

2ej



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN

"RECURSOS HUMANOS"

PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE ACTIVOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS.

TRABAJO DE SEMINARIO

Que para obtener el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
p r e s e n t a

GRISELDA MORALES HERNANDEZ

ASESOR: ING. JOSE LUIS MORALES PRUNEDA

260645

Cuautitlán Izcalli, Edo de México 1998

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AVENIDA DE  
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

RECEBIDO  
DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
PRESENTE.

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCIA MIJARES  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautilán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Recursos Humanos Propuesta de un manual de  
procedimientos para mejorar la calidad del servicio  
en el departamento de Administración de Activos de  
una empresa de Servicios

que presenta la pasante: Griselda Morales Hernández,  
con número de cuenta: 8901642-4 para obtener el Título de:  
Licenciada en Administración.

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

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautilán Izcalli, Edo. de México, a 31 de Marzo de 19 98

MÓDULO:	PROFESOR:	FIRMA:
II	L.A. Francisco Ramírez Ornelas	
III	L.A. Yolanda Zamudio García	
I	L.A. Regino Quiroz Solís	

## DEDICATORIAS

### **GRACIAS A:**

***DIOS** por iluminar mi camino,  
por tu amor e infinita bondad*

***Mi cuñado José Luis Guardado**  
por su apoyo brindado para la  
culminación de este trabajo*

***Mis Amigos y Compañeros de**  
la universidad **OLGA, EVELIA, PILAR,**  
**GLORIA, AZUCENA, JULIO, TOÑO**  
por la amistad y el apoyo que siempre me  
han ofrecido.*

***Mi asesor el Ing. José Luis Morales Pruneda**  
Por el tiempo, conocimientos y apoyo  
brindados en la dirección de este trabajo.*

***J. Antonio Mercado Rodríguez**  
Por la etapa en que caminamos juntos  
y porque de una manera u otra contribuiste  
a la realización de este trabajo.*

## AGRADECIMIENTOS

### **MIS PADRES:**

*Antonio Morales Anaya  
Consuelo Hernández Avalos*

*A quienes me han heredado el tesoro más valioso  
que puede darse a un hijo: Amor.*

*A quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han  
sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme.*

*A quienes la ilusión de su existencia ha sido  
convertirme en persona de provecho.*

*A quienes nunca podré pagar todos sus desvelos  
ni aun con las fuerzas más grandes del mundo.*

*Por eso y más...GRACIAS*

*GRACIAS Mamá y Papá*

*Por su apoyo, comprensión y cariño*

### **MIS HERMANOS:**

*Con todo cariño les doy mi  
agradecimiento, por el apoyo  
que siempre me han brindado  
el cual a sido el suficiente para  
culminar mi carrera .....GRACIAS*

### **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN**

*Por haberme dado la oportunidad de ingresar a sus  
aulas y permitirme el extraer de ellas la cultura y  
el conocimiento proporcionandome el orgullo de  
ser UNIVERSITARIA*

# INDICE

## PRESENTACION

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
OBJETIVO.....	2
INTRODUCCION.....	3
CAPITULO I EMPRESAS DE SERVICIOS.....	5
1.1.- Concepto y características del servicio.....	6
1.2.- Empresa de servicio .....	8
1.3.- Importancia de las empresas de servicios.....	8
1.4.- ¿Que es la calidad del servicio?.....	9
1.5.- Principios básicos de la calidad del servicio.....	12
1.6.- Beneficios de la calidad del servicio.....	13
CAPITULO II ADMINISTRACION DE ACTIVOS.....	14
2.1.- Concepto de activo fijo.....	15
2.2.- Clasificación del activo fijo.....	15
2.3.- Finalidad del activo fijo.....	16
2.4 - Políticas del departamento de administración de activos.....	17
2.4.1.- Plan de inversión de capital.....	17
2.4.2.- Requerición de aprobaciones de proyectos de capital (cpar). 18	
2.4.3.- Unidad de propiedad de activo fijo.....	19
2.4.4.- Criterio general de capitalización.....	20
2.4.5.- Traspaso de una construcción de proceso al activo fijo.....	22
2.4.6.- Preparaciones, adaptaciones y mejoras al activo fijo.....	22
2.4.7.- Erogaciones por reubicación del activo fijo.....	23

