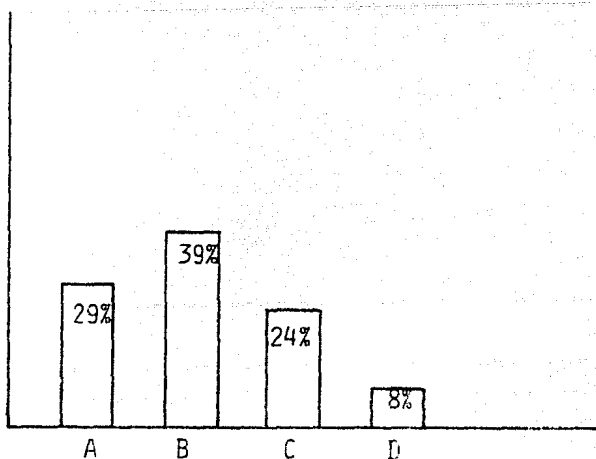
OPINION

COMO RESULTADO DE UNA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO, EL PERSONAL NO TENDRÍA PROBLEMAS EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO, SOLO EN EL CASO DE QUE SE LE PRESENTARA ALGUNA DUDA CONOCERÍA TAMBIÉN A QUIEN DIRIGIRSE PARA ACLARARLA .

UNA BREVE INDUCCIÓN ACERCA DE LA EMPRESA Y SU TRABAJO SERÍA MUY BUENO PARA EL PERSONAL, EVITANDO ENFRENTARSE A PROBLEMAS QUE AUNQUE PARECEN SENCILLOS PODRÍAN ENTORPECER EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO . SE RECOMIENDA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE BIENVENIDA PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO .

6.- CUANTO TIEMPO SE REQUIERE DE EXPERIENCIA PARA OCUPAR SU PUESTO ?

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
A. DE 1 A 6 MESES	11	29%
B. DE MAS DE 6 MESES A 1 AÑO	15	39%
C. MAS DE 1 AÑO	9	24%
D. NO SE NECESITA	3	8%
T O T A L	38	100%



COMENTARIO

LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL (92%) CONTESTÓ QUE SE REQUERÍA - ALGÚN TIEMPO DE EXPERIENCIA PARA OCUPAR SU PUESTO QUE PODÍA SER DESDE 1 A 6 MESES (29%), DE MÁS DE 6 MESES A 1 AÑO (39%) Y MÁS DE 1 AÑO (24%); DE LO QUE CONCLUÍMOS QUE EL PERSONAL - CONSIDERA QUE PODRÍA ENCONTRARSE CON MENOS OBSTÁCULOS EN LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO CUANDO MÁS EXPERIENCIA TENGA EN EL MISMO .

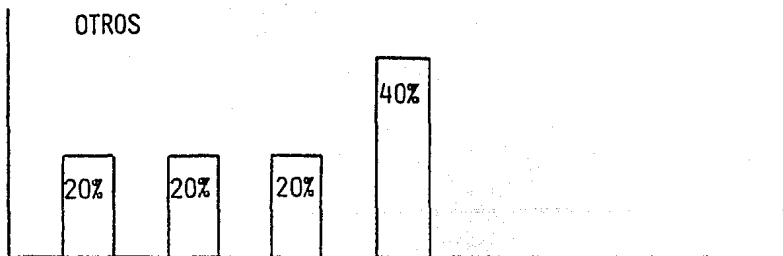
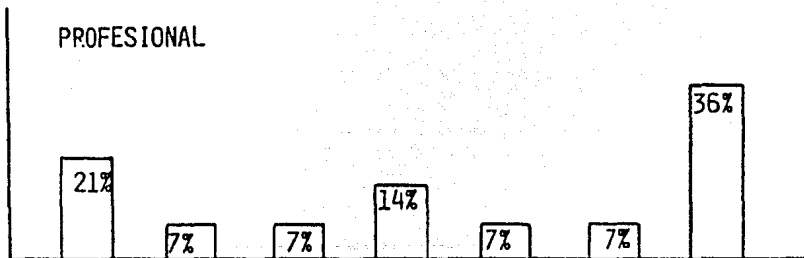
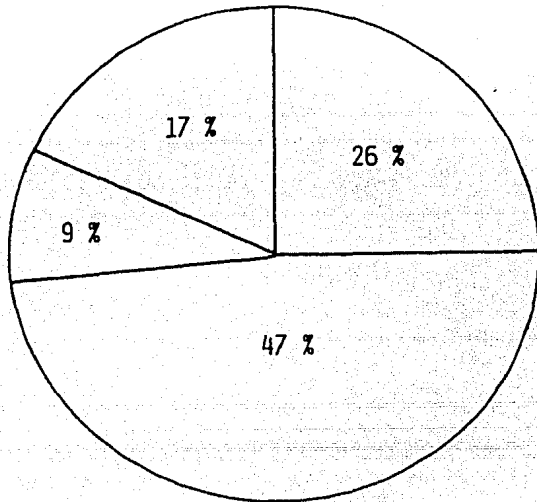
EXISTE UN PORCENTAJE MÍNIMO DEL 8%, QUE CONTESTÓ QUE NO SE - NECESITA EXPERIENCIA, POSIBLEMENTE PORQUE CONSIDERAN QUE SU TRABAJO ES MUY SENCILLO Y SÓLO NECESITA INSTRUCCIONES PARA - REALIZARLO .

OPINION

PARA OBTENER UNA MAYOR PRODUCTIVIDAD, LA EMPRESA DEBERÍA RE- QUERIR PARA CADA PUESTO UN MÍNIMO DE EXPERIENCIA ACORDE AL - TIPO DE TRABAJO QUE SE VA A DESEMPEÑAR .

7.- CUAL ES SU GRADO DE ESCOLARIDAD ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
PRIMARIA	-	-
SECUNDARIA	25	47%
PREPARATORIA	9	17%
PROFESIONAL	14	26%
- LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS	3	21%
- INGENIERO EN COMPUTACION	1	7%
- ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	1	7%
- CONTADOR	2	14%
- LIC. EN INFORMATICA	1	7%
- LIC. EN DERECHO	1	7%
- NO ESPECIFICÓ	<u>5</u>	<u>36%</u>
T O T A L	14	100%
OTRO	5	9%
- OPERADOR DE ESTACIONES DE DATOS	1	20%
- TECNICO EN PROCESAMIENTO DE DATOS	1	20%
- COMERCIO	1	20%
- NO ESPECIFICÓ	<u>2</u>	<u>40%</u>
T O T A L	5	100%
T O T A L	53	100%



COMENTARIO

EL 47% DEL PERSONAL CUENTA SOLO CON EDUCACIÓN SECUNDARIA, -- MISMO QUE SE ENCUENTRA EN EL ÁREA DE CAPTURA, ESTE GRADO DE ESCOLARIDAD SE CONSIDERA ADECUADO POR EL TIPO DE TRABAJO QUE AHÍ SE REALIZA .

EL 17% DEL PERSONAL POSEE PREPARATORIA Y EL 9% CUENTA CON -- OTROS ESTUDIOS (CARRERAS TÉCNICAS) SIENDO ÉSTAS EN UN 20% -- OPERADOR DE ESTACIONES DE DATOS, TÉCNICO EN PROCESAMIENTO DE DATOS Y COMERCIO Y EL 40% NO ESPECIFICÓ . ESTE PERSONAL SE ENCUENTRA OCUPANDO PUESTOS OPERATIVOS CON POSIBILIDAD DE DE--SARROLLO .

EL 26% DEL PERSONAL TIENE CARRERA PROFESIONAL, DENTRO DE É--STE PORCENTAJE EL 21% CORRESPONDE A LICENCIADOS EN ADMINISTRA--CIÓN; EL 14% A CONTADORES; EL 7% A INGENIEROS EN COMPUTACIÓN A ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, A LICENCIADOS EN INFOR--MÁTICA Y A LICENCIADOS EN DERECHO Y AL 36% QUE NO ESPECIFICÓ. ESTE PERSONAL OCUPA PUESTOS GERENCIALES Y DIRECTIVOS .

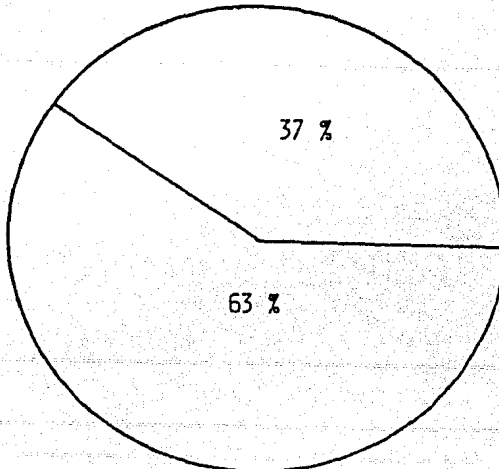
OPINION

CON LA FINALIDAD DE INCREMENTAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL -- EN SU TRABAJO, ES CONVENIENTE CUMPLIR EN LO POSIBLE CON LA -- ESCOLARIDAD ESPECIFICADA EN EL PERFIL DE CADA PUESTO Y DE -- SER POSIBLE QUE CUENTE CON ALGÚN CURSO RELACIONADO CON SU -- TRABAJO, PARA QUE LE SIRVA DE HERRAMIENTA EN EL DESARROLLO -- DEL MISMO .

SE SUGIERE LA ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y -- DESARROLLO, QUE PUEDA CONSTITUIR UNA FUENTE DE RECLUTAMIENTO INTERNA .

9.- EXISTE ALGUN MANUAL PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	30	63%
NO	18	37%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

EL 63% DEL PERSONAL AFIRMÓ LA EXISTENCIA DE MANUALES, AUNQUE AL PROFUNDIZAR LA PREGUNTA Y AL MOSTRARNOS EL GERENTE DE CAPTURA Y EL DE OPERACIÓN DICHS MANUALES, NOS PERCATAMOS DE QUE SE TRATABA DE MANUALES TÉCNICOS QUE DESCRIBEN EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO, SIN DETALLAR LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL .

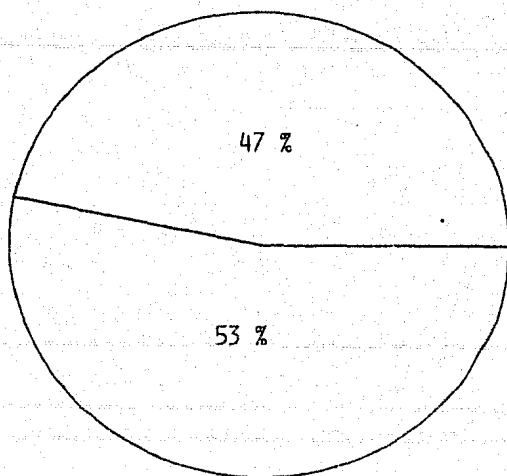
POR OTRO LADO, EL 37% DE LOS ENTREVISTADOS EXPRESARON QUE NO CONOCÍAN NINGÚN TIPO DE MANUAL EN LA EMPRESA .

OPINION

SE SUGIERE QUE LA EMPRESA SOLICITE LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS, QUE AUNADO A LOS MANUALES TÉCNICOS, PROPIOS DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO, FACILITARÍAN DEL ALGUNA MANERA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL, UNIFICANDO Y ESTANDARIZANDO LOS CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO .

10.- LO UTILIZA AL DESEMPEÑAR SU TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	16	53%
NO	14	47%
TOTAL	30	100%



COMENTARIOS

CON BASE EN LA PREGUNTA ACERCA DE LA EXISTENCIA DE MANUALES, DONDE EL 63% RESPONDIÓ QUE SÍ HABIA MANUALES AUNQUE SÓLO TÉCNICOS, SOLO EL 53% DE ÉSTAS PERSONAS LOS UTILIZAN PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO Y EL RESTO (47%) NO LO HACE .

OPINION

UNA VEZ QUE LA EMPRESA CONTARA CON MANUALES DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS ADEMÁS DE LOS TÉCNICOS QUE YA EXISTEN, NO BASTARÁ CON TENERLOS SINO QUE HABRÁ QUE FOMENTAR EL CONOCIMIENTO Y USO DE LOS MISMOS POR PARTE DE TODO EL PERSONAL . MANTENER ACTUALIZADOS LOS MANUALES Y EN UN LUGAR ACCESIBLE, PERMITIRÁ QUE CUMPLAN CON SU OBJETIVO QUE ES LA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS, ESTANDARIZACIÓN DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS Y MAYOR EFICIENCIA EN EL TRABAJO ,

11.- CUALES SON LAS CAUSAS POR LAS QUE NO LOS UTILIZA ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
NO LOS NECESITA	7	64%
NO TIENE ACCESO A EL	4	36%
OTRAS	-	-
TOTAL	11	100%

COMENTARIO

LAS CAUSAS POR LAS QUE EL PERSONAL NO UTILIZA LOS MANUALES EXISTENTES SON :

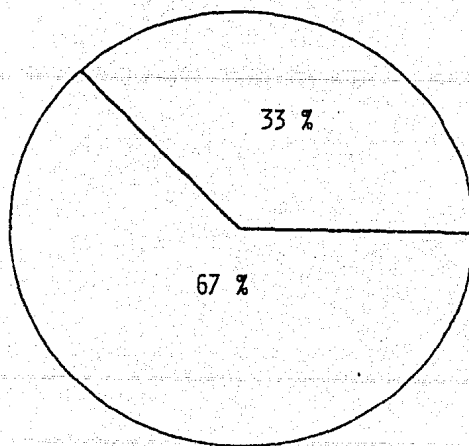
LA MAYORÍA REPRESENTADA POR EL 64% PIENSA QUE NO LOS NECESITA, MIEN--
 TRAS QUE EL 34% NO HA TENIDO ACCESO A DICHOS MANUALES, O SIMPLEMENTE
 SUPONEMOS QUE NO LES HA SIDO COMUNICADA LA EXISTENCIA DE ÉSTOS .

OPINION

DEBERÍA DIFUNDIRSE LA EXISTENCIA DE LOS MANUALES Y SU CONTENIDO, PARA
 QUE LOS EMPLEADOS LOS CONSULTEN CON MAYOR FRECUENCIA, ESTANDARIZANDO
 LOS CRITERIOS DE TRABAJO .

12.- UTILIZA ALGUN TIPO DE FORMA IMPRESA ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	32	67%
NO	16	33%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

RESPECTO A LA UTILIZACIÓN DE FORMAS IMPRESAS POR EL PERSONAL EL 67% EXPRESÓ QUE SÍ UTILIZA ALGUNAS Y EL 33% QUE NO . CONSIDERAMOS QUE ÉSTE ÚLTIMO PORCENTAJE ES MUY ALTO YA QUE - DE ALGUNA MANERA, TODO EL PERSONAL PARA REALIZAR SU TRABAJO UTILIZA UNO O VARIAS FORMAS IMPRESAS QUE PERMITEN LA FLUIDÉZ ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL DEL TRABAJO . AÚN CUANDO SE REALIZÓ UNA ENTREVISTA PILOTO, CONSIDERAMOS - QUE ÉSTA PREGUNTA NO CUMPLIÓ CON SU OBJETIVO, DEBIDO A QUE - LAS PERSONAS NO ENTENDIERON LO QUE SIGNIFICABA "FORMA IMPRESA" .

OPINION

DEBERÁN REVISARSE LOS FORMATOS QUE ACTUALMENTE ESTÁN EN USO, MODIFICANDO, ELIMINANDO O CREANDO LOS QUE SEAN NECESARIOS, DE ACUERDO AL TRABAJO; ELABORANDO LOS INSTRUCTIVOS DE LLENADO - CORRESPONDIENTES PARA EL CORRECTO USO DE ÉSTOS FORMATOS .

13.- PARA QUÉ LAS UTILIZA ?

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
CONTROL DEL TRABAJO	17	45%
CODIFICACIÓN DE PTROGAMAS	4	10%
ACLARACIONES	1	3%
INFORMES VARIOS	1	3%
INSTRUCCIONES	5	13%
IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO	1	3%
BASE PARA PAGO	1	3%
ENVÍO DE TRABAJO	2	5%
PROCESOS MENSUALES	1	3%
CONTROL DE PAPELERÍA	1	3%
PLANES DE ACTIVIDADES	2	5%
RECARBAR DATOS	1	3%
DESCRIPCIÓN DE REGISTROS	1	3%
T O T A L	38	102%

COMENTARIO

EN LO QUE A LA UTILIZACIÓN DE FORMAS IMPRESAS SE REFIERE, EXISTE UNA GRAN DIVERSIDAD DE OBJETIVOS DEL LLENADO DE CADA UNA DE ELLAS, ENCON--
TRÁNDOSE COMO PRINCIPAL CON UN 45% EL DE LLEVAR UN CONTROL DEL TRABAJO
REALIZADO POR CADA PERSONA .

UN 13% LAS UTILIZA PARA DAR INSTRUCCIONES, 10% PARA ENVÍO DE TRABAJO Y
PLANES DE ACTIVIDADES Y UN 24% PARA ACLARACIONES, INFORMES VARIOS, --
IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO, BASE PARA PAGOS, PROCESOS MENSUALES, CON--
TROL DE PAPELERÍA, RECARBAR DATOS Y DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS .

DETECTAMOS QUE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL MISMO PUESTO NO UTILIZAN LAS
MISMAS FORMAS IMPRESAS .

OPINION

UN ANÁLISIS CONCISO SOBRE LA UTILIDAD QUE REPRESENTA EL LLENAR ESTAS -
FORMAS DEBERÁ REALIZARSE PARA PODER LOGRAR LA OPTIMIZACIÓN DE LAS FUN--
CIONES. DEBIDO A LA POSIBLE ANARQUÍA EN EL USO DE ESTAS FORMAS, RECON--
FIRMAMOS LA NECESIDAD DE DEPURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN O MODIFICACIÓN DE
LAS FORMAS IMPRESAS ASÍ COMO SU USO GENERALIZADO .

14.- QUE PUESTO OCUPA SU JEFE INMEDIATO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
JEFE DE SECCION	1	2%
GERENTE GENERAL	1	2%
JEFE DEL SUPERVISOR	1	2%
JEFE DE CAPTURA	1	2%
MESA DE CONTROL	3	6%
GERENTE DE CAPTURA	6	12%
SUPERVISOR	20	42%
ADMINISTRADOR	1	2%
COORDINADOR	2	4%
AUXILIAR	2	4%
DIRECTOR	5	10%
JEFE DE OPERACION	1	2%
SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL	1	2%
GERENTE DE PRODUCCION	1	2%
GERENTE DE MANTENIMIENTO	1	2%
GERENTE DE DESARROLLO	1	2%
GERENTE DE SISTEMAS	1	2%
NO SE	3	6%
TOTAL	48	98%

COMENTARIO

EL 70% DEL TOTAL DEL PERSONAL SÍ SABE QUE PUESTO OCUPA SU JEFE INMEDIATO Y QUE SON : 42% EL SUPERVISOR EN EL AREA DE CAPTURA, 10% EL DIRECTOR; 6% EL GERENTE DE CAPTURA; 4% EL COORDINADOR; 2% EL GERENTE DE PRODUCCIÓN, GERENTE DE MANTENIMIENTO, GERENTE DE DESARROLLO Y GERENTE DE SISTEMAS , SON LOS PUESTOS DIRECTIVOS Y GERENCIALES CONOCIDOS POR SUS SUBORDINADOS ,

EL 22% DEL PERSONAL LE ASIGNA UN NOMBRE DIFERENTE AL PUESTO DE SU JEFE INMEDIATO COMO : 4% MESA DE CONTROL Y JEFE DE OPERACIÓN; 2% JEFE DE SECCIÓN, JEFE DE SUPERVISOR, GERENTE GENERAL, GERENTE DE CAPTURA, ADMINISTRADOR, AUXILIAR DE SUPERVISOR Y SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL . LO ANTERIOR PUEDE DEBERSE A QUE NO SE LE INFORMÓ AL PERSONAL QUIÉN ES Y QUÉ PUESTO OCUPA SU JEFE INMEDIATO .

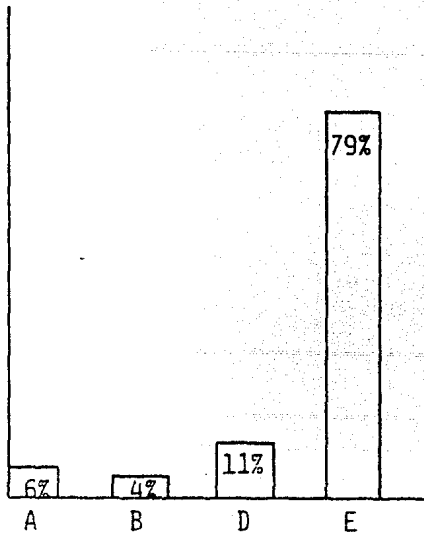
HAY UN 6% DEL PERSONAL QUE DESCONOCE EL PUESTO QUE OCUPA SU JEFE INMEDIATO, DEBIENDOSE POSIBLEMENTE A QUE NO HAY UNA ESTRUCTURA BIEN DEFINIDA EN LA EMPRESA ,

OPINION

DE ACUERDO A LA ENTREVISTA PRELIMINAR CON EL DIRECTOR DE LA EMPRESA NOS PERCATAMOS QUE NO EXISTE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN, EL QUE SERÍA RECOMENDABLE ELABORAR PARA TENER UNA ESTRUCTURA BIEN DEFINIDA ASÍ LA COMUNICACIÓN LLEGARÍA POR LOS CANALES ADECUADOS, LOGRANDO UNA MAYOR EFICIENCIA EN EL TRABAJO ,

15.- CUANTAS PERSONAS TIENE A SU CARGO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
A. DE 1 A 2	3	6%
B. DE 2 A 5	2	4%
C. DE 5 A 10	-	-
D. MAS DE 10	5	11%
E. NINGUNA	38	79%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

ENCONTRAMOS QUE EL 79% NO TIENE PERSONAL BAJO SU CONTROL, EL 11% TIENE MÁS DE 10 PERSONAS, EL 4% SÓLO TIENE DE 2 A 5 EL 6% DE 1 A 2 PERSONAS .

LO ANTERIOR INDICA QUE LA MAYORÍA DEL PERSONAL DESARROLLA UN TRABAJO DE TIPO OPERATIVO Y QUE EL 21% DEBE DIRIGIR Y - COORDINAR LAS LABORES DEL PERSONAL A SU CARGO, POR LO TANTO SU CAPACITACIÓN DEBE SER ADECUADA PARA PODER AYUDARLO Y ACLARAR SUS DUDAS .

ES ÚTIL DESTACAR QUE AL RECOPIRAR ÉSTA INFORMACIÓN, OBSERVAMOS QUE ALGUNOS JEFES CONSIDERABAN COMO SUBORDINADOS A - LAS MISMAS PERSONAS, A PESAR DE QUE ÉSTOS JEFES PERTENECÍAN A DIFERENTE ÁREA Y NIVEL JERÁRQUICO .

OPINION

PARTIENDO DE LA INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN, SITUACIÓN EXPRESADA POR EL DIRECTOR GENERAL, SUGERIMOS LA ELABORACIÓN DEL MISMO, EN DONDE QUEDEN PERFECTAMENTE DELIMITADAS LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA PUESTO, CON EL OBJETO DE EVITAR DUPLICIDAD DE MANDO Y DEJAR BIEN - DEFINIDO EL TRAMO DE CONTROL DE CADA PUESTO CON CARÁCTER - EJECUTIVO .

16.- DE QUIEN RECIBE INSTRUCCIONES PARA REALIZAR SU TRABAJO ?
(PUESTO) :

RESPUESTA	ABS.	REL.
SUPERVISOR	21	40%
DIRECTOR	1	2%
GERENTE GENERAL	4	8%
AUXILIAR DEL SUPERVISOR	6	11%
ENCARGADA DE CAPTURA	3	6%
MESA DE CONTROL	3	6%
COORDINADOR	1	2%
JEFE DE OPERACION	2	4%
GERENTE DE SISTEMAS	3	6%
DIRECTOR DE INFORMATICA	2	4%
USUARIOS	1	2%
SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL	1	2%
DIRECTOR GENERAL	1	2%
OPERACION	1	2%
NADIE	3	6%
T O T A L	63	103%

COMENTARIO

TOMANDO EN CUENTA ESTOS RESULTADOS SE HIZO LA COMPARACIÓN CON EL ORGANIGRAMA ACTUAL Y SE CONCLUYÓ QUE LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS POR EL JEFE INMEDIATO SON DEL 17% CORRESPONDIENDO : 11% AL AUXILIAR DEL SUPERVISOR; 2% AL SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL, DIRECTOR GENERAL Y COORDINADOR .

EL 40% DEL PERSONAL LAS RECIBE DEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR, QUE ES EL SUPERVISOR, PROBABLEMENTE LAS INSTRUCCIONES SON RECIBIDAS EN MAYOR PROPORCIÓN POR EL JEFE INMEDIATO SUPERIOR, PORQUE ÉSTE NO HA DELEGADO FUNCIONES A SUS SUBALTERNOS O PORQUE NO EXISTE UNA BUENA COMUNICACIÓN .

EL 38% LAS RECIBE DEL PERSONAL QUE OCUPA PUESTOS NO IDENTIFICADOS EN EL ORGANIGRAMA COMO: 8% DEL GERENTE GENERAL; 6% DEL GERENTE DE SISTEMAS, ENCARGADA DE CAPTURA Y MESA DE CONTROL; 4% JEFE DE OPERACIÓN Y DIRECTOR DE INFORMATICA; 2% DEL DIRECTOR Y OPERACIÓN, ESTOS PUESTOS NO APARECEN EN EL ORGANIGRAMA ACTUAL, NO PORQUE NO EXISTAN, SINO QUE SON CONOCIDOS CON NOMBRES DIFERENTES POR EL PERSONAL PERO CORRESPONDEN AL JEFE INMEDIATO Y JEFE INMEDIATO SUPERIOR .

EL 2% LAS RECIBE DE LOS USUARIOS, LO QUE SE CONSIDERA LÓGICO, DE LO CONTRARIO NO SE PODRÍA REALIZAR EL TRABAJO ACORDE A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y SÓLO UN 6% RESPONDIÓ QUE DE NADIE RECIBE INSTRUCCIONES, YA QUE POSIBLEMENTE SE CONSIDERAN AUTOSUFICIENTES PARA TOMAR DECISIONES Y COORDINAR SU TRABAJO .

OPINION

DEBERÍA SER EL JEFE INMEDIATO LA ÚNICA PERSONA QUE DÉ INSTRUCCIONES A SUS SUBORDINADOS O EL JEFE INMEDIATO SUPERIOR EN SU AUSENCIA, PARA PODER EXIGIRLES RESULTADOS Y ASÍ SE EVITARÍA EVASIÓN DE RESPONSABILIDADES POR PARTE DE LOS SUBALTERNOS .

17.- AL INICIAR SUS LABORES QUIEN LE ENTREGA LA INFORMACION PARA -
 PODER REALIZARLAS ? (PUESTO)

RESPUESTA	ABS.	REL.
DIRECTOR GENERAL	1	2%
GERENTE DE MANTENIMIENTO	1	2%
GERENTE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	1	2%
GERENTE DE SISTEMAS	1	2%
GERENTE GENERAL	1	2%
JEFE DE OPEPACION	2	4%
MESA DE CONTROL	5	9%
USUARIOS	3	4%
ENCARGADA DE CAPTURA	2	4%
SUPERVISOR	19	35%
AUXILIAR DEL SUPERVISOR	12	22%
CHOFER	1	2%
AYUDANTE	1	2%
CORREO	1	2%
NADIE	4	7%
T O T A L	55	101%

COMENTARIO

AL COMPARAR LOS RESULTADOS CON EL ORGANIGRAMA ACTUAL, SE OBTUVO QUE EL 35% DE ÉSTE RECIBE LA INFORMACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO, - DEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR (SUPERVISOR), EL 34% LO RECIBE DEL JEFE INMEDIATO CORRESPONDIENDO : 22% AL AUXILIAR DEL SUPERVISOR; 4% JEFE DE - OPERACIÓN; 2% DIRECTOR GENERAL, GERENTE DE MANTENIMIENTO, GERENTE DE - DESARROLLO DE SISTEMAS Y GERENTE DE SISTEMAS . DE LO QUE CONCLUIMOS - QUE POSIBLEMENTE EL JEFE INMEDIATO SUPERIOR NO HA TENIDO LA SUFICIENTE CONFIANZA EN EL JEFE INMEDIATO POR TAL MOTIVO NO LE HA DELEGADO LAS -- FUNCIONES CORRESPONDIENTES A SU PUESTO .

EL 21% DEL PERSONAL RECIBE LA INFORMACIÓN DE OTRA PERSONA COMO: 9% ME-- SA DE CONTROL; 4% ENCARGADA DE CAPTURA; 2% AYUDANTE, CORREO, CHOFER Y GERENTE GENERAL, POSIBLEMENTE A ESTE PERSONAL SE LE HA CONSIDERADO CON LA AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD SUFICIENTE PARA CONFIARLE LA INFORMA -- CIÓN Y LA DISTRIBUCIÓN DE ÉSTA; ÉSTO PUEDE SER LA CAUSA DE UNA COMUNI-- CACIÓN DEFICIENTE EN LA EMPRESA .

EL 4% RECIBE LA INFORMACIÓN DEL USUARIO, CONSIDERAMOS QUE SIN ÉSTA IN-- FORMACIÓN NO SE PODRÍAN SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE .

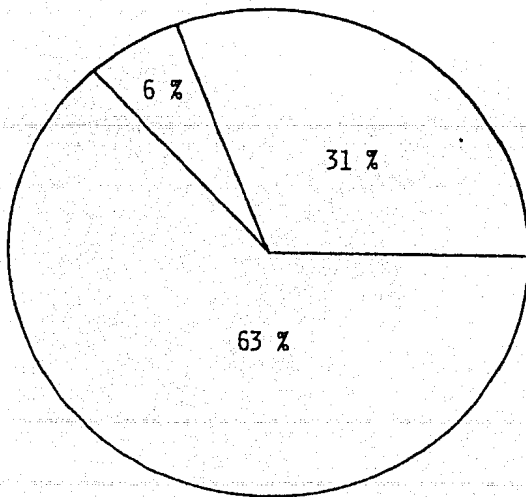
EL 7% CONTESTÓ QUE DE NADIE RECIBE INFORMACIÓN, PUEDE SER QUE EL TRABA-- JO QUE DESEMPEÑA SÓLO NECESITE DE INSTRUCCIONES VERBALES, PERO TODO -- TRABAJO SEA FÁCIL O DIFÍCIL REQUIERE DE INFORMACIÓN PARA SU ELABORACION Y PARA LA TOMA DE DECISIONES .

OPINION

DEBERÍA SER EL JEFE INMEDIATO EL QUE ENTREGUE LA INFORMACIÓN A SUS SUBORDINADOS Y EN AUSENCIA DE ÉSTE, EL JEFE INMEDIATO SUPERIOR, A FIN DE PODER EXIGIR RESULTADOS AL PERSONAL A SU CARGO, SIN NECESIDAD DE RECURRIR A OTRA PERSONA QUE NO ESTÁ EN CONTACTO DIRECTO CON LOS SUBALTERNOS .

18.- CON QUE PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA TIENE ALGUNA RELACION DE TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
CLIENTES	15	31%
OTRA PERSONA	3	6%
NADIE	30	63%
TOTAL	48	100%



COMENTARIOS

DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN OBTENIDA TENEMOS QUE EL 63% DEL PERSONAL NO TIENE RELACIÓN CON PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA, SIN EMBARGO UN NUMERO CONSIDERABLE, EL 31%, TIENE RELACIÓN -- CON CLIENTES Y SOLO EL 6%, CON OTRAS PERSONAS .

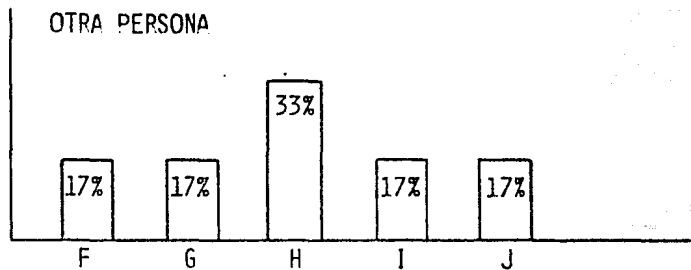
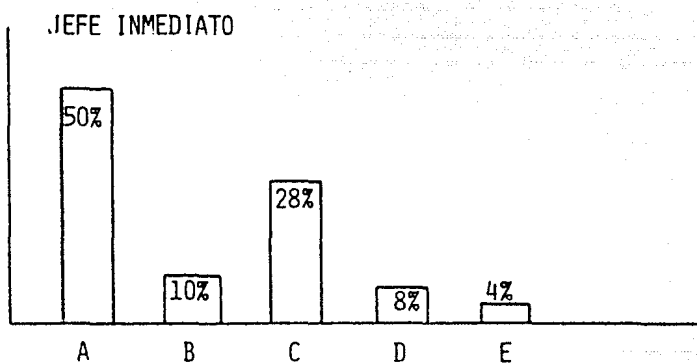
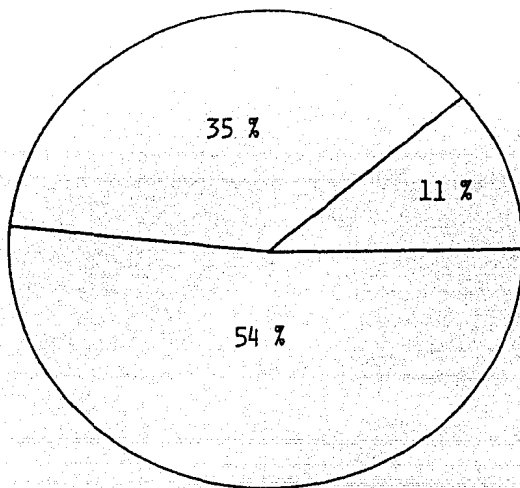
CONSIDERAMOS QUE EL ESTAR EN CONTACTO UN NÚMERO TAN ELEVADO - DEL PERSONAL CON LOS CLIENTES, PODRÍA PROVOCAR DEFICIENCIAS - EN LA COMUNICACIÓN, FUGA DE RESPONSABILIDAD, PRESIONES EN LOS TRABAJADORES Y DEFICIENTE SERVICIO A LOS CLIENTES .

OPINION

DEBERÍA ELABORARSE UNA DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DONDE SE ESPECIFIQUE CLARAMENTE CON QUÉ PERSONAS DEBEN TENER RELACIÓN DE TRABAJO. SE SUGIERE QUE LOS PUESTOS GERENCIALES SEAN LOS ÚNICOS QUE TENGAN RELACIÓN DIRECTA CON LOS CLIENTES, EVITANDO ASÍ - LAS DEFICIENCIAS EN LA COMUNICACIÓN Y LA POSIBLE PÉRDIDA DE - INFORMACIÓN .

19.- QUIEN AUTORIZA SU TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
JEFE INMEDIATO	29	54%
A. SUPERVISOR	14	50%
B. MESA DE CONTROL	3	10%
C. AUXILIAR DEL SUPERVISOR	8	28%
D. DIRECTOR GENERAL	2	8%
E. GERENTE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	<u>1</u>	<u>4%</u>
TOTAL	28	100%
OTRA PERSONA	6	11%
F. MESA DE CONTROL	1	17%
G. AUXILIAR DEL SUPERVISOR	1	17%
H. SUPERVISOR	2	33%
I. GERENTE	1	17%
J. ENCARGADO DE CAPTURA	<u>1</u>	<u>17%</u>
TOTAL	6	101%
NADIE	19	35%
TOTAL	54	100%



COMENTARIO

SE TIENE QUE EL 54% DE LAS AUTORIZACIONES AL TRABAJO DE LAS PERSONAS LAS OTORGA EL JEFE INMEDIATO, SIENDO ÉSTOS : SUPERVISOR (48%), MESA DE CONTROL (28%), DIRECTOR GENERAL (7%) Y GERENTE DE DESARROLLO DE SISTEMAS (3%). SE PUEDE CONCLUIR QUE LAS PERSONAS ANTES MENCIONADAS SON LAS ÚNICAS QUE AUTORIZAN A SUS SUBORDINADOS DIRECTOS EL TRABAJO .

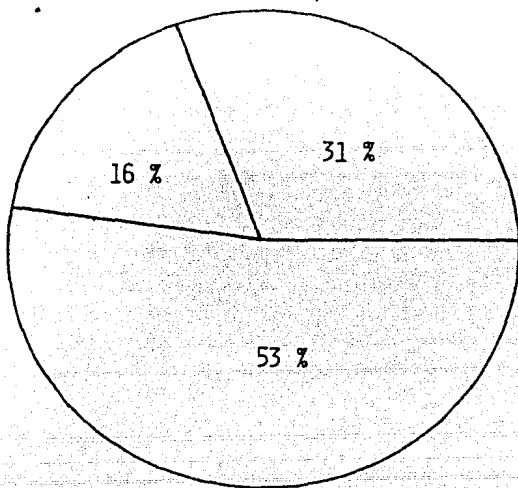
EL 11% DE LOS TRABAJOS SON AUTORIZADOS POR PERSONAS QUE NO SON PRECISAMENTE LOS JEFES INMEDIATOS DE QUIENES SOLICITAN AUTORIZACIÓN A SU TRABAJO, LOS PUESTOS QUE SE MENCIONARON SON : MESA DE CONTROL, AUXILIAR DEL SUPERVISOR, GERENTE Y ENCARGADO DE CAPTURA CON 17% CADA UNO, Y 33% EL PUESTO DE SUPERVISOR . EL 35% DEL PERSONAL ENTREVISTADO RESPONDIÓ QUE SU TRABAJO NO ERA AUTORIZADO POR NINGUNA PERSONA, YA SEA PORQUE NO ERA NECESARIO O PORQUE NUNCA SE LO INDICARON .

OPINION

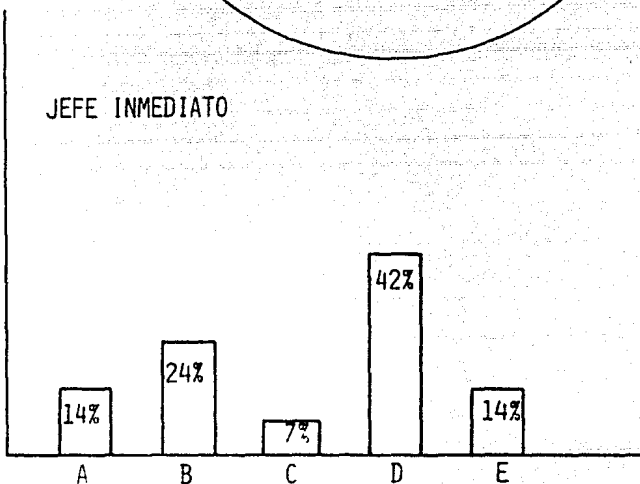
EN AQUÉLLOS CASOS CUANDO LOS TRABAJOS TENGAN UNA GRAN IMPORTANCIA Y REPERCUSIÓN PARA LA EMPRESA, SE RECOMIENDA QUE SEAN AUTORIZADOS POR EL JEFE INMEDIATO DE CADA PERSONA, ASÍ COMO TAMBIEN AQUÉLLOS OTROS QUE TENGAN POR OBJETO EL CONTROL DE MATERIAL O RECURSOS FINANCIEROS; PARA EVITAR MAL USO DE ÉSTOS .

20.- QUIEN REVISA SU TRABAJO ?