<b>CAPITULO III MANUALES DE PROCEDIMIENTOS</b> .....	25
3.1.- Concepto de manual de procedimiento .....	26
3.2 - Ventajas y desventajas de los manuales .....	27
3.3 - Clasificación de los manuales de procedimientos. ....	29
3.4.- Importancia del manual de procedimientos .....	30
3.5.- Contenido del manual de procedimientos .....	31
3.6 - Objetivo del manual de procedimientos. ....	32
<b>CAPITULO IV PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>33</b>
<b>PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN</b>	
<b>UN DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE</b>	
<b>ACTIVOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS</b>	
<b>(CASO PRACTICO)</b>	
4.1.- Antecedentes de la empresa .....	34
4.2.- Desarrollo del manual de procedimientos .....	35
<b>CONCLUSIONES..</b> .....	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFIAS.....</b> .....	<b>70</b>

## PRESENTACION

El trabajo propuesto tiene como finalidad señalar la importancia de los manuales de procedimientos dentro de las empresas como un medio para fomentar el buen desempeño de los empleados.

Además es un trabajo elaborado para que los alumnos que hagan uso de él puedan guiarse sobre temas relacionados con los manuales de procedimientos , información sobre las empresas de servicios, así como de la calidad del servicio, generalidades de los activos fijos. Cabe mencionar que contienen una propuesta de un manual de procedimientos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

Al no contar con un manual de procedimientos para establecer la secuencia de las operaciones del departamento de administración de activos, la información no se registra oportunamente provocando con esto distorsión en la información; así como retraso en el desarrollo y crecimiento de la empresa, ya que no ofrece calidad en el servicio

## **OBJETIVO:**

Proponer un manual de procedimientos para eliminar operaciones innecesarias en la realización de toda actividad, una eficiente aplicación de la información; llevando con sigo un incremento en el desarrollo de la empresa.

## INTRODUCCION

En la actualidad la misión social de la empresa ya sea comercial, industrial, financiera o de servicios, debe ser cumplida hasta sus límites extremos, y para ello es imperativo, la utilización de las técnicas más adecuadas en todos los campos en que la empresa opera.

El aseguramiento de la calidad en los procesos implica la implementación de las estrategias administrativas que sean necesarias para cumplir los requerimientos del consumidor final

El presente trabajo pretende ser una propuesta de los procedimientos que se deben llevar a cabo para mejorar la calidad del servicio dentro de un departamento de administración de activos de una empresa de servicios

En el primer capítulo de este trabajo se dará una recopilación de información acerca de las empresas de servicio, así como de la calidad del servicio.

En un segundo capítulo se hablara de las generalidades de los activos y políticas del departamento de administración de activos.

En el tercer capítulo se generalizará sobre el contenido de los manuales de procedimientos, su objetivo, características, así como la importancia de los mismos

El caso práctico es la propuesta de un manual de procedimientos, en el se trata de establecer el "como" realizar las operaciones de cada procedimiento para lograr el objetivo del departamento de administración de activos

El trabajo cuenta con una relación de las referencias de donde se tomo cierta información, esta se encuentra al final de los capítulos redactados.

## **CAPITULO I**

### **EMPRESAS DE SERVICIOS**

## **1.1.- CONCEPTO Y CARACTERISTICAS DE SERVICIO**

**CONCEPTO:** El servicio se define como un producto intangible que no se toca no se palpa, es el parámetro a través del cual los clientes miden el compromiso social de una organización hacia sus consumidores; destacando como valores, las actitudes y las acciones que se llevan a cabo para la realización de sus deseos y necesidades.

Aunque el servicio es intangible, es un echo que enriquece a quién lo recibe y engrandece a quien lo presta, ya que genera, en ambos, efectos de orgullo y satisfacción con el resultado de relaciones constructivas a largo plazo

El servicio existirá mientras una parte ofrezca alternativas de satisfacción a una determinada necesidad de los clientes con mayores conveniencias que si el cliente lo hiciera por sí mismo y por otra parte tenga capacidad y disposición para pagar por dicha satisfacción.

**CARACTERISTICAS:** Existen características básicas que distinguen los servicios:

1 - El servicio es "invariablemente" y exclusivamente de naturaleza personal, ejecutado por personas y para otras personas.

2 - Los servicios son simultáneamente producidos y consumidos al mismo tiempo, por ello no pueden ser almacenados

3 - Los servicios son estandarizados y uniformes. Se basan en personas o equipos, pero el componente humano es el que prevalece.

4.- En general no pueden ser protegidos por patentes. Los servicios pueden ser fácilmente protegidos, por ello es importante que el servicio disfrute de una buena imagen de marca, diferenciándose de los similares estratégicamente

5 - Es difícil establecer su precio. Como el servicio se apoya en el trabajo humano, los costos varían, pues son estipulados subjetivamente por quién los produce.

6.- En servicios la productividad se expresa en términos de satisfacción del cliente y en consecuencia, se mide por el aumento de ventas. 1

Los servicios se clasifican en:

- 1.- Con fines lucrativos (servicios comerciales)
- 2 - Con fines no lucrativos (iglesia, escuelas públicas, gobierno, etc.)

## **1.2.- EMPRESA DE SERVICIOS**

Las empresas de servicios son las que realizan actividades identificables por separado y esencialmente intangibles que satisfacen las necesidades y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto o servicio. Para producir un servicio puede requerirse o no al uso de productos tangibles. Sin embargo, cuando se requiere, no hay transferencia de los derechos (propiedad permanente) de esos servicios tangibles.

La empresa de productos y de servicios son esencialmente lo mismo, en ambos casos se debe seleccionar y analizar sus mercados meta. Es preciso elaborar un programa de mercadotecnia. El producto o servicio, la estructura de precios, el sistema de distribución y el programa promocional. Con frecuencia se dan semejanzas considerables en la práctica.

## **1.3.- IMPORTANCIA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS**

Los servicios abarcan una gran diversidad de actividades de tal manera que pueden ser utilizados para el consumo final, o bien, como insumos por parte de otras actividades económicas. Aquí radica su importancia en el desarrollo de los demás sectores, debido a su creciente participación en los encadenamientos productivos

En los resultados de XI Censo de Servicios se comprueba la importancia de ese sector, al arrojar los siguientes resultados:

Se contó con 994,361 establecimientos, representando al 36.20% respecto al total nacional; en personal ocupado en promedio registro 6'836,445 representando el 48.50% del total nacional, en cuanto a los ingresos totales género 85'517,890 millones de pesos <sup>2</sup>

#### **1.4.- ¿QUE ES LA CALIDAD DEL SERVICIO?**

**CALIDAD.** Son todas las actividades que en una empresa tienden a mejorar el comportamiento de las partes, de acuerdo a ciertas especificaciones, revisando las existentes hasta alcanzar un nivel de calidad real. <sup>3</sup>

En el mundo del servicio, calidad no significa necesariamente lujo, ni algo inmejorable. Un servicio alcanza su nivel de calidad cuando responde a las demandas de los clientes.

A fin de cuentas, calidad es cumplir con las necesidades del cliente.

**LA CALIDAD EN EL SERVICIO** permite que la empresa destaque sobre la competencia (adquiriendo ventaja), es ahí donde debemos comprometernos para lograr que cada interacción que se realice con un cliente signifique una oportunidad para mejorar la percepción que este tenga del servicio.

Esto se reduce, a que se tiene que distinguir el servicio con el fin de establecer una clientela fuerte y leal.