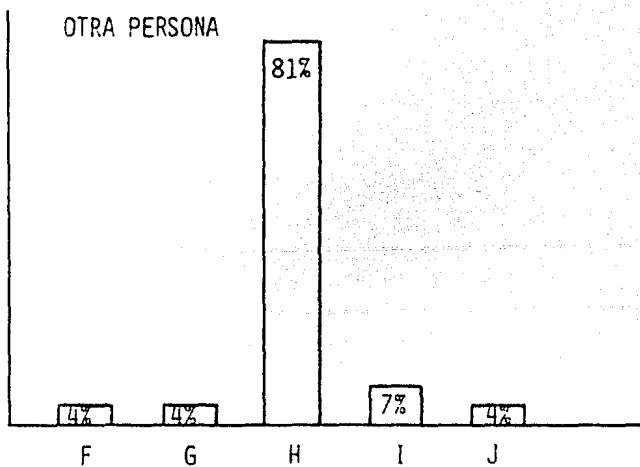
RESPUESTA	ABS.	REL.
JEFE INMEDIATO	16	31%
A. AUXILIAR DEL SUPERVISOR	2	14%
B. DIRECTOR GENERAL	3	24%
C. GERENTE GENERAL	1	7%
D. SUPERVISOR	6	42%
E. GERENTE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	2	14%
TOTAL	14	101%
OTRA PERSONA	27	53%
F. SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL	1	4%
G. SUPERVISOR	1	4%
H. CAPTURISTA	22	81%
I. CHOFER	2	7%
J. JEFE DE OPERACIÓN	1	4%
TOTAL	27	100%
NADIE	8	16%
TOTAL	51	100%



JEFE INMEDIATO



OTRA PERSONA



COMENTARIO

EN CUANTO A LA REVISIÓN DE LOS TRABAJOS, VEMOS QUE EL 31% ES REVISADO POR JEFES INMEDIATOS ,

EL 53% DE LOS TRABAJOS SON REVISADOS POR PERSONAS QUE NO SON JEFES INMEDIATOS , ENTRE ÉSTOS SE ENCUENTRAN LOS CAPTURISTAS (81%) Y SE DEBE A QUE LA MAYORÍA DEL PERSONAL SON CAPTURISTAS Y EL TRABAJO QUE ÉSTOS REALIZAN ES COMPLETAMENTE VERIFICADO O REVISADO POR ALGUNO DE SUS COMPAÑEROS ,

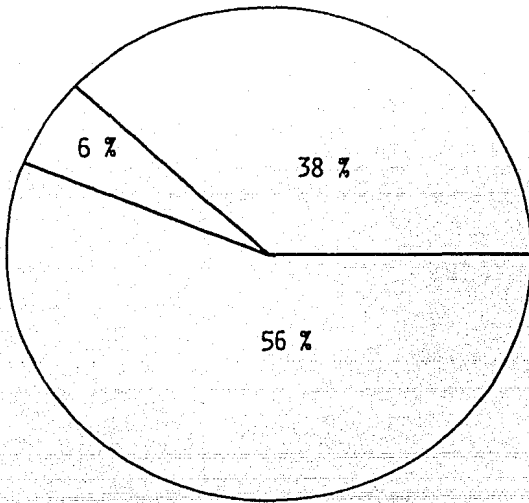
EL 16% DE LOS TRABAJOS NO SON REVISADOS Y PODRÍAMOS SUPONER - QUE NO EXISTE UN BUEN CONTROL DE CALIDAD ,

OPINION

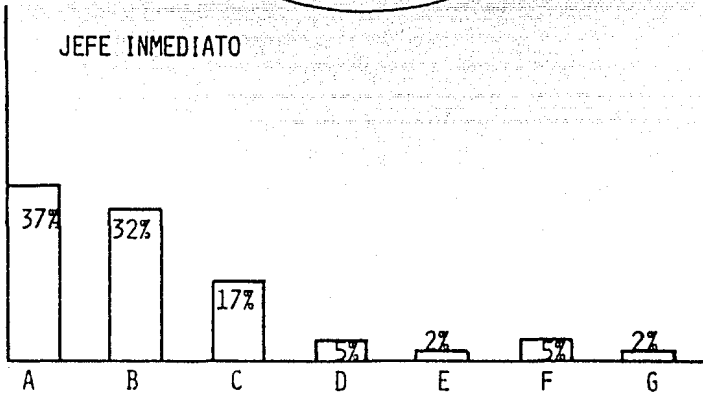
EL SISTEMA DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE LOS CAPTURISTAS, SE CONSIDERA ADECUADO POR EL TIPO DE LABOR QUE SE REALIZA, NO OBS--TANTE SUGERIMOS QUE ÉSTA REVISIÓN SEA HECHA POR CAPTURISTAS - QUE CONOZCAN MEJOR EL TRABAJO, TENGAN MAYOR VELOCIDAD Y MENOR MARGEN DE ERROR; CON EL OBJETO DE EVITAR CUELLOS DE BOTELLA - EN EL DESARROLLO DE LA CAPTURA DE DATOS, YA QUE QUIENES VERIFI--CAN TENDRÍAN QUE HACERLO AL MISMO RITMO DE LA CAPTURA NORMAL. EN LO REFERENTE A LAS DEMÁS ÁREAS, SERÍA DESEABLE QUE EL JEFE INMEDIATO FUERA LA PERSONA QUE REVISARA EL TRABAJO DE SUS SUBORDINADOS .

21.- A QUIEN ENTREGA SU TRABAJO ?

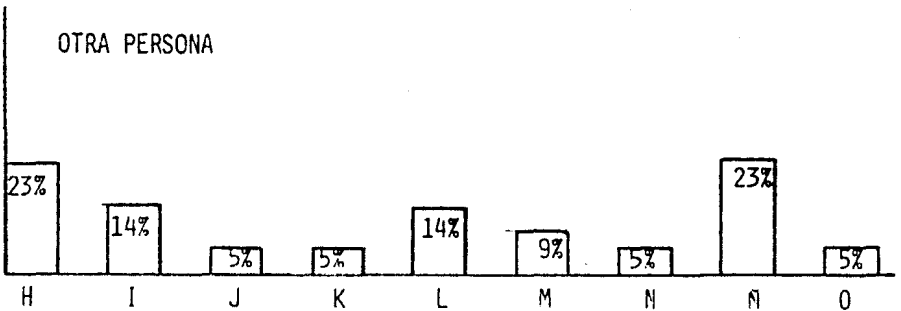
RESPUESTA	ABS.	REL.
JEFE INMEDIATO	31	56%
A. SUPERVISOR	15	37%
B. MESA DE CONTROL	13	32%
C. AUXILIAR DEL SUPERVISOR	7	17%
D. DIRECTOR	2	5%
E. GERENTE GENERAL	1	2%
F. GERENTE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	2	5%
G. GERENTE DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	<u>1</u>	<u>2%</u>
TOTAL	41	100%
OTRA PERSONA	21	38%
H. CLIENTES	5	23%
I. MESA DE CONTROL	3	14%
J. SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL	1	5%
K. OPERADOR	1	5%
L. AUXILIAR DEL SUPERVISOR	3	14%
M. ENCARGADO DE CAPTURA	2	9%
N. CAPTURISTAS	1	5%
Ñ. SUPERVISOR	5	23%
O. CHOFER	<u>1</u>	<u>5%</u>
TOTAL	22	100%
NADIE	3	6%
TOTAL	55	100%



JEFE INMEDIATO



OTRA PERSONA



COMENTARIO

LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL (56%) ENTREGA SU TRABAJO AL JEFE INMEDIATO QUE SE PUEDE CONSIDERAR COMO POSITIVO YA QUE PERMITE UNA REVISIÓN DEL MISMO, EL CONOCER LA FORMA DE TRABAJAR - DEL SUBORDINADO Y EJERCER UN CONTROL DE CALIDAD .

A CONSECUENCIA DE QUE LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL IGNORA --- QUIÉN ES SU JEFE INMEDIATO EL 38% ENTREGA SU TRABAJO A OTRA PERSONA. EL 6% A NADIE LO ENTREGA, LO CUAL PROBABLEMENTE SE DEBA A LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO, YA QUE ES POSIBLE -- QUE ÉSTE SIRVA COMO BASE PARA UN PROYECTO NO EXISTIENDO NECESIDAD DE ENTREGARLO FÍSICAMENTE A ALGUNA PERSONA .

OPINION

CONSIDERAMOS QUE ES NECESARIO ELABORAR MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS EN DONDE QUEDA PLASMADO - QUIÉN ES EL JEFE INMEDIATO ASÍ COMO LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES PARA CONOCER A QUÉ PERSONAS DEBE ENTREGARSE EL TRABAJO .

22.- QUIEN LE EXPLICA COMO LLEVAR A CABO UN NUEVO TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
JEFE INMEDIATO	34	62%
- SUPERVISOR	21	62%
- COMPAÑEROS	1	3%
- MESA DE CONTROL	4	11%
- COORDINADOR	1	3%
- GERENTE GENERAL DE VENTAS	1	3%
- GERENTE GENERAL	1	3%
- GERENTE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	1	3%
- DIRECTOR GENERAL	2	6%
- GERENTE DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	2	6%
T O T A L	34	100%
OTRA PERSONA	19	35%
- SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL	1	5%
- AUXILIAR DE SUPERVISOR	2	11%
- JEFE DE OPERACION	1	5%
- USUARIO	6	31%
- MESA DE CONTROL	1	5%
- ENCARGADO DE CAPTURA	3	16%
- CHOFER	1	5%
- ANALISTA	1	5%
- SUPERVISOR	1	5%
- CAPTURISTA	2	11%
T O T A L	19	99%
NADIE	2	3%
T O T A L	55	100%

COMENTARIO

A LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL (62%) LE EXPLICA COMO DESARROLLAR UN NUEVO TRABAJO SU JEFE INMEDIATO, A UN 35% SE LO EXPLICA OTRA PERSONA, DE LAS CUALES CONSIDERAMOS QUE NO TIENEN EL CONOCIMIENTO SUFICIENTE DEL TRABAJO, LOS CHOFERES, ENCARGADOS DE CAPTURA, SUPERVISORES, MESA DE CONTROL Y CAPTURISTAS, SIN EMBARGO EXISTE UN 3% DEL PERSONAL QUE NADIE LE EXPLICA - COMO DESARROLLAR UN NUEVO TRABAJO LO QUE CONSIDERAMOS NO DEBERÍA SUCEDER .

OPINION

SERÍA CONVENIENTE QUE LOS NUEVOS TRABAJOS SEAN EXPLICADOS POR EL JEFE INMEDIATO Y ÉSTE INFORME ADEMÁS A SU PERSONAL A QUÉ - OTRA PERSONA SE PUEDE RECURRIR PARA ACLARAR DUDAS .

23.- AL SURGIR DUDAS EN EL TRANCURSO DE SU TRABAJO A QUIEN
RECURRE PARA ACLARARLAS ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
JEFE INMEDIATO	28	57%
OTRA PERSONA	21	43%
- CAPTURISTAS	5	15%
- AUXILIAR DEL SUPERVISOR	7	20%
- ANALISTAS	7	20%
- SUPERVISORES	3	9%
- GERENTE DE MANTENIMIENTO	3	9%
- ENCARGADA DE CAPTURA	1	3%
- MESA DE CONTROL	1	3%
- CLIENTES	6	19%
- JEFE DE EQUIPO	<u>1</u>	<u>3%</u>
T O T A L	34	101%
NADIE	-	-
T O T A L	34	100%

COMENTARIO

SE OBSERVA QUE EL 57% RECURREN A SU JEFE INMEDIATO PARA ACLARAR LAS DUDAS QUE SURJAN EN EL TRABAJO Y EL 43% A OTRA PERSONA, COMO CAPTURISTAS (15%), AUXILIAR DE SUPERVISOR Y ANALISTAS (40%), SUPERVISORES Y GERENTE DE MANTENIMIENTO (18%), EN CARGO DE CAPTURA, JEFE DE EQUIPO Y MESA DE CONTROL (9%) Y CLIENTES (19%) .

CREEMOS QUE LO ANTERIOR SE PRESENTA DEBIDO A DOS FACTORES :

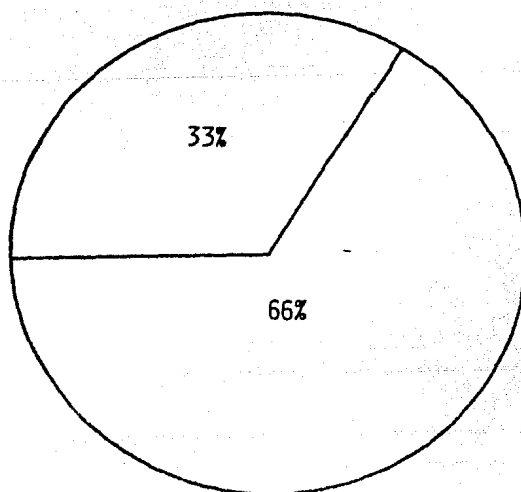
- FALTA DE CAPACIDAD DEL JEFE INMEDIATO PARA ACLARAR LAS DUDAS DE SUS SUBORDINADOS .
- FALTA DE CONFIANZA POR PARTE DEL PERSONAL PARA RECURRIR A SU JEFE INMEDIATO .

OPINION

SERÍA RECOMENDABLE QUE SE EFECTÚEN JUNTAS PERIÓDICAS DE TRABAJO DONDE SE BRINDE AL PERSONAL CONFIANZA Y OPORTUNIDAD DE EXPONER SUS DUDAS Y SE LES INFORME A QUE PERSONA SE PUEDE RECURRIR EN CASO DE AUXENCIA DEL JEFE INMEDIATO. ESTAS JUNTAS PODRÍAN LLEVARSE A CABO EN LOS LAPROS EN QUE NO HAY MUCHO -- TRABAJO .

24.- ELABORA ALGUN TIPO DE REPORTE ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	32	66%
NO	16	33%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

EL 66% DEL PERSONAL QUE SÍ ELABORA ALGUN TIPO DE REPORTES, -- QUIZÁ SEA POR LAS EXIGENCIAS DEL JEFE INMEDIATO PARA VERIFI-- CAR LOS AVANCES DE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA O PORQUE LAS - CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO REQUIERAN CONSTATAR EL DESARROLLO DEL MISMO A TRAVÉS DE REPORTES POR ESCRITO .

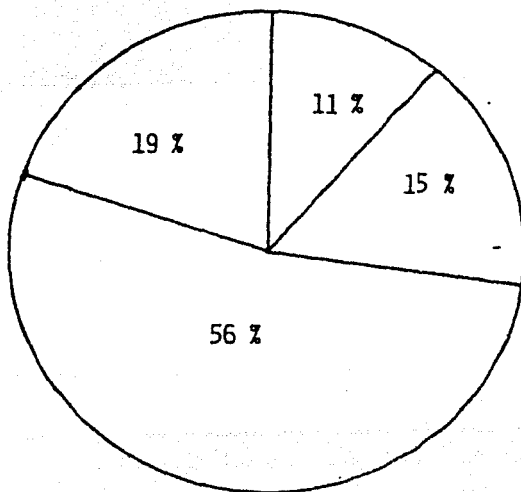
EL 33% DEL PERSONAL QUE NO ELABORA REPORTES PROBABLEMENTE SE DEBA A LA FALTA DE UN CONTROL SOBRE LAS FUNCIONES QUE REALIZA Y ÚNICAMENTE SE OBTENGA CONSTANCIA DE ÉL EN FORMA VERBAL .

OPINION

SE RECOMIENDA SOLICITAR A TODO EL PERSONAL LA ELABORACIÓN CONS-- TANTE DE REPORTES POR ESCRITO, LO CUAL SERVIRÍA DE CONTROL AL JEFE INMEDIATO Y ÉSTE ESTARÍA INFORMADO TANTO DE LAS ACTIVIDA-- DES DE SUS SUBORDINADOS COMO DE LOS AVANCES QUE SE HAN EFECTUA-- DO EN EL TRABAJO ENCOMENDADO .

25.- CON QUE FRECUENCIA LOS ELABORA ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
DIARIO	16	56%
SEMANALMENTE	5	19%
MENSUALMENTE	3	11%
RARA VEZ	4	15%
TOTAL	28	101%



COMENTARIO

DE ACUERDO A ÉSTAS RESPUESTAS OBSERVAMOS QUE LA MAYORÍA DEL PERSONAL (56%), ELABORA REPORTES DIARIAMENTE, ESTO SE PRESENTA EN EL ÁREA DE CAPTURA DONDE A DIARIO SE DEBE REPORTAR LA CANTIDAD DE TRABAJO ELABORADO, CONSTITUYENDO UNA BASE PARA EL PAGO DE SUELDOS .

EL 19% INFORMA ACERCA DE SU TRABAJO SEMANALMENTE, EL 11% LO HACE MENSUALMENTE Y EL 15% RARA VEZ ELABORA UN REPORTE, POR LO ANTERIOR SE CONSIDERA QUE NO TODO EL PERSONAL ESTÁ INFORMADO PERIÓDICAMENTE ACERCA DE SUS LABORES, LO CUAL PUEDE ESTAR LIMITANDO LA COMUNICACIÓN Y EL CONTROL DEL TRABAJO .

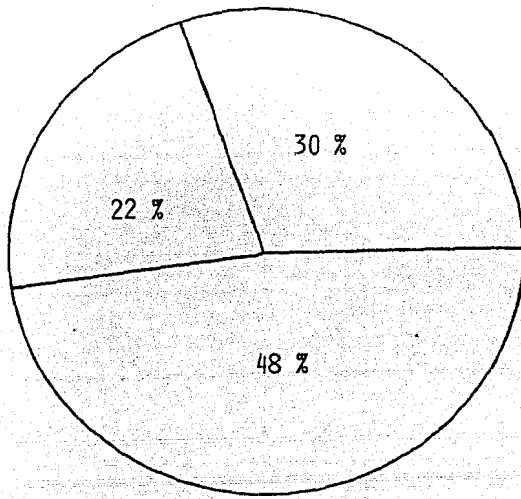
OPINION

RESULTARÍA CONVENIENTE ANALIZAR DE ACUERDO AL TIPO DE TRABAJO QUÉ PERIODICIDAD ES LA ADECUADA PARA ELABORAR REPORTES E INFORMES DEL MISMO Y POSTERIORMENTE CON BASE EN ÉSTOS PODRÁ SER MUY ÚTIL CONVOCAR REUNIONES DE TRABAJO PARA COMUNICAR RESULTADOS O AVANCES DE LAS ÁREAS, PRESENTANDO Y ACLARANDO POSIBLES DUDAS .

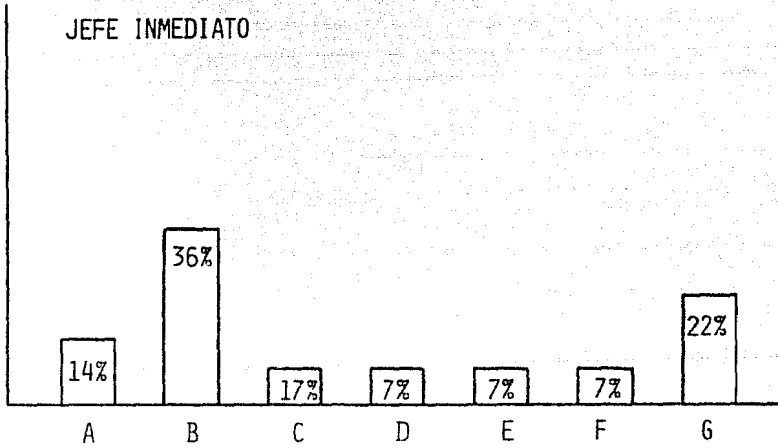
LO ANTERIOR FAVORECERÍA LA COMUNICACIÓN, EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO Y EL CONTROL DEL MISMO .

26.- A QUIEN SE LOS ENTREGA ?

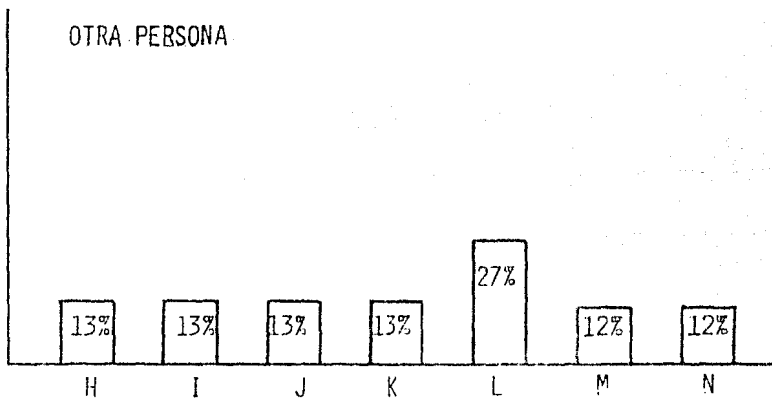
RESPUESTA	ABS.	REL.
JEFE INMEDIATO	14	48%
A. MESA DE CONTROL	2	14%
B. SUPERVISOR	5	36%
C. COORDINADOR	1	7%
D. GERENTE	1	7%
E. AUXILIAR DE SUPERVISOR	1	7%
F. JEFE DE OPERACION	1	7%
G. DIRECTOR GENERAL	<u>3</u>	<u>22%</u>
TOTAL	14	100%
OTRA PERSONA	8	30%
H. PROGRAMADOR	1	13%
I. GERENTE GENERAL	1	13%
J. CONTABILIDAD	1	13%
K. DIRECTOR GENERAL	1	13%
L. SUPERVISOR	2	27%
M. MESA DE CONTROL	1	12%
N. CLIENTES	<u>1</u>	<u>12%</u>
TOTAL	8	101%
NADIE	6	22%
TOTAL	28	100%



JEFE INMEDIATO



OTRA PERSONA



COMENTARIO

DEL PERSONAL QUE ELABORA REPORTES EL 48% LOS ENTREGA A SU JEFE INMEDIATO, LO CUÁL SE CONSIDERA CONVENIENTE A PESAR DE QUE EN VARIOS CASOS EL PERSONAL NO CONOCE EXACTAMENTE EL NOMBRE DEL PUESTO DE SU JEFE, TAL COMO PUEDE OBSERVARSE EN LOS PUESTOS CONSIDERADOS COMO DE JEFE INMEDIATO EN DONDE EL PUESTO DE MESA DE CONTROL (14%) NO EXISTE, NI EL DE JEFE DE OPERACIÓN (7%), DE ACUERDO AL ORGANIGRAMA ACTUAL .

EL 30% DE QUIENES ELABORAN REPORTES, LOS ENTREGA A OTRA PERSONA, LO QUE NO SE CONSIDERA RECOMENDABLE YA QUE EL JEFE INMEDIATO ES QUIEN DEBERÍA ESTAR ENTERADO DEL TRABAJO QUE ESTÁN DESARROLLANDO SUS SUBORDINADOS, EN EL DETALLE DE LOS PUESTO NUEVAMENTE APARECE MESA DE CONTROL (12%) Y CURIOSAMENTE LOS CLIENTES (12%), QUIENES NO DEBERÍAN DESDE NUESTRO PUNTO DE VISTA RECIBIR REPORTES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA, A MENOS QUE SE TRATE DE INFORMES A NIVEL GERENCIAL .

POR ÚLTIMO UN 22% DEL PERSONAL QUE ELABORA ALGUN TIPO DE REPORTE, NO SE LO ENTREGA A NADIE, LO QUE NO CONSIDERAMOS CONVENIENTE, YA QUE DE NADA SIRVE UN INFORME QUE NADIE LEE .

OPINION

SUGERIMOS QUE UNA VEZ DEFINIDO EL CONTENIDO Y LA PERIODICIDAD PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE REPORTES, SE PROPORCIONEN A LOS JEFES INMEDIATOS QUIÉNES PODRÍAN REVISARLOS JUNTO CON SUS SUBORDINADOS, CONSTITUYENDO UNA MOTIVACIÓN PARA EL PERSONAL Y UN MEDIO PARA DETECTAR PROBLEMAS Y ESTAR EN POSIBILIDAD DE SOLUCIONARLOS OPORTUNAMENTE .

27.- CUAL ES SU HORARIO DE TRABAJO ?

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
DE 8:00 A 3:30	5	11%
DE 9:00 A 2:00 Y DE 4:00 A 7:00	2	4%
DE 8:20 A 4:00	1	2%
DE 8:30 A 4:00	1	2%
DE 3:00 A 11:30	1	2%
DE 7:30 A 3:00	1	2%
DE 7:00 A 1:00	1	2%
DE 7:00 A 3:00	17	36%
DE 3:00 A 10:00	11	23%
DE 4:00 A 12:00	3	6%
DE 9:00 A 5:00	1	2%
DE 2:00 A 10:00	1	2%
DE 8:00 A 5:00	1	2%
DE 3:00 A 12:00	1	2%
DE 10:00 A 5:00	1	2%
T O T A L	48	100%

COMENTARIO

DE ACUERDO A ESTAS RESPUESTAS EL 70% DEL PERSONAL SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS TURNOS QUE SE CONSIDERAN NORMALES Y SON :

DE 8:00 A 3:30 (11%)

DE 7:00 A 3:00 (36%)

DE 3:00 A 10:00 (23%)

UN 8% CORRESPONDE A HORARIOS CON TIEMPO PARA COMER QUE SE REFIEREN A PUESTOS GERENCIALES, LO CUAL SE OBSERVÓ AL RECOPIAR LA INFORMACIÓN, OTRO 8% ES PERSONAL CON JORNADA MENOR A 8 HORAS, 4% CON JORNADA MAYOR A 8 HORAS Y EL RESTO DEL PERSONAL (8%) TIENE UNA JORNADA DE 8 HORAS, PERO LA INICIA EN HORAS DIFERENTES A LAS CONSIDERADAS COMO NORMALES, COMO PUEDE OBSERVARSE EXISTEN 15 HORARIOS DIFERENTES, SITUACIÓN QUE A NUESTRO JUICIO DEBERÍA CORREGIRSE .

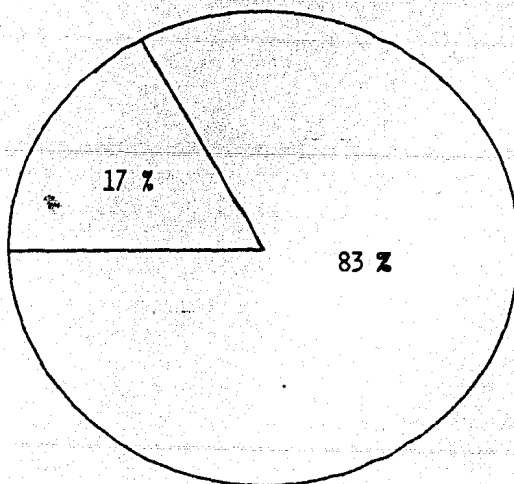
OPINION

PARTIENDO DE QUE EL HORARIO DE TRABAJO DEBE ESTABLECERSE DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA, SE SUGIERE QUE SE REVISEN LOS HORARIOS ACTUALES Y EN TODO CASO ÉSTOS SEAN MODIFICADOS ,

SE RECOMIENDA QUE NO EXISTAN MUCHOS HORARIOS YA QUE EL CONTROL DEL -- PERSONAL PODRÍA VERSE AFECTADO.CREANDO POR OTRA PARTE IDEAS DE FAVORL TISMOS ENTRE EL PERSONAL .

28.- LE AGRADA SU HORARIO DE TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	40	83%
NO	8	17%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

COMO PUEDE OBSERVARSE UN GRAN NÚMERO DEL PERSONAL CONSIDERA AGRADABLE SU HORARIO DE TRABAJO Y SÓLO UN 17%, NO LO CONSIDERA ASÍ DEBIDO SEGÚN COMENTARIOS DEL PERSONAL A QUE SU JORNADA TERMINA MUY TARDE POR LA NOCHE .

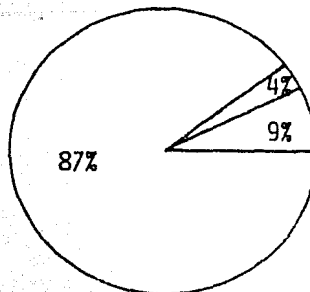
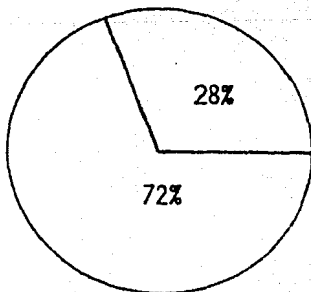
OPINION

SE SUGIERE QUE AL LLEVAR A CABO LA REVISIÓN DE LOS HORARIOS DE TRABAJO SE PROCURE QUE EN EL TURNO VESPERTINO, TODO EL PERSONAL TERMINE A LA MISMA HORA SU JORNADA, CON ÉSTO PODRÍA EVITARSE QUE EN EL FUTURO SE PRESENTARA UNA ROTACIÓN DE PERSONAL EXCESIVA EN ÉSTE TURNO .

29.- CUAL ES LA CAUSA POR LA QUE LE AGRADA SU HORARIO DE TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
LE PERMITE ESTUDIAR	9	28%
REALIZAR OTRAS ACTIVIDADES	23	72%
- CUÁLES ?		
DISTRACCIÓN	2	9%
CONVIVENCIA	1	4%
NO ESPECIFICÓ	20	87%
TOTAL	23	100%
TOTAL	32	100%

OTRAS ACTIVIDADES :



COMENTARIO

COMO PUEDE OBSERVARSE UN BUEN NÚMERO DEL PERSONAL (28%) -- ESTÁ ESTUDIANDO Y POR ELLO LE AGRADA SU HORARIO DE TRABA-- JO . AL RESTO DEL PERSONAL (72%) LE PERMITE REALIZAR -- OTRAS ACTIVIDADES COMO SON LA DISTRACCIÓN Y LA CONVIVENCIA CON SU FAMILIA, AUNQUE ALGUNOS EMPLEADOS NO ESPECIFICARON LAS OTRAS ACTIVIDADES .

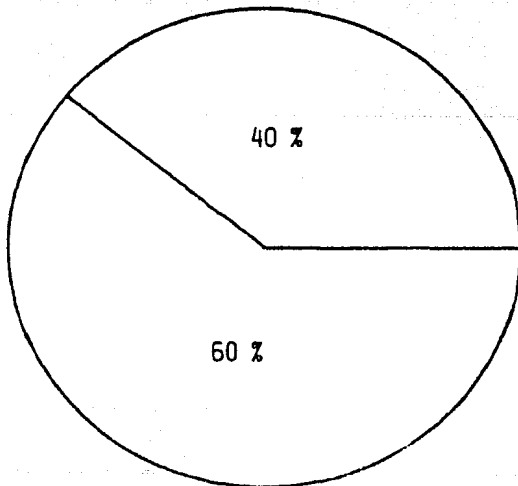
PODEMOS DECIR QUE ADEMÁS DE QUE A LA MAYORÍA DEL PERSONAL LE AGRADA EL HORARIO DE TRABAJO, CASI UN TERCIO DE ÉSTE SE ENCUENTRA ESTUDIANDO LO CUAL PUEDE FAVORECER EL DESARROLLO DEL PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA .

OPINION

SE SUGIERE UTILIZAR EL HORARIO DE TRABAJO COMO UNA HERRA-- MIENTA PARA MANTENER AL PERSONAL EN LA EMPRESA Y EN EL CA-- SO DE QUE SE DECIDIERA LLEVAR A CABO UNA REVISIÓN A LOS HO-- RARIOS SE PROCURE NO AFECTAR AL PERSONAL QUE ESTUDIA .

30.- LE FIJAN FECHAS PARA ENTREGAR SU TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	19	40%
NO	29	60%
TOTAL	48	100%



COMENTARIOS

AUNQUE AL MAYOR PORCENTAJE (60%) NO LE FIJAN FECHAS PARA ENTREGAR EL TRABAJO, CONSIDERAMOS QUE EL PERSONAL DE CAPTURA - CREE QUE ÉSTAS NO SE FIJAN DEBIDO A QUE EL TRABAJO SE TERMINA EL MISMO DÍA, LO CUÁL SIGNIFICA QUE LA FECHA DE ENTREGA - ES LA MISMA DE RECEPCIÓN ,

TOMANDO EN CUENTA QUE EN EL AREA DE CAPTURA SE ENCUENTRA -- APROXIMADAMENTE EL 80% DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PODEMOS -- CONCLUIR QUE REALMENTE SÍ SE FIJAN FECHAS PARA LA ENTREGA -- DEL TRABAJO .

OPINION

CONSIDERAMOS QUE ES MUY POSITIVO EL FIJAR FECHAS DE ENTREGA DE TRABAJOS YA QUE FACILITA LA CONSECUISIÓN DE LOS OBJETIVOS, POR LO QUE SE SUGIERE VIGILAR QUE ÉSTAS SEAN RESPETADAS PARA QUE EL TRABAJO SE ENTREGUE EN EL TIEMPO PREVISTO .

31.- QUIEN LE FIJA LA FECHA DE ENTREGA DE SU TRABAJO ?

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
JEFE DE OPERACION	1	4%
SUPERVISOR DE MESA DE CONTROL	2	8%
GERENTE DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	1	4%
DIRECTOR GENERAL	3	13%
CLIENTE	8	33%
GERENTE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	1	4%
SUPERVISOR	1	4%
GERENTE DE CAPTURA	2	8%
CHOFER	1	4%
AUXILIAR DEL SUPERVISOR	1	4%
NADIE	3	13%
T O T A L	24	100%

COMENTARIO

EL 47% DEL PERSONAL MANIFESTÓ LOS NOMBRES DE LOS PUESTOS DE QUIENES - LE FIJAN LAS FECHAS DE ENTREGA DE SU TRABAJO, QUE DE ACUERDO AL ORGANIGRAMA ACTUAL CORRESPONDE A JEFES INMEDIATOS, LO CUÁL ES CONGRUENTE CON LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA .

UN 4% RESPONDIÓ CON EL NOMBRE DE UN PUESTO QUE NO ES DE UN JEFE INMEDIATO (AUXILIAR DEL SUPERVISOR), PERO QUE SI ESTÁ RELACIONADO CON EL TRABAJO, LO QUE DE ALGUNA FORMA PERMITE EL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE CAPTURA .

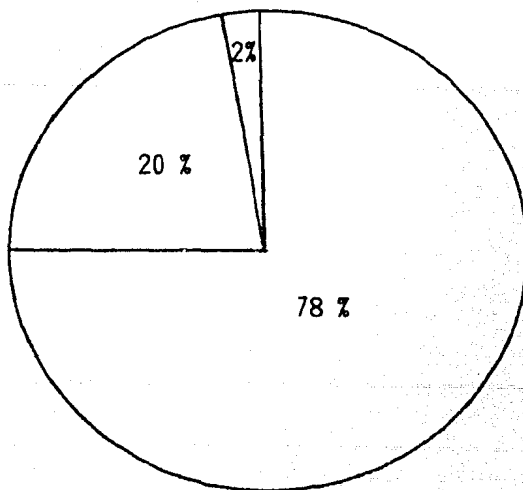
EL 49% SE REFIERE A SITUACIONES QUE CONSIDERAMOS NO DEBERÍAN PRESENTARSE COMO EL CASO DE NADIE (12%) QUE SEGÚN COMENTARIOS DEL PERSONAL, "NADIE LES INDICABA CUÁNDO ENTREGAR UN TRABAJO, SINO QUE ELLOS MISMOS FIJABAN LA FECHA"; UN 33% RESPONDIÓ QUE ERA EL CLIENTE QUIÉN EN FORMA DIRECTA ESTABLECÍA ÉSTAS FECHAS Y EL 4% RESTANTE SE REFIRIÓ A QUE ERA EL CHOFER EL QUE INDICABA LAS FECHAS DE ENTREGA DE TRABAJOS .

OPINION

SUGERIMOS QUE ÚNICAMENTE LOS JEFES INMEDIATOS SEAN LOS QUE FIJEN LAS FECHAS DE ENTREGA Y QUE EL CLIENTE LO HAGA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN O DE LAS GERENCIAS, ASÍ COMO EVITAR EN LO POSIBLE QUE EL CHOFER LO HAGA.

32.- ENTREGA SU TRABAJO EN EL TIEMPO QUE LE INDICAN ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SIEMPRE	31	78%
A VECES	1	2%
NUNCA	8	20%
TOTAL	40	100%



COMENTARIO

LA MAYORÍA DEL PERSONAL (78%) ENTREGA SIEMPRE A TIEMPO SU TRABAJO, ÉSTO RESULTA LÓGICO SI CONSIDERAMOS QUE TAMBIEN LA MAYOR PARTE DEL TRABAJO DEBE SER ENTREGADO EL MISMO DÍA (CAPTURA). EL 20% DEL PERSONAL A VECES LO ENTREGA A TIEMPO Y EL 2% NUNCA LO ENTREGA A TIEMPO, DEBIDO SEGÚN COMENTARIOS DEL PERSONAL DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS, A MALAS ESTIMACIONES DEL TIEMPO QUE REQUERIRÁ UN PROYECTO .

OPINION

SE DEBERÍA PONER ESPECIAL ATENCIÓN EN LA CORRECTA ESTIMACIÓN DEL TIEMPO QUE REQUERIRÁ UN PROYECTO PARA SER LLEVADO A CABO CONSIDERANDO LAS HOLGURAS CON LO QUE SE EVITARÍA DAR UNA IMAGEN DE INFORMALIDAD A LOS CLIENTES. TAMBIÉN SERÍA ÚTIL VIGILAR Y EXIGIR A LOS SUBORDINADOS PARA QUE EL TRABAJO SE ENTREGUE SIEMPRE A TIEMPO .

33.- QUE PROBLEMAS OCASIONA EL RETRAZO EN LA ENTREGA DE SU TRABAJO ?

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
FRICCIONES CON EL USUARIO	13	69%
NINGUNO	2	10%
NO SE	1	5%
RETRAZA EL TRABAJO DE OTRAS AREAS	2	11%
INFORMALIDAD	1	5%
T O T A L	19	100%

COMENTARIO

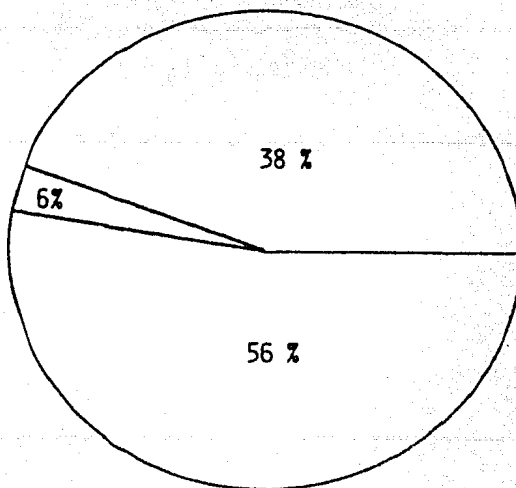
PODEMOS DECIR QUE EL 85% DEL PERSONAL ESTÁ CONSCIENTE DE QUE SÍ AFECTA DE ALGUNA MANERA EL QUE NO ENTREGUE SU TRABAJO A TIEMPO Y AL 15% RESTANTE NO ESTÁ CONSCIENTE DE LAS REPERCUSIONES DE SU TRABAJO EN LA EMPRESA .

OPINION

PODRÍA SER DE UTILIDAD APROVECHAR JUNTAS O REUNIONES DE TRABAJO Y - AÚN LA MISMA INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO PARA INFORMAR - LO IMPORTANTE QUE ES PARA LA EMPRESA Y PARA EL PERSONAL DESARROLLAR CORRECTAMENTE Y A TIEMPO SU TRABAJO .

34.- TRABAJA HORAS EXTRA ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
DIARIO	3	6%
A VECES	17	38%
NUNCA	25	56%
TOTAL	45	100%



COMENTARIO

CONSIDERAMOS QUE EL HECHO DE QUE EL 56% DEL PERSONAL NO TRABAJE NUNCA HORAS EXTRA ES FAVORABLE TANTO PARA LA EMPRESA COMO PARA EL TRABAJADOR, YA QUE ÉSTA NO INCURRIRÁ EN COSTOS ADICIONALES, NI EL TRABAJADOR VERÁ INTERRUMPIDO SU DESCANSO U OTRAS ACTIVIDADES .

EL 38% TRABAJA OCASIONALMENTE HORAS EXTRA DEBIDO SEGÚN EXPLICACIONES DEL PERSONAL A CIERRES MENSUALES CUANDO AUMENTA CONSIDERABLEMENTE EL VOLÚMEN DE TRABAJO .

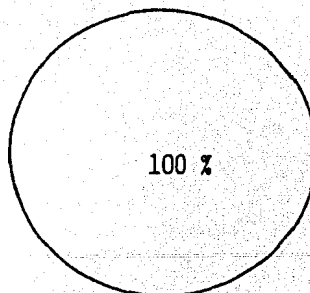
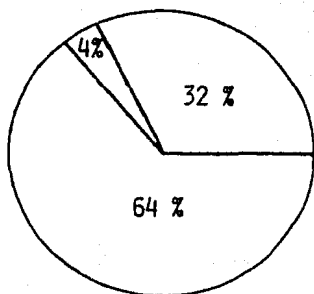
EL 6% DEL PERSONAL INFORMÓ QUE DIARIAMENTE DEBÍA TRABAJAR HORAS EXTRA A CONSECUENCIA DE LAS GRANDES CARGAS DE TRABAJO .

OPINION

CONSIDERAMOS QUE ES ACONSEJABLE REESTRUCTURAR ALGUNOS HORARIOS O TURNOS PARA EVITAR QUE DIARIAMENTE SE TRABAJEN HORAS EXTRA, ASÍ COMO TAMBIEN ORGANIZAR Y DISTRIBUIR EL TRABAJO DE TAL FORMA QUE SE EVITEN CARGAS EXCESIVAS DE ÉSTE .

35.- QUE TIPO DE INCENTIVO O COMPENSACION TIENE EN SU TRABAJO ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
ECONOMICO	15	32%
DE OTRO TIPO - NO ESPECIFICO	2 2	4% 100%
NO TIENE	31	64%
TOTAL	48	100%



COMENTARIOS

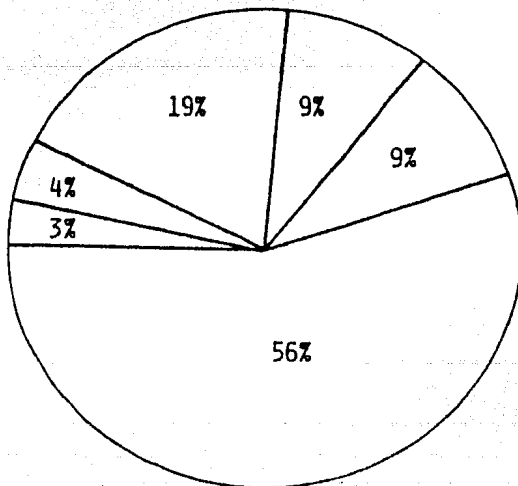
LA MAYOR PARTE DEL PERSONAL (64%) NO TIENE NINGÚN TIPO DE COMPENSACIÓN O INCENTIVO; SÓLO EL 36% SÍ TIENE Y CORRESPONDEN A LOS NIVELES JERÁRQUICOS ALTOS COMO SON DIRECCIÓN Y GERENCIAS. EN EL CASO DEL AREA DE CAPTURA SE CONSIDERA COMO UNA COMPENSACIÓN AL PAGO DEL "TIEMPO MUERTO" (LAPSOS EN QUE NO HAY TRABAJO), PERO DE ACUERDO A COMENTARIOS DEL PERSONAL NO TODOS TIENEN ÉSTA COMPENSACIÓN .

OPINION

SERÍA CONVENIENTE INFORMAR AL PERSONAL DE LAS COMPENSACIONES O INCENTIVOS A QUE SE PUEDE TENER DERECHO, ESPECIFICANDO LOS MÉRITOS Y ANTIGÜEDAD NECESARIOS PARA DISFRUTARLAS, EVITANDO DE ÉSTE MODO CONFUSIONES O IDEAS DE FAVORITISMOS EN EL PERSONAL, A FIN DE QUE LOS INCENTIVOS TENGAN CARÁCTER MOTIVACIONAL .