El servicio de calidad al cliente es en efecto la clave para el negocio de éxito. Los clientes satisfechos no solo regresan sino que traen a sus amigos.

El servicio de calidad debe ser parte integral de trabajo, no una extensión del mismo, la baja calidad tiene mucho que ver con la escasa motivación del personal.

La calidad que se brinda a los clientes se aprende, no se hereda; como dominar cualquier habilidad, ser capaz de distinguirse en la atención a los clientes requiere práctica y experiencia

Para lograr el objetivo de la calidad del servicio se debe de tomar en cuenta.

**1.- EL SERVICIO AL CLIENTE ES UNA FUNCION DE LA PERCEPCION DE LOS CLIENTES NO DE NORMAS PROPIAS.**

El cliente es quien decide si ha recibido o no un buen servicio aun cuando se hayan cumplido todas sus normas, si el cliente no se siente satisfecho, el servicio al cliente es malo.

**2.- LA SATISFACCION AL CLIENTE ES EL RESULTADO FINAL DE LA SUMA DE TODAS LAS EXPERIENCIAS QUE TUVO EN EL ESTABLECIMIENTO.**

La experiencia general del cliente debe ser placentera, por lo tanto, uno no se debe enfocar en los bienes tangibles por sí mismo, sino en la forma que estos se combinan para crear una cierta experiencia al cliente.

**3.- ES UNA ACUMULACION DE ACTOS DE SERVICIO.**

Estos actos son experiencias satisfactorias para el cliente. 4

## **1.5.- PRINCIPIOS BASICOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

- a) El cliente es el único juez de la calidad del servicio, sus consejos y percepciones son por tanto fundamentales
- b) El cliente es quien determina el nivel de calidad del servicio, y siempre quiere más
- c) La empresa debe cumplir planes o acciones que le permitan alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores
- d) La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- e) Para eliminar errores se debe imponer una disciplina férrea y realizar constantes esfuerzos. En servicio no existe término medio; atendiendo a los detalles es como se logra mejorar la calidad de los servicios y eso exige la participación de todos, desde el presidente de la empresa hasta el último de los empleados, porque el cliente ve el servicio algo más que aquello que no funciona
- f) El servicio de calidad no es solo sonreír al cliente, sino lograr que el cliente nos sonría .

## **1.6 BENEFICIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

- **Mayor lealtad al cliente**
- **Repetición de negocio**
- **Vulnerabilidad reducida a la guerra de precios.**
- **Habilidad para disfrutar de unos precios relativos más altos sin que ello afecte sobre la participación en el mercado**
- **Costos de mercado inferiores**
- **Crecimiento de la participación en el mercado.**

## **CAPITULO II**

### **ADMINISTRACION DE ACTIVOS**

## **2.1.- CONCEPTO DE ACTIVO FIJO**

Activo fijo son las propiedades, equipos muebles y otros bienes o derechos, que constituyen elementos directos e indirectos de trabajo, para la consecución de las operaciones normales de una empresa 5

El anterior concepto se observa que ACTIVO FIJO implica la idea de permanencia o inversión a largo plazo y excluye la venta, es decir, no es normal que se adquiriera un instrumento de trabajo con la idea de venderlo en seguida o en la primera oportunidad, sino por el contrario, se supone que se le dará el uso más amplio y por el mayor tiempo posible; con el propósito de aprovechar al máximo su existencia en la empresa.

Su participación en la empresa desde un punto de vista financiero, presenta el soporte y respaldo de la inversión del accionista.

## **2.2.- CLASIFICACION DEL ACTIVO FIJO**

El activo fijo son los bienes y derechos con los que cuenta la entidad para realizar sus operaciones normales, se clasifican en

**ACTIVOS OPERACIONALES TANGIBLES** - Son bienes que se adquieren para el desarrollo continuo de las operaciones de la empresa, aquí se incluyen terrenos, edificios, muebles, sistemas de computo, herramientas, vehículos. Todos ellos están sujetos a la disminución de su valor por el uso y la obsolescencia tecnológica, el terreno es el único bien que a través del paso del tiempo no pierde valor, sino por el contrario aumenta su valor.