36.- SU SITIO DE TRABAJO ES :

RESPUESTA	ABS.	REL.
BIEN VENTILADO	6	9%
BIEN ILUMINADO	6	9%
LIMPIO	-	-
COMODO	38	56%
AMPLIO	13	19%
CALUROSO	3	4%
FRIO	2	3%
TOTAL	68	100%



COMENTARIO

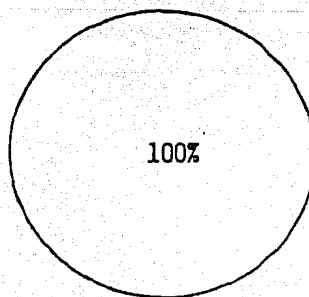
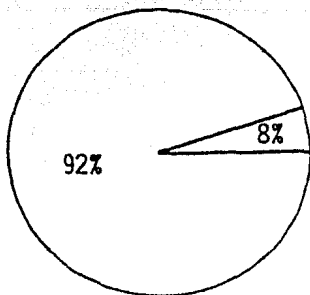
EN GENERAL EL PERSONAL CONSIDERA QUE SU LUGAR DE TRABAJO ES CÓMODO (56%) Y QUE REUNE LAS CARACTERÍSTICAS DE VENTILACIÓN (9%), ILUMINACIÓN (9%) Y ESPACIO (19%), NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DE SUS ACTIVIDADES. SÓLO EL 4% DEL PERSONAL CONSIDERA CALUROSO SU SITIO DE TRABAJO Y EL 3% LO CONSIDERA --FRIO, DEBIDO A QUE LA COMPUTADORA (ÁREA DE OPERACIÓN) REQUIERE ÉSTE CLIMA PARA FUNCIONAR .

OPINION

YA QUE EN TÉRMINOS GENERALES EL PERSONAL NO TIENE NINGÚN INCONVENIENTE ACERCA DE SU LUGAR DE TRABAJO, CONSIDERAMOS QUE ÉSTAS CARACTERÍSTICAS SE MANTENGAN EN TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA .

37.- HA TOMADO CURSOS DE CAPACITACION EN LOS ULTIMOS 6 MESES ?

RESPUESTAS	ABS.	REL.
SI - LE HAN SIDO DE UTILIDAD ?	4	8%
SI	4	100%
NO	<u>4</u>	<u>100%</u>
TOTAL		
NO	44	92%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

DE ACUERDO A ÉSTAS RESPUESTAS SOLO A UN 8% DEL PERSONAL SE LE HA DADO CAPACITACIÓN Y EL RESTO (92%) NO HA TENIDO ÉSTA OPORTUNIDAD ,

CONCLUIMOS QUE ÉSTO PODRÍA SER LA CAUSA DE LAS DEFICIENCIAS MANIFESTADAS EN RESPUESTAS ANTERIORES COMO POR EJEMPLO EL - DESCONOCIMIENTO DEL EQUIPO, INADECUADA SUPERVISIÓN DEL PERSONAL Y PRINCIPALMENTE LA INFLUENCIA DE CLIENTES EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO ,

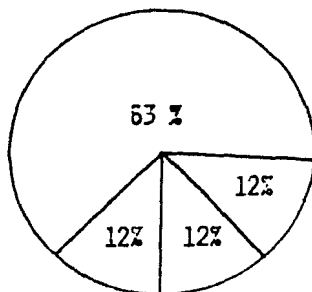
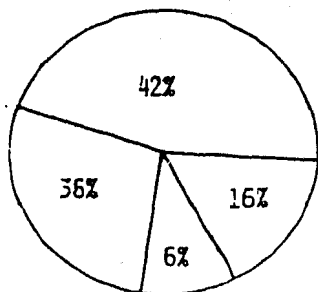
OPINION

CONSIDERANDO QUE EL 8% DEL PERSONAL QUE ASISTIÓ A ALGUN CURSO CONTESTÓ QUE ÉSTE LE FUÉ ÚTIL, SE CREE CONVENIENTE ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN QUE AYUDE A MEJORAR EL DESARROLLO DEL PERSONAL, LO CUÁL SE REFLEJARÁ EN UNA MAYOR PRODUCTIVIDAD ,

38.- ALGUNAS PERSONAS CREEN QUE SU TRABAJO ES IMPORTANTE PARA LA EMPRESA PORQUE :

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
GENERA INGRESOS PARA LA EMPRESA	21	42%
BENEFICIA A CLIENTES Y A LA EMPRESA	18	36%
NO ES IMPORTANTE	3	6%
OTRAS RAZONES	8	16%
- ES LA BASE DEL SERVICIO	5	63%
- EQUILIBRA LA CARGA DE TRABAJO	1	12%
- FACILITA EL TRABAJO DE OTROS	1	12%
- ES NECESARIO	<u>1</u>	<u>12%</u>
TOTAL	8	99%
T O T A L	50	100%

OTRAS RAZONES :



COMENTARIO

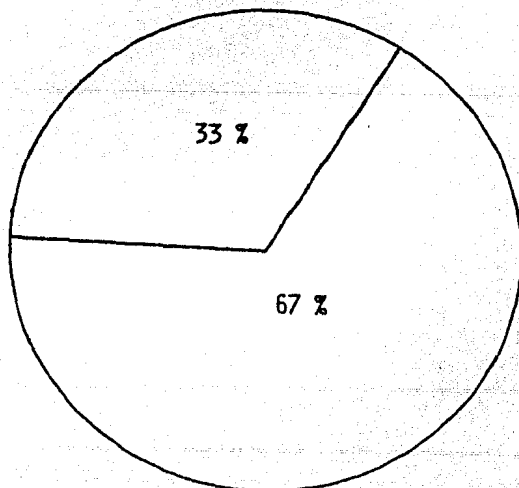
EL 92% DEL PERSONAL ESTÁ CONSCIENTE DE QUE SU TRABAJO ES -- IMPORTANTE PORQUE GENERA INGRESOS PARA LA EMPRESA (42%), BENEFICIA A LOS CLIENTES Y A LA EMPRESA (36%) Y POR OTRAS RAZONES TALES COMO: QUE ES LA BASE DEL SERVICIO (CAPTURA), EQUILIBRA LA CARGA DE TRABAJO Y FACILITA EL TRABAJO A OTRAS PERSONAS . SIN EMBARGO EL 6% NO LO CONSIDERA IMPORTANTE . ES POR ÉSTO QUE CONCLUIMOS QUE SI EL PERSONAL ESTÁ CONSCIENTE DE LA IMPORTANCIA DE SU TRABAJO PROBABLEMENTE ESTARÁ MÁS MOTIVADO PARA DESARROLLARLO EN FORMA EFICIENTE .

OPINION

CONSIDERAMOS QUE SERÍA BENÉFICO PROMOVER A TRAVÉS DE JUNTAS O REUNIONES DE TRABAJO LO IMPORTANTE QUE ES CADA EMPLEADO - PARA LA EMPRESA, CON EL FIN DE ELEVAR EL NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN GENERAL .

39.- CONSIDERA QUE DENTRO DE LA EMPESA PUEDE SUPERARSE ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	32	67%
NO	16	33%
TOTAL	48	100%



COMENTARIO

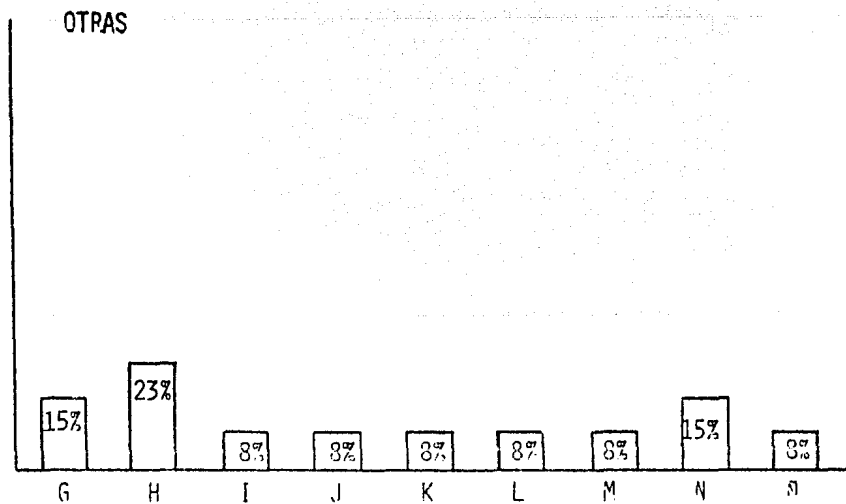
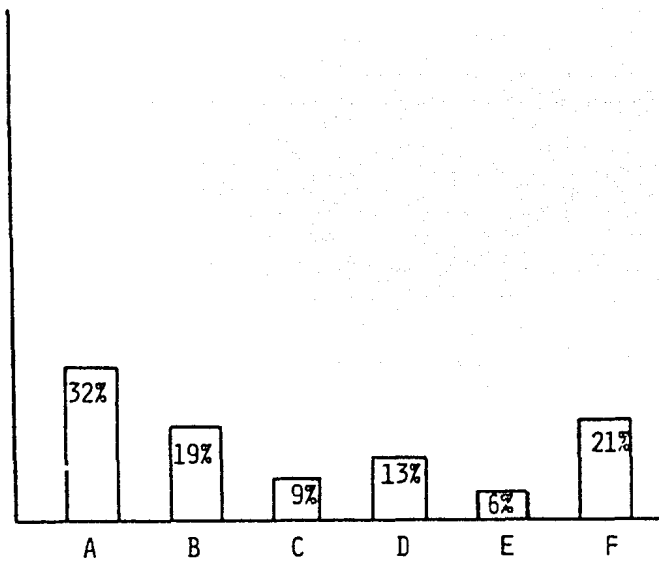
LA MAYORÍA DEL PERSONAL (67%) RESPONDIÓ QUE SÍ CONSIDERABA - QUE DENTRO DE LA EMPRESA PODÍA SUPERARSE, SIN EMBARGO EL 33% CONTESTÓ QUE NO YA QUE SEGÚN COMENTARIOS DE ESTAS PERSONAS, NO HABÍA UN PUESTO INMEDIATO SUPERIOR AL SUYO AL CUAL PUDIERA ASPIRAR .

OPINION

CONSIDERAMOS QUE SERÍA CONVENIENTE HACER UNA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN CON OBJETO DE QUE EL PERSONAL PUEDA TENER UNA OPORTUNIDAD DE ASCENSO O PROMOCION, DESARROLLANDO FUNCIONES DIFERENTES .

40.- QUE VENTAJAS REPRESENTA PARA USTED TRABAJAR EN LA EMPRESA ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
A. ECONOMICAS	20	32%
B. HOPAPIO	12	19%
C. ADQUISICION DE EXPERIENCIA	6	9%
D. OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	8	13%
E. NO TIENE VENTAJAS	4	6%
F. OTRAS	13	21%
G. UBICACIÓN	2	15%
H. AGRADABLE	3	23%
I. RELACION CON MIS ESTUDIOS	1	8%
J. AMBIENTE	1	8%
K. IDENTIFICACIÓN	1	8%
L. RELACIÓN CON JEFE	1	8%
M. APRENDIZAJE	1	8%
N. PEDIR PERMISOS	2	15%
Ñ. SEGUIR ESTUDIANDO	1	8%
TOTAL	63	100%



COMENTARIO

EL PORCENTAJE MAYOR FUÉ DEL 32% QUE CONTESTARON QUE LA VENTAJA AL TRABAJAR EN LA EMPRESA ES ECONÓMICA, "PORQUE LA EMPRESA PAGA UN SUELDO POR ARRIBA DE LA COMPETENCIA Y DEL MERCADO" - (SITUACIÓN EXPRESADA POR EL DIRECTOR DE LA EMPRESA).

EN EL AREA DE CAPTURA EL PERSONAL NOS INFORMÓ QUE SE ENCUENTRA A DESTAJO, PERO EXISTEN ALGUNOS CAPTURISTAS QUE RECIBEN MAYOR SUELDO, YA QUE SE LES PAGA EL TIEMPO "MUERTO" (SE LES PAGA EL TIEMPO EN QUE NO HAY TRABAJO) ,

EL 21% ENCUENTRA OTRAS VENTAJAS COMO SON: LO AGRADABLE DEL LUGAR Y EL TRABAJO, LA UBICACIÓN Y EL PEDIR PERMISOS LA RELACIÓN DEL TRABAJO CON SUS ESTUDIOS, EL AMBIENTE DE TRABAJO, LA IDENTIFICACIÓN, LA RELACIÓN CON JEFES, EL APRENDIZAJE Y PODER SEGUIR ESTUDIANDO . LO ANTERIOR PUEDE DEBERSE POSIBLEMENTE A QUE EL PERSONAL ES MUY JOVEN Y TIENE INQUIETUDES .

EL 19% DEL PERSONAL CONTESTÓ QUE EL HORARIO QUE TIENE ESTABLECIDO LA EMPRESA, BRINDA LA OPORTUNIDAD DE REALIZAR OTRAS ACTIVIDADES EN EL TRANCURSO DE LA TARDE O POR LA MAÑANA .

EL 13% VE LA OPORTUNIDAD DE DESARROLLO Y EL 9% DE ADQUIRIR EXPERIENCIA . DE LO QUE SE CONCLUYE QUE SÍ HAY POSIBILIDAD DE SUPERACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA .

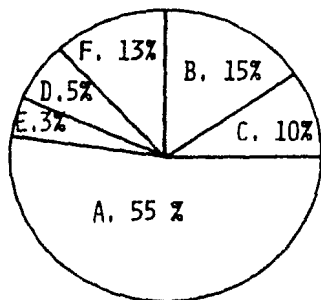
EL 6% DEL PERSONAL CREE QUE NO TIENE VENTAJAS AL TRABAJAR EN ÉSTA EMPRESA, PERO ES UN PORCENTAJE MUY PEQUEÑO CON RESPECTO AL TOTAL, PERO QUE SE DEBE TOMAR EN CONSIDERACIÓN PARA QUE NO SURJAN CONFLICTOS EN LA EMPRESA .

OPINION

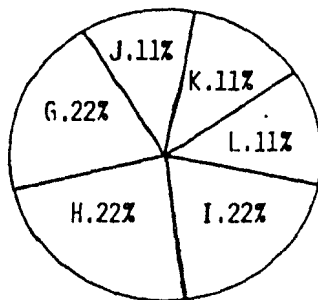
SERÍA CONVENIENTE QUE LA EMPRESA UNA VEZ QUE TENGA CONOCIMIENTO DE LAS VENTAJAS QUE ENCUENTRA EL PERSONAL DE TRABAJAR EN ELLA, LAS CONSERVE Y LAS REFUERCE A TRAVÉS DE SU DIFUSIÓN ,

41.- QUE ES LO QUE MAS LE AGRADA DE LA EMPRESA ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
A. AMBIENTE DE TRABAJO	34	55%
B. TIPO DE TRABAJO	9	15%
C. HORARIO	6	10%
D. SUELDO	3	5%
E. NADA	2	3%
F. OTRAS	8	13%
G. LIBERTAD PARA EL TRABAJO	2	22%
H. DESARROLLO	2	22%
I. RECURSOS	2	22%
J. APRENDIZAJE	1	11%
K. EXPERIENCIA	1	11%
L. PROYECCIÓN	1	11%
TOTAL	9	99%
TOTAL	62	100%



F. OTRAS



COMENTARIO

AL 55% DEL PERSONAL DE LA EMPRESA LO QUE MÁS LE AGRADA ES EL AMBIENTE DE TRABAJO. LO ANTERIOR POSIBLEMENTE SE DEBE A QUE EL PERSONAL ES MUY JOVEN, SOBRE TODO EN EL AREA DE CAPTURA Y LES GUSTA LLEGAR A TRABAJAR PORQUE EXISTEN MUY BUENAS RELACIONES AMISTOSAS ENTRE COMPAÑEROS .

AL 15% LE AGRADA EL TIPO DE TRABAJO QUE REALIZA EN LA EMPRESA Y AL 13% LO QUE LE AGRADA POR ORDEN DE IMPORTANCIA ES: DE SARROLLO, LIBERTAD PARA EL TRABAJO, APRENDER, EXPERIENCIA Y PROYECCIÓN . CREEMOS QUE EL PERSONAL CONSIDERA QUE SÍ HAY OPORTUNIDAD DE SUPERACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA Y ÉSTO ES --- IMPORTANTE PARA ÉL, SOBRE TODO PARA LOS QUE ESTUDIAN ACTUALMENTE, YA QUE PUEDEN TENER UN DESARROLLO EN LA MISMA .

AL 10% LE AGRADA EL HORARIO Y AL 5% EL SUELDO, EL PRIMERO -- POR SER CONTÍNUO Y EL SEGUNDO POR LA FORMA Y MONTO DE LA REMUNERACIÓN .

SÓLO A UN 3% NO LE AGRADA NADA DE LA EMPRESA .

OPINION

CON LA FINALIDAD DE INCREMENTAR EL INTERÉS DEL PERSONAL HACIA EL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN, SERÍA CONVENIENTE QUE LA EMPRESA - TOMARA EN CUENTA LOS SIGUIENTES ASPECTOS :

- CREAR EL MEJOR AMBIENTE, PARA QUE EL TRABAJADOR PONGA TODAS SUS HABILIDADES Y CAPACIDAD EN EL TRABAJO .
- LOGRAR QUE EL PERSONAL AYUDE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PARTICULARES Y GENERALES, POR MEDIO DE LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES DE SU AREA O DEPARTAMENTO .
- ESTABLECER LA MEJOR COMUNICACIÓN ENTRE JEFE Y SUBORDINADO - PARA EVITAR LA DISTORSIÓN EN LOS MENSAJES EMITIDOS Y RECIBIDOS POR EL PERSONAL .

42.- QUE ES LO QUE MAS LE DESAGRADA DE LA EMPRESA ?

R E S P U E S T A	ABS.	REL.
HORARIO	2	3%
SUELDO	3	5%
ASIGNACION DE PRESUPUESTO	1	1%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1%
MANEJO DE GASTOS	1	1%
COMPENSACIONES	2	3%
FRICCIONES	1	1%
CHISMES	1	1%
COMIDA	1	1%
DISTANCIA	1	1%
SUPERVISORA	4	7%
FALTA DE PRESTACIONES	4	7%
FALTA DE COMUNICACION CON SUPERVISORES	4	7%
NO HAY TRABAJO	4	7%
FALTA DE PLANTA	4	7%
FALTA DE ORGANIZACION	4	7%
NO PARTICIPACION EN LAS DECISIONES	1	1%
GERENTE DE OPERACION	1	1%
MAL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	1	1%
MALA ATENCION A USUARIOS	1	1%
FALTA DE INTEGRACION	1	1%
IMPOSICION DE LA DIRECCION	1	1%
FALTA DE COMUNICACION	2	3%
FALTA DE RESPETO A LA AUTORIDAD	1	1%
AMBIENTE DE TRABAJO	1	1%
PRESIONES	1	1%
NO IMPARTEN CURSOS	1	1%
FALTA DE MOTIVACION	2	3%
FALTA DE COORDINACION	1	1%
FAVORITISMOS	1	1%
NADA	13	20%
T O T A L	67	98%

COMENTARIOS

PARA ÉSTA PREGUNTA HUBO UN GRAN NÚMERO DE DIFERENTES RESPUESTAS, LAS CUALES ESTÁN POR ORDEN DE IMPORTANCIA DE ACUERDO A LOS PORCENTAJES OBTENIDOS (7%) SUPERVISORA, FALTA DE PRESTACIONES, FALTA DE COMUNICACIÓN CON SUPERVISORES, NO HAY TRABAJO, FALTA DE PLANTA, FALTA DE ORGANIZACIÓN; (5%) SUELDO; (3%) HORARIO, COMPENSACIONES, FALTA DE COMUNICACIÓN Y FALTA DE MOTIVACIÓN; (1%) ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, MANEJO DE GASTOS, FRICCIONES, CHISMES, COMIDA, DISTANCIA, NO PARTICIPACIÓN EN DECISIONES, GERENTE DE OPERACIÓN, MAL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, MALA ATENCIÓN A USUARIOS, FALTA DE INTEGRACIÓN, IMPOSICIÓN DE LA DIRECCIÓN, FALTA DE RESPETO A LA AUTORIDAD, AMBIENTE DE TRABAJO, PRESIONES, NO IMPARTEN CURSOS, FALTA DE COORDINACIÓN Y FAVORITISMOS, CON BASE EN LO ANTERIOR RESULTÓ QUE AL 80% DEL PERSONAL, LE DISGUSTA ALGO, SIN EMBARGO NO COINCIDIERON EN ALGÚN DETALLE O PROBLEMA Y AL 20% NO LE DESAGRA NADA , DE LO ANTERIOR CONCLUIMOS QUE LA EMPRESA DEBE PREOCUPARSE DE SU PERSONAL Y NO DESCUIDAR LOS SIGUIENTES FACTORES ; MOTIVACIÓN, LA SEGURIDAD DEL EMPLEADO, LA COMUNICACIÓN INFORMAL, ATENCIÓN A SUBORDINADOS, PRINCIPALMENTE; PORQUE TODO ELLO ES MUY IMPORTANTE PARA EL PERSONAL, YA QUE SI SE CARECE DE ÉSTOS FACTORES PUEDE RENDIR MENOS PROVOCANDO UNA BAJA EN LA PRODUCTIVIDAD .

OPINION

PARA PODER LOGRAR UNA ESTABILIZACIÓN E INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL EN SU TRABAJO, ES CONVENIENTE CONTRA--RESTAR LO QUE LE DESAGRA TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS:

- BRINDAR LA OPORTUNIDAD DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
- PROMOVER LA PARTICIPACION DEL SUBORDINADO MEDIANTE LA MOTIVACIÓN A BASE DE PREMIOS O RECONOCIMIENTOS PÚBLICOS
- ESTABLECER CONCURSOS DE PUNTUALIDAD

- ASIGNACIÓN ADECUADA DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES AL PERSONAL
- MANTENER INFORMADO AL PERSONAL DE LOS CAMBIOS Y SITUACIONES RELEVANTES QUE OCURRAN EN LA EMPRESA
- CREAR UN PLAN DE INCENTIVOS Y COMPENSACIONES DE ACUERDO A LAS POSIBILIDADES DE LA EMPRESA Y DIFUNDIRLO AL PERSONAL .

43.- LE AGRADARIA DESEMPEÑAR OTRAS FUNCIONES ?

RESPUESTA	ABS.	REL.
SI	43	86%
- CUALES ?		
PROGRAMACION	15	26%
SUPERVISOR	14	25%
SISTEMAS DE CAPTURA	1	2%
ORGANIZACION DE DOCUMENTOS	1	2%
AUXILIAR DEL SUPERVISOR	1	2%
SUPERVISOR DE EQUIPO	1	2%
OPERACION DE MAQUINAS COMPUTADORAS	9	16%
VERIFICACION	1	2%
MEDICINA GENERAL	1	2%
ANALISTA DE SISTEMAS	3	5%
GERENTE GENERAL	1	2%
COORDINACION DE PROYECTOS	1	2%
MANEJO DE TERMINALES DE COMPUTADORA	2	4%
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	1	2%
RECURSOS HUMANOS	1	2%
CODIFICACION DE DOCUMENTOS	1	2%
PASAR INFORMACION A CINTAS	1	2%
DIRECTOR DE LA EMPRESA	1	2%
T O T A L	56	102%
NO	7	14%
T O T A L	50	100%

COMENTARIO

DEL TOTAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA AL 86% LE GUSTARÍA DESEMPEÑAR OTRAS FUNCIONES COMO: 26% PROGRAMACIÓN; 25% SUPERVISOR; 16% OPERACIÓN DE MÁQUINAS COMPUTADORAS; 5% ANALISTA DE SISTEMAS; 4% MANEJO DE TERMINALES DE COMPUTADORA; 2% SISTEMAS DE CAPTURA, ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS, AUXILIAR DEL SUPERVISOR, SUPERVISOR DE EQUIPO, VERIFICACIÓN, MEDICINA GENERAL, GERENTE GENERAL, COORDINACIÓN DE PROYECTOS, FUNCIONES ADMINISTRATIVAS RECURSOS HUMANOS, CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, PASAR INFORMACIÓN A CINTAS Y DIRECTOR DE LA EMPRESA .

DE LO ANTERIOR CONCLUIMOS QUE EL PERSONAL ASPIRA A UN PUESTO SUPERIOR Y POSIBLEMENTE CREA TENER LA HABILIDAD, CONOCIMIENTO RESPONSABILIDAD Y DESTREZA PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES QUE SE REQUIEREN EN LOS PUESTOS ANTERIORES .

SÓLO AL 14% DEL PERSONAL NO LE GUSTARÍA DESEMPEÑAR ACTIVIDADES DIFERENTES, YA QUE PROBABLEMENTE NO QUIERAN CONTRAER MÁS RESPONSABILIDADES O PORQUE SE SIENTEN SATISFECHOS CON LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN .

OPINION

SERÍA CONVENIENTE QUE LA EMPRESA TOMA EN CONSIDERACIÓN LAS ASPIRACIONES DE SU PERSONAL Y DESARROLLE UN SISTEMA DE PROMOCIONES Y ASCENSOS CON EL FIN DE NO TENER QUE RECURRIR A FUENTES EXTERNAS DE RECLUTAMIENTO EN CASO DE QUE SE PRESENTARA UNA VACANTE, LA CUÁL SE CUBRIRÍA DE INMEDIATO CON PERSONAL INTERNO Y ÉSTO EVITARÍA DEMORA EN LAS ACTIVIDADES .

ESTRUCTURA ORGANICA ACTUAL

LA EMPRESA DEL GRUPO VYZ NO CUENTA CON UN ORGANIGRAMA, POR LO QUE FUÉ NECESARIO CONSTRUIRLO DE ACUERDO A LAS RESPUESTAS OBTENIDAS A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO APLICADO A CADA -- UNO DE LOS INTEGRANTES DE ÉSTA .

CON BASE EN LA INFORMACIÓN OBTENIDA PODEMOS OBSERVAR QUE -- EXISTEN SITUACIONES QUE DIFICULTAN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN TALES COMO LA DUALIDAD DE MANDO QUE ANTAGONIZA UNO DE LOS PRINCIPIOS MAS IMPORTANTES EN LA ADMINISTRACIÓN : "LA UNIDAD DE MANDO" , SIN TOMAR EN CUENTA ESTE -- PRINCIPIO TODA ORGANIZACIÓN SERÁ VICTIMA DE UNA FUGA DE -- RESPONSABILIDADES ENTRE EL PERSONAL QUE RECIBA INSTRUCCIONES DE DOS O MÁS JEFES, AFECTANDO EL CONTROL Y LA MEDICIÓN DE RESULTADOS COMO EN EL CASO DEL ÁREA DE CAPTURA, DONDE -- EXISTEN CAPTURISTAS QUE RECIBEN INSTRUCCIONES DEL AUXILIAR DEL SUPERVISOR, DEL COORDINADOR Y DEL GERENTE .

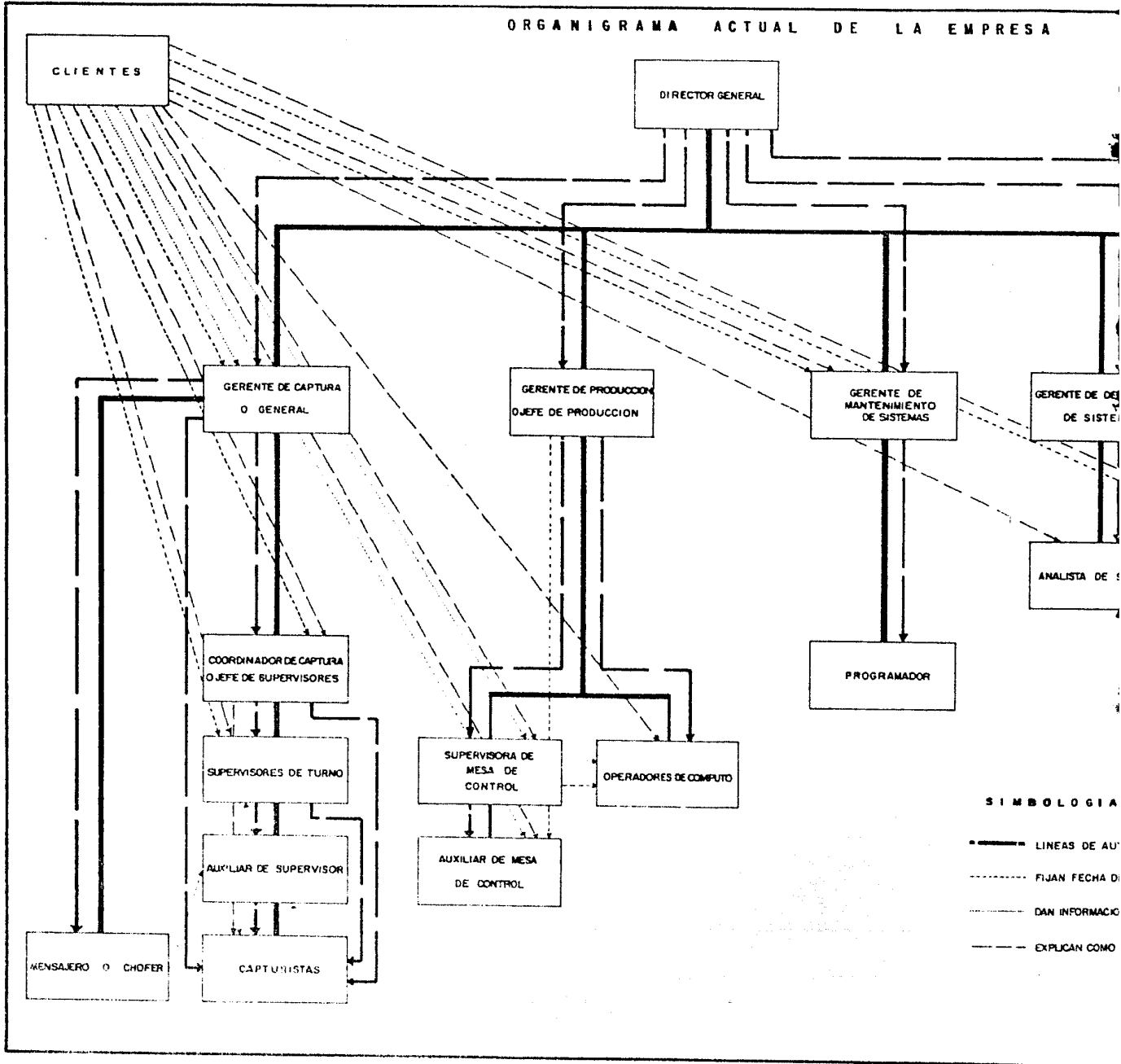
POR OTRA PARTE SE APRECIAN DEFICIENCIAS EN LOS CANALES DE COMUNICACIÓN, YA QUE A UN MISMO EMPLEADO DISTINTAS PERSONAS LE FIJAN FECHA DE ENTREGA DE SU TRABAJO, LE DAN INFORMACIÓN PARA LLEVARLO A CABO Y LE EXPLICAN COMO HACERLO QUE EN NINGUN CASO SON NI SU JEFE INMEDIATO NI SU JEFE INMEDIATO SUPERIOR QUE SERÍA LO MÁS INDICADO .

EN LO QUE SE REFIERE A "TRAMO DE CONTROL" CONSIDERAMOS QUE -- ESTE ES ADECUADO A TODOS LOS NIVELES , ENTENDIÉNDOSE COMO TAL EL NÚMERO DE PERSONAS QUE PUEDEN SER SUPERVISADAS EFICIENTEMENTE POR UN SUPERIOR ,

UN "TRAMO DE CONTROL" DEBERÁ AMPLIARSE A MEDIDA QUE LAS -- FUNCIONES DE LOS SUBORDINADOS SEAN SIMILARES Y POR EL CONTRARIO SE REDUCIRÁ CUANDO NO EXISTA SIMILITUD Y AUMENTE LA

COMPLEJIDAD DE LAS FUNCIONES DE ÉSTOS. ESTO PUEDE OBSERVARSE EN EL ORGANIGRAMA ACTUAL DONDE EN EL AREA DE CAPTURA SE DA UN "TRAMO DE CONTROL" GRANDE, DEBIDO A QUE LAS FUNCIONES DE LOS CAPTURISTAS NO DIFIEREN ENTRE SÍ Y A LA INVERSA EN LAS AREAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS ES PEQUEÑO A CONSECUENCIA DE LA COMPLEJIDAD DE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR EL PERSONAL .

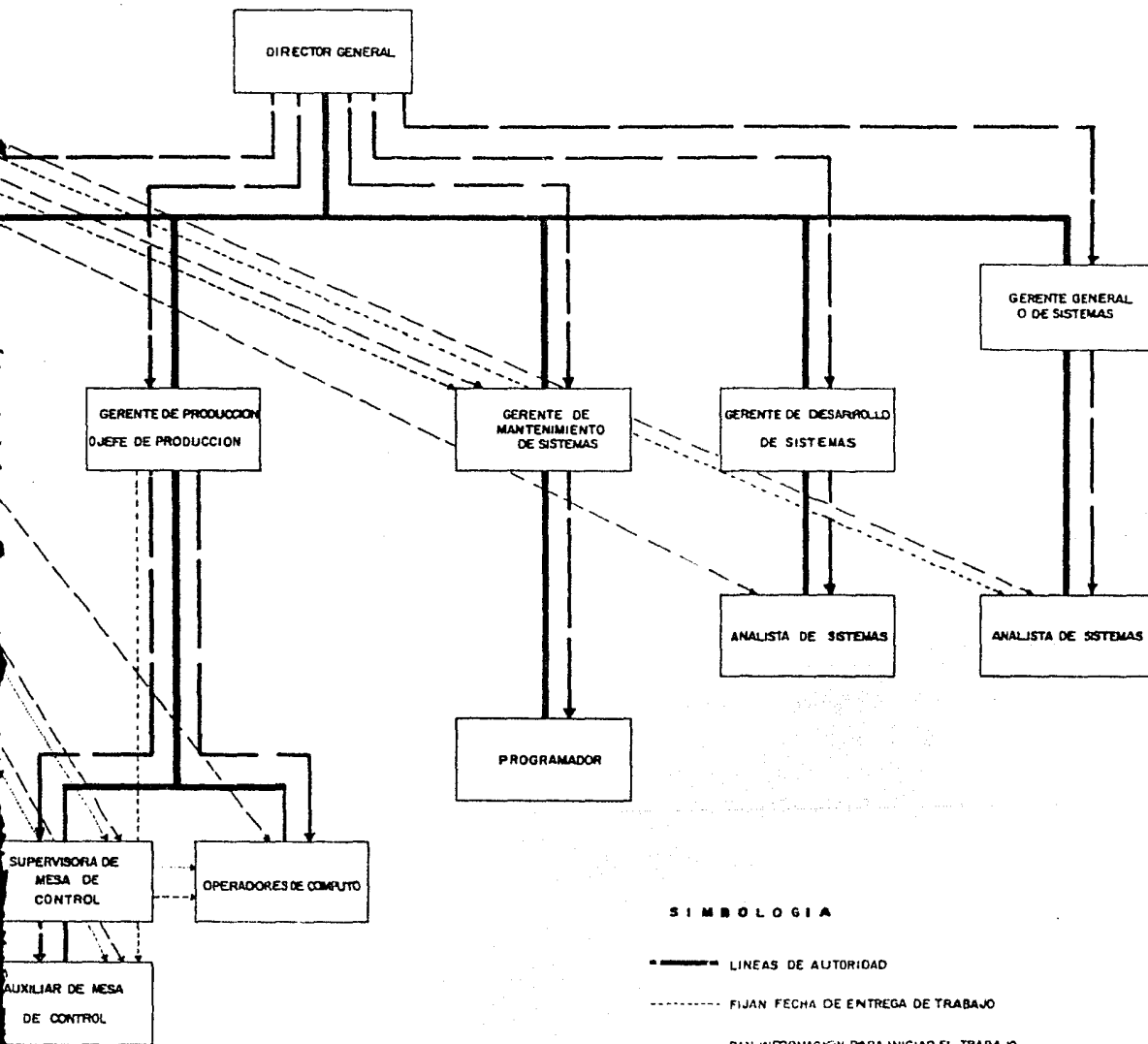
ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA



SIMBOLOGIA

- LINEAS DE AUTORIDAD
- - - - - FIJAN FECHA DE EJECUCION
- DAN INFORMACION
- · - · - EXPLICAN COMO

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA



SIMBOLOGIA

- LINEAS DE AUTORIDAD
- - - - - FIJAN FECHA DE ENTREGA DE TRABAJO
- DAN INFORMACION PARA INICIAR EL TRABAJO
- - - - - EXPLICAN COMO HACER UN NUEVO TRABAJO

MARZO 31, 1983

ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES DE TRABAJO (DIAGRAMAS)

LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA QUE ENTRE OTROS PUNTOS TRATARÁ DE CONOCER Y PROPONER UNA MEJOR FORMA DE REALIZAR EL TRABAJO, NECESITA REGISTRAR DE ALGUNA MANERA LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO EN FORMA DETALLADA Y COMPRESIBLE. COMUNMENTE SE REGISTRAN NARRATIVAMENTE LIMITANDO LA UTILIDAD DEL ESTUDIO Y DIFICULTANDO SU COMPRENSIÓN.

EN LA REALIZACIÓN DE ESTA AUDITORÍA ELEGIMOS LA UTILIZACIÓN DE DIAGRAMAS DE FLUJO EN SUS MODALIDADES DE ANALÍTICOS Y DE FORMAS PARA PLASMAR EL DESARROLLO DEL TRABAJO.

LOS DIAGRAMAS ANALÍTICOS DESCRIBEN DETALLADAMENTE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN INDICANDO SI DICHA ACTIVIDAD CONSISTE EN UNA OPERACIÓN, UN TRANSPORTE O TRASLADO, UNA REVISIÓN O INSPECCIÓN; UNA DEMORA O RETRAZO; UN ARCHIVO O UNA DECISIÓN; PERMITIENDO CONOCER QUÉ CANTIDAD DE ACTIVIDADES SE EJECUTAN DURANTE UN PROCEDIMIENTO Y ESTAR EN POSIBILIDAD DE DISMINUIRLAS O INCREMENTARLAS PARA HACER MÁS EFICIENTE EL TRÁMITE.

LAS VENTAJAS QUE SE OBTIENEN CON LA UTILIZACIÓN DE ÉSTE TIPO DE DIAGRAMAS SON PRINCIPALMENTE:

- CONOCER DETALLADAMENTE LAS ACTIVIDADES Y POR LO TANTO LA CARGA DE TRABAJO EN LOS DIFERENTES PUESTOS.
- IDENTIFICAR LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES.
- COMPLEMENTA A LOS DIAGRAMAS DE FORMAS Y AYUDA A SU ME

JOR COMPRESIÓN.

- CONSTITUYE UN INSTRUCTIVO O MANUAL PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO.

LOS DIAGRAMAS DE FORMAS MUESTRAN LA DISTRIBUCIÓN DE LOS -
FORMATOS Y LAS RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES QUE SE PRE-
SENTAN AL LLEVAR A CABO UN TRÁMITE O PROCEDIMIENTO.

CON SU UTILIZACIÓN SE LOGRAN LAS SIGUIENTES VENTAJAS:

- PERCIBIR A SIMPLE VISTA LA DIVISIÓN DEL TRABAJO Y LAS CARGAS QUE DEL MISMO EXISTEN EN LAS ÁREAS O DEPARTAMENTOS.
- OBTENER UNA PANORÁMICA DE LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS EN UNA FORMA AMPLIA, CONSTITUYENDO UNA BASE PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS MÉTODOS QUE CORRIJAN LAS DEFICIENCIAS DEL ACTUAL.
- MINIMIZAR LA EXPLICACIÓN NARRATIVA Y DE ÉSTA FORMA CONDENSAR LA PRESENTACIÓN.

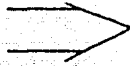
SIMBOLOGIA GENERAL



CONECTOR



OPERACION



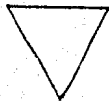
TRANSPORTE



INSPECCION



DEMORA



ARCHIVO



DECISION

DIAGRAMA ANALITICO DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA DE DATOS PARA
EL CLIENTE PRINCIPAL DE LA EMPRESA

No	ACTIVIDAD	○	⇒	□	D	▽	◇	No. diag.
1	AREA DE CAPTURA MENSAJERO Acude a las oficinas del cliente para recibir los documentos fuente							1
2	USUARIO Entrega al mensajero los documentos fuente (ya divididos en batch) junto con la forma "Captura de Datos" (F) en original.							2
3	AREA DE CAPTURA MENSAJERO Recibe del Usuario los documentos fuente (Batch) junto con la forma (F).							3
4	Entrega al Auxiliar del Supervisor o en ausencia de éste al Supervisor de Captura los documentos fuente (Batch) y la forma (F).							4
5	AREA DE CAPTURA AUXILIAR DEL SUPERVISOR O SUPERVISOR Recibe del mensajero los documentos fuente (Batch) junto con la forma (F).							5
6	Con base en la forma (F) procede a elaborar la forma "Control Interno de Captura" (F-3). Selecciona los documentos fuente (Batch) de acuerdo a la urgencia con que deban entrenarse.							6
7	Ya seleccionados los distribuye a los Capturistas "A" (con mayor velocidad) los trabajos más urgentes y los no urgentes a los Capturistas "B" (de menor velocidad).							6
8	AREA DE CAPTURA CAPTURISTA "A" (MAYOR VELOCIDAD) Recibe del Auxiliar de Supervisor ó Supervisor los documentos fuente (Batch) de mayor urgencia junto con la forma (F) y la forma (F-3)							7
10	Procede a capturar los datos por medio de una Terminal.							8

No.	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
11	Anota en la forma (F-3) los datos siguientes: Clave (No. de empleado), No. de registros capturados y Fecha.	○						9
12	Entrega al Auxiliar de Supervisor ó al Supervisor los documentos fuente (Batch) con la forma (F) y la forma (F-3)	○						10
AREA DE CAPTURA CAPTURISTA "B" (DE MENOR VELOCIDAD)		○						
13	Recibe del Auxiliar de Supervisor ó del Supervisor los documentos fuente (Batch) de menor urgencia junto con la forma (F) y la forma (F-3)	○						7
14	Procede a capturar los datos mediante una terminal.	○						8
15	Anota en la forma (F-3) los siguientes datos: Clave (No. de empleado), No. de registros capturados y Fecha.	○						9
16	Entrega al Auxiliar del Supervisor ó al Supervisor los documentos fuente (Batch) con la forma (F) y la forma (F-3).	○						10
AREA DE CAPTURA AUXILIAR DEL SUPERVISOR O SUPERVISOR		○						
17	Recibe de los Capturistas "A" y "B" los documentos fuente (Batch) junto con la forma (F) y la forma (F-3)	○						11
18	Revisa que la forma (F-3) contenga los Registros capturados, la Clave del Capturista y la Fecha.	○						12
19	Turna a otro Capturista la forma (F-3) junto con los documentos fuente (Batch) y la forma (F).	○						13
AREA DE CAPTURA CAPTURISTA		○						
20	Recibe del Auxiliar de Supervisor o del Supervisor los documentos fuente (Batch) junto con la forma (F-3) y la forma (F) para su verificación	○						14
21	Procede a verificar los documentos por medio de una terminal y cuando termina, anota en la forma (F-3)	○						15
22	los siguientes datos: Clave (No. de empleado), Registros Verificados y Fecha.	○						16
23	Entrega al Auxiliar del Supervisor o al Supervisor los documentos fuente (Batch) junto con la forma (F) y la forma (F-3)	○						17
AREA DE CAPTURA AUXILIAR DEL SUPERVISOR O SUPERVISOR		○						
24	Recibe del Capturista que verificó, los documentos fuente (Batch) junto con la forma (F) y la forma (F-3)	○						18
25	Revisa que la forma (F-3) contenga los Registros Verificados, la Clave del Capturista y la Fecha.	○						19

No	ACTIVIDAD	○	◻	D	▽	◇	No. diag.
26	Cuando los documentos fuente (Batch) ya han sido capturados y verificados entrega al Supervisor la forma (F-3) y al Mensajero los documentos fuente (Batch) y la forma (F).						2021
AREA DE CAPTURA SUPERVISOR							
27	Recibe del Auxiliar de Supervisión la forma (F-3)						22
28	Revisa mediante una terminal que el trabajo esté capturado y verificado correctamente.						23
29	Corrige vía terminal cuando los datos no han sido capturados completamente.						23
30	Elabora una "Etiqueta" (F-6) (ver instructivo anexo).						24
31	Pega la etiqueta elaborada a la cinta que será grabada.						25
32	La cinta es colocada en el procesador.						26
33	Cuando la cinta ya ha sido grabada es registrada en la forma "Control de Cintas y Trabajos" (F-4) (ver instructivo anexo).						27
34	Con base en la forma (F-4) elabora una Remisión (F-R) en original y dos copias (ver instructivo anexo)						28
35	Coloca la forma (F-3) en una mesa de trabajo.						29
36	Archiva la forma (F-4) en una carpeta y la copia 2 de la forma (F-R) en un folder.						3031
37	Entrega al mensajero la cinta grabada y la forma (F-R) en original y una copia.						40
38	Si es el último proceso del día procede a respaldar la información grabando en una cinta toda la información del día.						35
39	Elabora otra etiqueta (F-6) con base a la cinta.						32
40	Adhiere la etiqueta elaborada a la cinta en que se va a respaldar la información.						33
41	Anota en la forma (F-4) el dato: No. de Cinta de Respaldo.						34
42	Una vez grabada la Cinta de Respaldo es colocada en el Estante de "Cintas de Respaldo"						36
43	Archiva la forma (F-4) en una carpeta.						37
AREA DE CAPTURA MENSAJERO							
44	Recibe del Supervisor original y copia No. 1 de la forma (F-R) y la cinta magnética grabada.						41
45	Con base en la etiqueta que lleva adherida la cinta magnética selecciona el documento fuente al cual corresponde la cinta.						4213
46	Entrega al Usuario la cinta magnética grabada, los documentos fuente perforados, la forma (F) y el original de la copia No. 1 de la forma (F-R)						44
USUARIO							
47	Recibe del Mensajero la cinta magnética grabada, los documentos fuente perforados, la forma (F), así como						45

No	A C T I V I D A D	○	⇒	□	D	▽	◇	No. diag.
49	la forma (F-R) en original y copia No. 1 Firma de recibido en la copia No. 1 de la forma (F-R) y la entrega al mensajero.	3						4647
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							48 49
49	Recibe del Usuario la copia No. 1 de la forma (F-R) con la firma de recibido y la entrega al supervisor de Captura.							
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR							50 51
50	Recibe del mensajero la copia No. 1 de la forma (F-R) con la firma de recibido del Usuario. Entrega al Gerente de Captura la copia No. 1 de la forma (F-R) con la firma de recibido del usuario.							
51	AREA DE CAPTURA GERENTE DE CAPTURA							52 53
52	Recibe del Supervisor de Captura la copia No. 1 de la forma (F-R) con la firma de recibido del Usuario.							
53	Conserva en una carpeta para posteriormente cobrar el servicio, la copia No. 1 de la forma (F-R) con la firma de recibido del Usuario.							
T O T A L E S		33	13	3	0	5	1	

SIMBOLOGIA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE
CAPTURA PARA EL CLIENTE PRINCIPAL



DEPOSITO DE DOCUMENTOS
SOBRE MESA DE TRABAJO



CINTA SIN GRABAR



CARPETA



CINTA MAGNETICA
GRABADA (CAPTURA)



FOLDEP



CINTA MAGNETICA
DE RESPALDO (CAPTURA)



ESTANTE DE CINTAS
DE RESPALDO



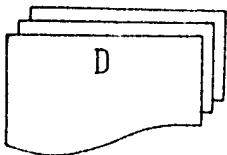
PROCESADOR



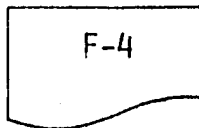
CARPETA DE
PERMISIONES



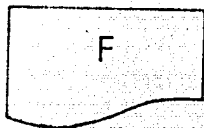
TERMINAL



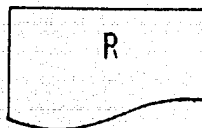
DOCUMENTOS FUENTE



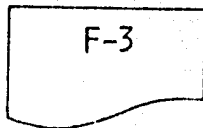
CONTROL DE CINTAS
Y TRABAJOS



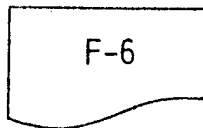
CAPTURA DE DATOS
(FORMA DEL USUARIO)



PERMISION

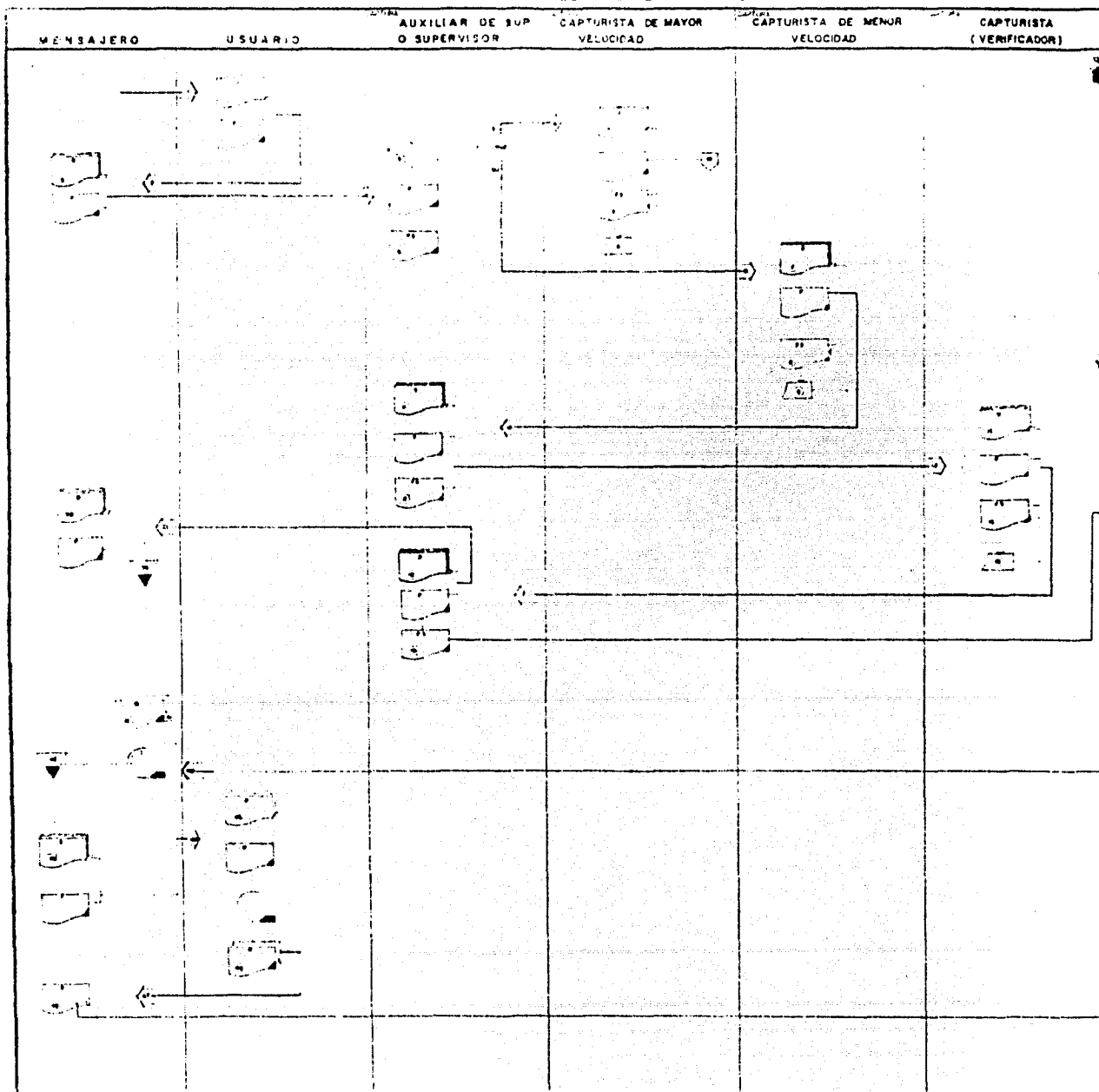


CONTROL INTERNO DE
CAPTURA



ETIQUETA PARA CINTAS
DE PESPALDO

DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA
PARA EL CLIENTE PRINCIPAL



RAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA
 PARA EL CLIENTE PRINCIPAL

MARZO-1983

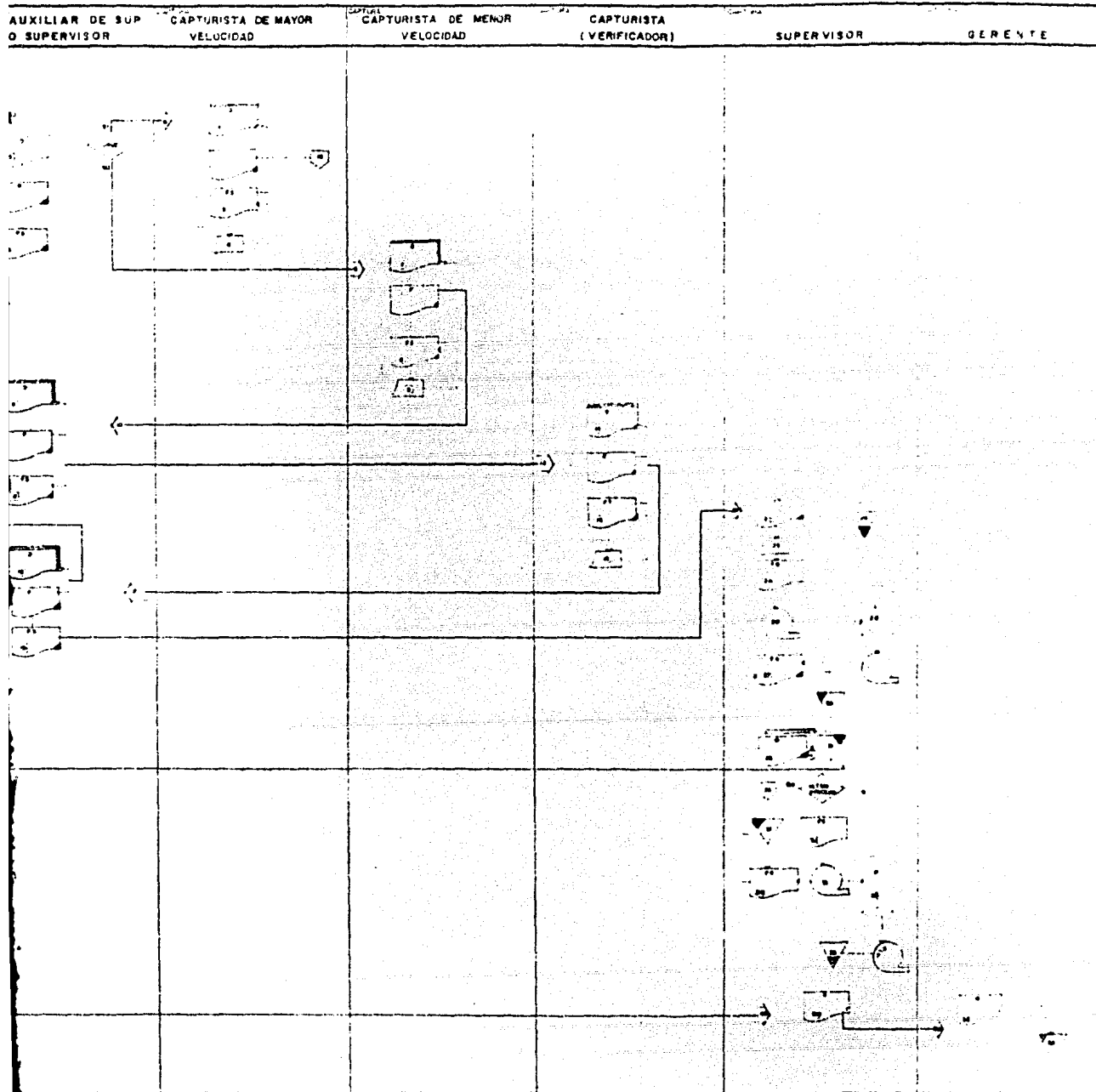


DIAGRAMA ANALITICO DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA Y OPERACION

No	ACTIVIDAD	○	⇒	□	D	▽	◇	No. diag.
1	<p>USUARIO Entrega al personal de Mesa de Control lo siguiente: a) Las Ordenes de Trabajo (T) acompañadas de la forma Administración de Operación (A) en original y copia. b) Las Tarjetas (J) se acompañan de una carta en original y copia. c) Los Reportes y/o Listados (L) en original. d) Las Cintas Magnéticas grabadas (G) y sólo explica verbalmente que deben ser procesadas en la computadora. e) Los Movimientos a Clientes (M) se acompañan de la forma A en original y copia. f) Los Trabajos Codificados (varios) (V) en original.</p>							1
2	<p>AREA DE OPERACION MESA DE CONTROL Recibe y revisa del Usuario:</p>							2
3	a) Los documentos (T) hasta las 2:30 P.M. acompañados de la forma A en original y copia, subrayando en los documentos los datos que deberán capturarse de acuerdo a los instructivos existentes.							2
4	Firma de recibido anotando fecha y hora en el original o en la copia de la forma A dependiendo de -- donde aparezcan los totales en moneda nacional y dólares de emisión interna y externa.							3
5	Entrega al usuario la copia o el original según corresponda de la forma A.							4
6	Con base en los documentos elabora otra forma A en original.							7
7	b) Las tarjetas (J) junto con el original y copia de una carta hasta las 3:30 P.M.							2
8	Firma de recibido anotando fecha y hora en la copia de la carta después de haber revisado si las tarjetas cuentan con todos los datos que aparecen en la tarjeta modelo que esta adherida a la pared.							3
9	Si las tarjetas no contienen todos los datos que deben aparecer de acuerdo a la tarjeta modelo no -- se reciben.							4
10								2
11	c) Los documentos (L) en original.							2
12	d) Las Cintas (G) que deberán ser procesadas.							2
13								2

No	ACTIVIDAD	○	⇒	□	D	▽	◇	No. diag.
14	e) Los documentos (M) hasta las 2:30 P.M. acompañados de la forma A en original y copia.							2
15	Firma de recibido anotando fecha y hora en la copia de la forma A, la cual entrega al usuario.							3,4
16	f) Los documentos (V) en original.							
USUARIO								
17	Recibe de Mesa de Control:							4,6
18	a) El original y copia de la forma A cuando se trata de los documentos T, la cual archiva para recoger posteriormente el trabajo.							
19								
20	b) La copia de la carta en el caso de las tarjetas (J) si están completas o el original y copia de la carta junto con las tarjetas si no están completas, las cuales completará y entregará nuevamente a Mesa de Control.							4,5
21								
22	c) La copia de la forma A cuando se trata de documentos (M) la cual archiva. En adelante nos referimos a los documentos Ordenes de Trabajo (T) y Movimientos a Clientes (M), como Documentos Fuente acompañados de la forma A como DC y a las tarjetas (J), Listados (L) ó Varios (V) como Documentos Fuente sin forma A como DS.							5,6
AREA DE OPERACION								
MESA DE CONTROL								
23	Elabora la Solicitud de Servicios forma F-1 (ver instructivo anexo) para cada documento DC ó DS; así como para las Cintas (G).							8
24	Archiva la forma F-1 en un archivo provisional.							9
25	Deja sobre el escritorio los documentos DC y DS para que el Mensajero los recoja posteriormente.							9
26	Entrega al Operador las Cintas (G) con su respectiva forma F-1.							10
AREA DE CAPTURA								
MENSAJERO								
27	Recoje en Mesa de Control los documentos DC y DS mismos que entrega al Auxiliar del Supervisor de Captura.							11,12
AREA DE CAPTURA								
AUXILIAR DEL SUPERVISOR O SUPERVISOR DE CAPTURA								
28	Recibe del mensajero los documentos DC y DS, los revisa y separa en BATCH (B).							13
29	Los registra en una libreta donde anota qué número de Batch le corresponde.							14
30	Con base en cada uno de los Batch elabora la forma F-2 Control Interno de Captura (ver instructivo -- anexo)							16

No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
31	Al revisar los Batch (B) los selecciona de acuerdo a prioridades.	○						15
32	Turna los Batch urgentes a capturistas con mayor velocidad y los menos urgentes a los capturistas con menor velocidad; distribuyendo cada Batch con su respectiva forma F-2, de tal manera que se les entrega un Batch y no se les da otro a los capturistas hasta que lo hayan terminado.	○						17
AREA DE CAPTURA CAPTURISTA CON MAYOR VELOCIDAD								
33	Recibe del auxiliar del Supervisor o del Supervisor el Batch (B) asignado correspondiente al trabajo de mayor urgencia junto con la forma F-2	○						18
34	Por medio de una Terminal procede a capturar los datos anotando al finalizar en la forma F-2 los datos:	○						1920
35	Clave del Capturista, No. de Registros y Fecha.	○						21
36	Entrega al Auxiliar del Supervisor o al Supervisor el Batch (B) junto con su forma F-2.	○						
AREA DE CAPTURA CAPTURISTA CON MENOR VELOCIDAD.								
37	Recibe del auxiliar del Supervisor o del Supervisor el Batch (B) asignado correspondiente al trabajo -- de menor urgencia junto con la forma F-2	○						18
38	Por medio de una Terminal procede a capturar los datos anotando al finalizar en forma F-2 los datos: Clave del Capturista, No. de Registros y Fecha.	○						1920
39	Entrega al Auxiliar del Supervisor o al Supervisor el Batch (B) junto con su forma F-2.	○						21
AREA DE CAPTURA AUXILIAR DEL SUPERVISOR O SUPERVISOR								
41	Recibe de los capturistas con mayor y menor velocidad los Batch (B) junto con la forma F-2.	○						22
42	Revisa que en la forma F-2 aparezcan los datos: Clave del Capturista, No. de Registros y Fecha.	○						23
43	Turna para su verificación los Batch (B) y la forma F-2 a otro capturista.	○						24
AREA DE CAPTURA CAPTURISTA ENCARGADO DE VERIFICAR								
44	Recibe del Auxiliar del Supervisor o del Supervisor el Batch (B) y la forma F-2, procediendo a verificar vía Terminal los datos capturados anteriormente.	○						25
45	Anota al terminar en la Forma F-2 los datos: Clave del Capturista, No. de Registros y Fecha.	○						27
46	Turna al Auxiliar del Supervisor o Supervisor el Batch (B) y su respectiva forma F-2.	○						28

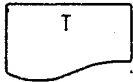
No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
	AREA DE CAPTURA AUXILIAR DEL SUPERVISOR O SUPERVISOR	③						
47	Recibe del capturista encargado de verificar, el Batch (B) junto con la forma F-2	○						29
48	Revisa que estén verificados y capturados los trabajos y los separa de la forma F-2.	○						30
49	Turna al Supervisor de Captura la forma F-2 de acuerdo a la prioridad del trabajo.	○						34
50	Junta todos los Batch (B) e integra los documentos fuente DC y DS.	○						29
51	Entrega al Mensajero los documentos DC y DS.	○						31
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							
52	Recibe del Auxiliar del Supervisor o del Supervisor los documentos DC y DS y los coloca sobre una mesa.	○						3233
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA							
53	Recibe del Auxiliar del Supervisor las formas F-2 clasificadas por prioridades y con base en éstas rev	○						35
54	sa via Terminal que los datos se capturaron y verificaron completamente, es decir, que el número de da	○						36
55	tos verificados sea igual que los capturados y si éstos no coinciden corrige en la forma F-2.	○						35
56	Si los números si coinciden, elabora una Etiqueta F-3 (ver instructivo anexo) la cual adhiere a una cin	○						38
	ta magnética donde serán grabados los datos.	○						39
57	La cinta magnética ya con la Etiqueta, es colocada en el procesador (P).	○						39
58	Por medio de la Terminal da inicio al proceso de grabación.	○						39
59	Una vez que se terminaron de grabar los datos se retira la cinta magnética del procesador.	○						40
60	Elabora la Forma Control de Cintas y Trabajos F-4 en original anotando los datos: Fecha y Clave de Envío.	○						41
61	Cinta, Trabajo, Batch y Registros.	○						42
62	Archiva la forma F-4 en la carpeta de Control de Cintas y Trabajos.	○						44
63	Si es el último proceso del día, procede a Respaldo la información; elabora otra F-3, que adhiere a otr	○						4546
64	ta magnética en donde se respaldará la información, colocándola en el Procesador (P).	○						4748
65	Concluido el proceso de respaldo, anota en forma F-4 el dato "Respaldo" y la archiva.	○						37
66	La Cinta de Respaldo se coloque en el estante de "Cintas de Respaldo".	○						43
67	Deja sobre el escritorio la forma F-2.	○						49
	Si no es el último proceso del día entrega al Mensajero la cinta magnética grabada.	○						
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							
68	Recibe del Supervisor la cinta magnética grabada y con base en la Etiqueta (F-3) que está en la Cinta --	④						50

No	ACTIVIDAD	○	◀	□	◇	▽	◆	No. diag.
69	selecciona los documentos DC y DS que colocó anteriormente en la mesa.							51
70	Entrega a Mesa de Control si llega antes de las 3:30 P.M. los Documentos DC, DS y las Cintas magnéticas grabadas y si llega después al Operador.							52
	AREA DE OPERACION							
	MESA DE CONTROL							
71	Recibe del Mensajero antes de las 3:30 P.M. los documentos y las cintas magnéticas, anotando en la Forma F-1 la fecha y hora en que se recibió, así como si se trata de una validación o de un proceso en firme - (definitivo) de acuerdo a un instructivo que para ello existe.							61
72	Anota en la forma F-1 los datos: No. Registros.							63
73	Entrega al Operador la cinta magnética grabada junto con la forma F-1 guardando provisionalmente los documentos fuente. Si hay alguna observación, informa al Operador verbalmente para que procese la cinta.							63
74								64
75								52
76								
	AREA DE OPERACION							
	OPERADOR							
77	Recibe de Mesa de Control antes de las 3:30 P.M. las cintas magnéticas grabadas y la forma F-1 correspondiente, en la que se le indica qué proceso llevar a cabo.							54
78	Si recibe del Mensajero después de las 3:30 P.M. las cintas magnéticas grabadas y los documentos DC y DS, deposita todo esto sobre un escritorio; al día siguiente turna los documentos DC y DS a Mesa de Control y en este caso no recibe la Forma F-1.							55
79	Si se trata de una validación puede realizar el proceso de la cinta magnética pero si no se trata de una validación y tiene instrucciones de Mesa de Control, procesa la información en firme.							61
80	Si no se trata de una validación y no se tienen tampoco instrucciones de Mesa de Control para procesar la cinta magnética, deposita tanto la cinta como los documentos sobre el escritorio hasta el día siguiente cuando Mesa de Control recoja los documentos y le entregue la forma F-1 indicándole el proceso.							56
81	Elabora la Forma Bitácora de Operación F-5 (ver instructivo anexo), misma que archiva provisionalmente en una carpeta.							56
82	La forma F-1 la archiva en el casillero que para tal efecto existe y procede a colocar la cinta en la unidad de Cinta, ordenando el proceso de la información a través de una Terminal para que los datos quedan grabados en un disco de donde la computadora tomará la información para procesarla, dando como resultado reportes o listados con base en los cuales se registra en la forma F-5 la hora en que terminó el proceso y el número de registro que utilizó volviendo a archivarla.							59
83	Una vez terminado el último proceso del día se procede a respaldar la información.							61
84	Elabora una Etiqueta forma F-6 (ver instructivo anexo) y la adhiere a una cinta magnética que coloca en							64
85								56
86								57
87								66
88								58
89								67
90								68
91								57
92								69
93								70

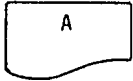
No	ACTIVIDAD	○	➔	□	D	▽	◇	No. diag.
94	la Unidad de Cinta y da inicio al proceso de Respaldo (se transmiten los datos de un disco a la cinta).	5						7172
95	Anota el dato Respaldo de la forma F-5 misma que archiva en una carpeta.							7386
96	La cinta de Respaldo es conservada por una semana, un mes, seis meses, un año de acuerdo a la información que se haya respaldado. Archiva la cinta de respaldo en un estante.							74
97	Entrega a Mesa de Control la Forma F-1, la cinta magnética grabada y los reportes o listados.							76
	AREA DE OPERACION MESA DE CONTROL							
99	Recibe de Operación las cintas grabadas, la forma F-1 y los reportes o listados.							77
100	Compara los reportes o listados con las cifras de control que aparecen en los documentos DC y DS.							78
101	Separa el papel carbón de los reportes y empasta aquellos que sean periódicos (quincenales, mensuales, trimestrales, etc.)							79
102	Avisa telefónicamente al Usuario que puede recoger sus reportes, anotando en la forma F-1 la Fecha, Hora y Nombre de la persona que tomó el recado.							81
103	Entrega al usuario los reportes o listados y los documentos DC o DS.							82
104	Entrega al Mensajero las cintas magnéticas para ser llevadas al AREA DE CAPIURA y anota en la forma F-1 los datos. No. de Cinta entregada con el trabajo.							89
105	Archiva la forma F-1 en una carpeta							87
	USUARIO							88
106	Recibe de Mesa de Control los reportes o listados y los documentos fuente DC o DS, firmando de recibido en la forma F-1 si corresponden a trabajos diarios, si se trata de reportes periódicos firmará la Relación de Reportes y si se trata de Ordenes de Trabajo (T) firmará en la forma A.							83
107								85
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							85
108	Recibe de Mesa de Control las cintas grabadas y las entrega al Supervisor de Captura.							9091
	AREA DE CAPIURA SUPERVISOR DE CAPTURA	6						

No.	ACTIVIDAD	○	➔	□	D	▽	◇	No. dios.
109 110	Recibe del Mensajero las cintas grabadas dándolas de baja en la forma F-4, quedando disponibles para ser utilizadas nuevamente.	6						92 93 94
	AREA DE OPERACION MESA DE CONTROL	6						
111 112	Recibe del Usuario la forma F-1, la Relación de Reportes o la Forma A con la firma de recibido y archiva éstos documentos en sus respectivas carpetas.	1				1		95 96
T O T A L E S		66	21	5	0	18	9	
Hoja <u>7</u> de <u>7</u>								

SIMBOLOGIA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO
ACTUAL DE CAPTURA Y OPERACION



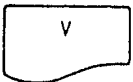
T OPDENES DE TRABAJO
(DOCUMENTOS FUENTE)



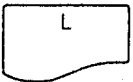
A ADMINISTRACION DE OPERACIONES
(DOCUMENTOS FUENTE)



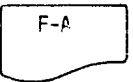
J TARJETAS
(DOCUMENTO FUENTE)



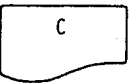
V TRABAJOS CODIFICADOS VARIOS
(DOCUMENTO FUENTE)



L REPORTES O LISTADOS
(DOCUMENTO FUENTE)



F-A ADMINISTRACION DE OPEACIONES



C CARTA
(DOCUMENTO INTERNO DEL
USUARIO)



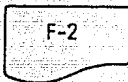
M MOVIMIENTOS A CLIENTES
(DOCUMENTO FUENTE)



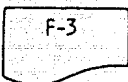
JM TARJETAS MODELO



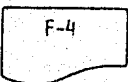
F-1 SOLICITUD DE SERVICIOS



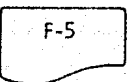
F-2 CONTROL INTERNO DE CAPTURA



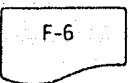
F-3 ETIQUETA PARA CINTAS GRABADAS
(CAPTURA)



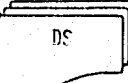
F-4 CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS



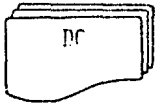
F-5 BITACORA DE OPEACION



F-6 ETIQUETA PARA CINTA GRABADA
(OPERACION)



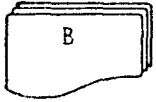
DS DOCUMENTOS FUENTE SIN COPIA
ADMINISTRACION DE OPEACIONES



DOCUMENTOS FUENTE CON FORMA ADMINISTRACION DE OPERACIONES



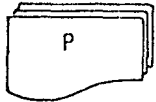
ARCHIVO EN UN CASILLERO



BATCH



ARCHIVO FINAL



REPORTES O LISTADOS (OBTENIDOS EN OPERACION)



CINTA MAGNETICA GRABADA DE RESPALDO (CAPTURA)



CARPETA DE SOLICITUDES DE SERVICIOS



CINTA MAGNETICA SIN GRABAR



DEPOSITO DE DOCUMENTOS SOBRE UNA MESA



CINTA MAGNETICA DE RESPALDO (OPERACION)



CARPETA DE CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS



CINTA MAGNETICA GRABADA (OPERACION)



ESTANTE DE CINTAS DE RESPALDO



ARCHIVO DEL USUARIO



DEPOSITO DE DOCUMENTOS SOBRE UN ESCRITORIO



LIBRETA DE REGISTRO

DIAGRAMA DE FORMAS DE PROCEDIMIENTO ACTUAL DE
CAPTURA Y OPERACION

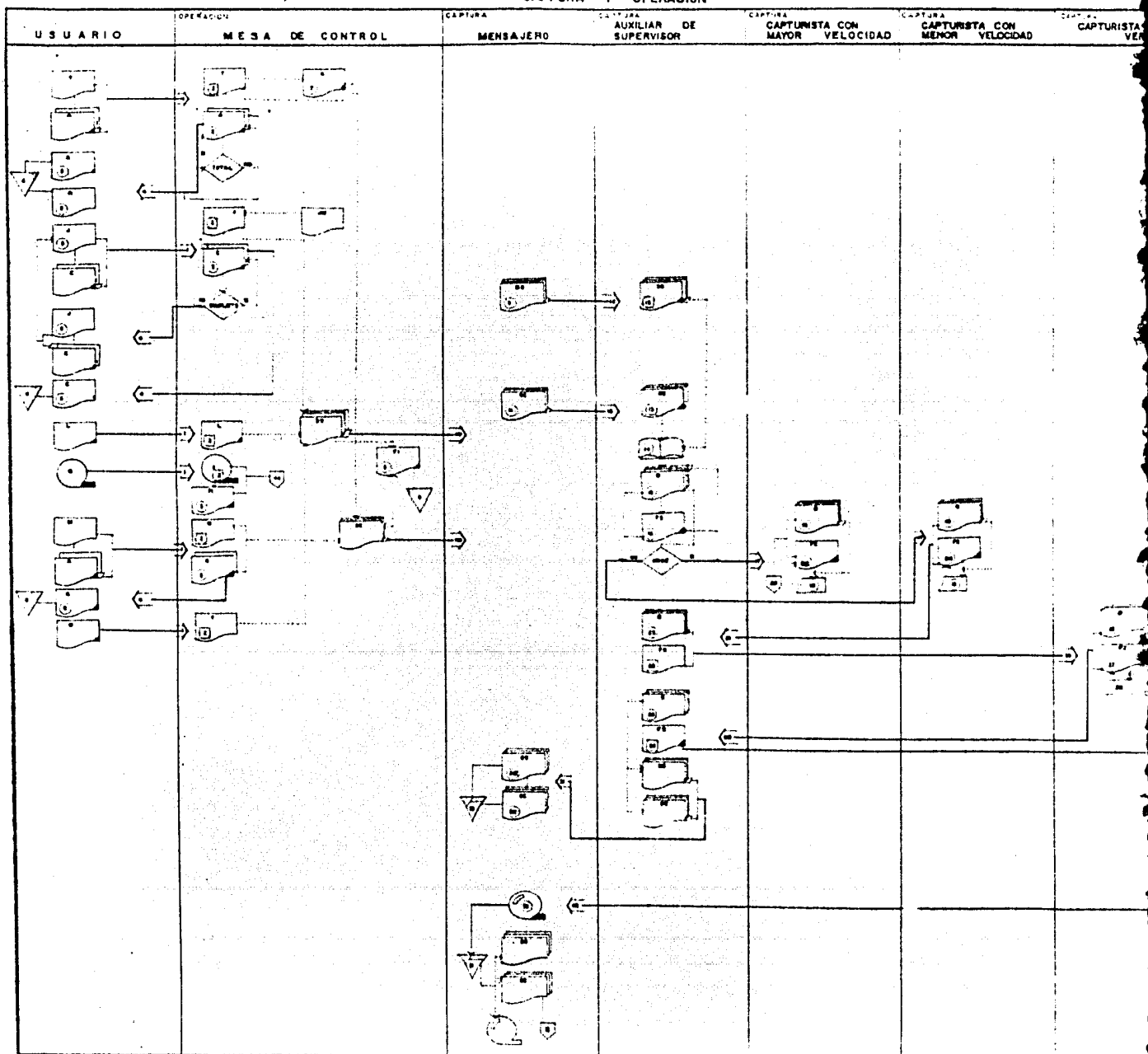


DIAGRAMA DE FORMAS DE PROCEDIMIENTO ACTUAL DE
CAPTURA Y OPERACION

MAYO-1963

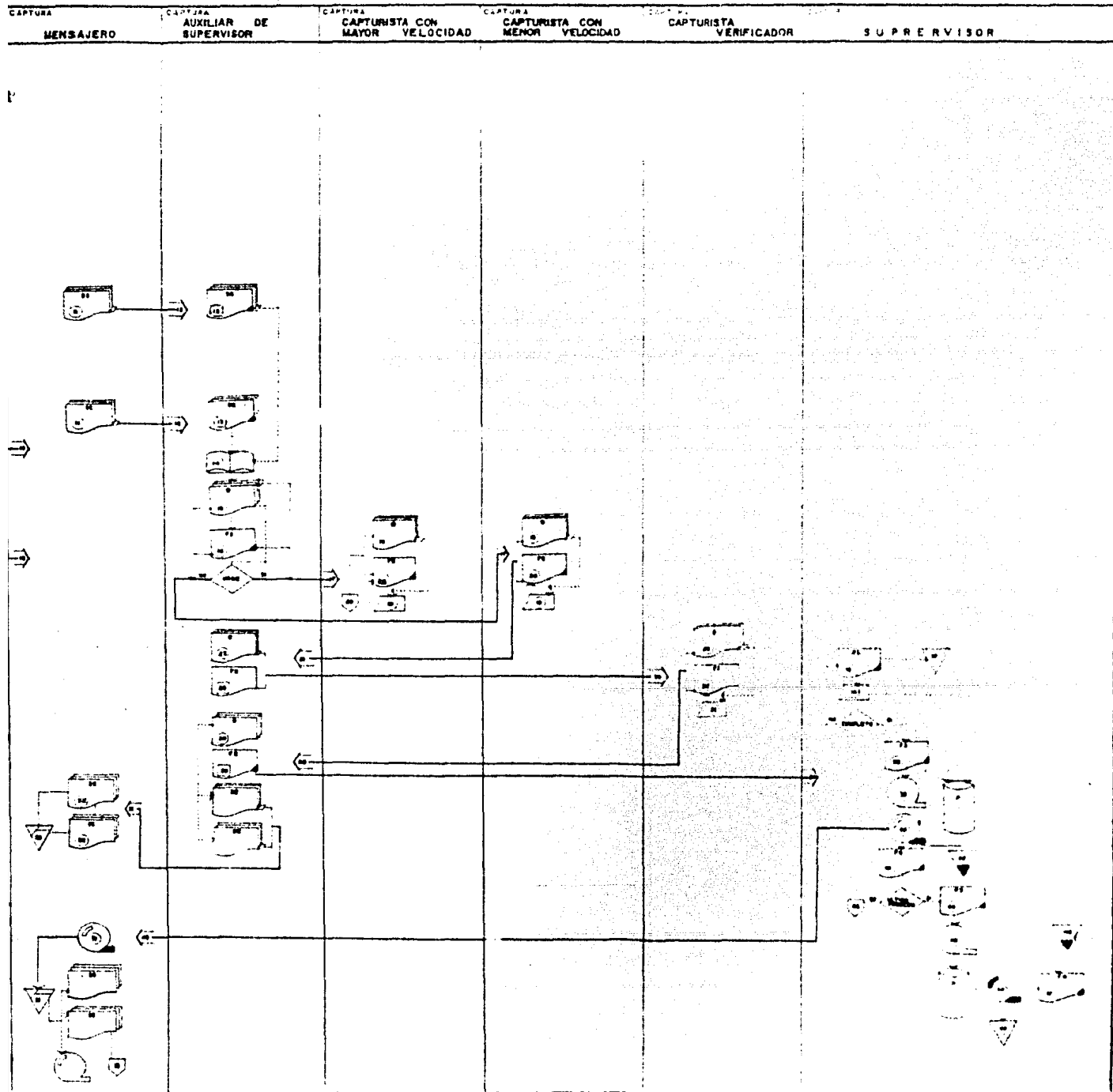
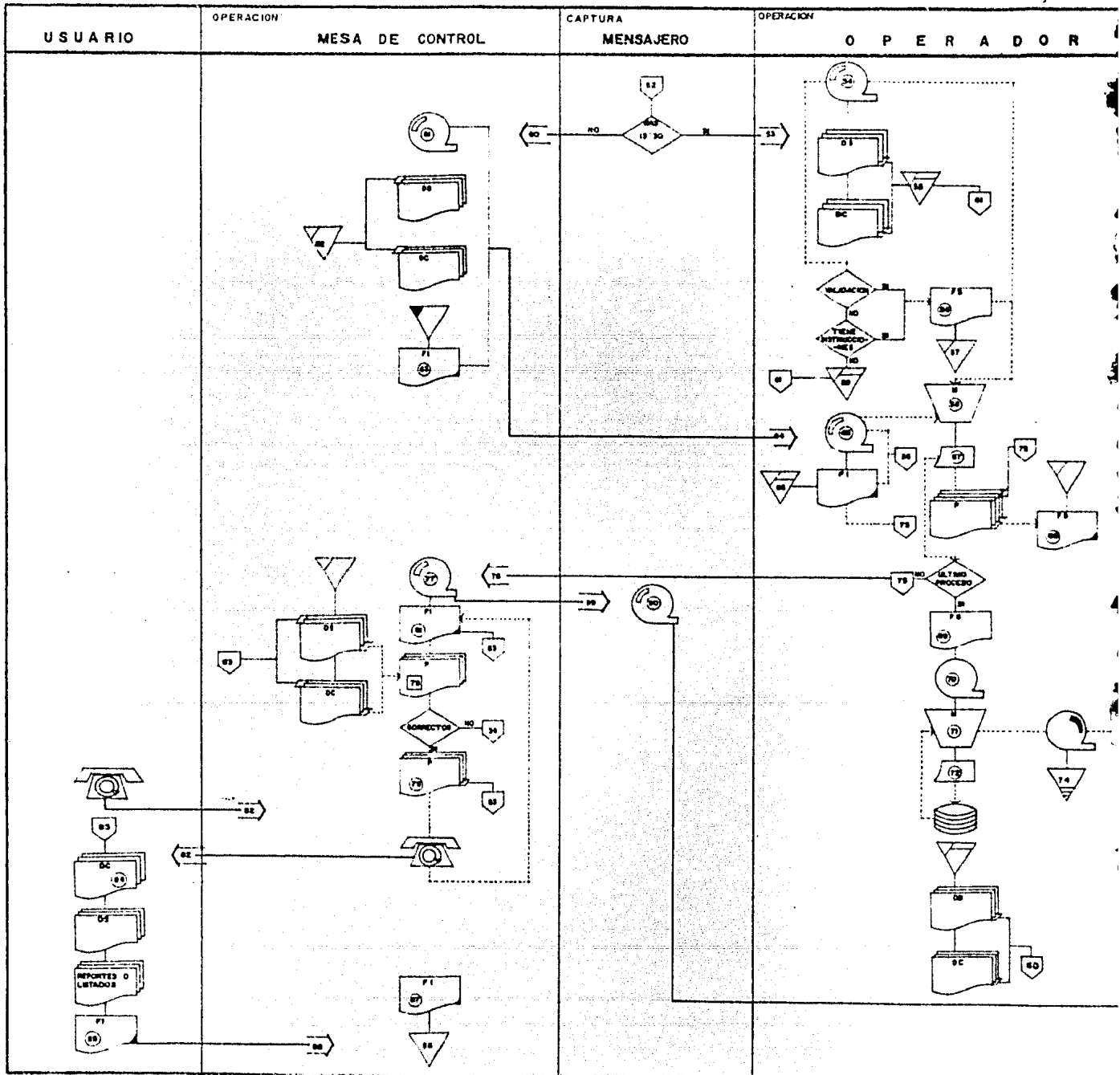
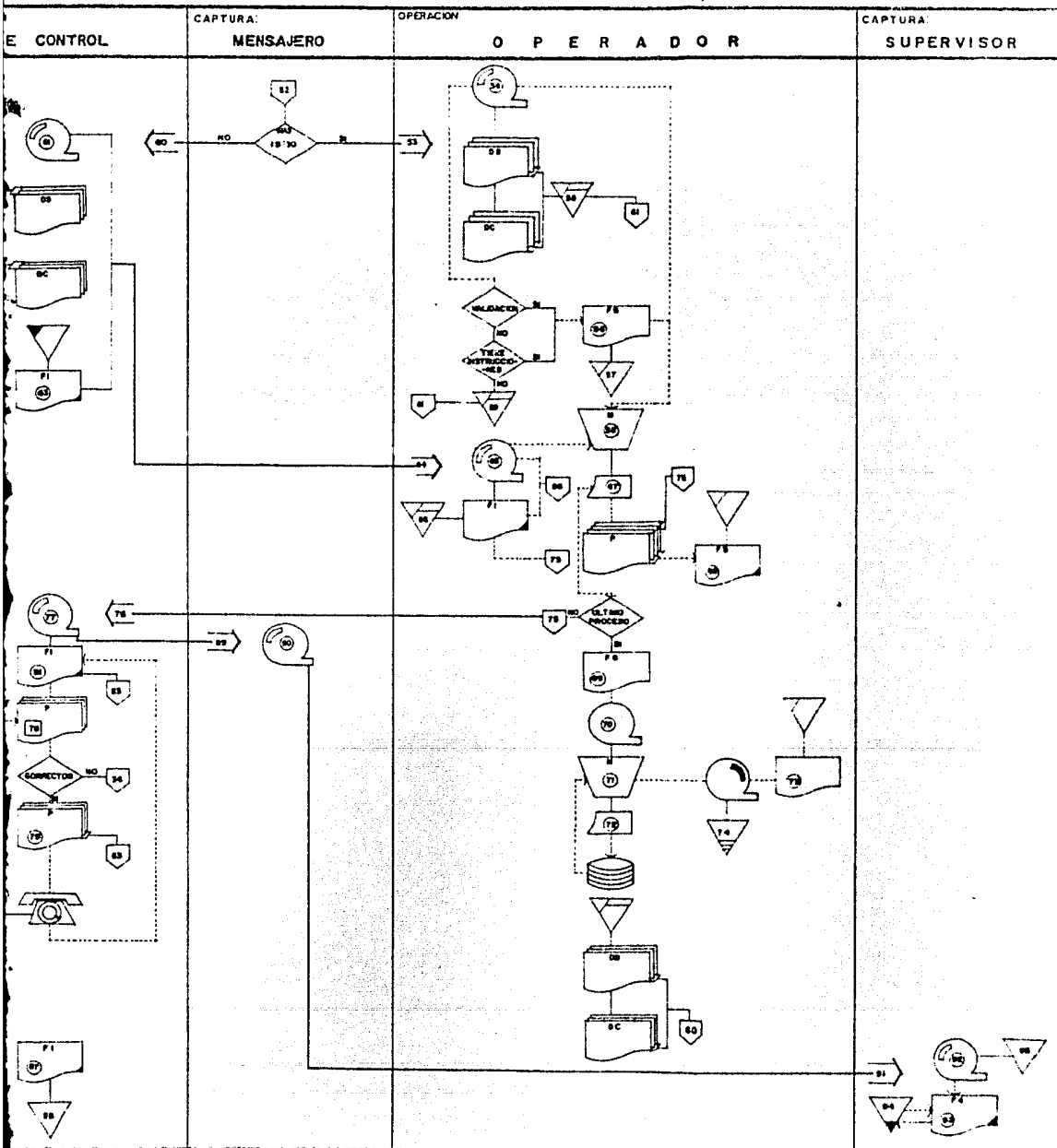


DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE CAPTURA Y OPERACION



FORMAS DEL PROCEDIMIENTO ACTUAL DE
CAPTURA Y OPERACION

MAYO-1983



C A P I T U L O I I I

EVALUACION

EVALUACION

SE REALIZÓ TOMANDO COMO BASE A; RUBIO RAGAZZONI, VICTOR M;
HERNÁNDEZ FUENTES JORGE: GUÍA PRÁCTICA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, MÉXICO 1981.