**ACTIVOS OPERACIONALES INTANGIBLES**.- Son aquellas inversiones que no tienen existencia física, representan básicamente derechos a disfrutar de algún privilegio, ejemplo: Patentes, marcas de fabrica, derechos de autor, concesiones .

### **2.3.- FINALIDAD DEL ACTIVO FIJO**

El activo fijo representa una gran proporción de los recursos de la empresa ya sea industrial o de servicios; constituye la fuerza de desarrollo y productividad principalmente por el beneficio que representa a la empresa.

El activo fijo tiene como finalidad el de ser utilizado para la producción de artículos, o bien, para la prestación de servicios. Su principal propósito es el incremento de utilidades mediante la disminución de costos por ser un bien de naturaleza duradera

## **2.4.- POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE ACTIVOS 7**

### **2.4.1.- PLAN DE INVERSION DE CAPITAL**

Toda adquisición y/o arrendamiento de inversiones en activos fijos deberán contemplarse en el plan de inversiones de capital de la empresa. Dicho plan solo tendrá validez cuando tenga la autorización de la dirección general de la empresa.

El plan de inversiones de capital abarcará uno de varios ejercicios fiscales, debiendo identificarse siempre con su correspondiente plan general de operaciones.

El plan general de operaciones siempre abarcará un ejercicio fiscal que generalmente corresponde al año en curso, o bien el siguiente.

Lo anterior quiere decir que el plan de inversiones de capital siempre se integrará al plan general de operaciones, para que este último pueda concluirse y aprobarse.

## **2.4.2.- REQUISICION DE APROBACIONES DE PROYECTOS DE CAPITAL (CPAR)**

La requisición de aprobaciones de proyectos de capital será el documento requerido para individualizar un proyecto de inversión de capital, y en éste, se abarcará la autorización correspondiente, debiendo complementarse en todos los casos con la justificación económica respectiva.

Cuando se trate de inversiones de capital mayores de \$25,000 Dfls\*, requerirá que la justificación económica citada incluya el cálculo de:

- Retorno sobre la inversión
- Plazo de recuperación de la inversión

Cada dirección de área será responsable de identificar sus proyectos de capital presupuestados, en el momento de ejercerlos, con un número de apropiación (CPAR) Es decir, esta identificación deberá realizarse antes de iniciar un proyecto de inversión de capital, o antes de celebrar cualquier compromiso relacionado al proyecto que corresponda.

\*Por política de la empresa se expresa en dólares

### **2.4.3.- UNIDAD DE PROPIEDAD DE ACTIVO FIJO**

Para establecer los límites de capitalización de Activo Fijo será necesario definir lo que debe entenderse como Unidad de Propiedad de Activo Fijo, siendo esta, la base sobre la cual deberá compararse el importe de desembolso, para los efectos de su capitalización o no capitalización

Como una unidad de propiedad de activo fijo deberá entenderse lo que se refiere a una maquinaria, un bien, un mobiliario, o equipo integrado por sus partes y/o componentes; o bien, un paquete integrado por bienes similares, comunes, y cuantificables en cuanto a monto y localización en cualquier momento

Como ejemplos de una unidad de propiedad de activo fijo tenemos:

- En el caso de un equipo (unidad): Toll Switch System integrada por varias partes y/o componentes como son: CPU, memoria del disco, impresora, etc.
- En el caso de un paquete: compra de 50 escritorios, identificando cada uno de ellos dentro de la misma unidad. Cualquier movimiento independiente de uno o varios escritorios, deberá identificarse individualmente y como parte de la unidad a la que pertenecen

Cuando se requiera reemplazar una parte y/o componentes de una unidad de propiedad de activo fijo con posterioridad a su adquisición debido al desgaste por su uso normal al tiempo, su reposición deberá reconocerse como gasto operativo, a menos que represente una mejora al Activo Fijo y/o prolongue su vida útil.

#### **2.4.4.- CRITERIO GENERAL DE CAPITALIZACION**

Se deberán tomar en cuenta los siguientes elementos, antes de considerar una inversión sujeta a capitalización:

- 1 - Las características o naturaleza de la inversión (parte cualitativa)
- 2.- El valor de la inversión (parte cuantitativa)

1.- Características o naturaleza de la inversión; se refiere básicamente al uso y destino de los bienes, tomando en cuenta que su utilización sirve para que la empresa pueda realizar sus funciones. En resumen, sus principales características son.

- Tener una vida útil mayor a un año.
- Ser utilizados para que la empresa pueda producir o transformar bienes para su venta
- Ser utilizados para que la empresa pueda proporcionar servicios a terceros

2.- valor de la inversión, se refiere al monto que la inversión deberá tener, para ser susceptible de capitalización

Para asegurarse de que la inversión incluye todos los elementos de costos, se enumeran de manera enunciativa los siguientes.

- Precio neto pagado por los bienes.
- Desembolsos cubiertos para tener la inversión en su lugar y condiciones que permitan su funcionamiento
  - derechos y gastos de importación
  - Fletes y seguros.
  - Gastos de instalación y ensamblaje.

La capitalización se basara en el siguiente criterio

- Se capitalizaran aquellas unidades de propiedad de Activo Fijo que importen cuando menos \$ 1,000 Dlls. En forma independiente
- En los casos de Unidad de Propiedad de Activo Fijo en paquetes, será capitalizable cuando importe cuando menos \$ 10,000 Dlls.

Todo el equipo de computo complementario adquirido como parte de la adquisición de equipo de computo personal, deberá capitalizarse conjuntamente con éste, en el mismo momento de su adquisición

## **2.4.5.- TRASPASO DE UNA CONSTRUCCION EN PROCESO**

Cuando se trate de construcción de bienes de capital, su traspaso como parte del activo fijo en operación de la empresa, será en el momento en que dicha inversión este en condiciones de entrar en operación.

Cada vez que una construcción en proceso es terminada, deberá prepararse una carta de entrega al usuario, remitiéndose una copia a contraloría para su traspaso al activo fijo, una copia al Departamento de Administración de Activos Fijo para su seguimiento y control.

## **2.4.6.- PREPARACIONES, ADAPTACIONES Y MEJORAS AL ACTIVO FIJO**

**PREPARACIONES:** En términos generales, una preparación tiene por objeto conservar el Activo Fijo en condiciones normales de servicio y uso. Estas erogaciones deberá reconocerse regularmente como gastos

**ADAPTACIONES:** Generalmente se refiere a un incremento de las características originales del Activo Fijo

**MEJORAS:** Se refiere al uso de nuevos y mejores componentes o materiales, con el propósito de aumentar la calidad y productividad del Activo Fijo existente.

Una reparación, una adaptación, o una mejora al Activo Fijo será susceptible de capitalizarse cuando:

- Prolongue su vida útil de servicio.
- Incrementen sus capacidad o productividad.
- Aumenten su valor real.
- Tengan un costo mayor a \$ 1,000 Dlls

Siempre deberá tenerse como mínimo cualquiera de los tres primeros criterios con el último, para considerar capitalizable la inversión.

#### **2.4.7.- EROGACIONES POR REUBICACION DE ACTIVO FIJO**

Todos los desembolsos efectuados para reubicación de un Activo Fijo deberá considerarse como gastos operativos. Sólo podrá capitalizarse cuando se trate de construcciones en proceso y formen parte de los costos de dichas construcciones

Cualquier reubicación de mobiliario y equipo de oficina, así como equipo administrativo y de cómputo en general, deberá efectuarse a través del departamento deberá asegurarse de mantener actualizado los datos de Activo Fijo reubicado, para su identificación y aclaración en cualquier momento.