EDIT. PUBLICACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, S.A.
P.P. 61 - 80

ESTA EVALUACIÓN SE FUNDAMENTA EN CUATRO ELEMENTOS, LOS QUE A SU VEZ FORMAN PARTE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL.

CADA ELEMENTO SE CLASIFICA EN TRES SUBELEMENTOS, RESULTANDO UN TOTAL DE DOCE.

ELEMENTO I. PLANEACION

- SUBELEMENTO: 1.1 PLANES
1.2 OBJETIVOS
1.3 POLÍTICAS

ELEMENTO II ORGANIZACION

- SUBELEMENTO: 2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA
2.2 MANUAL DE ORGANIZACIÓN
2.3 APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS.

EN ESTE ELEMENTO NO SE CONTEMPLÓ EL SUBELEMENTO UTILIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES, EN RAZÓN DE QUE NUESTRA INVESTIGACIÓN SE ORIENTÓ A LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA, SIN CONSIDERAR LOS ASPECTOS FINANCIEROS DE ÉSTA.

ELEMENTO III DIRECCION

- SUBELEMENTO: 3.1 SUPERVISIÓN
 3.2 COMUNICACIÓN
 3.3 MOTIVACIÓN

PARA ESTE ELEMENTO NO SE CONSIDERÓ EL SUBELEMENTO DELEGACIÓN, YA QUE A NUESTRO JUICIO ESTA IMPLÍCITO EN EL DE SUPERVISIÓN, PORQUE NO PUEDE HABER DELEGACIÓN SIN AUTORIDAD.

EN VIRTUD DE QUE LA MOTIVACIÓN FOMENTA LA CREATIVIDAD DEL PERSONAL Y DA LA GUÍA PARA LA REALIZACIÓN EFICIENTE DE SUS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA, PERMITIÉNDOLE A LA EMPRESA CREAR UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO EN BENEFICIO TANTO DE ÉSTA COMO DEL PERSONAL, SE CONSIDERÓ CONVENIENTE INCLUIRLA COMO SUBELEMENTO DE LA DIRECCIÓN.

ELEMENTO IV CONTROL

- SUBELEMENTO: 4.1 MEDICIÓN DE RESULTADOS
 4.2 SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS
 4.3 MANUALES DE OPERACIÓN.

UNA VEZ DEFINIDOS LOS ELEMENTOS Y SUBELEMENTOS, SE DISEÑA UNA TABLA DE PUNTUACIONES, CON UNA AMPLITUD DE CINCO GRADOS POR SUBELEMENTO Y CON UN INTERVALO DE CINCO PUNTOS ESTÁNDAR PARA CADA GRADO, INTEGRANDO EN SU CONJUNTO, EL 100%, DE LOS ELEMENTOS PARA SU EVALUACIÓN Y CADA UNO REPRESENTA EL 25%. EL OBJETIVO DE ESTA TABLA, ES CONTAR CON UN INSTRUMENTO PARA EVALUAR, EN FORMA GENERAL LA SITUACIÓN REAL DE LA EMPRESA.

LOS PARÁMETROS ASIGNADOS PARA LA EVALUACIÓN FINAL, ESTAN ESTABLECIDOS DE LA SIGUIENTE FORMA:

GRADO	PUNTUACION	EVALUACION
I	0	CARENCIA
II	DE 5 A 15	DEFICIENTE O INADECUADO
III	DE 16 A 30	ELEMENTAL O MÍNIMO
IV	DE 31 A 45	ADECUADO O ACEPTABLE
V	DE 46 A 60	OPTIMO O EXCELENTE

ESTOS PARÁMETROS SERVIRÁN DE BASE PARA LOS CUATRO ELEMENTOS, YA QUE FUE NECESARIO MODIFICAR LA PUNTUACIÓN DEL DE ORGANIZACIÓN POR CONSIDERAR ÚNICAMENTE TRES SUBELEMENTOS- CON EXCEPCIÓN DE LA UTILIZACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES.

ELEMENTO: PLANEACIÓN

SUBELEMENTO: PLANES

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE PLANES.</u> - NO CUENTAN CON DISPOSICIONES ORDENADOS DE TRABAJO.
II	5	<u>PLANES DEFICIENTES.</u> - CUENTAN CON DISPOSICIONES INADECUADOS E IMPRECISAS, CARENTES DE PRÁCTICA
III	10	<u>PLANES ELEMENTALES.</u> - CUENTAN CON LAS DISPOSICIONES MÍNIMAS Y LIMITACIONES EN SU PRÁCTICA.
IV	15	<u>PLANES ADECUADOS.</u> - CUENTA CON DISPOSICIONES ACEPTABLES OBJETIVAS Y PRÁCTICAS.
V	20	<u>PLANES EXCELENTES.</u> - CUENTA CON EL ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES, SERVICIO Y SINCRONIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN FORMA EXCEPCIONAL.

ELEMENTO: PLANEACIÓN

SUBELEMENTO: OBJETIVOS

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE OBJETIVOS.</u> - No cuenta con la fijación de objetivo de ninguna clase.
II	5	<u>EXISTENCIA DE OBJETIVOS DEFICIENTES.</u> - Cuenta con objetivos incongruentes a los planes y programas fijados.
III	10	<u>EXISTENCIA DE OBJETIVOS ELEMENTALES.</u> - Cuenta con objetivos básicos a los planes y trabajos establecidos en forma necesaria.
IV	15	<u>EXISTENCIA DE OBJETIVOS ADECUADOS.</u> - Cuenta con objetivos a corto y mediano plazo congruentes a los planes y programas establecidos.
V	20	<u>EXISTENCIA DE OBJETIVOS SUPERIORES.</u> - Cuenta con objetivos a corto, mediano y largo-

PLAZO CONGRUENTES A LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS.

ELEMENTO: PLANEACIÓN

SUBELEMENTO: POLÍTICAS

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE POLÍTICAS.</u> - INEXISTENCIA DE NORMAS O GUÍAS-DE ACCIÓN GENERALES.
II	5	<u>EXISTENCIA DE POLÍTICAS MÍNIMAS.</u> - CUENTA CON LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN FORMA ES CASA .
III	10	<u>EXISTENCIA DE POLÍTICAS NECESARIAS.</u> - CUENTA CON LINEAMIENTOS GENERALES ESTABLECIDOS EN FORMA ELEMENTAL PARA EL ALCANCE DE SUS OBJETIVOS.
IV	15	<u>EXISTENCIA DE POLÍTICAS ADECUADAS.</u> CUENTA CON LINEAMIENTOS GENERALES ESTABLECIDOS EN FORMA ACEPTABLE PARA EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS.
V	20	<u>EXISTENCIA DE POLÍTICAS EXCELENTES.</u> - CUENTA CON LINEAMIENTOS GENERALES ESTABLECIDOS EN FORMA EXCEPCIONAL PARA LA OBTENCION DE SUS OBJETIVOS.

ELEMENTOS: ORGANIZACIÓN

SUBELEMENTOS: ESTRUCTURA ORGÁNICA

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.</u> - NO CUENTA CON LA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.
II	5	<u>ESTRUCTURA ORGÁNICA DEFICIENTE.</u> - CUENTA CON LA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA EN FORMA INADECUADA E IMPRECISA.
III	10	<u>ESTRUCTURA ORGÁNICA ELEMENTAL</u> CUENTA CON LA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA MÍNIMA.
IV	15	<u>ESTRUCTURA ORGÁNICA ADECUADA</u> CUENTA CON LA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA EN FORMA ACEPTABLE - QUE PERMITE LA UBICACIÓN DEL PERSONAL.
V	20	<u>ESTRUCTURA ORGÁNICA EXCELENTE.</u> - CUENTA CON LA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA EN FORMA EXCEP

CIONAL QUE ESTABLECE LA
UBICACIÓN DEL PERSONAL Y
DEFINE CON EXACTITUD, -
LOS NIVELES DE AUTORIDAD
Y RESPONSABILIDAD.

ELEMENTOS: ORGANIZACIÓN

SUBELEMENTO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN.</u> - CUENTA CON UN DOCUMENTO, EN EL CUAL SE ESTABLEZCA SU ORGANIZACIÓN.
II	5	<u>EXISTENCIA DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEFICIENTE.</u> - CUENTA CON MANUAL DE ORGANIZACIÓN ABSOLUTO E INFUNCIONAL
III	10	<u>EXISTENCIA DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN ELEMENTAL.</u> - CUENTA CON MANUAL DE ORGANIZACIÓN ÚNICO PARA TODA LA EMPRESA, PERO INCOMPLETO.
IV	15	<u>EXISTENCIA DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN ADECUADO.</u> - CUENTA CON MANUAL DE ORGANIZACIÓN ÚNICO PERO COMPLETO, QUE FUNCIONA ACORDE A SU DESARROLLO OPERATIVO.
V	20	<u>EXISTENCIA DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN ACTUALIZADO.</u> - CUENTA CON UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

POR CADA DEPARTAMENTO, QUE -
FUNCIONA ACORDE AL DESARRO -
LLO DE SUS ACTIVIDADES.

ELEMENTO: ORGANIZACIÓN

SÚBELEMENTO: APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS.

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCIÓN DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE TÉCNICAS DE RECURSOS HUMANOS.</u> - NO CUENTA CON TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS.
II	5	<u>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEFICIENTE.</u> - CUENTA CON TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS INADECUADAS.
III	10	<u>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS ELEMENTAL.</u> - CUENTA CON TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS.
IV	15	<u>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS ADECUADA.</u> - CUENTA CON TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS ACEPTABLES.
V	20	<u>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS ÓPTIMA.</u> - CUENTA CON LAS TÉCNICAS MÁS APROPIADAS.

ELEMENTO: DIRECCIÓN
SUBELEMENTO: SUPERVISIÓN

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	CUENTA CON SUPERVISIÓN COMPLETAMENTE INADECUADA. EL TRABAJO DE EQUIPO ES DESORGANIZADO.
II	5	CUENTA CON UNA EFECTIVIDAD DE LIDERAZGO MUY IRREGULAR. LA ACTUACIÓN Y MOTIVACIÓN HACIA EL PERSONAL ES IRREGULAR.
III	10	EJERCE UN LIDERAZGO BÁSICO, SE CAPACITA Y ORIENTA AL PERSONAL.
IV	15	CUENTA CON PERSONAL DE SUPERVISIÓN MUY EFECTIVO; PLANEAN, ORGANIZAN Y CONTROLAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS RESULTADOS ESPERADOS POR EL EQUIPO DE TRABAJO.
V	20	CUENTA CON UN NIVEL DE SUPERVISIÓN ÓPTIMO EN EL LIDERAZGO.

ELEMENTO: DIRECCIÓN
SUBELEMENTO: COMUNICACIÓN

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.</u> - LA COMUNICACIÓN QUE SE DA ENTRE EL PERSONAL ES DE TIPO INFORMAL Y POR ENDE EL COMENTARIO O EL RUMOR SON LOS MEDIOS MAS EFECTIVOS.
II	5	<u>MEDIOS DE COMUNICACIÓN DEFICIENTES.</u> - LA COMUNICACIÓN QUE SE DA EN LA UNIDAD SE CONSIDERA INADECUADA, POR NO ESTAR INFORMADOS OPORTUNAMENTE DE LOS ACONTECIMIENTOS MAS SOBRESALIENTES.
III	10	<u>MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELEMENTALES.</u> - LA COMUNICACIÓN QUE SE DA EN LA UNIDAD SE CONSIDERA QUE ORIGINA ALGUNOS CONFLICTOS EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO, POR NECESITAR DE MAYOR INFORMACIÓN.
IV	15	<u>MEDIOS DE COMUNICACIÓN ADECUADOS.</u> - LA COMUNICACIÓN QUE SE DA EN LA UNIDAD, INFORMA POSITIVAMENTE A SU PERSONAL.

V

20

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ÓPTI-
MOS. - LA COMUNICACION QUE SE
DA EN LA UNIDAD, MANTIENE IN-
FORMADO AL PERSONAL EFECTIVA-
MENTE.

ELEMENTO:	DIRECCIÓN	
SUBELEMENTO:	MOTIVACIÓN	
GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE MOTIVACIÓN.</u> - NO CUENTA CON FACTORES MOTIVACIONALES QUE ESTIMULAN AL PERSONAL.
II	5	<u>MOTIVACIÓN DEFICIENTE.</u> - CUENTA CON FACTORES MOTIVACIONALES INADECUADOS QUE NO ESTIMULAN AL PERSONAL.
III	10	<u>MOTIVACIÓN ELEMENTAL.</u> - CUENTA CON FACTORES MOTIVACIONALES MÍNIMOS QUE ESTIMULAN EN UN 50% AL PERSONAL.
IV	15	<u>MOTIVACIÓN ADECUADA.</u> - CUENTA CON FACTORES MOTIVACIONALES ACEPTABLES QUE ESTIMULAN EN UN 75% AL PERSONAL.
V	20	<u>MOTIVACIÓN EXCELENTE.</u> - CUENTA CON MUY BUENOS FACTORES MOTIVACIONALES QUE ESTIMULAN EN UN 100% AL PERSONAL.

FACTORES MOTIVACIONALES: SE CONSIDERAN COMO; SALARIO, ADMINISTRACIÓN, POLÍTICAS DE LA EMPRESA, INCENTIVOS, CALIDAD DE SUPERVISIÓN, CONDICIONES DE TRABAJO, CATEGORIAS, SEGURIDAD EN EL PUESTO Y RELACIONES INTERPERSONALES.

ELEMENTOS: CONTROL

SUBELEMENTOS: MEDICIÓN DE RESULTADOS

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCIÓN DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE MEDICIÓN DE RESULTADOS.</u> - CUENTA CON ELEMENTOS DE CONTROL QUE PERMITEN LA MEDICIÓN DE RESULTADOS.
II	5	<u>MEDICIÓN DE RESULTADOS DEFICIENTES.</u> - CUENTA CON REGISTROS DE CONTROL QUE NO APORTAN LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA CUANTIFICAR ADECUADAMENTE, SU RESULTADO.
III	10	<u>MEDICIÓN DE RESULTADOS ELEMENTALES.</u> - CUENTA CON REGISTROS DE CONTROL QUE BRINDAN INFORMACIÓN Y QUE IMPIDEN LA REALIZACIÓN DE UNA EVALUACIÓN COMPLETA.
IV	15	<u>MEDICIÓN DE RESULTADOS ADECUADOS.</u> - CUENTA CON LOS REGISTROS DE CONTROL NECESARIOS Y CON LA OPORTUNIDAD DEBIDA PARA UNA MEDICIÓN DE RESULTADOS CORRECTA.
V	20	<u>MEDICIÓN DE RESULTADOS EXCELENTE.</u> - CUENTA CON ELEMENTOS

TOS DE CONTROL SUFICIENTES -
POR DEPARTAMENTO, Y PROCEDI--
MIENTO PARA UNA MEDICIÓN DE -
RESULTADOS OPORTUNA Y CONFIA-
BLE.

ELEMENTO:

CONTROL

SUBELEMENTO:

SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS.</u> - NO CUENTA CON LOS FORMATOS NECESARIOS Y/O REGISTROS DE CONTROL PARA EL DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES.
II	5	<u>SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS DEFICIENTES.</u> - LOS SISTEMAS Y/O PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITE, SON INOPERANTES.
III	10	<u>SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ELEMENTALES.</u> CUENTA CON SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS-QUE NO ASEGURAN LA AGILIDAD EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES.
IV	15	<u>SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADECUADOS.</u> - CUENTA CON SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS BIEN DEFINIDOS Y CLAROS, QUE PERMITEN LA OPTIMIZACIÓN EN LAS ACTIVIDADES
V	20	<u>SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS EXCELENTES.</u> - CUENTA CON SIS

TEMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE -
PERMITEN OBTENER UN MÁXIMO DE
APROVECHAMIENTO EN LA EFICIEN
CIA DEL PERSONAL.

ELEMENTOS: CONTROL
 SUBELEMENTOS: MANUALES DE OPERACIÓN

GRADO	PUNTOS	DESCRIPCION DEL GRADO
I	0	<u>CARENCIA DE MANUALES DE OPERACIÓN.</u> - NO CUENTA CON UN MANUAL DE OPERACIÓN QUE NORME LA REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.
II	5	<u>MANUALES DE OPERACIÓN DEFICIENTES.</u> - CUENTA CON MANUALES DE OPERACIÓN NO ACTUALIZADOS E INOPERANTES.
III	10	<u>MANUALES DE OPERACIÓN ELEMENTALES.</u> - CUENTA CON MANUALES DE OPERACIÓN QUE NO CONTEMPLAN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS.
IV	15	<u>MANUALES DE OPERACIÓN ADECUADOS.</u> - CUENTA CON MANUALES DE OPERACIÓN QUE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS BÁSICOS.
V	20	<u>MANUALES DE OPERACIÓN EXCELENTE.</u> - CUENTA CON MANUALES DE OPERACIÓN POR CADA DEPARTAMENTO, QUE ESTABLECEN LOS PROCEDIMIENTOS DE ACUERDO A LA REALIDAD.

TABLA DE PUNTUACION

V	IV	III	II	I	ELEMENTOS Y SUBELEMENTOS
ELEMENTO I PLANEACION					
20	15	10	5	0	1.1 PLANES
20	15	10	5	0	1.2 OBJETIVOS
20	15	10	5	0	1.3 POLÍTICAS
60	45	30	15	0	TOTAL
ELEMENTO II ORGANIZACION					
20	15	10	5	0	2.1 REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANICA.
20	15	10	5	0	2.2 MANUAL DE ORGANIZACIÓN
20	15	10	5	0	2.3 APROVECHAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.
60	45	30	15	0	TOTAL
ELEMENTO III DIRECCION					
20	15	10	5	0	3.1 SUPERVISIÓN
20	15	10	5	0	3.2 COMUNICACIÓN
20	15	10	5	0	3.3 MOTIVACIÓN
60	45	30	15	0	TOTAL

V	IV	III	II	I	ELEMENTOS Y SUBELEMENTOS	
					ELEMENTO	CONTROL
20	15	10	5	0	4.1	MEDICIÓN DE RESULTADOS
20	15	10	5	0	4.2	SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS.
20	15	10	5	0	4.3	MANUALES DE OPERACIÓN
60	45	30	15	0	TOTAL	

PARA PODER EVALUAR LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA SE DISEÑO LA TABLA DE EVALUACION ADMINISTRATIVA LA CUAL - SE CONSTRUYÓ TOMANDO EN CUENTA LOS CUATRO ELEMENTOS (VER - TABLA DE PUNTUACIÓN) QUE DAN UN TOTAL DE 240 PUNTOS, ESTE - RESULTADO REPRESENTARÍA EL IDEAL PARA LA EMPRESA. CON BA - SE EN ESTE TOTAL SE PROCEDIÓ A LA CLASIFICACIÓN DE INTERVA - LOS CON AMPLITUD DE 60 PUNTOS CADA UNO.

TABLA DE EVALUACION ADMINISTRATIVA

PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	ADMINISTRACIÓN
181 A 240	76% A 100%	MUY BUENA
121 A 180	51% A 75%	BUENA
61 A 120	26% A 50%	REGULAR
0 A 60	0 A 25%	MALA

EVALUACION

ELEMENTO :

PLANEACION .- CONSISTE EN TODAS AQUELLAS ACCIONES DIRIGIDAS A LA CONSECUSSION DEL OBJETIVO DE LA EMPRESA Y DE CADA UNA DE LAS AREAS QUE LA INTEGRAN, LAS CUALES DEBERAN SEGUIR UNA SECUENCIA LOGICA - PREVIAMENTE DETERMINADA Y CON MIRAS AL FUTURO . SE EVALUARA LA EXISTENCIA DE ESTAS ACCIONES Y SU CUMPLIMIENTO .

SUBELEMENTO	PREGUNTAS BASE	GRADO	PUNTOS	PROMEDIO	EVALUACION
- PLANES	Guía : 1	I	3	2	
	2	I	2		
	3	I	0		
- OBJETIVOS	Guía : 4	I	5	3	
	5	I	0		
- POLITICAS	Guía : 6	I	5	4	
	7	I	2		
TOTAL PLANEACION		11		9	DEFICIENTE

ELEMENTO :

ORGANIZACION . - Es la ESTRUCTURA FORMAL DE LAS RELACIONES EXISTENTES ENTRE JERARQUÍAS, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA. SE EVALUARÁ EL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN QUE TIENE LA EMPRESA EL CUAL DEBERÁ FACILITAR EL CUMPLIMIENTO DE PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO .

SUBELEMENTO	PREGUNTAS BASE	GRADO	PUNTOS	PROMEDIO	EVALUACION
- ESTRUCTURA ORGANICA	Guía : 8 9	I I	2 2		
	CUESTIONARIO : 14	II	8	4	
- MANUAL DE ORGANIZACION	ENTREVISTA PRELIMINAR	I	0	0	
- APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS	Guía : 10 11	III III	13 10		
	CUESTIONARIO : 2	IV	15		
	3	III	12		
	4	III	13		
	5	III	10		
	6	IV	20		
	7	V	20		
	35	III	13		
	37	III	9		
	43	IV	19	14	
TOTAL ORGANIZACION		III		18	ELEMENTAL

ELEMENTO :

DIRECCION .- CONSISTE EN IMPULSA, COORDINAR Y VIGILAR LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA, PARA QUE - ESTE COMPRENDA Y CONTRIBUYA CON EFICIENCIA AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS . SE EVALUARÁ LA HABILIDAD DE LOS RESPONSABLES DE LAS ÁREAS PARA LOGRAR UNA DIRECCIÓN EFECTIVA DE SUS SUBORDINADOS.

SUBELEMENTO	PREGUNTAS BASE	GRADO	PUNTOS	PROMEDIO	EVALUACION
- SUPERVISION	CUESTIONARIO :				
		15	III	10	
		16	III	10	
		17	III	12	
		19	IV	15	
		20	IV	15	
- COMUNICACION	CUESTIONARIO :				
		21	III	12	
		22	III	12	
		23	III	12	
		26	III	12	13
		10	III	10	
- MOTIVACION	CUESTIONARIO :				
		11	III	10	
		12	III	10	
		13	III	10	
		18	I	10	
		24	I	10	
		25	I	10	
	ORGANIGRAMA ACTUAL		III	10	8
	CUESTIONARIO :				
		27	V	15	
	28	V	15		
	29	V	15		
	35	V	15		
	36	V	15		
	38	V	15		
	39	V	15		
	40	I	15		
	41 y 42	V	15	16	
TOTAL DIRECCION		III		37	ADECUADA

ELEMENTO :

CONTROL , - VERIFICA QUE LAS ACTIVIDADES SE DESARROLLEN CONFORME A LO PLANEADO, SEÑALANDO LOS ERRORES O FALLAS PARA CORREGIRLOS OPORTUNAMENTE Y EVITAR QUE SE PRESENTE DE NUEVO , SE EVALUARÁN LOS CONTROLES ESTABLECIDOS Y SU EFECTIVIDAD .

SUBELEMENTO	PREGUNTAS BASE	GRADO	PUNTOS	PROMEDIO	EVALUACION
- MEDICION DE LOS RESULTADOS	CUESTIONARIO : 12 13 24 30 31 32 33 34	I I I I I I I I	5 5 5 5 5 5 5 5	7	
- SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS	DIAGRAMAS FORMATOS	I I I	12 13	13	
- MANUALES DE OPERACION	CUESTIONARIO : 9 10 11	I I I I I I	13 10 8	10	
TOTAL CONTROL		III		30	ELEMENTAL

EVALUACION DE LA ADMINISTRACION DE LA EMPRESA

ELEMENTO	PUNTUACION	PORCENTAJE	EVALUACION
- PLANEACION	9	4 %	DEFICIENTE
- ORGANIZACION	18	11 %	ELEMENTAL
- DIRECCION	37	15 %	ADECUADA
- CONTROL	30	13 %	ELEMENTAL
TOTAL	94	43 %	REGULAR

C A P I T U L O I V

INFORME FINAL

INFORME FINAL

UNA VEZ PRACTICADA LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA EMPRESA DEL GRUPO VYZ EL MES DE MARZO DEL AÑO EN CURSO, CONTAMOS CON LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA INFORMAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN DICHA AUDITORÍA ,

EN VIRTUD DE QUE EL PRINCIPAL OBJETIVO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA CONSISTE EN DETECTAR TANTO LAS SITUACIONES FAVORABLES COMO DESFAVORABLES DE LA EMPRESA, SE LLEVÓ A CABO EN FORMA INTEGRAL, SIN EMBARGO SE ANALIZARON CON MAYOR DETALLE LAS ÁREAS DE CAPTURA Y OPERACIÓN, POR TRATARSE DE -- ÁREAS OPERATIVAS Y CON MAYOR NÚMERO DE PERSONAL .

EN LA PRIMERA PARTE DE ÉSTE INFORME MENCIONAREMOS LOS ASPECTOS QUE DE ACUERDO CON EL ANÁLISIS EFECTUADO REPRESENTAN VENTAJAS IMPORTANTES PARA EL BUEN DESARROLLO DE LA EMPRESA Y QUE A NUESTRO JUICIO DEBERÁN APROVECHARSE COMO SON :

AMBIENTE DE TRABAJO , - LOS RESULTADOS OBTENIDOS INDICAN LA EXISTENCIA DE UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, TAL COMO LO MANIFESTÓ EL PERSONAL. ESTE BUEN AMBIENTE DEBERÁ UTILIZARSE PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LOGRAR ASÍ LOS OBJETIVOS TANTO DE LOS DEPARTAMENTOS, LAS ÁREAS Y DE LA EMPRESA EN GENERAL .

ORGANIZACION , - NO OBSTANTE LA INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA, EL TRAMO DE CONTROL EXISTENTE A TODOS LOS NIVELES ES ADECUADO, TOMANDO EN CUENTA EL TIPO DE TRABAJO QUE SE DESARROLLA EN CADA ÁREA .

RECURSOS HUMANOS .- EL PERSONAL CON QUE CUENTA LA EMPRESA POSEE CUALIDADES QUE SON MUY IMPORTANTES PARA EL BUEN DESARROLLO DEL TRABAJO Y POR LO TANTO DE LA EMPRESA, ÉSTAS SON : LA GRAN DISPONIBILIDAD DE LOS EMPLEADOS PARA ACEPTAR CAMBIOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, ADECUADO NIVEL DE ESCOLARIDAD EN TODAS LA ÁREAS, CONCIENCIA EN EL PERSONAL DE LA IMPORTANCIA QUE REPRESENTA EL BUEN DESEMPEÑO DE SU TRABAJO, TANTO PARA LA EMPRESA COMO PARA ÉL Y UNA GRAN RESPONSABILIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES .

RECURSOS MATERIALES .- DENTRO DE ÉSTE CONCEPTO CONSIDERAMOS QUE LA EMPRESA TIENE EXPECTATIVAS DE CRECIMIENTO APOYADAS EN UNA CONSTANTE ACTUALIZACIÓN DE SU EQUIPO DE COMPUTACIÓN, COLOCÁNDOLA A LA VANGUARDIA EN EL MERCADO .
ÉL ESPACIO FÍSICO DEL QUE DISPONE CONSIDERANDO SUS DOS UBICACIONES ES SUFICIENTE PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO DE CRECIMIENTO QUE TIENE ESTABLECIDO LA EMPRESA, SIN EMBARGO CABE ACLARAR QUE ES NECESARIA UNA REDISTRIBUCIÓN DEL MOBILIARIO Y EQUIPO CON EL FIN DE LOGRAR UN ORDEN, PRINCIPALMENTE EN EL ÁREA DE CAPTURA Y UNA DEFINICIÓN MÁS CLARA ENTRE LAS DEMÁS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN .

UNA VEZ EXPUESTOS LOS PUNTOS ANTERIORES MENCIONAREMOS A CONTINUACIÓN LOS ASPECTOS QUE DE ALGUNA FORMA ESTÁN DIFICULTANDO EL DESARROLLO Y CRECIMIENTO DE LA EMPRESA QUE SON :

PLANEACION .- LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA SON DEFINIDOS POR LA DIRECCIÓN DEL GRUPO VYZ, Y NO SE ENCUENTRAN POR ESCRITO ; LOS REFERENTES A CADA ÁREA Y DEPARTAMENTO SON INEXISTENTES; POR LO QUE SE SUGIERE EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICAS ESPECÍFICOS Y -

GENERALES, ASÍ COMO LA FIJACIÓN DE METAS QUE PERMITAN CONOCER EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE ÉSTOS; ADEMÁS DE QUE AMBOS DEBERÁN SER CLAROS Y COMPENSIBLES Y SOBRE TODO DIFUNDIR--LOS A TODO EL PERSONAL, PARA QUE UNA VEZ CONSCIENTE DE LO QUE PRETENDE LA ORGANIZACIÓN DIRIJA SUS ESFUERZOS HACEA EL LOGRO DE ESOS OBJETIVOS .

ORGANIZACION .- DEBIDO A QUE LA EMPRESA NO CUENTA CON UN ORGANIGRAMA FUÉ NECESARIA SU ELABORACIÓN .

LA ESTRUCTURA PROPUESTA TIENE COMO OBJETIVO LA CORRECTA --ASIGNACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DE ÉSTE, ASÓ COMO LAS RELACIONES QUE DEBERÁ ESTABLECER CON LAS PERSONAS A CARGO DE OTROS PUESTOS DENTRO Y FUERA DE LA EMPRESA, LO QUE PERMITIRÁ QUE EL TRABAJO SEA REALIZADO EN UNA FORMA MÁS EFICIENTE .

UNA ESTRUCTURA CLARA Y BIEN DEFINIDA FAVORECERÁ LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO DEL PERSONAL EN LO REFERENTE A PROMOCIONES Y ASCENSOS ASÍ COMO TAMBIEN LA DIFUSIÓN DEL ORGANIGRAMA CONTRIBUIRÁ AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS TAL COMO SE SEÑALÓ ANTERIORMENTE .

DIRECCION .- DENTRO DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN ESTÁ LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL; EN EL AREA DE CAPTURA SE OBSERVÓ UNA FALTA DE MOTIVACIÓN POR LO QUE SE SUGIERE CONTRARRESTAR ÉSTA SITUACIÓN INFORMÁNDOLE DE LOS INCENTIVOS QUE EXISTEN EN LA EMPRESA Y LOS REQUISITOS QUE SE DEBEN REUNIR PARA DISFRUTARLOS. ESTO CONTRIBUIRÁ A QUE EL PERSONAL SE SIENTA PARTE IMPORTANTE EN LA ORGANIZACIÓN . PARA QUE UN EMPLEADO DESARROLLE EFICIENTEMENTE SU TRABAJO ES IMPORTANTE CAPACITARLO, FUNCIÓN QUE TAMBIEN ES RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN; LA CAPACITACIÓN ELEVARÁ LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN EL TRABAJO Y PERMITIRÁ ADEMÁS AL PERSONAL

NAL LA OPCIÓN DE SER PROMOVIDO A OTROS PUESTOS LO QUE EVITARÍA A LA EMPRESA RECURRIR A FUENTES EXTERNAS DE RECLUTAMIENTO .

CONTROL .- EN LAS ÁREAS OPERATIVAS DE LA EMPRESA (CAPTURA Y OPERACIÓN) NO EXISTEN MANUALES DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO CON EXCEPCIÓN DE LOS MANUALES TÉCNICOS DE LA OPERACIÓN DEL EQUIPO . LOS PRIMEROS SE ELABORARON CONSIDERANDO QUE ÉSTOS REPRESENTARÍAN UNA AYUDA MUY IMPORTANTE EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO Y POR LO MISMO UN MEJOR FUNCIONAMIENTO DE DICHAS ÁREAS, SIN EMBARGO NO BASTARÁ CON SU EXISTENCIA, SERÁ NECESARIA SU DIFUSIÓN A TODO EL PERSONAL INVOLUCRADO EN ÉL; PARA QUE LO UTILIZEN Y CON ELLO SE LOGRE LA ESTANDARIZACIÓN DE CRITERIOS DE TRABAJO .

LOS MANUALES TÉCNICOS DE OPERACIÓN SERÁ CONVENIENTE ACTUALIZARLOS EN FUNCIÓN DEL EQUIPO, CON EL OBJETO DE FACILITAR EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL .

CON LA FINALIDAD DE QUE EL CONTROL DEL TRABAJO SEA MÁS EFECTIVO, SE RECOMIENDA SOLICITAR A LOS SUBORDINADOS ACERCA DE LOS AVANCES LOGRADOS POR MEDIO DE LA ELABORACIÓN DE REPORTES CON LA PERIODICIDAD QUE EL JEFE INMEDIATO CONSIDERE -- CONVENIENTE . EL CONTENIDO DE ESTOS REPORTES PODRÁ SER -- DISCUTIDO Y ANALIZADO POR MEDIO DE REUNIONES DE TRABAJO FAVORECIENDO LA COMUNICACIÓN, DETECTANDO PROBLEMAS Y SOLUCIONÁNDOLOS OPORTUNAMENTE; MIDIENDO LOS RESULTADOS DEL PERSONAL Y EL LOGRO DE OBJETIVOS PREVIAMENTE ESTABLECIDOS .

POR ÚLTIMO SE REVISARON Y ANALIZARON LOS FORMATOS (FORMAS IMPRESAS) ACTUALES, OBSERVÁNDOSE QUE CUMPLEN PARCIALMENTE CON EL OBJETIVO PARA EL CUAL FUERON CREADOS, POR LO QUE SE MODIFICARON ALGUNOS DE ELLOS ELABORANDO ADEMÁS EL INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA CADA FORMATO TANTO PARA LOS ACTUALES

COMO PARA LOS PROPUESTOS CON EL FIN DE QUE ÉSTOS SEAN UTILIZADOS CORRECTAMENTE Y QUE EL CONTROL SEA MÁS EFECTIVO ,

LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS ANTERIORES ES PRERROGATIVA DE LA DIRECCIÓN Y DE LA HABILIDAD DE ÉSTA DEPENDERÁ - EL ÉXITO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA REALIZADA ,

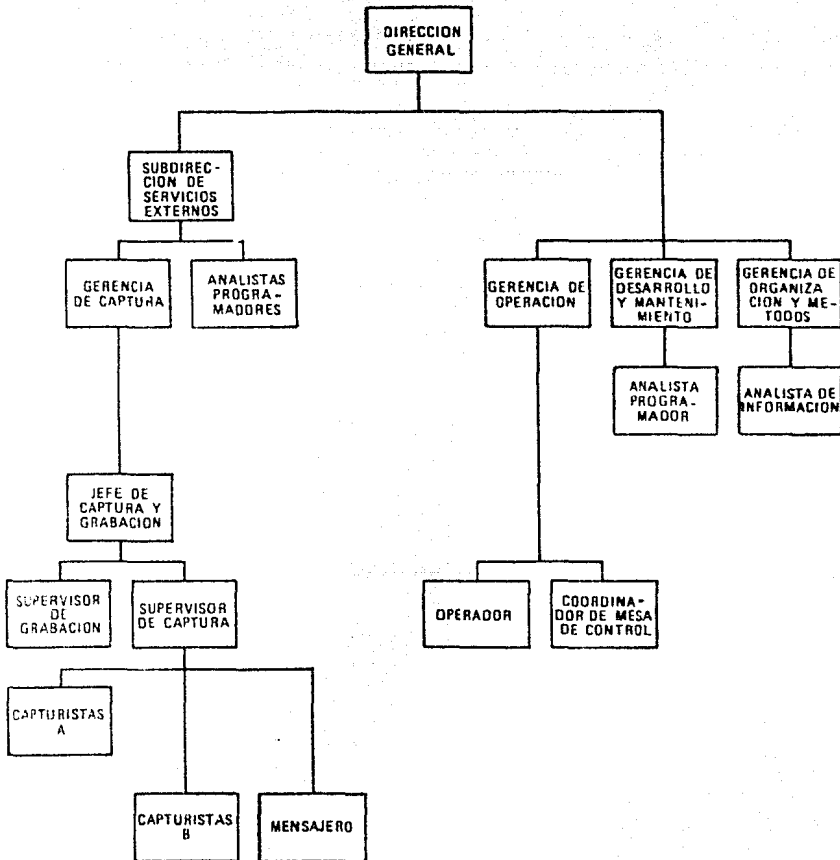
TANTO LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, LOS MANUALES DE MÉTODOS Y -- PROCEDIMIENTOS Y LOS FORMATOS PROPUESTOS PODRÁN OBSERVARSE CON DETALLE EN LAS PÁGINAS SIGUIENTES ,

SUGERENCIAS

ESTRUCTURA ORGANICA PROPUESTA

PROPONEMOS EL ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA QUE NO ES OTRA COSA SINO LA REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE SU ESTRUCTURA ORGÁNICA, MISMA QUE PERMITIRÁ CONOCER LA UBICACIÓN DEL PERSONAL Y LOS NIVELES JERÁRQUICOS EXISTENTES CONSTITUYENDO UNA BASE PARA LA PLANEACIÓN DE SUELDOS, LA ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES, LA DELEGACIÓN DE AUTORIDAD, LA COMUNICACIÓN Y RELACIONES ENTRE ÁREAS Y PUESTOS.

ORGANIGRAMA GENERAL PROPUESTO



DESCRIPCION DE PUESTOS

SE PRESENTA LA DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS QUE INTEGRAN A LA ORGANIZACIÓN Y QUE ESTÁN DEFINIDOS EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA MENCIONADA ANTERIORMENTE.