En relación al Activo Fijo operativo, el Departamento de Ingeniería deberá suministrar la información necesaria al Departamento de Administración con el propósito de mantener actualizada la información de referencia, y se realice la reubicación bajo el control de ese departamento.

No se permitirá realizar movimientos físicos de Activo Fijo sin el conocimiento previo del Departamento de Administración.

## **CAPITULO III**

### **MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

### **3.1.- CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**MANUAL** " Es un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable), se concentra en forma sistemática una serie de elementos administrativos para un fin concreto, que orienta y uniforma la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa" .8

**PROCEDIMIENTO** " Es una serie de pasos seleccionados en el trabajo de oficina, por lo general ejecutados por más de una persona, que constituye una forma reconocida y aceptada de ejecutar toda una fase principal de la actividad de una oficina" .9

Tomando como base las definiciones anteriores un concepto personal de **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** sería:

Es el documento de apoyo administrativo que contiene de manera ordenada y secuencial los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de todo el personal que desempeñen responsabilidades específicas

En el manual de procedimientos se debe señalar el quién, cómo, cuando y para que han de realizarse los procedimientos.

### **3.2.- VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES**

Los manuales se crearon principalmente para dar a conocer de forma escrita las indicaciones, instrucciones y recomendaciones que se consideran necesarias para el buen funcionamiento de una organización.

Representan un medio de comunicar las decisiones concernientes a organizar, políticas y procedimientos

Las VENTAJAS que representan el utilizar manuales de procedimiento son:

- Lograr y mantener un sólido plan de organización.
- Asegurar que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

- Evita la duplicidad de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación de progresos de cada quién.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
- Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.
- Garantiza el cumplimiento de los objetivos.
- Logra la simplificación del trabajo.

Las desventajas o inconvenientes que presenta el uso de manuales son:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos de todo el mundo.
- Algunos consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso el preparar un manual de procedimientos
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- La necesidad de mantener actualizado un manual resulta imprescindible, por lo tanto el no hacerlo originaría deficiencias y fallas 10

### **3.3.- CLASIFICACION DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

Los manuales de procedimientos pueden clasificarse de la siguiente manera por SUS CARACTERISTICAS en:

- **Manuales de oficina**
- **Manuales de fabrica**

Por su FUNCION ESPECIFICA en

- **Tareas y trabajos individuales (como operar una maquina)**
- **Practicas departamentales (manual de reclutamiento y selección de personal)**
- **Practicas generales (manual de ventas, manual de finanzas)**

Por su ALCANCE en

- **Manual de procedimiento general (se aplica a toda la organización)**
- **Manual de procedimiento especifico (se aplica a una unidad administrativa) <sup>11</sup>**

### **3.4.- IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

El propósito del manual es servir como un medio valioso para la comunicación, para registrar la información y operación de la organización

La importancia fundamental del manual de procedimientos es describir la secuencia razonable y gradual de las diversas operaciones con la finalidad de describir procedimientos con uniformidad las acciones que realizan las diferentes áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades

El tener delimitado por escrito los procedimientos existentes en una empresa trae consigo una serie de beneficios como.

- Reducción de gastos
- Control de las actividades
- Mejoramiento de la eficiencias de operación
- Información de actividades
- Guía de trabajo a ejecutar
- Revisión constante de procedimientos

## **Z.5.- CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Un punto básico del manual de procedimientos es que debe contener únicamente los elementos necesarios para el logro de los objetivos; debe redactarse con sencillez y concisos para que sea de fácil comprensión.