SE MANEJARON DIFERENTES CLAVES CON EL OBJETO DE DEFINIR LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA PUESTO, ESTAS CLAVES SE REFIEREN A LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- TIPO DE RESPONSABILIDAD EN MANEJO DE PERSONAL CLAVE
 - DIRECTA D
 - INDIRECTA I
 - NINGUNA N

- TIPO DE RESPONSABILIDAD EN TRÁMITES O PROCESO CLAVE
 - AFECTA SOLO A SU TRABAJO A
 - AFECTA AL DEPARTAMENTO B
 - AFECTA A SU AREA C
 - AFECTA A TODA LA EMPRESA D

- INICIATIVA CLAVE
 - NO NECESITA 1
 - EN DECISIONES REFERENTES A LA ORGANIZACIÓN DE SU TRABAJO, 2
 - EN DECISIONES QUE FACILITEN SU TRABAJO, 3

	CLAVE
- EN MEJORAS PARA DESARROLLAR SU TRABAJO.	4
- PARA ORGANIZAR EL TRABAJO DE OTRAS PERSONAS	5
- PARA DISTRIBUIR EL TRABAJO A OTRAS PERSONAS Y SUPERVISARLO	6
- PARA TOMAR DECISIONES QUE AFECTEN A SU DEPARTAMENTO.	7
- PARA TOMAR DECISIONES QUE AFECTEN A SU ÁREA.	8
- PARA TOMAR DECISIONES QUE AFECTEN A LA EMPRESA.	9
- EN CAPACIDAD DE NEGOCIACION	10

SEXO:

- FEMENINO	F
- MASCULINO	M

PRESENTACION:

- EXCELENTE	E
- MUY BUENA	MB
- BUENA	B
- REGULAR	R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR GENERAL

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: CONSEJO DIRECTIVO

PERSONAL A SU CARGO: SUBDIRECTOR DE SERVICIOS EXTERNOS
GERENCIA DE OPERACIÓN
GERENCIA DE DESARROLLO Y MANTENI-
MIENTO.
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y METODOS.

RELACIONES INTERNAS: SUBDIRECCIONES DE SISTEMAS Y SERVI-
CIOS EXTERNOS Y CON TODA LA EMPRE -
SA INDIRECTAMENTE.

RELACIONES EXTERNAS: PROVEEDORES, OTRAS EMPRESAS DEL MIS-
MO GIRO, CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA:

ESTABLECE OBJETIVOS, PLANES Y POLÍTICAS GENERALES TENDIEN-
TES A OBTENER LOS RECURSOS NECESARIOS PARA SATISFACER A SU
PERSONAL, A LA SOCIEDAD A LA QUE PRESTA UN SERVICIO LA EM-
PRESA Y A LOS ACCIONISTAS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- ELABORA LA PLANEACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA EN
BASE A LOS OBJETIVOS FIJADOS POR EL CONSEJO DE ADMINIS-
TRACIÓN.

- DEFINE ESTRATEGÍAS PARA LOGRAR UNA POSICIÓN VENTAJOSA EN EL MERCADO.
- MANTIENE RELACIONES CON CLIENTES Y PROSPECTOS CON EL FIN DE LOGRAR CONVENIOS VENTAJOSOS PARA AMBAS PARTES.
- DETERMINA EN BASE AL MERCADO LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ORGANIZACIÓN.
- MANTIENE CONTACTO CON PROVEEDORES Y COMPAÑÍAS DE SERVICIOS DE COMPUTACIÓN.
- SE MANTIENE ACTUALIZADO EN LO REFERENTE A NUEVOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN.
- ELABORA PRESUPUESTO GENERAL EN BASE A LAS NECESIDADES DE SUS ÁREAS Y DE LOS INGRESOS QUE SE PRETENDAN PERCIBIR.
- PRESENTA AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN LOS PRESUPUESTOS ELABORADOS PARA SU APROBACIÓN.
- ES RESPONSABLE ANTE EL MISMO CONSEJO, DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS CON LOS QUE CUENTA LA EMPRESA.
- DETERMINA PRIORIDADES PARA LOS PROYECTOS QUE SE DEBEN LLEVAR A CABO Y LOS ASIGNA A LA SUBDIRECCIÓN QUE CORRESPONDA.
- ANALIZA E INTERPRETA ESTADOS FINANCIEROS Y TOMA DECISIONES EN BASE A ESTADOS FINANCIEROS Y OTRO TIPO DE INFORMACIONES.
- ANALIZA LOS REPORTES PRESENTADOS POR LA SUBDIRECCIÓN Y GERENCIAS A SU CARGO, CONOCIENDO DE ESTA FORMA LA SITUACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.
- REVISY Y AUTORIZA PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE TODA LA EMPRESA.
- INTERVIENE JUNTO CON EL SUBDIRECTOR Y LOS GERENTES PARA LOGRAR UNA RECUPERACIÓN DE SUS CUENTAS POR COBRAR A LOS CLIENTES.

- MANTIENE RELACIONES CON CLIENTES PARA CONOCER LA EFICACIA DEL SERVICIO PRESTADO.
- COLABORA CON SU SUBDIRECTOR Y GERENTES EN REPRESENTACIONES A PROSPECTOS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA.
- ESTABLECE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA TODAS LAS ÁREAS Y PROMUEVE SU DIFUSIÓN.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN, EN INFORMÁTICA, INGENIERO EN SISTEMAS O SIMILARES.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, -- ANÁLISIS DE SISTEMAS, PROGRAMACIÓN, -- EQUIPOS DE COMPUTO.

IDIOMAS: INGLÉS, FRANCÉS Y ESPAÑOL.

EXPERIENCIA: 10 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL ÁREA DE INFORMÁTICA, 5 EN PUESTOS GERENCIALES

INICIATIVA:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

CAPACITACION: ACTUALIZACIÓN EN EL MANEJO Y CONOCIMIENTO DEL EQUIPO, MÉTODOS DE TRABAJO POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

RESPONSABILIDAD:

EN EL MANEJO DE PERSONAL

D
I
N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS

A
B
C
D

EDAD:

35 A 50 AÑOS

SEXO:

M
F

PRESENTACION:

E
MB
B
R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: SUBDIRECTOR DE SERVICIOS EXTERNOS.

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR GENERAL

PERSONAL A SU CARGO: GERENTE DE CAPTURA Y ANALISTAS - PROGRAMADORES.

RELACIONES INTERNAS: CON LA DIRECCIÓN GENERAL, SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS Y GERENCIAS DE CAPTURA Y DE OPERACIÓN.

RELACIONES EXTERNAS: ASESORES EXTERNOS, USUARIOS Y/O CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA:

MANTIENE LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA DENTRO DEL MERCADO, BRINDANDO CONSULTORÍA DE SISTEMAS; INTEGRANDO Y CONTROLANDO LOS RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- PROMUEVE EL SERVICIO DE CONSULTORÍA EN SISTEMAS.
- INVESTIGA EL MERCADO PARA CONOCER NUEVOS PRODUCTOS, CALIDAD, COSTOS, COMPETIDORES, ETC.
- DETECTA NECESIDADES Y ANALIZA REQUERIMIENTOS DE USUARIOS.
- DETERMINA COSTOS DIRECTOS DEL SERVICIO Y FIJA HONORA-

RIOS.

- ELABORA CARTAS PROPUESTA A CLIENTES.
- ELABORA PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO.
- COORDINA EL TRABAJO DE LOS ASESORES EXTERNOS EN BASE A POLÍTICAS Y PROYECTOS.
- VIGILA EL DESARROLLO DE LOS SISTEMAS EN LO REFERENTE A PLANEACIÓN, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN.
- LLEVA A CABO AUDITORÍAS DE SISTEMAS.
- PARTICIPA CON LA DIRECCIÓN GENERAL EN LA DETERMINACIÓN DE POLÍTICAS.
- JERARQUIZA, DISTRIBUYE Y SUPERVISA EL TRABAJO DE SUS SUBORDINADOS.
- ELABORA INFORMES PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL FUNCIONAMIENTO DE SU ÁREA.

PERFIL

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD:

INGENIERO EN SISTEMAS, INFORMÁTICA O LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MANEJO DEL EQUIPO DE PROGRAMACIÓN.

IDIOMAS:

ESPAÑOL E INGLÉS.

EXPERIENCIA:

5 AÑOS EN EL ÁREA DE INFORMÁTICA
2, EN PUESTO SIMILAR.

CAPACITACION:

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO, EQUIPO
Y MANEJO DEL PERSONAL.

INICIATIVA:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RESPONSABILIDAD:

EN EL MANEJO DE PERSONAL:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	I	N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
A	B	C	D

EDAD:

35 A 40 AÑOS

SEXO:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M	F

PRESENTACION:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	MB	B	R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE DE CAPTURA

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: SUBDIRECTOR DE SERVICIOS EX-
TERNOS.

PERSONAL A SU CARGO: JEFE DE GRABACIÓN Y CAPTURA.

RELACIONES INTERNAS: CON EL ÁREA DE CAPTURA Y LA-
DE OPERACIÓN.

RELACIONES EXTERNAS: CON CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA:

DIRIGE Y COORDINA LAS LABORES DEL ÁREA, INTEGRANDO LOS RE-
CURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS TENDIENTES A ELEVAR LA CALIDAD -
Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO DE CAPTURA.

DESCRIPCION ESPECIFICA :

- JERARQUIZA, DISTRIBUYE Y SUPERVISA EL TRABAJO DE SUS -
SUBORDINADOS.
- AUTORIZA CHEQUES PARA EL PAGO DEL PERSONAL.
- PROMUEVE EL SERVICIO DE CAPTURA DE DATOS PARA CAPTAR -
NUEVOS CLIENTES.
- ELABORA COTIZACIONES DE SERVICIOS.
- PARTICIPA EN LA DETERMINACIÓN DE HONORARIOS A COBRAR -
POR SERVICIO DE CAPTURA.
- INVESTIGA ASPECTOS DE MERCADO REFERENTES AL SERVICIO DE

CAPTURA.

- ATIENDE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES SOBRE MÉTODOS DE CAPRA, MODIFICACIONES A PROGRAMAS, CORRECCIÓN DE ERRORES - Y AGILIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD.
- DETERMINA POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL ÁREA.
- REVISY Y AUTORIZA.
 - REEMBOLSOS DE CAJA CHICA.
 - CONTROLES DE KILOMETRAJE.
- ELABORA PRESUPUESTO DE GASTOS DEL ÁREA.
- SOLICITA A LA DIRECCIÓN LA COMPRA DE PARTES Y REFACCIONES, PARA MANTENER EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO.
- REVISY Y APRUEBA EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA.
- PARTICIPA CON LAS DEMÁS ÁREAS DE LA EMPRESA EN LA DETERMINACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA CON BASE EN LAS CARGAS DE TRABAJO.
- ELABORA SOLICITUD DE FACTURACIÓN QUINCENAL PARA CLIENTES.
- REDACTA MINUTAS DE LAS JUNTAS EFECTUADAS CON CLIENTES Y PROSPECTOS.
- MANTIENE INFORMADA A LA DIRECCIÓN DE ASPECTOS DE MERCADO Y DE LA OPERACIÓN DEL ÁREA EN GENERAL A TRAVÉS DE INFORMES SEMANALES.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD :

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
O INFORMÁTICA.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: TÉCNICOS DEL EQUIPO DE IN
FORMÁTICA.

IDIOMAS: INGLÉS

EXPERIENCIA: 2 AÑOS PUESTO SIMILAR

CAPACITACION: EN DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO-
Y DEL TRABAJO RELACIÓN CON
CLIENTES (2 SEMANAS).

INICIATIVA:
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJO DE PERSONAL:
D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESO:
A B C D

EDAD: 28 A 40 AÑOS

SEXO:
M F

PRESENTACION:
E MB B R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE GRABACIÓN Y CAPTURA.

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE CAPTURA

PERSONAL A SU CARGO: SUPERVISORES DE GRABACIÓN-
Y SUPERVISORES DE CAPTURA,

RELACIONES INTERNAS: CON EL ÁREA DE CAPTURA

RELACIONES EXTERNAS: CON CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA:

VIGILA QUE EL PROCESO DE DATOS SE REALICE EN LA MEJOR FORMA POSIBLE PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- DETECTA NECESIDADES TÉCNICAS DE LOS USUARIOS.
- OPTIMIZA PROGRAMAS.
- COLABORA EN LA OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS DE TRABAJO.
- ATIENDE REQUERIMIENTOS DEL USUARIO EN CUANTO A:
MODIFICACIÓN A PROGRAMAS, AGILIZACIÓN DE TIEMPOS DE CAPTURA, PRIORIDADES DE SERVICIOS Y ACLARACIONES.
- DETERMINA EL PAGO A PERSONAL CON BASE EN EL LISTADO DE MUESTREO ESTADÍSTICO Y DEL REPORTE DE ASISTENCIA DE PERSONAL.
- ELABORA SOLICITUDES DE CHEQUES PARA EL PAGO DE NÓMINA-

DEL PERSONAL.

- ENTREGA SOLICITUDES AL GERENTE DE CAPTURA PARA SU AUTORIZACIÓN.
- DISEÑA REPORTES A IMPRIMIR Y MEJORA LOS EXISTENTES.
- ELABORA PROGRAMAS DE CPACITACIÓN PARA SU PERSONAL.
- SUPERVISA EL TRABAJO DE SUS SUBORDINADOS.
- ACTUALIZA REQUISICIONES DE PAPELERÍA.
- ELABORA UN INTINERARIO PARA EL MENSAJERO.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD: PREPARATORIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: PROGRAMACIÓN

IDIOMAS : INGLÉS TÉCNICO

EXPERIENCIA: 1 AÑO EN PUESTO SIMILAR.

CAPACITACION: MANEJO DE EQUIPO DE CAPTU-
RA Y GRABACIÓN.

INICIATIVA: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJOS DE PERSONAL: D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS A B C D

EDAD:

25 - 35 años

SEXO :

M

F

PRESENTACION:

E

B

MB

R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR DE GRABACIÓN

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: JEFE DE GRABACIÓN Y CAPTU
RA.

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERNAS: CON EL ÁREA DE CAPTURA.

RELACIONES EXTERNAS: CON CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA

SUPERVISA Y CONTROLA EL PROCESAMIENTO DE CINTAS.

DESCRIPCION ESPECIFICA

- ACTUALIZA EL ARCHIVO DE CINTAS DE RESPALDO Y EL CATA-
LOGO DE PROGRAMAS Y COMPILACIONES.
- PROCESA SEMANALMENTE LA CINTA DEL NÚMERO DE TRABAJOS -
CAPTURADOS, LONGITUD, ETC. (LISTADOS DE MUESTREO ESTA-
DÍSTICO DE CAPTURA).
- ELABORA REPORTES DE FALLAS DEL EQUIPO.
- RECIBE DEL SUPERVISOR DE CAPTURA LA FORMA CIC Y VERIFI
CA POR MEDIO DE LA TERMINAL QUE LA CAPTURA ESTÉ COMPLE
TA.
- PROCESA EL TRABAJO DE CINTAS.
- ELABORA CARTAS DE REMISIÓN.
- COOPERA EN EL DISEÑO DE INSTRUCTIVOS DE CAPTURA CON BA
SE EN PROGRAMAS.

- ENTREGA AL SUPERVISOR DE CAPTURA LAS CINTAS PROCESADAS PARA SU ENVÍO AL CLIENTE.
- ENVÍA AL CLIENTE CINTAS DE RESPALDO POR MEDIO DEL MENSAJERO.
- ELABORA REQUISICIONES DE PAPELERÍA.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD:

PREPARATORIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

CURSO TÉCNICO EN MANEJO DE EQUIPO PROCESADOR.

IDIOMAS:

ESPAÑOL Y TÉCNICO EN INGLÉS

EXPERIENCIA:

UN AÑO EN PUESTO SIMILAR.

CAPACITACION:

UNA SEMANA EN EXPLICACIÓN-DEL TRABAJO.

INICIATIVA

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJO DE PERSONAL,

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D	I	N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A	B	C	D

EDAD:

23 A 30 AÑOS

SEXO:

M

F

PRESENTACION

E

MB

B

R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR DE CAPTURA

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: JEFE DE GRABACIÓN Y CAPTURA.

PERSONAL A SU CARGO: CAPTURISTAS Y MENSAJERO

RELACIONES INTERNAS: CON EL ÁREA DE CAPTURA.

RELACIONES EXTERNAS: CON NADIE

DESCRIPCION GENERICA:

SUPERVISA Y CONTROLA EL DESARROLLO DE LA CAPTURA DE DATOS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- DISTRIBUYE Y SUPERVISA EL TRABAJO DE SUS SUBORDINADOS.
- RECIBE DEL MENSAJERO LOS DOCUMENTOS FUENTE Y PROGRAMA SU CAPTURA DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE POR PRIORIDADES.
- ELABORA Y ENTREGA REPORTE DE FALLAS
- ELABORA Y ENTREGA RELACIÓN DE TIEMPO IMPRODUCTIVO, FALTAS Y RETARDOS.
- REGISTRA LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL TRABAJO.
- ELABORA INFORME DE DOCUMENTOS FUENTE ENVIADOS INCORRECTAMENTE.
- VERIFICA EL CORRECTO LLENADO DE LA FORMA "CONTROL IN-

TERNO DE CAPTURA" POR PARTE DE LOS CAPTURISTAS.

- REGISTRA EN LA FORMA "CONTROL INTERNO DE CAPTURA" EL PROGRAMA QUE DEBE UTILIZARSE.
- ENTREGA AL MENSAJERO CINTAS PROCESADAS, REMISIONES Y DOCUMENTACIÓN FUENTE PARA SU ENVÍO A CLIENTES.
- ELABORA REQUISICIONES DE PAPELERÍA.
- ENTREGA AL MENSAJERO UN ITINERARIO.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS.

ESCOLARIDAD:

SECUNDARIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

MANEJO DE TERMINAL DE COMPUTADORA Y CURSO DE MANEJO DE PERSONAL.

IDIOMAS:

ESPAÑOL

EXPERIENCIA:

EN CAPTURA DE DATOS Y MANEJO DE PERSONAL.

CAPACITACION

UN MES

INICIATIVA:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJO DE PERSONAL

D I N

EN TRAMITES Y/O PROCESOS

A B C D

EDAD:

25 A 30 AÑOS

SEXO:

M
F

PRESENTACION:

E
MB
B
R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: CAPTURISTA "A"
PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: SUPERVISOR DE CAPTURA
PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE
RELACIONES INTERNAS: CON EL ÁREA DE CAPTURA
RELACIONES EXTERNAS: CON NADIE

DESCRIPCION GENERICA:

COPIAR DATOS DE UN DOCUMENTO FUENTE POR MEDIO DE UNA TERMINAL.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- RECIBE DOCUMENTACIÓN FUENTE DE AQUELLOS TRABAJOS QUE SEAN URGENTES.
- RECIBE INSTRUCTIVOS DE CAPTURA (NIVELES DE CAPTURA Y PROGRAMA).
- SELECCIONA EL NIVEL DE PROGRAMA
- TECLA POR MEDIO DE UNA TERMINAL LOS DATOS DE LOS DOCUMENTOS FUENTE , (URGENTES)
- VERIFICA LA CAPTURA DE TRABAJOS URGENTES Y CORRIGE ERRORES POR MEDIO DE LA TERMINAL.
- COMPLETA CON LOS DATOS NECESARIOS LA FORMA DE CONTROL INTERNO DE CAPTURA.

PERFIL

ESCOLARIDAD: SECUNDARIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: CURSO TÉCNICO DE CAPTURISTA DE DATOS.

IDIOMAS: ESPAÑOL

EXPERIENCIA: VELOCIDAD EN MANEJO DE TERMINALES DE COMPUTADORA.

CAPACITACION. 1 MES

INICIATIVA:

1 2 3 4 5 6 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD

EN MANEJO DE PERSONAL

D I N

EN TRAMITES Y/O PROCESOS

A B C D

EDAD: MAYORES DE 18 AÑOS

SEXO:

M F

PRESENTACION

E MB B R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: CAPTURISTA "B"

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: SUPERVISOR DE CAPTURA

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERINAS: CON EL ÁREA DE CAPTURA

RELACIONES EXTERNAS: CON NADIE

DESCRIPCION GENERICA:

COPIAR DATOS DE UN DOCUMENTO FUENTE POR MEDIO DE UNA TERMINAL.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- RECIBE DOCUMENTACIÓN FUENTE DE LOS TRABAJOS NORMALES.
- RECIBE INSTRUCTIVOS DE CAPTURA (NIVELES DE CAPTURA Y DE PROGRAMA).
- SELECCIONA EL NIVEL DE PROGRAMA.
- TECLA POR MEDIO DE UNA TERMINAL LOS DATOS DE LOS DOCUMENTOS FUENTE (NORMALES)
- VERIFICA LA CAPTURA DE TRABAJOS NORMALES Y CORRIJE ERRORES A TRAVÉS DE LA TERMINAL.
- COMPLEMENTA CON LOS DATOS NECESARIOS LA FORMA DE CONTROL INTERNO DE CAPTURA.

PERFIL

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD:

SECUNDARIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

CURSO TÉCNICO DE CAPTURISTA DE DATOS.

IDIOMAS:

ESPAÑOL

EXPERIENCIA:

NO NECESARIA.

CAPACITACION:

2 MESES

INICIATIVA:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJO DE PERSONAL

D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS

A B C D

EDAD:

MAYORES DE 18 AÑOS

SEXO:

M F

PRESENTACION:

E B MB R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: MENSAJERO

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: SUPERVISOR DE CAPTURA

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERNAS: CON EL ÁREA DE CAPTURA

RELACIONES EXTERNAS: CON USUARIOS

DESCRIPCION GENERICA:

RECIBE Y ENTREGA INFORMACIÓN CON LA OPORTUNIDAD DEBIDA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- RECOGE EN LAS OFICINAS DE LOS USUARIOS Y DEL COORDINADOR DE MESA DE CONTROL LOS DOCUMENTOS FUENTE PARA ENTREGARLOS A CAPTURA.
- ENTREGAS A USUARIOS Y AL COORDINADOR DE MESA DE CONTROL CINTAS GRABADAS.
- RECOGE DEL COORDINADOR DE MESA DE CONTROL LAS CINTAS GRABADAS, DOCUMENTOS FUENTE Y LOS REPOTES O LISTADOS Y LOS ENTREGA AL USUARIO.
- PERFORA DOCUMENTOS FUENTE QUE YA FUERON CAPTURADOS.
- SURTE DE PAPELERÍA AL ÁREA DE CAPTURA.
- ELABORA UN CONTROL DE KILOMETRAJE DIARIO.
- RECOGE SU INTINERARIO DIARIO CON EL SUPERVISOR DE CAPTURA.

PERFIL

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD:

SECUNDARIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

MANEJO DE AUTOMOVIL Y MECÁNICA.

IDIOMAS:

ESPAÑOL.

EXPERIENCIA.

UN AÑO EN PUESTO SIMILAR

CAPACITACION

EXPLICACIÓN DEL TRABAJO Y RUTAS (1 SEMANA)

INICIATIVA:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJO DE PERSONAL

D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS

A B C D

EDAD:

18 A 30 AÑOS

SEXO:

M F

PRESENTACION:

E MB B R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA PROGRAMADOR

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: SUBDIRECTOR DE SERVICIOS EXTERNOS.

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERNAS: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS, GERENCIA DE CAPTURA.

RELACIONES EXTERNAS: CON CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA:

ANALIZA Y ACTUALIZA SISTEMAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- RECIBE DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
- DISEÑA LOS REPORTES A IMPRIMIR Y OPTIMIZA LOS YA EXISTENTES.
- REvisa PROGRAMAS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN.
- PRESENTA EL DISEÑO DE LOS REPORTES A LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS PARA SU AUTORIZACIÓN.
- DISEÑA DIVERSAS ALTERNATIVAS DE SISTEMAS.
- VERIFICA Y DEPURA LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ARCHIVO.
- RECOPILA INFORMACIÓN DEL CLIENTE QUE SIRVE DE BASE PA

RA EL DESARROLLO DE NUEVOS SISTEMAS.

- INFORMA A LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS LOS AVANCES DE LOS SISTEMAS.

PERFIL

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD: LICENCIADO EN INFORMÁTICA, INGENIERO EN SISTEMAS, LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN Y TÉCNICOS EN EL EQUIPO.

IDIOMAS: CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DE INGLÉS

EXPERIENCIA: DE 1 A 2 AÑOS EN PUESTO SIMILAR.

INICIATIVA:
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

CAPACITACION: 1 Mes

RESPONSABILIDAD:

EN EL MANEJO DE PERSONAL
D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS:
A B C D

EDAD:

25 A 35 AÑOS

SEXO:

M

F

PRESENTACION:

E

MB

B

R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE DE OPERACIÓN

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR GENERAL

PERSONAL A SU CARGO: OPERADORES Y COORDINADOR -
DE MESA DE CONTROL.

RELACIONES INTERNAS: CON LAS ÁREAS DE: CAPTURA,
DESARROLLO, MANTENIMIENTO
Y SERVICIOS EXTERNOS.

RELACIONES EXTERNAS: CON CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA

DIRIGE Y COORDINA LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA, INTEGRANDO LOS RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, TENDIENTES A LLEVAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN EL PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- DISEÑA E IMPLEMENTA MANUALES DE OPERACIÓN CON BASE EN LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA Y USUARIOS.
- JERARQUIZA, DISTRIBUYE Y SUPERVISA EL TRABAJO DE SUS SUBORDINADOS.
- REVISLA FORMA BITÁCORA DE OPERACIÓN PARA AGILIZAR LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS PENDIENTES, VERIFICA LO REALIZADO Y MIDE EL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA.
- SOLICITA Y AUTORIZA LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA COMPUTADORA.

- ELABORA INFORME MENSUAL DE RESULTADOS.
- ELABORA PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE SU ÁREA.
- ELABORA UNA ESTADÍSTICA DE PRODUCCIÓN QUE LE PERMITE MEDIR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, UNIDADES CON PROBLEMA, ERRORES POR PARTE DE USUARIOS Y DE CAPTURA.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD: LICENCIADO EN INFORMÁTICA-
O INGENIERO EN SISTEMAS

CONOCIMIENTOS ESPECIALES TÉCNICOS EN EQUIPO DE COM-
PUTO.

IDIOMAS: INGLÉS.

EXPERIENCIA: 2 AÑOS EN PUESTO SIMILAR

CAPACITACION: 2 SEMANAS EN CONOCIMIENTOS
DEL EQUIPO, DEL TRABAJO Y-
DE LOS USUARIOS.

INICIATIVA:
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJO DE PERSONAL.
D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS
A B C D

EDAD:

25 A 30 AÑOS

SEXO:

M

F

PRESENTACION:

E

MB

B

R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: OPERADOR

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE OPERACIÓN

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERNAS: CON LAS ÁREAS DE: PRODUCCIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS.

RELACIONES EXTERNAS: CON NADIE

DESCRIPCION GENERICA:

PROCESAMIENTOS ELECTRÓNICO DE DATOS A TRAVÉS DE LA COMPUTADORA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- ENCIENDE Y APAGA EL SISTEMA DIARIAMENTE Y VERIFICA SU FUNCIONAMIENTO.
- EFECTUA EL MANTENIMIENTO DIARIO DEL EQUIPO DE COMPUTO-
- SUPERVISA QUE SE LLEVE A CABO EL MANTENIMIENTO PERIÓDICO DEL EQUIPO.
- RECIBE INSTRUCCIONES DE LAS ÁREAS DE MANTENIMIENTO Y - DESARROLLO DE SISTEMAS PARA EL RESPALDO DE ARCHIVOS EN CINTAS Y CORRE PROGRAMAS.
- ELABORA LA FORMA BITÁCORA DE OPERACIÓN PARA EL CONTROL DE ARCHIVO CONTENIDOS EN CINTAS Y PROCESOS.
- PARTICIPA EN LA ELABORACIÓN U OPTIMIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD:

PREPARATORIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

CURSO TÉCNICO EN MANEJO DE COMPUTADORAS.

IDIOMAS:

ESPAÑOL E INGLÉS TÉCNICO.

EXPERIENCIA:

1 AÑO EN EQUIPOS SIMILARES.

CAPACITACION:

1 MES EN CONOCIMIENTO DEL EQUIPO.

INICIATIVA:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RESPONSABILIDAD:

EN MANEJO DE PERSONAL

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D	I	N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A	B	C	D

EDAD:

22 A 35 AÑOS

SEXO:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M	F

PRESENTACION:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M B	B	R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR DE MESA DE CONTROL ,

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE OPERACIÓN

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERNAS: CON EL ÁREA DE OPERACIÓN Y CON LA DE CAPTURA ,

RELACIONES EXTERNAS: CON CLIENTES ,

DESCRIPCION GENÉRICA:

COORDINAR Y CONTROLAR LA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN, BRINDANDO UN SERVICIO OPORTUNO AL USUARIO .

DESCRIPCION ESPECÍFICA:

- RECIBE Y REVISA LA DOCUMENTACIÓN FUENTE
- ELABORA LA FORMA "CONTROL DE SERVICIOS"
- VERIFICA LAS VALIDACIONES DE LOS DOCUMENTOS YA PROCESADOS ,
- ELABORA RELACIÓN DE RECORDS DE PUNTUACIÓN PARA CLIENTES
- ELABORA REQUISICIÓN DE PAPELERÍA
- ELABORA CONTROLES DE TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRABAJO Y DEL ÁREA DE CAPTURA ,
- ACTUALIZA ARCHIVO DE IMÁGENES .
- RECIBE DEL ÁREA DE CAPTURA CINTAS PROCESADAS Y DOCUMENTACIÓN FUENTE ,

CIÓN FUENTE.

- SOLICITA AL USUARIO INFORMACIÓN ADICIONAL (PARÁMTEROS)- PARA LA ELABORACIÓN DE REPORTES.
- ELABORA RELACIONES QUE CONTIENEN CIFRAS DE CONTROL.
- ENTREGA A OPERACIÓN CINTAS E INSTRUCCIONES PARA SU PRO- CESO.
- RECIBE DE OPERACIÓN REPORTES Y/O LISTADOS.
- VERIFICA LOS REPORTES Y/O LISTADOS CONTRA LAS RELACIO - NES DE CIFRAS DE CONTROL.
- ORDENA LOS REPORTES Y/O LISTADOS Y HACE ENTREGA DE ÉSTOS JUNTO CON LOS DOCUMENTOS FUENTES AL USUARIO.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD:

SECUNDARIA

CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

CURSO TÉCNICO EN MANEJO DE COMPUTADORA.

IDIOMAS:

ESPAÑOL

EXPERIENCIA:

1 AÑO EN PUESTO SIMILAR

CAPACITACION:

2 SEMANAS EN CONOCIMIENTO- DEL PUESTO.

INICIATIVA:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

RESPONSABILIDAD:

EN EL MANEJO DE PERSONAL

D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS

A B C D

EDAD:

18 A 25 AÑOS

SEXO :

M F

PRESENTACION

E MB B R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENCIA DE DESARROLLO Y -
MANTENIMIENTO ,

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR GENERAL

PERSONAL A SU CARGO: ANALISTAS PROGRAMADORES.

RELACIONES INTERNAS: SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS, -
ANALISTAS, PROGRAMADORES, -
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y -
MÉTODOS, GERENCIA DE OPERA-
CIÓN.

RELACIONES EXTERNAS: USUARIOS O CLIENTES.

DESCRIPCION GENERICA:

DIRIGE Y COORDINA LAS ACTIVIDADES DE SU ÁREA, INTEGRANDO -
LOS RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, TENDIENTES A ELEVAR LA -
EFICIENCIA Y CALIDAD DE NUEVOS PROGRAMAS Y SU MANTENIMIEN-
TO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- DETECTA NECESIDADES Y ANALIZA REQUERIMIENTOS DE USUA -
RIOS EN LO REFERENTE AL DESARROLLO DE NUEVOS SISTEMAS.
- VIGILA QUE LOS PROGRAMAS QUE INTEGRAN UN SISTEMA ESTÉN-
FUNCIONANDO EFICAZMENTE.
- EFECTÚA PRESENTACIÓN A CLIENTES DE NUEVOS SISTEMAS O MO

DIFICACIONES A PROGRAMAS.

- INVESTIGA Y SE ACTUALIZA EN METODOLOGÍA DE CÓMPUTO.
- ELABORA PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO.
- COORDINA Y SUPERVISA EL TRABAJO DE SUS SUBORDINADOS.
- DIRIGE Y VIGILA EL ADECUADO DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE -
SISTEMAS.
- PARTICIPA CON LA DIRECCIÓN GENERAL EN LA DETERMINACIÓN-
DE POLÍTICAS DE TRABAJO.
- OPTIMIZA MÉTODOS DE PROGRAMACIÓN.
- ASESORA A SUS SUBORDINADOS EN EL ADECUADO MANEJO DEL -
EQUIPO DE CÓMPUTO.
- REVISY Y AUTORIZA LOS NUEVOS REPORTES ELABORADOS POR -
ANALISTAS DE PROGRAMACIÓN.
- AUXILIA A LOS ANALISTAS RESOLVIENDO DUDAS DE INSTRUCCIO
NES DE PROGRAMACIÓN.
- ELABORA PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA SU ÁREA.
- ELABORA INFORMES PERIÓDICOS PARA LA DIRECCIÓN GENERAL -
CON EL OBJETO DE ENTERARLE ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE
SU ÁREA.
- ATIENDE A USUARIOS SOBRE ACLARACIONES EN LO REFERENTE A
FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD:

LICENCIADO EN INFORMÁTICA -
O INGENIERO EN SISTEMAS.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

PROGRAMACIÓN, ANÁLISIS DE -
SISTEMAS.

IDIOMAS: INGLÉS

EXPERIENCIA: 2 AÑOS EN PUESTO SIMILAR

CAPACITACION: 2 SEMANAS EN MANEJO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.

INICIATIVA: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN EL MANEJO DE PERSONAL D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS: A B C D

EDAD: 30 A 45 AÑOS

SEXO: M F

PRESENTACION: E MB B R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA PROGRAMADOR

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERNAS: GERENCIA DE OPERACIÓN, COORDINADOR DE MESA DE CONTROL Y OPERADORES.

RELACIONES EXTERNAS: NINGUNA PERSONA.

DESCRIPCION GENERICA:

ACTUALIZA SISTEMAS DE PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS - Y ANALIZA PROGRAMAS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL USUARIO.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- OPERA TERMINAL DE COMPUTADORA-
- RECIBE DE LA GERENCIA DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO LOS REQUERIMIENTOS DEL USUARIO.
- DISEÑA LOS REPORTES A IMPRIMIR Y OPTIMIZA LOS YA EXISTENTES.
- REvisa PROGRAMAS Y FLUJOS DE INFORMACIÓN.
- PRESENTA EL DISEÑO DE LOS REPORTES A LA GERENCIA DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO PARA SU AUTORIZACIÓN,

- CODIFICA, CAPTURA, COMPILA Y PRUEBA PROGRAMAS SOLICITADOS POR EL USUARIO.
- DISEÑA DIVERSAS ALTERNATIVAS DE SISTEMAS.
- DISEÑA FORMATOS PARA CAPTURAR INFORMACIÓN
- VERIFICA Y DEPURA LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ARCHIVOS
- ELABORA MÉTODOS DE PROGRAMACIÓN.
- INFORMA A LA GERENCIA DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO LAS FALLAS QUE SE PRESENTAN EN EL EQUIPO DE CÓMPUTO.
- RECOPILA INFORMACIÓN DEL USUARIO QUE SIRVA DE BASE PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS SISTEMAS.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD: 7° SEMESTRE DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN Y TÉCNICOS EN EL EQUIPO.

IDIOMAS: ESPAÑOL Y CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DE INGLÉS.

EXPERIENCIA: DE 1 A 2 AÑOS EN PUESTO SIMILAR.

CAPACITACION: UN MES EN CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPO.

INICIATIVA: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN EL MANEJO DE PERSONAL

D

I

N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS:

A

B

C

D

EDAD

23 A 30 AÑOS

SEXO:

M

F

PRESENTACION:

E

MB

B

R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y METÓDOS.

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: DIRECTOR GENERAL

PERSONAL A SU CARGO: ANALISTA DE INFORMACIÓN

RELACIONES INTERNAS: CON TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA.

RELACIONES EXTERNAS: CON NADIE

DESCRIPCION GENERICA:

DIRIGE Y COORDINA LAS ACTIVIDADES DE SU ÁREA, INTEGRANDO LOS RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS CON EL OBJETO DE ELEVAR LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- OPTIMIZA LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO EXISTENTES.
- DETECTA NECESIDADES DE CAMBIOS EN LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS EXISTENTES.
- SUPERVISA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FORMAS Y SISTEMAS.
- AUTORIZA Y REVISAS LAS ALTERNATIVAS DADAS POR EL ANALISTA DE INFORMACIÓN.
- ANALIZA LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA EN ESTUDIO Y PROPONE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

- DIRIGE Y SUPERVISA LA IMPLANTACIÓN DE NUEVOS MÉTODOS - DE TRABAJO.
- CORRIGE Y AUTORIZA MODIFICACIONES A MANUALES E INSTRUCTIVOS DE OPERACIÓN.
- AUXILIA AL ANALISTA DE INFORMACIÓN EN LO REFERENTE A - LA PRESENTACIÓN DE OBSTÁCULOS EN LA RECOPIACIÓN DE IN FORMACIÓN.
- ASESORA AL AUXILIAR DE INFORMACIÓN EN EL DISEÑO DE FOR MAS, DIAGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, ELABORACIÓN DE MA NUALES E INSTRUCTIVOS, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NE- CESARIAS.
- INFORMA A LA DIRECCIÓN GENERAL ACERCA DE LOS AVANCES DE SU ÁREA.
- COLABORA CON LA DIRECCIÓN GENERAL EN LA DETERMINACIÓN - DE PLANES Y POLÍTICAS.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD: LICENCIADO EN ADMINISTRA-
CIÓN O INFORMÁTICA.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: PROGRAMACIÓN

IDIOMAS: INGLÉS TÉCNICO

EXPERIENCIA: 2 AÑOS EN PUESTO SIMILAR

CAPACITACION: 2 SEMANAS EN DESCRIPCIÓN DE
LOS SISTEMAS Y PROCEDIMEN
TOS, MANUALES.

INICIATIVA:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN EL MANEJO DE PERSONAL

D I N

EN TRÁMITES Y/O PROYECTOS

A B C D

EDAD:

25 A 40 AÑOS

SEXO:

M F

PRESENTACION:

E MB B R

DESCRIPCION DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: ANALISTA DE INFORMACIÓN

PUESTO DEL JEFE INMEDIATO: GERENTE DE ORGANIZACIÓN

PERSONAL A SU CARGO: NO TIENE

RELACIONES INTERNAS: CON TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA.

RELACIONES EXTERNAS: CON NADIE

DESCRIPCION GENERICA:

ANALIZA Y ACTUALIZA LA INFORMACION DE LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA, ASÍ COMO SUS PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN,

DESCRIPCION ESPECIFICA:

- RECOPILA LA INFORMACIÓN DE LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS ACTUALES Y LOS PRESENTA A LA GERENCIA ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS.
- ANALIZA LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.
- DISEÑA FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LOS SISTEMAS PROPUESTOS.
- ELABORA MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.
- ELABORA DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS.
- PARTICIPA EN LA IMPLANTACIÓN DE NUEVOS MÉTODOS DE TRABAJO.
- REvisa y actualiza los manuales e instructivos de operación en uso.

- INFORMA AL GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS DE LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN EN LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.

P E R F I L

REQUERIMIENTOS:

ESCOLARIDAD: PASANTE DE LICENCIADO EN INFORMÁTICA O ADMINISTRACIÓN.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES: ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS.

IDIOMAS: ESPAÑOL

EXPERIENCIA: DE SEIS MESES EN PUESTO SIMILAR.

CAPACITACION: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN.

INICIATIVA: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

RESPONSABILIDAD:

EN EL MENEJO DE PERSONAL D I N

EN TRÁMITES Y/O PROCESOS A B C D

EDAD:

23 A 28 AÑOS

SEXO:

M

F

PRESENTACION:

E

MB

B

R

MODIFICACIONES PROPUESTAS A LOS PROCEDIMIENTOS DE CAPTURA Y OPERACION ,

- SE UNIFICÓ EL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EN MESA DE CONTROL .
PROPONEMOS UN FORMATO COMÚN PARA RECIBIR TODOS LOS TIPOS DE INFORMACIÓN DEL USUARIO, QUE SUSTITUYE A LOS ACTUALES (VER FORMATO "CONTROL DE SERVICIOS") ,
- SE RECOMIENDA QUE EL TRASLADO DE DOCUMENTOS FUENTE Y - CINTAS MAGNÉTICAS DEL AREA DE CAPTRUA A MESA DE CON -- TROL Y VICEVERSA, SE EFECTÚE EN UNA CAJA PREFERENTEMEN TE DE MATERIAL PLÁSTICO QUE IMPIDA QUE SE MALTRATEN O EXTRAVÍEN LOS DOCUMENTOS .
- SE PROPONE LA INSTALACIÓN DE UN MUEBLE "CASILLERO" QUE PREVEA ESPACIOS CON LOS SIGUIENTES NOMBRES :
 - 1) DOCUMENTOS EN CAPTURA A Y B
 - 2) DOCUMENTOS PARA VERIFICAR A Y B
 - 3) DOCUMENTOS VERIFICADOS A Y B
 - 4) DOCUMENTOS PARA ENTREGA INTERNO Y EXTERNO(VER ESQUEMA DEL CASILLERO)
- CON EL OBJETO DE MEJORAR EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS - QUE SE ENTREGAN A LOS CAPTURISTAS SE MODIFICÓ EL FORMA TO "CONTROL INTERNO DE CAPTURA" (VER FORMATO CONTROL - DE CAPTURA) ,

- SERÍA RECOMENDABLE QUE LOS TRABAJOS REALIZADOS POR LOS CAPTURISTAS DE MAYOR VELOCIDAD SEAN VERIFICADOS TAMBIEN POR PERSONAL CON GRAN VELOCIDAD, PARA EVITAR QUE SE FORMEN CUELLOS DE BOTELLA EN LA VERIFICACIÓN DEL TRABAJO .
- EL SUPERVISOR DE CAPTURA (VER ORGANIGRAMA PROPUESTO) SERÁ EL RESPONSABLE DE SELECCIONAR LOS TRABAJOS QUE CORRESPONDAN A LAS CINTAS QUE ENTREGUE EL SUPERVISOR DE GRABACIÓN Y DE INDICAR AL MENSAJERO LA INFORMACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGAR AL CLIENTE; DISMINUYENDO LAS POSIBILIDADES DE ERROR, ASÍ MISMO LAS CINTAS QUE MESA DE CONTROL REGRESE AL ÁREA DE CAPTURA, EL MENSAJERO LAS ENTREGARÁ A SU JEFE INMEDIATO (SUPERVISOR DE CAPTURA) Y ÉSTE AL SUPERVISOR DE GRABACIÓN, DE ACUERDO AL ORGANIGRAMA PROPUESTO .
- EN EL ÁREA DE GRABACIÓN (VER ORGANIGRAMA PROPUESTO), SE RECOMIENDA EL ARCHIVO DEL FORMATO "CONTROL DE CAPTURA" EN UNA CARPETA Y SE SUGIEREN MODIFICACIONES AL FORMATO "CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS" (VER FORMATO PROPUESTO DE CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS) .
- LA RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL ÁREA DE CAPTURA EN MESA DE CONTROL SE RECOMIENDA QUE SEA ANTES DE LAS 15:30 P:M: CON EL OBJETO DE QUE ÉSTA ÁREA EJERZA EN LA MEJOR FORMA POSIBLE SU FUNCIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y LE PERMITA DAR INSTRUCCIONES A OPERACIÓN PARA EL PROCESO DE LA INFORMACIÓN .
- PARA EL ÁREA DE OPERACIÓN SE PROPONEN MODIFICACIONES AL FORMATO "BITÁCORA DE OPERACIÓN", MISMAS QUE PERMITIRÁN

UN MEJOR CONTROL DE LOS PROCESOS QUE SE LLEVEN A CABO ,
CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS PROPUESTAS LA --
EFICIENCIA DE LAS ÁREAS DE CAPTURA Y OPERACIÓN SE VERÍA -
FAVORECIDA NOTABLEMENTE .

DIAGRAMA ANALITICO DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA DE DATOS PARA
EL CLIENTE PRINCIPAL

No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
	Debido a que el procedimiento actual cumple con su objetivo hasta la actividad No. 11, con la única modificación en la actividad No. 5 donde al recibir el Supervisor de Captura los documentos fuente (Batch) -- los selecciona de acuerdo a prioridad, colocandolos en los casilleros de "Documentos para Captura" "A" -- (urgentes) o "B" (no urgentes).							
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA							
11	Recibe de los Capturistas "A" y "B" los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3)	○						12
12	Revisa los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3)		○					12
13	Coloca en el "Casillero de Documentos para Verificar" los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3)							
14	Con base en los documentos fuente (Batch) turna a otro capturista "A" (de mayor velocidad) si éstos urgen a otro Capturista "B" (de menor velocidad) si no urgen, para que el trabajo sea verificado.		○					13
	AREA DE CAPTURA CAPTURISTA "A" (DE MAYOR VELOCIDAD)							
15	Recibe del Supervisor de Captura los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3).	○						14
16	Procede a verificar los datos mediante una terminal de computadora.	○						15
17	Al finalizar la verificación anota en la forma (F-3) el No. de su clave, No. de Registros que verificó y la Fecha.	○						16
18	Entrega al Supervisor de Captura los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3)	○						17
	AREA DE CAPTURA CAPTURISTA "B" (DE MENOR VELOCIDAD)							
19	Recibe del Supervisor de Captura los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3).	○						14
20	Procede a verificar los datos mediante una terminal de computadora.	○						15

No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. dia.
21	Al finalizar la verificación anota en la forma (F-3) el No. de su clave, No. de Registros que verificó. y la fecha.	○						16
22	Entrega al Supervisor de Captura los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3)	○						17
AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA								
23	Recibe de los Capturistas "A" y "B" los documentos fuente (Batch), la forma (F) y la forma (F-3)	○						18
24	Revisa en la forma (F-3) que los trabajos hayan sido verificados.							19
25	Coloca los documentos fuente (Batch) y la forma (F) en el casillero de "Documentos Verificados" "A" o "B"							20
26	Turna al Supervisor de Grabación la forma (F-3)							21
AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE GRABACION								
27	Recibe del Supervisor de Captura la forma (F-3)							22
28	Mediante una terminal de computadora, revisa que el No. de datos verificados sea igual al No. de datos -- capturados indicándose así que la captura fue completa.							23
29	Si los datos no son completamente capturados, correje en la forma (F-3)							22
30	Después de corregir en la terminal modifica el dato No. 9 de la forma (F-3)							22
31	Con base en la forma (F-3) elabora una Etiqueta (F-6) (ver instructivo anexo).							24
32	Adhiere a una cinta sin grabar la forma (F-6) Archiva la forma (F-3) en la "Carpeta de Control de Captura"							25
33	Sube la cinta sin grabar al procesador.							26
34	Por medio de una terminal de computadora ordena que el proceso de grabación dé inicio.							27
35	Cuando termina el proceso baja la cinta.							27
36	Elabora la forma (F-4) "Control de Cintas y Trabajos" (ver instructivo anexo).							27
37	Con base en la forma (F-4) elabora la forma (R) "Remisión" en original y 2 copias (ver instructivo anexo)							28
38	Entrega al Supervisor de Captura el original y copia 1 de la forma (R) así como la cinta grabada.							29
39	Archiva en el "Carpeta de Control de Cintas" la forma (F-4)							30
40	Archiva en la "Carpeta de Remisiones" la copia No. 2 de la forma (R)							31
41	Si es el último proceso de grabación respalda toda la información del día en una cinta de respaldo.							32
42	Elabora otra Etiqueta (F-6) que se adhiere a la cinta en la que se va a respaldar la información.							35
43	Anota en la forma (F-4) el dato del No. de Cinta de Respaldo.							33
44	Ya grabada la cinta es colocada en el estante de "Cintas de Respaldo"							34
45	Archiva la forma (F-4) en la "Carpeta de Control de Cintas y Trabajos".							36
								37

No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA		(3)					
46	Recibe del Supervisor de Grabación el original y la copia No. 1 de la forma (R) así como la cinta grabada	○	—					39
47	Selecciona del casillero de "Trabajos Verificados" "A" o "B" los documentos correspondientes a la cinta grabada con base a la Etiqueta (F-6) que lleva adherida.	○	—					40
48	Entrega al mensajero los documentos fuente (Batch), la forma (R) en original y copia No. 1, la cinta grabada con su etiqueta y la forma (F).	○	—					41
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							43
49	Recibe del Supervisor de Captura los documentos fuente (Batch), la forma (R) en original y copia No. 1, la cinta grabada con su respectiva etiqueta (F-6) así como la forma (F).	○	—					44
50	Entrega al Usuario los documentos fuente (Batch), la forma (R) en original y copia No. 1, la cinta grabada con su respectiva etiqueta (F-6) y la forma (F).	○	—					45
	USUARIO							
51	Recibe del mensajero los documentos fuente (Batch), la cinta grabada con su respectiva etiqueta (F-6), la forma (F) y la forma (R) en original y copia No. 1.	○	—					46
52	Firma de recibido en la copia No. 1 de la forma (R)	○	—					47
53	Entrega al mensajero la copia No. 1 de la forma (R)	○	—					48
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							
54	Recibe del Usuario la copia No. 1 de la forma (R)	○	—					49
55	Entrega al Supervisor de Captura la copia No. 1 de la forma (R)	○	—					50
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA							
56	Recibe del Mensajero la copia No. 1 de la forma (R).	○	—					51
57	Entrega al Supervisor de Grabación la copia No. 1 de la forma (R).	○	—					52
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE GRABACION							
58	Recibe del Supervisor de Captura la copia No. 1 de la forma (R).	○	(3)					53

No	ACTIVIDAD	○	➔	□	D	▽	◇	No. diag.
59	Turna al Jefe de Grabación y Captura la copia No. 1 de la forma (R).	○	➔	□	D	▽	◇	54
	AREA DE CAPTURA JEFE DE GRABACION Y CAPTURA							
60	Recibe del Supervisor de Grabación la copia No. 1 de la forma (R)	○	➔	□	D	▽	◇	55
61	Archiva la copia No. 1 de la forma (R) para posteriormente proceder al cobro del servicio.					○		56
T O T A L E S		28	11	3	0	8	3	

SIMBOLOGIA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROBUERTO DE CAPTURA PARA EL CLIENTE PRINCIPAL



CASILLERO DE DOCUMENTOS PARA CAPTURAR A O P.



CARPETA DE CONTROL DE CAPTURA



CARPETA DE PERMISIONES



CARPETA DE CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS



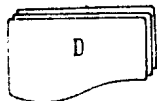
ESTANTE DE CINTAS DE RESPALDO



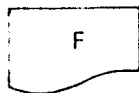
CASILLERO DE DOCUMENTOS PARA ENTREGA



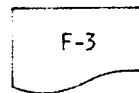
ARCHIVO FINAL



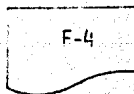
DOCUMENTOS FUENTE



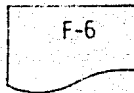
CAPTURA DE DATOS (FORMATO DEL USUARIO)



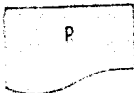
ETIQUETA PARA CINTAS GRABADAS (CAPTURA)



CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS



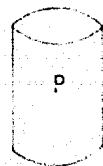
ETIQUETA PARA CINTAS DE RESPALDO (CAPTURA)



REMISION



TERMINAL DE COMPUTADORA



PROCESADOR



CINTA SIN GRABAS



CINTA MAGNETICA GRABADA (CAPTURA)



CINTA MAGNETICA DE RESPALDO (CAPTURA)

DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA
PARA EL CLIENTE PRINCIPAL

JULIO-1983

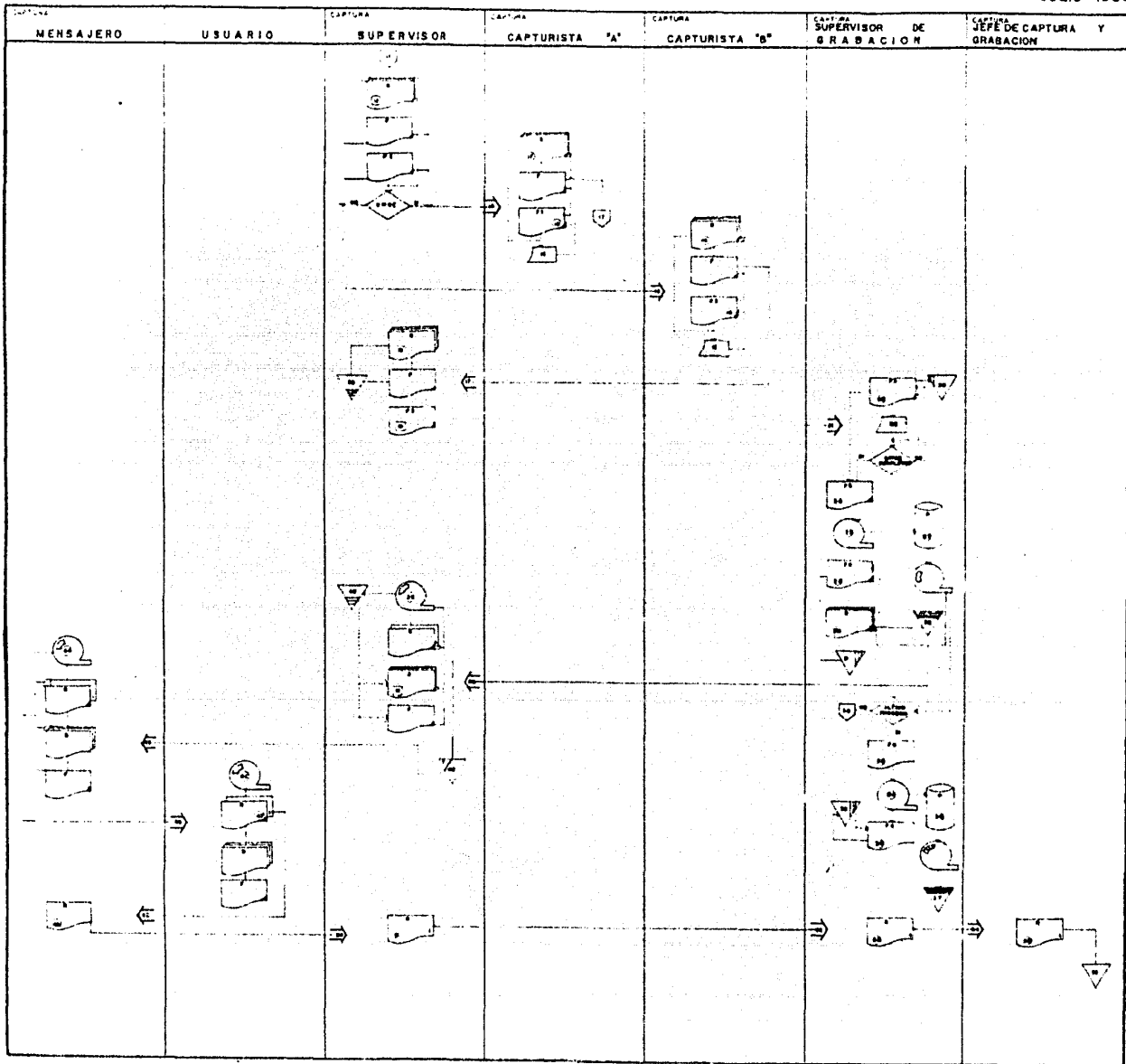


DIAGRAMA ANALITICO DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO PARA EL AREA
DE CAPTURA Y OPERACION

No	ACTIVIDAD	○	→	□	D	▽	◇	No. diag.
1	USUARIO Entrega los documentos fuente al Coordinador de Mesa de Control.		○					1
2,3	AREA DE OPERACION COORDINADOR DE MESA DE CONTROL Recibe del Usuario los documentos fuente revisando que estén subrayados, completos y legibles los datos que serán capturados.	○		○				2
4,5	Elabora la forma "Control de Servicio" (F-1) en original y 2 copias (ver Instructivo anexo) llenando los espacios 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.	○						3
6,7	Entrega al Usuario la copia No. 2 de la forma F-1 y al Mensajero los documentos fuente y la copia No. 1 y el original de ésta.		○					4,7
8,9	USUARIO Recibe del Coordinador de Mesa de Control la copia No. 2 de la forma F-1 archivandola provisionalmente para que posteriormente le sirva como comprobante para recibir el trabajo.	○					○	5,6
10.	MENSAJERO Recibe del Coordinador de Mesa de Control los documentos fuente, el original y la copia No. 1 de la forma F-1 anotando en el original de ésta los datos 8 y 9 (ver Instructivo anexo).	○				10		8
11	Turna al Coordinador de Mesa de Control el original de la forma F-1	○						9
12	Entrega al Supervisor de Captura los documentos fuente y la copia No. 1 de la forma F-1	○						10
13	AREA DE OPERACION COORDINADOR DE MESA DE CONTROL Recibe del Mensajero el original de la forma F-1, verifica que contenga la firma de recibido.	○		○				11
14.	Archiva el original de la forma F-1 en orden progresivo en la carpeta de "Ordenes en Proceso"	▽					○	12



No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA	①						
17	Recibe del Mensajero los documentos fuente y la copia No. 1 de la forma F-1	○						14
18	Separa los documentos fuente en "Batch" y con base en la copia No. 1 de la forma F-1, al instructivo de programas de captura y a documentos fuente elabora la forma "Control de Captura" (F-2) en original (ver instructivo anexo).	○						14
19	La copia No. 1 de la forma F-1 es archivada provisionalmente en el casillero de "Documentos para Captura" A o B", hasta que el trabajo es turnado al Coordinador de Mesa de Control.	○						15
20	Selecciona los Batch de acuerdo a prioridades.	○						16
21	Si es urgente turna los Batch y la forma F-2 a un capturista "A" (con mayor velocidad) para que el trabajo sea capturado.	○						17
22	Si no es urgente turna los Batch y la forma F-2 a un Capturista "B" (con menor velocidad) para que el trabajo sea capturado.	○						18
23	NOTA: En el caso de que el volumen de trabajos urgentes sea grande, se turna tanto a capturista "A" como "B" suspendiendo el trabajo de menor urgencia.	○						
	AREA DE CAPTURA CAPTURISTA "A" Y/O "B"							
24	Recibe del Supervisor de Captura los Batch y la forma F-2	○						19
25	Mediante una terminal de computadora, captura los datos señalados por el Coordinador de Mesa de Control de acuerdo al programa indicado en el dato No. 4 de la forma F-2 y a los documentos fuente.	○						20
26	Cuando termina de capturar los Batch anota en la forma F-2 los datos 5, 6 y 7.	○						21
27	Entrega al Supervisor de Captura los Batch y la forma F-2.	○						22
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA							
28	Recibe de los Capturistas "A" y/o "B" los Batch y la forma F-2, verifica que hayan sido requisitados los datos 5, 6 y 7 de la forma F-2.	○						23
29	Los Batch que ya han sido capturados son turnados para su verificación a: Capturista "A" si el trabajo es urgente y Capturista "B" cuando no es urgente.	○						24
30	NOTA: En el caso de que el volumen de trabajos urgentes sea grande se turnarán los Batch tanto a captu-	○						26
31	rista "A" como "B", suspendiendo la verificación y/o captura de menor urgencia.	○						27
	AREA DE CAPTURA CAPTURISTA "A" Y/O "B"	②						

No	ACTIVIDAD	○	⇐	□	D	▽	◇	No. de días
32	Recibe del Supervisor de Captura los Batch y la forma F-2							28
33	Mediante una terminal de computadora verifica los datos que previamente fueron capturados.							29
34	Cuando el trabajo ha sido verificado procede a requisitar los datos 8, 9 y 10 de la forma F-2.							30
35	El dato 9 será tomado de la pantalla de la terminal.							31
36	Entrega al Supervisor de Captura los Batch y la forma F-2.							
AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA								
37	Recibe del Capturista "A" y/o "B" los Batch y la forma F-2 y verifica que estén requisitados los datos							32
38	8, 9 y 10 de la forma F-2.							33
39	Selecciona los Batch que constituyen los documentos fuente y los coloca en el casillero de "Documentos -							32
40	Verificados A o B junto con su respectiva F-1 la que selecciona del Casillero de "Documentos para Captura							35
41	A o B.							
42	La forma F-2 es revisada y turnada al Supervisor de grabación.							3336
AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE GRABACION.								
43	Recibe del Supervisor de Captura la forma F-2 verificando mediante una terminal que los trabajos estén de							3738
44	bidamente capturados y verificados.							
45	Archiva la forma F-2 en el expediente "Control de Captura de la quincena".							40
46	Con base en los datos que aparecen en la terminal, elabora una etiqueta (F-3) en original (ver instructivo							39
47	anexo).							
48	Adhiere la forma F-3 en una cinta magnetica que no está grabada y la coloca en el procesador para ser gra-							41
49	bada.							
50	Cada vez que se ha grabado la cinta magnética la baja y anota en el siguiente renglón de la forma "Control							42
51	de Cintas y Trabajos" (F-4) ver instructivo anexo, los datos correspondientes a las columnas 1,2,3,4 y 6.							
52	Si ya es final del día elabora otra forma F-3 con base en la forma F-4 y procede a respaldar la informa-							4344
53	ción del día.							
54	Se adhiere la forma F-3 a una cinta magnetica sin grabar y la coloca en el procesador para ser grabada --							45
55	nuevamente y esta información queda respaldada en esta segunda grabación, anotando el dato 5 de la forma							46
56	F-4.							46
57	Esta cinta magnetica de respaldo del día la archiva en los estantes de "Cintas de Respaldo" durante un mes							48
58	por si el usuario necesita nuevamente esa información.							
NOTA: Después de un mes la cinta magnética vuelve a estar disponible para ser grabada con otra información								

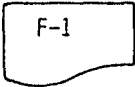
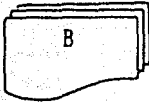
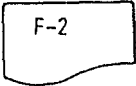

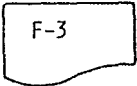

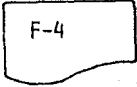
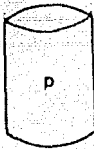
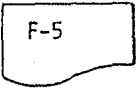

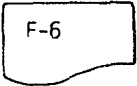



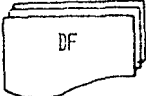
No.	ACTIVIDAD	○	⇨	□	D	▽	◇	No. diag.
56	Borrando los datos que por un mes estuvieron archivados en ella. Entrega al Supervisor de Captura la cinta magnética grabada.		⑤					49
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA							
57	Recibe del Supervisor de Grabación la cinta magnética grabada y con base en ésta, toma del casillero de	○						50
58	"Documentos Verificados A o B" Los documentos fuente con su respectiva copia No. 1 de la forma F-1, anotan	○						51
59	los datos 11 y 12, los cuales toma de la forma F-3 adherida a la cinta magnética grabada.	○						52
60	Coloca los documentos fuente junto con la copia No. 1 de la forma F-1 y la cinta magnética grabada en el casillero de "Documentos para Entrega".	○				○		53
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							
61	Recoge del casillero "Documentos para Entrega" los documentos fuente, la copia No. 1 de la forma F-1 y	○						54
62	la cinta magnética grabada, entregándolos en la Coordinación de Mesa de Control antes de las 15:30 hrs.	○						55
	AREA DE OPERACION COORDINACION DE MESA DE CONTROL.							
63	Recibe del Mensajero antes de las 15:30 hrs. los documentos fuente junto con la copia No. 1 de la forma F-1 y la cinta magnética grabada.	○						56
64	Selecciona de la carpeta de "Órdenes en Proceso" el original de la forma F-1 de acuerdo al número de orden de la copia No. 1 de la misma y anota en el original los datos 10, 11 y 12.	○						57
65	En la copia No. 1 de la forma F-1 registra los datos 20, 21 y 22 y hace entrega al mensajero.	○						58
66	Anota en el original de la forma F-1 el dato 16 con base en el "Catálogo de Trabajos"	○						59
67	Los documentos fuente son archivados en el "Casillero de Documentos" provisionalmente hasta tener los reportes o listados.	○				○		57
68	Turna al área de Operación las cintas magnéticas grabadas y el original de la forma F-1.	○						60
69		○						65
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO							
70	Recibe del Coordinador de Mesa de Control la copia No. 1 de la forma F-1 verificando la requisición de los datos 20, 21 y 22 anotados por el Coordinador de Mesa de Control.	○						61
71	Una vez verificados los datos de la copia No. 1 de la forma F-1 la entrega al Supervisor de Captura.	○						62
72		○						

No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
73, 74	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA Recibe del Mensajero la copia No. 1 de la forma F-1 archivándola en la carpeta de "Trabajos Capturados del Mes que corresponda".	7						6364
	AREA DE OPERACION OPERADOR	13						
75,	Al recibir del Coordinador de Mesa de Control el original de la forma F-1 y la cinta magnética grabada	○						66
76	anota los datos 13 y 14 de esta forma.	○						66
77	Con base en la forma F-1 selecciona a través de una terminal de computadora el STREAM con el cual se --	○						
	procesarán los datos contenidos en la cinta magnética grabada.	○						
	En la pantalla de la terminal de la computadora aparece un mensaje que indica al operador qué cinta mag	○						
78,	netica deberá colocar en la unidad de memoria.	○						68
79	Una vez que aparece el mensaje se coloca la cinta magnética y se da inicio al proceso por medio de la ter	○						67
	minal de computadora, anotando los datos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de la forma "Bitacora de Operación" (F-5)	○						71
	ver instructivo anexo.	○						78
80	Una vez terminado el proceso anota los datos 4, 7, 8, 9 y 10 de la forma F-5.	○						73
81	Se entrega al Coordinador de Mesa de Control los reportes o listados, la cinta magnética grabada y el ori	○						74
	ginal de la forma F-1.	○						75
82,	Si es último proceso del día procede a elaborar el respaldo de la información procesada durante el día,	○						
83,	para lo cual elabora una "etiqueta de respaldo" (F-6) en original (ver instructivo anexo), misma que ad	○						
84	hiere a la cinta magnética en donde será respaldada la información.	○						
85,	Coloca la cinta magnética para su respaldo en la Unidad de cinta y mediante una terminal da inicio al --	○						
86	proceso de respaldo.	○						
	AREA DE OPERACION COORDINADOR DE MESA DE CONTROL.							
87,	Recibe del operador del Area de Operación los reportes o listados, la cinta magnética grabada y el origi	○						79
88	nal de la forma F-1 anotando en ésta el dato 15.	○						7980
89	Con base en los documentos fuente que selecciona del "Casillero de Documentos" revisa los reportes ó --	○						7982
90,	listados.	○						
91	Si son correctos avisa telefónicamente al Usuario y anota en el original de la forma F-1 el dato 18 y 19.	○						85
92	Coloca los documentos fuente junto con los reportes o listados en el "Casillero de Documentos" y que nos	○						
	teriormente serán entregados al Usuario.	○						

No	ACTIVIDAD	○	➡	□	D	▽	◇	No. diag.
93	Si no son correctos dará trámite a la corrección dependiendo del tipo de información que se trate.	(5)						
94,	Entrega nuevamente al Operador del Area de Operación los reportes o listados corregidos para su proceso	○	○					82
95	hasta obtener reportes o listados correctos anotando los datos 16 y 17 de la forma F-1 en original.	○	○					65
96	Si fué correcta la revisión realizada a los reportes o listados, se hace entrega al Mensajero de la cinta magnética grabada.	○	○					79
	AREA DE CAPTURA MENSAJERO	○	○					86
97,	Recibe del Coordinador de Mesa de Control la cinta magnética grabada y la entrega al Supervisor de Cap-	○	○					87
98	tura.	○	○					88
	AREA DE CAPTURA SUPERVISOR DE CAPTURA	○	○					
99	Recibe del Mensajero la cinta magnética grabada.	○	○					89
100	Registra su ingreso anotando el dato 6 de la forma F-1	○	○					89
	USUARIO	○	○					
101	Acude a la Coordinación de Mesa de Control con la copia No. 2 de la forma F-1 para recoger su trabajo.	○	○					84
	AREA DE OPERACION COORDINADOR DE MESA DE CONTROL	○	○					
102,	Con base en la copia No. 2 de la forma F-1 selecciona del "Casillero de Documentos" los reportes o lista	○	○					97
103	dos, los documentos fuente y el original de la forma F-1 los cuales entrega al Usuario.	○	○					99
	USUARIO	○	○					
104,	Recibe del Coordinador de Mesa de Control los reportes ó listados, los documentos fuente, la copia No. 2	○	○					100
105	y el original de la forma F-1.	○	○					100
106	Firma de recibido en el original de la forma F-1 y anota los datos 20, 21 y 22 de éstos, entregándolos al Coordinador de Mesa de Control.	○	○					101
		(6)						

No.	ACTIVIDAD	○	⇨	□	D	▽	◇	No. diag.
	AREA DE OPERACION COORDINADOR DE MESA DE CONTROL							
107	Recibe del Usuario el original de la forma F-1 y revisa que estén requisitados los datos 20, 21 y 22.	○		○				102
108								
109	Archiva definitivamente esta forma en la carpeta de control de Servicio del Mes correspondiente.					○		103
T O T A L E S		60	22	8	0	11	5	
Hoja <u>7</u> de <u>7</u>								

**SIMBOLOGIA DEL DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE
CAPTURA Y OPERACION**

	CONTROL DE SERVICIOS		BATCH
	CONTROL DE CAPTURA		REPORTES O LISTADOS
	ETIQUETA PARA CINTA GRABADA (CAPTURA)		HOJA DE CIFRAS DE CONTROL
	CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS		PROCESADOR
	BITACORA DE OPERACION		TERMINAL DE COMPUTADORA
	ETIQUETA PARA CINTA DE RESPALDO		UNIDAD DE MEMORIA
	LISTADO DE PROGRAMAS		DISCOS MAGNETICOS
	DOCUMENTOS FUENTE		



CINTA SIN GRABAR



CASILLERO DE DOCUMENTOS
PARA ENTREGA (INTERNO O
EXTERNO)



CINTA MAGNETICA GRABADA



CARPETA DE TRABAJOS
CAPTURADOS EN EL MES



CINTA MAGNETICA DE
RESPALDO (CAPTURA)



CASILLERO DE TRABAJOS
EN PROCESO



CINTA MAGNETICA DE
RESPALDO (OPERACION)



CARPETA DE BITACOPAS
DE OPERACION



ARCHIVO DEL USUARIO



ESTANTE DE CINTAS DE
RESPALDO (OPERACION)



CARPETA DE ORDENES EN
PROCESO



CASILLERO DE DOCUMENTOS
(OPERACION)



CASILLERO DE DOCUMENTOS
PARA CAPTURA A o B



ESTANTE DE CINTAS
DISPONIBLES



CASILLERO DE DOCUMENTOS
VERIFICADOS A o B



CARPETA DE CONTROL DE
SERVICIOS DEL MES CO-
RESPONDIENTE



CARPETA DE CONTROL DE
CAPTURA DE LA QUINCENA



ESTANTE DE CINTAS DE
RESPALDO (CAPTURA)

DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE CAPTURA Y OPERACION

JULIO-1963

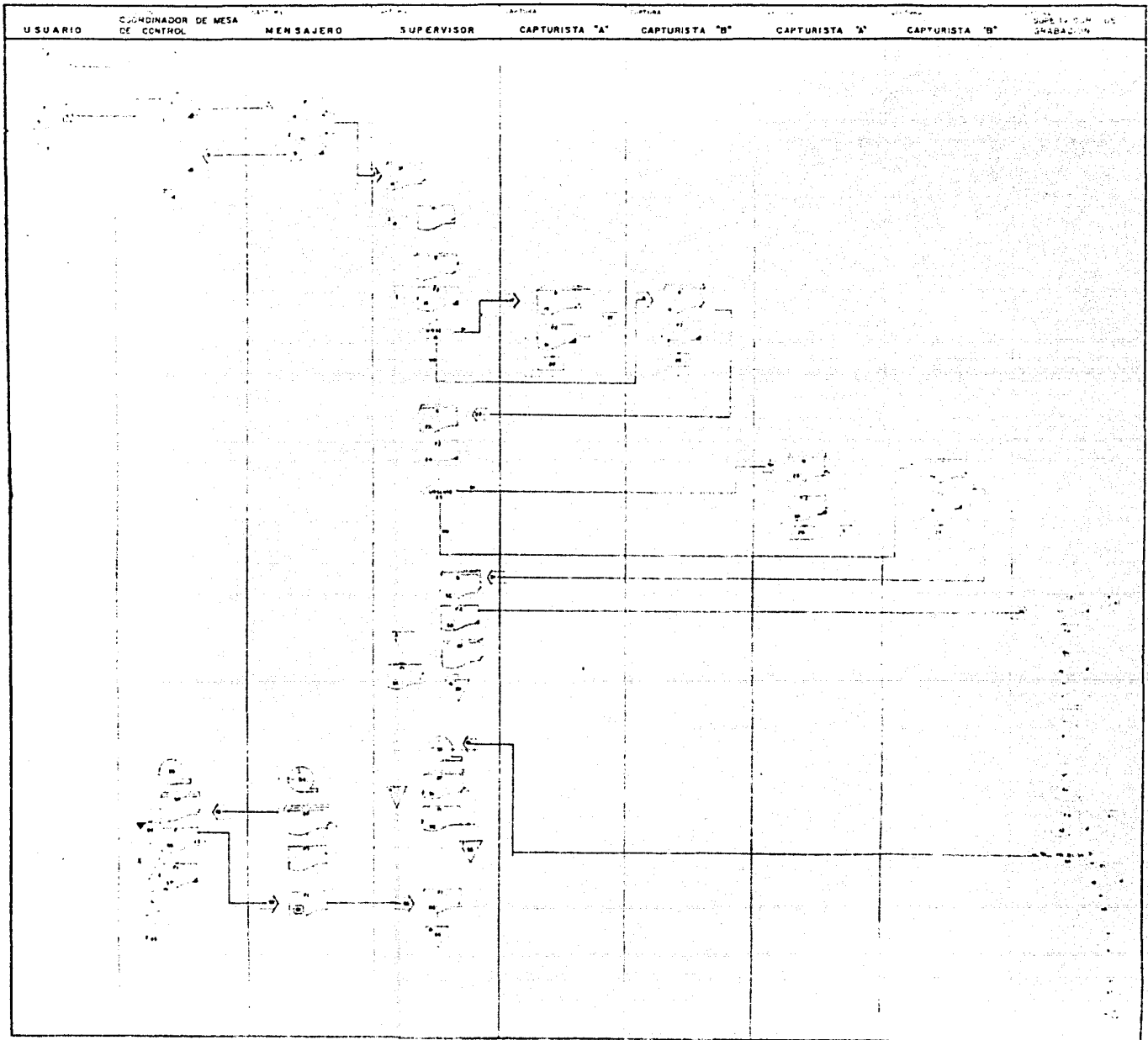
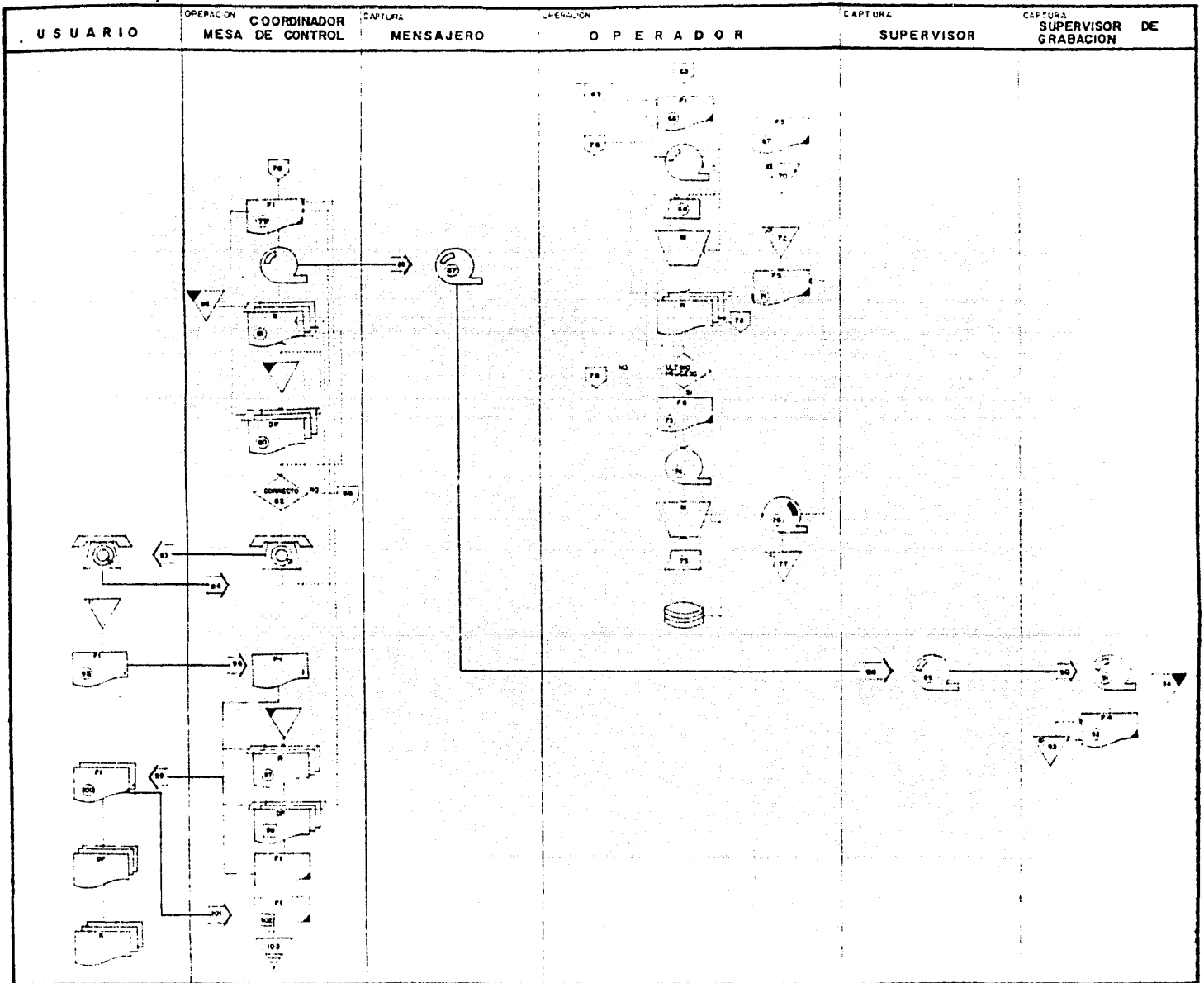


DIAGRAMA DE FORMAS DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO DE
CAPTURA Y OPERACION



CASILLERO DEL AREA DE CAPTURA

	E X T E R N O	I N T E R N O	
ENTREGA A EXTERNO	DOCUMENTOS PARA CAPTURA		
			A
			B
	DOCUMENTOS PARA VERIFICAR		
			A
ENTREGA A INTERNO			B
	DOCUMENTOS VERIFICADOS		
			A
			B

INSTRUCTIVOS DE LLENADO DE LOS FORMATOS ACTUALES

" SOLICITUD DE SERVICIOS "

OBJETIVO:

CONTROLAR LOS TRABAJOS QUE SOLICITA EL USUARIO Y QUE DEBERÁN PASAR POR UN PROCESO (MESA DE CONTROL-CAPTURA-OPERACIÓN) EN DONDE SE REGISTRARÁN LAS ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS MISMOS.

GENERADA POR:

JEFE DE MESA DE CONTROL.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. ORDEN DE PROCESO No. Se ANOTARÁ EL NÚMERO PROGRESIVO QUE CORRESPONDA, CON BASE EN LA ÚLTIMA FORMA DE SOLICITUD DE SERVICIOS QUE HAYA SIDO LLENADA.
2. DEPARTAMENTO.- SE ANOTA EL NOMBRE DEL DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE EL USUARIO QUE ENTREGA EL TRABAJO A MESA DE CONTROL.
3. SOLICITANTE.- SE ANOTA EL NOMBRE Y EL PRIMER APELLIDO DE LA PERSONA (USUARIO) QUE ENTREGA LOS DOCUMENTOS FUENTE A MESA DE CONTROL.
4. SISTEMA.- SE ANOTA EL TRABAJO QUE EL CLIENTE SOLICITA DE ACUERDO A LOS DOCUMENTOS QUE SE RECIBEN DEL MISMO.

5. CAPTURA.- SE MARCA CON UNA "X" DENTRO DEL CUADRO, - SI EL TRABAJO SOLICITADO POR EL USUARIO REQUIERE SER CAPTURADO.

EJEMPLO:

- 5.A PROCESO.- SE MARCA CON UNA "X" DENTRO DEL CUADRO, - SI EL TRABAJO SOLICITADO POR EL USUARIO REQUIERE SER PROCESADO.

6. FECHA SOLICITUD.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECIBEN LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA, DOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO.

EJEMPLO: EL TRABAJO DEL USUARIO SE RECIBIÓ EL 7 DE AGOSTO DE 1983.

0 7 0 8 8 3

7. FECHA QUE SE REQUIERE.- SE COLOCA LA FECHA QUE CORRESPONDE A LA COBRANZA, SE ANOTA CON UN DÍA ANTERIOR AL QUE SE RECIBE, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA, DOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO.

EJEMPLO: SE RECIBE LA COBRANZA EL 7 DE AGOSTO DE 1983 PARA SER VALIDADA, PERO ESTA COBRANZA ES DEL CIERRE DEL 6 DE AGOSTO 1983.

0 6 0 7 8 3

8. FECHA DE PROCESO.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE MAN-
DA A PROCESAR EL TRABAJO AL AREA DE OPERACIÓN, UTILI-
ZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA,-
DOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO.
9. INICIAL.- LLENAR LAS COLUMNAS SIGUIENTES: 10-12, -
16-24 CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES:

MESA DE CONTROL

10. QUIEN.- SE ANOTA UNICAMENTE EL NOMBRE DE LA PERSONA
QUE RECIBE LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO.
EJEMPLO: (MARÍA)
11. FECHA: DIA - MES.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECI-
BEN LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO, UTILIZANDO EL
SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGIYOS PARA EL DÍA Y DOS PARA
EL MES.
EJEMPLO: 7 DE AGOSTO (07-08)
12. HORA.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE SE RECIBEN
LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO, UTILIZANDO EL SI-
GUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA Y DOS PARA-
LOS MINUTOS.
EJEMPLO: (14:30) SE RECIBIERON A LAS DOS DE LA TAR-
DE CON TREINTA MINUTOS.

C A P T U R A

13. QUIEN
14. FECHA (DIA - MES)
15. HORA
- } ESTAS COLUMNAS NO SE UTILIZAN

MESA DE CONTROL

16. QUIEN.- SE ANOTA ÚNICAMENTE EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LOS DOCUMENTOS Y LAS CINTAS GRABADAS DEL AREA DE CAPTURA.
17. FECHA: DIA- MES.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECIBEN LOS DOCUMENTOS FUENTES Y LAS CINTAS GRABADAS DEL ARCA DE CAPTURA, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA Y DOS PARA EL MES.
18. HORA.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE SE RECIBEN LOS DOCUMENTOS FUENTES Y LAS CINTAS GRABADAS DEL AREA DE CAPTURA, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA Y DOS PARA LOS MINUTOS.

O P E R A C I O N

19. QUIEN.- SE ANOTA ÚNICAMENTE EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LAS CINTAS GRABADAS DE MESA DE CONTROL.
- 20.- FECHA: DIA- MES.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECIBEN LAS CINTAS GRABADAS DE MESA DE CONTROL, UTILIZAN

DO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA Y DOS PARA EL MES.

21. HORA.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE SE RECIBEN LAS CINTAS DE MESA DE CONTROL, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA Y DOS PARA LOS MINUTOS.

MESA DE CONTROL

22. QUIEN.- SE ANOTA ÚNICAMENTE EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LOS REPORTES DEL ÁREA DE OPERACIÓN.
23. FECHA: DIA- MES.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECIBEN LOS REPORTES DEL ÁREA DE OPERACIÓN UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA Y DOS PARA EL MES.
24. HORA.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE SE RECIBEN LOS REPORTES DEL ÁREA DE OPERACIÓN, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA Y DOS PARA PARA LOS MINUTOS.

NOTA: LAS COLUMNAS 25,26,27,28,29 Y 30 SE LLENAN DESPUÉS DE LA REALIZACIÓN DE LAS VALIDACIONES CON LOS SIGUIENTES DATOS:

AVISO USUARIO

25. QUIEN.- SE ANOTA ÚNICAMENTE EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE LE NOTIFICA AL USUARIO QUE YA PUEDE PASAR A RECORDER SUS REPORTES O LISTADOS.

26. FECHA: DIA-MES.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE LE NOTIFICA AL USUARIO QUE PUEDE PASAR A RECOGER SUS REPORTES, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA Y DOS PARA EL MES.

27. HORA.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE SE LE NOTIFICA AL USUARIO QUE PUEDE PASAR A RECOGER SUS REPORTES, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA Y DOS PARA LOS MINUTOS.

U S U A R I O

28. QUIEN.- SE ANOTA ÚNICAMENTE EL NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN QUE PUEDE PASAR A RECOGER SUS REPORTES.

29. FECHA: DIA -MES.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECIBE LA NOTIFICACIÓN QUE PUEDE PASAR A RECOGER SUS REPORTES, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA Y DOS PARA EL MES.

30. HORA.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE RECIBE LA NOTIFICACIÓN QUE PUEDE PASAR A RECOGER SUS REPORTES, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA Y DOS PARA LOS MINUTOS.

TIEMPO REAL

31. MESA DE CONTROL :

32. CAPTURA :

} ESTAS COLUMNAS NO SE UTILIZAN

33. OPERACION:

34. MESA DE CONTROL:

35. USUARIO:

} ESTAS COLUMNAS NO SE UTILIZAN

36. 1A. VALIDACION.- SE REALIZA CUANDO SE DETECTAN ERRORES EN LOS REPORTES O LISTADOS RECIBIDOS.

SE ANOTA NUEVAMENTE LOS DATOS QUE CORRESPONDA EN LAS COLUMNAS DE LA 10 A 12 Y 16 A 24.

37. 2A. VALIDACION.- SE REALIZA CUANDO SE DETECTAN NUEVAMENTE ERRORES EN LOS REPORTES O LISTADOS RECIBIDOS.

ANOTANDO NUEVAMENTE LOS DATOS QUE CORRESPONDAN A LAS COLUMNAS 10 A 12 Y 16 A 24.

38. 3A. VALIDACION.- SE REALIZA CUANDO SE DETECTAN OTROS ERRORES EN LOS REPORTES O LISTADOS RECIBIDOS.

ANOTA NUEVAMENTE MESA DE CONTROL LOS DATOS CORRESPONDIENTES A LAS COLUMNAS 10 A 12 Y 16 A 24.

39. EN FIRME.- SI LAS VALIDACIONES EFECTUADAS RESULTARON CORRECTAS SE MANDA EL TRABAJO (CINTA Y LA SOLICITUD DE SERVICIOS) AL AREA DE OPERACION, PARA QUE LOS REPORTES SE REALICEN EN FIRME.

SE ANOTAN LOS DATOS QUE CORRESPONDAN A LAS SIGUIENTES COLUMNAS: 19 A LA 30.

39.A TOTAL: No se utiliza.

PAPELERIA UTILIZADA

40. 1 TANTO, 2 TANTOS, 3 TANTOS Y 4 TANTOS: SE ANOTA LA CANTIDAD DE PAPELERÍA QUE SE UTILIZÓ EN EL TRABAJO (REPORTES) SOLICITADO POR EL USUARIO.

GRABACION

41. No. REGISTROS.- SE ANOTA EN NÚMEROS ARÁBIGOS LOS REGISTROS CAPTURADOS, ESTE NÚMERO SE TOMA DE LA ETIQUETA QUE SE ENCUENTRA PEGADA EN LAS CINTAS GRABADAS QUE SE RECIBEN DEL AREA DE CAPTURA.
42. CORRECCIONES No.- SE ANOTA CON NÚMEROS ARÁBIGOS LAS VALIDACIONES EFECTUADAS.
43. No. DE CINTA ENTREGADA CON EL TRABAJO.- SE ANOTA EL NÚMERO QUE TIENE LA ETIQUETA DE LA CINTA GRABADA, RECIBIDA DEL AREA DE CAPTURA, Y QUE SE ENTREGA AL AREA DE OPERACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LOS REPORTES.
44. BACK-UP EN CINTA No. - SE ANOTA EL NÚMERO QUE TIENE LA ETIQUETA DE LA CINTA DE RESPALDO QUE REALIZÓ EL AREA DE OPERACIÓN. ESTE NÚMERO ES COPIA DE LA BITÁCORA DE OPERACIÓN EN LA COLUMNA: CINTA DE SALIDA.
45. OBSERVACIONES.- SE EXPLICÓ BREVEMENTE CUALES FUERON LOS ERRORES POR LOS QUE FUE NECESARIA EFECTUAR VALIDACIONES.

RECEPCION

46. No. DE CONTROL RECIBIDOS.- SE ANOTA EN NÚMEROS ARÁBIGOS LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS QUE RECIBE MESA DE CONTROL POR PARTE DEL USUARIO.
47. FECHA DE RECIBIDO.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECIBEN LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN : DOS DÍGITOS PARA EL DÍA, DOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO:

EJEMPLO:

0 7 0 8 8 3 EL TRABAJO SE RECIBIÓ EL
7 DE AGOSTO DE 1983

48. RECEPTOR.- SE ANOTA EL NOMBRE Y EL PRIMER APELLIDO DE LA PERSONA QUE RECIBE LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO.
49. HORA DE RECIBIDO.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE SE RECIBEN LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LAS HORAS Y DOS PARA LOS MINUTOS.

EJEMPLO: (14:30)

ENTREGA

50. No. DE DOCUMENTOS ENTREGADOS.- SE ANOTA EN NÚMEROS ARÁBIGOS LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS FUENTE QUE RECIBE EL USUARIO DE MESA DE CONTROL.

ESTE NÚMERO SERÁ IGUAL AL ANOTADO EN EL (DATO.-NO 46 DE DOCUMENTOS RECIBIDOS).

51. FECHA ENTREGADO.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE EL USUARIO RECIBE DE MESA DE CONTROL LOS REPORTES O LISTADOS, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA, DOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO.

EJEMPLO:

2	5	0	8	8	3
---	---	---	---	---	---

52. RECEPTOR.- SE ANOTA EL NOMBRE Y PRIMER APELLIDO DEL USUARIO QUE RECIBE LOS REPORTES O LISTADOS DE MESA DE CONTROL.

53. HORA ENTREGADO.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE EL USUARIO RECIBE LOS REPORTES O LISTADOS DE MESA DE CONTROL UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA Y DOS PARA LOS MINUTOS.

EJEMPLO: (18:30)

FRECUENCIA: DIARIO

DISTRIBUCION: ESTE ORIGINAL SE ARCHIVA EN MESA DE CONTROL DURANTE TRES MESES Y DESPUÉS DE TRES MESES SE LLEVAN A LA BODEGA

FUENTE DE INFORMACION: DOCUMENTOS FUENTE, CINTAS GRABADAS, CINTAS DE RESPALDO,

SOLICITUD DE SERVICIOS

ORDEN DE PROCESO N°:
1

DATOS DEL USUARIO										SERVICIO QUE SOLICITA									
DEPARTAMENTO	2									CAPTURA E3	5	FECHA SOLICITUD	6						
SOLICITANTE	3									PROCESO E3	5A	FECHA QUE SE REQUIERE	7						
SISTEMA	4											FECHA DE PROCESO	8						

	MESA DE CONTROL			CAPTURA			MESA DE CONTROL			OPERACION				MESA DE CONTROL			AVISO USUARIO			USUARIO			TIEMPO REAL										
	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA	QUIEN	FECHA DIA-MES	HORA			
INICIAL	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35							
16 VALIDACION	30																																
24 VALIDACION	37																																
36 VALIDACION	38																																
EN FIRME	39																																
																TOTAL		39A															

PAPELERIA UTILIZADA	ERABACION	OBSERVACIONES
1 TANTO 40	N° REGISTROS 41	45
2 TANTOS	CORRECCIONES N° 42	
3 TANTOS		
4 TANTOS		
	N° DE CINTA ENTREGADA CON EL TRABAJO 43	
	BACK-UP ENCINTA N° 44	

RECEPCION				ENTREGA			
N° DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	46			N° DE DOCUMENTOS ENTREGADOS	50		
FECHA RECIBIDO	47			FECHA ENTREGADO	51		
RECEPTOR	48			RECEPTOR	52		
	HORA RECIBIDO				HORA ENTREGADO		

ETIQUETAS PARA LAS CINTAS DE GRABACION
DEL AREA DE CAPTURA

OBJETIVO : PARA IDENTIFICAR Y ENVIAR CORRECTAMENTE LAS -
CINTAS MAGNÉTICAS QUE HAN SIDO GRABADAS CON LA
INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL CLIENTE.

GENERADA POR: SUPERVISOR O AUXILIAR DEL AREA DE CAPTURA.

CLAVE: SEPI 367

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. CLIENTE.- SE ANOTA EL NOMBRE DEL CLIENTE PARA EL -
CUAL SE GRABARÁ LA CINTA.
2. LINEA.- SE ANOTA LA FECHA EN LA CUAL SE ESTÁ GRA-
BANDO LA CINTA EN ORDEN DE DÍA, MES Y AÑO
CON NÚMEROS ARÁBIGOS, LA FECHA ES PRECEDI
DA SIEMPRE POR LA PALABRA, WRITE.
EJEMPLO: WRITE: 21-07-83
3. JOB.- SE DEBERÁ ANOTAR EL NOMBRE DEL PROGRAMA -
CON EL CUAL SE PROCESARÁ LA CINTA, ESTE -
DATO SE TOMA DE LA FORMA "CONTROL INTERNO
DE CAPTURA" O DE LOS INSTRUCTIVOS QUE EN-
VÍA EL CLIENTE.
4. BATCH.- SE DEBE ANOTAR EL NÚMERO DE BATCH EN QUE-

SE DIVIDIÓ EL TRABAJO QUE SE PROCESARÁ - EN LA CINTA PARA LA CUAL SE ELABORA LA - ETIQUETA TOMÁNDOLO DE LA FORMA "CONTROL- INTERNO DE CAPTURA".

5. REG:- SE ANOTA EL NÚMERO DE REGISTROS QUE CON- TIENE EL TRABAJO, ÉSTE DATO SE TOMA DE- LA PANTALLA DE LA TERMINAL O DE LA FORMA "CONTROL INTERNO DE CAPTURA".

FRECUENCIA.- DIARIO, CADA VEZ QUE SE PROCESA ALGUNA IN- FORMACIÓN.

DISTRIBUCION.- ORIGINAL - ADHERIDO A LA CINTA.

FUENTE DE INFORMACION.- PANTALLA DE TERMINAL FORMA "CON- TROL INTERNO DE CAPTURA".

ETIQUETA PARA LAS CINTAS DE GRABACION DEL AREA DE CAPTURA

CLIENTE: ②	①	JOB	BATCH	REG. ⑤
		③	④	
	TOTAL REGS.			

ETIQUETAS PARA LAS CINTAS DE RESPALDO DEL AREA DE OPERACION

OBJETIVO: IDENTIFICAR LOS DATOS QUE SE ENCUENTRAN CONTENIDOS EN LAS CINTAS MAGNÉTICAS QUE SE RESPALDAN EN OPERACIÓN.

GENERADA POR: OPERADORES O GERENTE DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN.

CLAVE: SEPI 366

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. PROG. No.- NOMBRE DEL PROCESO QUE UTILIZA LA INFORMACIÓN A RESPALDAR, SE TOMA DE LA ORDEN DE SERVICIOS O SE LE ASIGNA LA FRASE "STORE EN OPERACIÓN".
2. VOL. No.- SE ANOTA EL NÚMERO DE LA CINTA DE LA CUAL SE RESPALDARÁ INFORMACIÓN.
3. ARCHIVO.- SE DEBE ANOTAR BREVEMENTE LA INFORMACIÓN QUE SE VA A RESPALDAR.
4. FECHA REAL.- SE ANOTARÁ EL PERÍODO DE TIEMPO QUE CUBRE EL RESPALDO, ES DECIR, DE QUÉ FECHA A QUE FECHA SE ESTÁ RESPALDANDO INFORMACIÓN EN ORDEN DE DÍA, MES Y AÑO CON NÚMEROS ARÁBIGOS.

5. CARRETE _____ DE _____ .- SE INDICA EL NÚMERO DE CINTAS-
QUE CONTIENEN ESE TIPO DE INFORMACIÓN.
EJEMPLO: CARRETE 1 DE 4

6. FECHA PROC. SE ANOTA LA FECHA EN LA CUAL SE LLEVA A --
CABO EL RESPALDO DE LA INFORMACIÓN EN OR_--
DEN DE DÍA, MES Y AÑO CON NÚMEROS ARÁBL --
GOS.

7. PERIODO DE RET. _____ DIAS.- ESTE ESPACIO NO SE UTI-
LIZA.

FRECUENCIA.- VARIABLE CADA VEZ QUE SE RESPALDA ALGUNA -
INFORMACIÓN.

DISTRIBUCION. - ORIGINAL - ADHERIDO A LA CINTA.

FUENTE DE INFORMACION.- CINTA MAGNÉTICA A RESPALDAR Y OR
DEN DE SERVICIOS.

ETIQUETA PARA LAS CINTAS DE RESPALDO DEL
AREA DE OPERACION

PROG. No.	①	VOL No.	②
ARCHIVO	③	FECHA REAL	④
CARRETE	⑤	FECHA PROC.	⑥
PERIODO DE RET.	⑦	DIAS	

REMISION

OBJETIVO: IDENTIFICAR LAS CINTAS GRABADAS O PROCESADAS QUE SE ENVÍAN A LOS CLIENTES Y SERVIR COMO - BASE PARA COBRO DEL SERVICIO.

GENERADA POR: SUPERVISOR O AUXILIAR DE CAPTURA DEL AREA - DE CAPTURA.

CLAVE: F-5710

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. CINTA.- SE ANOTA EL NÚMERO DE LA CINTA QUE SE ESTÁ ENVIANDO AL CLIENTE.
2. MEXICO D.F., A _____ DE _____ DE 19____.- SE ANOTA EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE ELABORA LA REMISIÓN.
3. CLIENTE.- SE ANOTA EL NOMBRE COMPLETO DEL CLIENTE - A QUIEN DEBERÁ ENTREGARSE LA CINTA Y COBRARSE EL SERVICIO.
4. DIRECCION.- SE ANOTA LA CALLE, NÚMERO Y COLONIA EN LA CUAL DEBE ENTREGARSE LA CINTA.
5. DESCRIPCION DEL TRABAJO.- SE ANOTARÁ BREVEMENTE EL TIPO DE TRABAJO QUE FUE PROCESADO EN LA CINTA.
EJEMPLO: NOMINA, FACTURACION, ETC.

6. **JOB.-** SE ANOTA EL NOMBRE DEL PROGRAMA CON EL -
CUAL SE PROCESÓ EL TRABAJO. SE TOMA DE -
LA FORMA "CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS" -
(COLUMNA DE TRABAJO).
7. **BATCH.-** SE DEBE ANOTAR EL NÚMERO DE BATCH QUE CON-
TIENE LA CINTA. SE TOMA DE LA FORMA "CON-
TROL DE CINTAS Y TRABAJOS". (COLUMNA DE
BATCH).
8. **No. DE REGISTROS.-** NÚMERO DE REGISTROS QUE CONTIENE -
LA CINTA. SE TOMA DE LA FORMA " CONTROL -
DE CINTAS Y TRABAJOS". (COLUMNA DE REGIS-
TROS).
9. **RECIBIDO POR.-** EN ESTE ESPACIO DEBERÁ FIRMAR EN UNA-
DE LAS COPIAS LA PERSONA QUE RECIBA LAS -
CINTAS PROCESADAS O GRABADAS Y LA REMISIÓN
EN ORIGINAL.
10. **TOTAL.-** EN ESTE ESPACIO SE ANOTARÁ LA CANTIDAD -
QUE RESULTE DE SUMAR EL NÚMERO DE REGIS-
TROS QUE CONTENGA LA CINTA.
- FRECUENCIA.-** DIARIO, CADA VEZ QUE SE ENVÍE UNA CINTA A
LOS CLIENTES.
- DISTRIBUCION.-** ORIGINAL - CLIENTE
COPIA CON FIRMA DE RECIBIDO - GERENTE DE
CAPTURA.
COPIA SIN FIRMA - SUPERVISOR O AUXILIAR -

DE CAPTURA .

FUENTE DE INFORMACION.- FORMA " CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS" .

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO
PROPUESTOS**

CONTROL DE SERVICIOS

NOMBRE DEL USUARIO _____ (2)

RECIBIO: _____ No. _____ (1)
_____ (5)

TRABAJO SOLICITADO _____ (3)

REQUIERE: (4) CAPTURA
 PROCESO

FECHA Y HORA (6) _____
No. DE DOCUMENTOS RECIBIDOS _____ (7)

C A P T U R A

ENTREGADO (8) _____
DIA MES AÑO HRS MIN.

NOMBRE Y FIRMA _____ (9)

RECIBIDO (10) _____
DIA MES AÑO HRS MIN.

No. CINTA _____ (11) REGISTROS _____ (12)

O P E R A C I O N

ENTREGADO (13) _____
DIA MES AÑO HRS MIN.

NOMBRE Y FIRMA _____ (14)

RECIBIDO (15) _____
DIA MES AÑO HRS MIN.

TIPO DE PROCESO: (16)
(VALIDACION O EN FIRME)

O B S E R V A C I O N E S (17)

AVISO A USUARIOS (18) _____
DIA MES AÑO HRS MIN.

RECIBIO EL AVISO: _____ (19)

RECIBIO EL TRABAJO _____ (20)
N O M B R E F I R M A

FECHA Y HORA (21) _____
DIA MES AÑO HRS MIN.

No. DE DOCUMENTOS ENTREGADOS _____ (22)

CONTROL DE SERVICIOS

OBJETIVO: LLEVAR UN CONTROL DE LOS TRABAJOS SOLICITADOS POR EL USUARIO, ASÍ COMO LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS ÁREAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO,

GENERADA POR: COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL (ÁREA DE OPERACIÓN),

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. **No.** SE ANOTA EL NÚMERO PROGRESIVO QUE CORRESPONDA DE ACUERDO AL CATÁLOGO "NÚMEROS DE CONTROL DE SERVICIOS".
2. **NOMBRE DEL USUARIO.** - SE ANOTA EL NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO O CLIENTE QUE SOLICITA EL SERVICIO.
3. **TRABAJO SOLICITADO.** - SE ANOTA EL NOMBRE DEL TRABAJO SOLICITADO POR EL USUARIO, CON BASE EN LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS POR EL MISMO.
4. **REQUIERE CAPTURA - PROCESO.** - SE MARCARÁ DENTRO DEL CUADRO CORRESPONDIENTE CON UN "X", EL TRATAMIENTO QUE SE DARÁ AL TRABAJO RECIBIDO DEL USUARIO; YA SEA CAPTURA Y/O PROCESO.
5. **RECIBIO.** - SE ANOTA EL NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA DE COORDINACIÓN DE MESA DE

CONTROL, QUE RECIBE LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO.

6. FECHA Y HORA.- SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA, MES Y AÑO; LA HORA Y MINUTOS CON NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL RECIBE LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO.
7. No. DE DOCUMENTOS RECIBIDOS.- SE ANOTA LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS FUENTE RECIBIDOS POR LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL DEL USUARIO.

CAPTURA

8. ENTREGADO FECHA Y HORA.- SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA MES Y AÑO; LA HORA Y MINUTOS CON NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL ENTREGA LOS DOCUMENTOS AL MENSAJERO DE CAPTURA.
9. NOMBRE Y FIRMA.- EL MENSAJERO DE CAPTURA ANOTARÁ SU NOMBRE COMPLETO Y FIRMA EN EL ORIGINAL DE ESTA FORMA, AL MOMENTO DE RECIBIR LOS DOCUMENTOS FUENTE DE LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL.
10. RECIBIDO FECHA Y HORA.- SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA-MES Y AÑO; LA HORA Y MINUTOS CON NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL RECIBE LAS CINTAS GRABA -

DAS Y LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL MENSAJERO DE CAPTURA,

11. No. DE CINTA.- SE ANOTA EL NÚMERO DE LA CINTA GRABADA QUE SE RECIBE DEL MENSAJERO DE CAPTURA, ESTE NÚMERO SE TOMA DE LA COPIA No. 2 DE ESTA FORMA.
12. REGISTROS.- SE ANOTA EL NÚMERO DE REGISTROS DE LA CINTA GRABADA, ESTE NÚMERO SE TOMA DE LA COPIA No. 2 DE ESTA FORMA.

O P E R A C I O N

13. ENTREGADO FECHA Y HORA.- SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA MES Y AÑO; LA HORA Y MINUTOS CON NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL ENTREGA AL AREA DE OPERACIÓN LAS CINTAS GRABADAS Y EL ORIGINAL DE ESTA FORMA.
14. NOMBRE Y FIRMA.- SE ANOTA EL NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA DEL AREA DE OPERACIÓN QUE RECIBE LAS CINTAS GRABADAS Y EL ORIGINAL DE ESTA FORMA.
15. RECIBIDO FECHA Y HORA.- SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA MES Y AÑO; LA HORA Y MINUTOS CON NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL RECIBE LOS REPORTES Y/O LISTADOS Y EL ORIGINAL DE ESTA FORMA DEL AREA DE OPERACIÓN.

16. TIPO DE PROCESO VALIDACION O EN FIRME.- SE INDICARÁ AL AREA DE OPERACIÓN QUE TIPO DE PROCESO SE DEBERÁ LLEVAR A CABO: VALIDACIÓN O EN FIRME. GENERALMENTE SE INDICARÁ - EN FIRME DESPUÉS DE UNA O MÁS VALIDACIONES, DEPENDIENDO DEL TIPO DE INFORMACIÓN A PROCESAR.
17. OBSERVACIONES.- EL AREA DE OPERACIÓN DEBERÁ ANOTARLAS CAUSAS POR LAS QUE ALGÚN PROCESO NO SE LLEVÓ A CABO ADECUADAMENTE O SI PRESENTARON ALGUNOS PROBLEMAS DURANTE EL PROCESO DE LA INFORMACIÓN.
18. AVISO A USUARIO FECHA Y HORA.- SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA, MES Y AÑO; LA HORA Y MINUTOS CON NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL AVISA TELEFÓNICAMENTE AL USUARIO QUE PUEDE PASAR A RECOGER SUS REPORTES Y/O LISTADOS.
19. RECIBIO EL AVISO.- SE ANOTA EL NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA QUE RECIBIÓ EL AVISO TELEFÓNICO.
20. RECIBIO EL TRABAJO NOMBRE Y FIRMA.- SE ANOTA EL NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBE EL TRABAJO (USUARIO) EN LA COORDINACIÓN DE MESA DE CONTROL.
21. FECHA Y HORA.- SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA MES Y AÑO; LA HORA Y MINUTOS CON NÚMEROS ARÁBIGOS,

EN QUE EL USUARIO RECIBE LOS REPORTES -
Y/O LISTADOS EN LA COORDINACIÓN DE MESA
DE CONTROL.

22. No. DE DOCUMENTOS ENTREGADOS.- LA PERSONA QUE RECI-
BE LOS REPORTES Y/O LISTADOS (USUARIO),
DEBERÁ ANOTAR LA CANTIDAD DE DOCUMENTOS
FUENTE QUE ESTÁ RECIBIENDO, Y ESTE NÚ-
MERO DEBERÁ COINCIDIR CON EL DATO No. 7

FRECUENCIA.- ESTA FORMA SE ELABORARÁ CADA VEZ QUE SE
SOLICITE UN SERVICIO.

DISTRIBUCIÓN.- EL ORIGINAL SE CONSERVA EN LA COORDINA-
CIÓN DE MESA DE CONTROL, COPIA No. 1 SE
ENTREGA AL USUARIO Y LA COPIA No. 2 SE
ENTREGA AL ÁREA DE CAPTURA.

FUENTE DE INFORMACION.- DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO Y-
ETIQUETAS DE LAS CINTAS MAGNÉTICAS GRA-
BADAS.

CONTROL DE CAPTURA

FECHA _____ (1) _____ TRABAJO (JOB) _____ (2) _____

No. BATCH _____ (3) _____ PROGRAMA _____ (4) _____

CAPTURO

VERIFICO

CLAVE _____ (5) _____

_____ (8) _____

REGISTROS _____ (6) _____

_____ (9) _____

FECHA _____ (7) _____

_____ (10) _____

CONTROL DE CAPTURA

OBJETIVO: CONTROLAR LOS TRABAJOS QUE DEBERÁN SER -
CAPTURADOS Y VERIFICADOS, ASIGNAR ADECUA-
DAMENTE LOS PROGRAMAS QUE DEBERÁN UTILI-
ZARSE Y LA BASE PARA EL PAGO DE HONORA_-
RIOS.

GENERADA POR: AREA DE CAPTURA.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. **FECHA.-** SE ANOTA EN ORDEN DE: DÍA MES Y AÑO CON-
NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE SE RECIBEN LOS-
DOCUMENTOS FUENTE DEL MENSAJERO.
2. **TRABAJO (JOB).-** SE ANOTA EL NOMBRE DEL TRABAJO QUE
SOLICITA EL USUARIO, ESTE NOMBRE SE TOMA
DEL "CATÁLOGO DE TRABAJOS".
3. **No. DE BATCH.-** SE ANOTA EL NÚMERO CONSECUTIVO DEL -
BATCH, QUE LE CORRESPONDE A CADA UNA DE-
LAS PARTES EN QUE SE DIVIDIÓ EL TRABAJO.
4. **PROGRAMA.-** SE ANOTA EL DATO DE LA NOTA ANEXADA A -
LOS DOCUMENTOS FUENTE QUE ENVÍA EL USUA-
RIO, EL CUAL ESTÁ ESPECIFICADO EN EL "Ca-
TALOGO DE PROGRAMAS ", SI SE TRATA DE UN
PROGRAMA NUEVO, EL CLIENTE ENVÍA UN INS-
TRUCTIVO ANEXO A LOS DOCUMENTOS FUENTE.

CAPTURO.

5. CLAVE.- SE ANOTA LA CLAVE DEL CAPTURISTA QUE -- "CAPTURA" LOS DATOS DEL BATCH, ESTA CLAVE SE TOMA DE LA "RELACIÓN DE CLAVES".
6. REGISTROS.- SE ANOTA EL NÚMERO DE REGISTROS CAPTURADOS POR BATCH, ÉSTE NÚMERO SE TOMA DE LA PANTALLA DE LA TERMINAL AL FINALIZAR UN-BATCH.
7. FECHA.- SE ANOTA LA FECHA EN ORDEN DE: DÍA, MES- Y AÑO EN NÚMEROS ARÁBIGOS EN QUE FUE CAPTURADO EL BATCH,.

VERIFICO

8. CLAVE.- SE ANOTA LA CLAVE DEL CAPTURISTA QUE "VERIFICA" LOS DATOS DEL BATCH, ESTA CLAVE SE TOMA DE LA "RELACIÓN DE CLAVES".
9. REGISTROS.- SE ANOTA EL NÚMERO DE REGISTROS VERIFICADOS POR BATCH, ÉSTE NÚMERO SE TOMA DE LA PANTALLA DE LA TERMINAL AL FINALIZAR EL-BATCH.
10. FECHA.- SE ANOTA LA FECHA EN ORDEN DE: DÍA, MES Y AÑO EN NÚMEROS ARÁBIGOS, EN QUE FUÉ VERIFICADO EL BATCH.

FRECUENCIA.- ESTA FORMA SERÁ ELABORADA CADA VEZ QUE -

SE RECIBAN DOCUMENTOS FUENTE PARA SU CAP
TURA.

DISTRIBUCION.- SOLO SE ELABORA EN ORIGINAL

FUENTE DE INFORMACION.- DOCUMENTOS FUENTE, CATÁLOGO DE -
TRABAJOS, LISTADOS DE PROGRAMAS, RELA--
CIÓN DE CLAVES Y DE LA PANTALLA DE LA -
TERMINAL.

CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS

Nº DE CINTA	PROGRAMA	Nº DE BATCH	Nº DE REGISTROS	Nº DE RESPALDO	FECHA		OBSERVACIONES
					ENVIO	RECEPCION	
①	②	③	④	⑤	⑥		⑦

CONTROL DE CINTAS Y TRABAJO

OBJETIVO: LLEVAR UN CONTROL DE LAS CINTAS GRABADAS Y DE LOS RESPALDOS QUE A ÉSTOS SE REALIZAN.

GENERADA POR: SUPERVISOR DE GRABACIÓN DEL ÁREA DE CAPTURA.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. No. DE CINTA.- SE ANOTA EL NÚMERO QUE TIENE LA ETIQUETA DE LA CINTA QUE HA SIDO GRABADA.
2. PROGRAMA.- SE ANOTAN LOS DATOS QUE CONTIENE LA COLUMNA DEL (JOB), QUE SE ENCUENTRA EN LA ETIQUETA DE LA CINTA GRABADA.
3. No. BATCH.- SE ANOTAN LOS DATOS QUE CONTIENE LA COLUMNA DE (BATCH), QUE SE ENCUENTRA EN LA ETIQUETA DE LA CINTA GRABADA.
4. NUMERO DE REGISTRO.- SE ANOTAN LOS DATOS QUE CONTIENEN LA COLUMNA DE (REG.), QUE SE ENCUENTRA EN LA ETIQUETA DE LA CINTA GRABADA.
5. NUMERO DE RESPALDO.- SE ANOTA EL NÚMERO DE LA ETIQUETA QUE CONTIENE LA CINTA QUE HA SIDO RESPALDADA.

6. FECHA: ENVIO.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE ENVÍA - LA CINTA GRABADA AL USUARIO O A MESA DE CONTROL UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA, DOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO.

RECEPCION.- SE ANOTA LA FECHA EN QUE SE RECIBELA CINTA GRABADA DEL USUARIO O DE MESA DE CONTROL, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO.

7. OBSERVACIONES.- SE ANOTAN LAS CAUSAS POR LA QUE NO SE HA ENVIADO O RECIBIDO LA CINTA GRABADA.

8. HOJA.- SE ANOTA EL NÚMERO PROGRESIVO (ARÁBIGOS) QUE CORRESPONDA, CON BASE EN LA ÚLTIMA FORMA DE CONTROL DE CINTAS Y TRABAJOS QUE HAYA SIDO LLENADA.

BITACORA DE OPERACION

FECHA	No DE TRABAJO	No. DE SERVICIO	PROCESO		NOMBRE DEL STREAM	No. de Cinta		PAPELERIA		PROCESADO POR	OBSERVACIONES
			INICIO	TERMINO		Entrada	Salida	T I P O	Cantidad		
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫

BITACORA DE OPERACION

OBJETIVO: LLEVAR UN CONTROL DIARIO DE LOS TRABAJOS-
Y EL TIEMPO EN QUE FUERON PROCESADOS.

GENERADA POR: OPERADORES DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1. FECHA.- SE ANOTA LA FECHA DEL DÍA, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA EL DÍA, DOS PARA EL MES Y DOS PARA EL AÑO.

EJEMPLO: (08-08-83)

2. No. DE TRABAJO.- SE ANOTA EL NÚMERO PROGRESIVO DE ACUERDO AL ORDEN EN QUE LOS TRABAJOS FUERON PROCESADOS.

3. No. DE SERVICIO.- SE ANOTA EL DATO No. 1 DE LA FORMA " CONTROL DE SERVICIOS ".

4. PROCESO: INICIO.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN QUE EL OPERADOR DA INICIO EN LA COMPUTADORA AL PROCESO DEL TRABAJO, UTILIZANDO EL SIGUIENTE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA HORA, Y DOS PARA LOS MINUTOS.

EJEMPLO: (12:30)

TERMINO.- SE ANOTA LA HORA Y MINUTOS EN

QUE SE CONCLUYÓ EL PROCESO DE -
TRABAJO, UTILIZANDO EL SIGUIEN-
TE ORDEN: DOS DÍGITOS PARA LA-
HORA Y DOS PARA LOS MINUTOS.
EJEMPLO: (12:30)

5. NOMBRE DEL STREAM: SE ANOTA EL NOMBRE DEL STREAM -
QUE SE ESTÁ PROCESANDO.

6. NUMERO DE CINTA: ENTRADA. SE ANOTA EL NÚMERO QUE TIE-
NE LA CINTA GRABADA EN CAPTURA.

SALIDA. SE ANOTA EL NÚMERO DE LA -
CINTA EN LA CUAL FUERON RESPALDA-
DOS LOS DATOS PROCESADOS.

7. PAPELERIA: TIPO. SE ANOTA LA CLASE DE PAPELERÍA -
QUE FUÉ UTILIZADA EN EL PROCESO.

CANTIDAD. SE ANOTA CON NÚMEROS ARÁBIGOS-
LA CANTIDAD DE PAPELERÍA UTILIZA-
DA EN EL PROCESO.

8. PROCESADO POR: SE ANOTA ÚNICAMENTE EL NOMBRE DE
LA PERSONA QUE REALIZÓ EL PROCE-
SO DEL TRABAJO.

9. OBSERVACIONES. SE ANOTA UN BREVE COMENTARIO DE-
LO OCURRIDO DURANTE EL PROCESO -
(PROBLEMAS EN FALLAS DEL EQUIPO-
DE INFORMACIÓN ETC.)

10. HOJA.

SE ANOTA EL NÚMERO PROGRESIVO TOMANDO COMO BASE LA FORMA ANTERIORMENTE ELABORADA.

FRECUENCIA.- DIARIA

DISTRIBUCION.- EL ORIGINAL SE ARCHIVA EN UNA CARPETA QUE CONSERVA EL AREA DE OPERACIÓN.

FUENTE DE INFORMACION.- FORMA, CONTROL DE SERVICIOS, ETIQUETAS DE LAS CINTAS GRABADAS Y CATÁLOGOS DE TRABAJOS DE OPERACIÓN.

ACEPTACION O RECHAZO DE LA HIPOTESIS

DESPUÉS DE HABER PRACTICADO LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, OBJETO DEL SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN, ESTAMOS EN POSIBILIDAD DE APROBAR O DISPROBAR LA HIPÓTESIS PLANTEADA , AL RESPECTO SE PUEDE AFIRMAR QUE DICHA HIPÓTESIS SE APROBÓ O ACEPTÓ SI CONSIDERAMOS LOS SIGUIENTE :

- DEBIDO A QUE NO EXISTE EN LA EMPRESA UN ORGANIGRAMA ACTUALIZADO, NI TAMPOCO LA DESCRIPCIÓN DE CADA UNO DE LOS PUESTOS QUE LA INTEGRAN; LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL NO ESTÁN DEBIDAMENTE DEFINIDAS NI ASIGNADAS .

ESTO HA OCASIONADO EN ALGUNOS CASOS DUALIDAD DE MANDO; - DIFICULTANDO LA COMUNICACIÓN Y AFECTANDO SERIAMENTE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL, MISMO QUE LA MAYORÍA DE LAS VECES NO CONOCE EL OBJETO DE SU TRABAJO, NI SU FUTURO DENTRO DE LA EMPRESA ,

- RESPECTO A LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, PODEMOS DECIR QUE ADOLESCEN DE CONTROLES EFECTIVOS QUE PERMITAN DESARROLLARLO EN FORMA ORDENADA Y CON UNA SECUENCIA LÓGICA EN LAS ACTIVIDADES .

LO ANTERIOR SE DEBE PRINCIPALMENTE A QUE EXISTE UN TRATAMIENTO DIFERENTE PARA LAS DIVERSAS CLASES DE TRABAJOS Y A QUE LOS FORMATOS DISEÑADOS PRECISAMENTE PARA SU CONTROL, NO SE UTILIZAN CORRECTAMENTE, RESULTAN EN ALGUNOS CASOS OBSOLETOS Y NO EXISTEN INSTRUCTIVOS PARA REQUISITARLOS .

GLOSARIO

BATCH.- EL TRABAJO QUE ES DIVIDIDO EN VARIAS PARTES, PARA SER CAPTURADO POR DIFERENTES PERSONAS AL MISMO TIEMPO, CON LA LIMITANTE DE QUE UN BATCH NO DEBE CONTENER MÁS DE 150 - REGISTROS .

CAPTURISTA.- ES LA PERSONA QUE POR MEDIO DE UNA TERMINAL - ELECTRÓNICA REGISTRA LOS DATOS CONTENIDOS EN LOS DOCUMENTOS FUENTE .

CINTA MAGNETICA.- ES EL MEDIO DE ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS REGISTRADOS. LOS DATOS QUE CONTIENE ESTA CINTA SE BORRAN AUTOMÁTICAMENTE CUANDO SE REGISTRAN OTROS NUEVOS .

CATALOGO DE PROGRAMAS.- ES UN LISTADO QUE EL USUARIO ELABORA PARA IDENTIFICAR SU TRABAJO .

CATALOGO DE TRABAJOS.- ES UN INSTRUCTIVO ELABORADO POR EL ÁREA DE SISTEMAS Y OPERACIÓN PARA IDENTIFICAR CADA TRABAJO.

DATO.- SON HECHOS, MENSAJES SIN EVALUAR .

DISCOS MAGNETICOS.- SON EL MEDIO DE ALMACENAMIENTO EN LÍNEA MÁS CONOCIDO .

DOCUMENTO FUENTE.- ES EL QUE CONTIENE LOS DATOS NECESARIOS QUE PERMITEN INICIAR UN PROCESO .

INFORMACION.- SON DATOS ORGANIZADOS EN FORMA ORDENADA Y ÚTIL .

JOB.- NOMBRE DEL PROGRAMA CON EL QUE SERÁ PROCESADA LA INFORMACIÓN DEL USUARIO .

PROCESAMIENTO DE DATOS.- UNA O MÁS OPERACIONES UTILIZADAS PARA LOGRAR EL OBJETIVO DESEADO .

PROGRAMA.- CONJUNTO DE INSTRUCCIONES EN SECUENCIA PARA HACER QUE UN COMPUTADOR EJECUTE DETERMINADAS OPERACIONES .

REGISTROS.- ES LA CANTIDAD DE DATOS QUE SE COPIAN DE LOS DOCUMENTOS FUENTE DEL USUARIO A LA TERMINAL ELECTRÓNICA .

RELACION DE CLAVES.- CONTIENE LAS CLAVES QUE SE LE ASIGNA A CADA CAPTURISTA CUANDO INGRESA A LA EMPRESA .

RESPALDO.- TRANSMITIR LA INFORMACIÓN QUE HA SIDO GRABADA DURANTE UN DÍA EN DISCO A UNA CINTA MAGNÉTICA .

STREAM.- CONJUNTO DE PROGRAMAS .

VERIFICADOR.- ES LA PERSONA QUE POR MEDIO DE UNA TERMINAL ELECTRÓNICA DETECTA LOS ERRORES QUE SE COMETIERON AL SER CAPTURADOS .

BIBLIOGRAFIA

- ADRIÁN, HORACIO; GALVÁN MATÍAS; LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA APLICADA ALAS TRES SECCIONES DE ALMACÉN DE UNA INDUSTRIA DE TRANSFORMACIÓN (PARA LA CREACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVO - DE LLENADO DE FORMAS), SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, MÉXICO, 1982 .
- ALVAREZ ANGUIANO, JORGE: APUNTES DE AUDITORÍA, MÉXICO .
- DIEZ DE BONILLA, PATRICIA; MANUAL DE CASOS PRÁCTICOS SOBRE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, MÉXICO, EDIT. IMPRESORA Y - DISTRIBUIDORA, S.A., 1982 .
- FERNÁNDEZ ARENA, JOSÉ ANTONIO; LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA MÉXICO, EDIT. DIANA, 1981 .
- INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE MÉXICO, A.C.; INSTITUTO DE ESPECIALIZACIÓN PARA EJECUTIVOS, A.C.; MEMORIA DEL PRIMER SIMPOSIUM NACIONAL SOBRE AUDITORÍA INTERNA (OPERACIONAL), MÉXICO, EDIT. I.E.E.,S.A., 1973 .
- INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE MÉXICO, A.C.; INSTITUTO DE ESPECIALIZACIÓN PARA EJECUTIVOS, A.C.; MEMORIA DEL II - SIMPOSIUM NACIONAL SOBRE AUDITORÍA INTERNA (OPERACIONAL), MÉXICO, EDIT. I.E.E.,S.A., 1974 .
- KOOTZ, HAROLD; O'DONNELL, CYRIL; CURSO DE ADMINISTRACIÓN MODERNA, MÉXICO, EDIT. MCGRAW HILL, 1981 .

NORBECK, EDWARD F.: AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, MÉXICO,
EDIT. TÉCNICA, S.A., 1975 .

RUBIO RAGAZZONI, VICTOR M. HERNÁNDEZ FUENTES, JORGE: GUÍA
PRÁCTICA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, MÉXICO, EDIT. -
PUBLICACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, S.A., 1981

SANDERS, DONALD H.: COMPUTACIÓN EN LAS CIENCIAS ADMINISTRA
TIVAS, MÉXICO, EDIT. MCGRAW HILL, 1980 .