Los elementos que normalmente deben aparecer o integrar un manual de procedimientos son

- **INDICE:** Es la integración de apartados que integra el manual.
- **INTRODUCCION.** Implica una breve explicación del propósito y alcance que pretende cumplir el manual, así como la manera de utilizar el mismo.
- **ORGANIGRAMA:** Es la presentación gráfica de la estructura orgánica y tipo de departamentalización
- **DIAGRAMA DE FLUJO** Son las unidades administrativas que intervienen en procedimientos, los puestos que intervienen; también de manera opcional el equipo utilizado en cada caso
- **DESCRIPCION NARRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS:** Es la descripción de cada uno de los pasos que hay que realizar dentro de un procedimiento, explicando en que consiste, cuando, cómo, con qué, donde y en que tiempo se lleva a cabo.
- **FORMAS EMPLEADAS, ASI COMO INSTRUCTIVO DE LAS FORMAS EMPLEADAS** Se refiere a objetos que tienen impresa información estática con espacios en blanco para acentuar información variable 11

### **3.6.- OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Los manuales de procedimientos, como instrumento administrativo apoyan el quehacer institucional, están considerados como elementos básicos para coordinación, dirección y control administrativo y que facilitan la adecuada relación entre las distintas unidades de la organización.

Los OBJETIVOS del manual de procedimientos son

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos
- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a su unidad orgánica.<sup>12</sup>

## **CAPITULO IV**

### **CASO PRACTICO**

# **PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE ACTIVOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS**

## **ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

En Octubre de 1994 se anuncio la alianza estratégica entre dos compañías aportando una de ellas el 55% y la otra el 45 % del capital para constituir la empresa X\*, para ofrecer servicios de telecomunicaciones en México.

En 1995 la Secretaría de Telecomunicaciones y Transportes (SCT) otorgo a la empresa X la concesión para instalar y operar una red pública de telecomunicaciones.

A partir del otorgamiento del titulo de concesión la empresa X esta autorizada para proporcionar la gama completa de servicios en telecomunicaciones incluyendo servicios de valor agregado y servicios de línea privada, con excepción de los servicios básicos de larga distancia nacional e internacional, que se puedan proporcionar a partir del 1<sup>o</sup> de agosto de 1996.

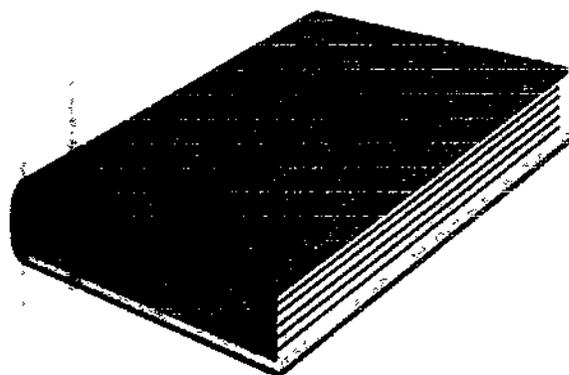
La empresa X tiene, como parte de su filosofía, el jugar un rol de liderazgo en el mercado de las telecomunicaciones en México

\* Por petición de la empresa no se revelara el nombre de la misma, ya que prefieren no se conozca el movimiento interno de uno de sus departamentos.

LOGOTIPO DE LA  
EMPRESA

NOMBRE DE LA  
ORGANIZACIÓN

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



GERENCIA ADMINISTRATIVA

FECHA DE ELABORACION

MARZO DE 1998

EDICION

FECHA DE APLICACION

DISEÑO

FECHA DE REVISION.

## **INDICE**

**I.- Introducción**

**II.- Propósito del manual**

**III - Organigrama**

**IV.- Catalogo de procedimientos**

**V.- Procedimiento**

1 - Título del procedimiento

2 - Propósito del procedimiento

3.- Diagrama de flujo

4.- Descripción del diagrama de flujo

5 - Relación de formatos del procedimiento

6 - Instructivos de llenado

## I.-INTRODUCCION

El presente manual nos presenta los procedimientos a seguir del departamento de activos, para eliminar operaciones innecesarias en la realización de toda actividad.

El manual esta elaborado para abarcar los procedimientos que se operan en el departamento para la utilización de todos los miembros del departamento

Todo el personal del departamento tiene la obligación de mantener actualizado el presente manual; por ello, cualquier cambio corrección o recomendación, se deberá comunicar al jefe de planeación financiera.

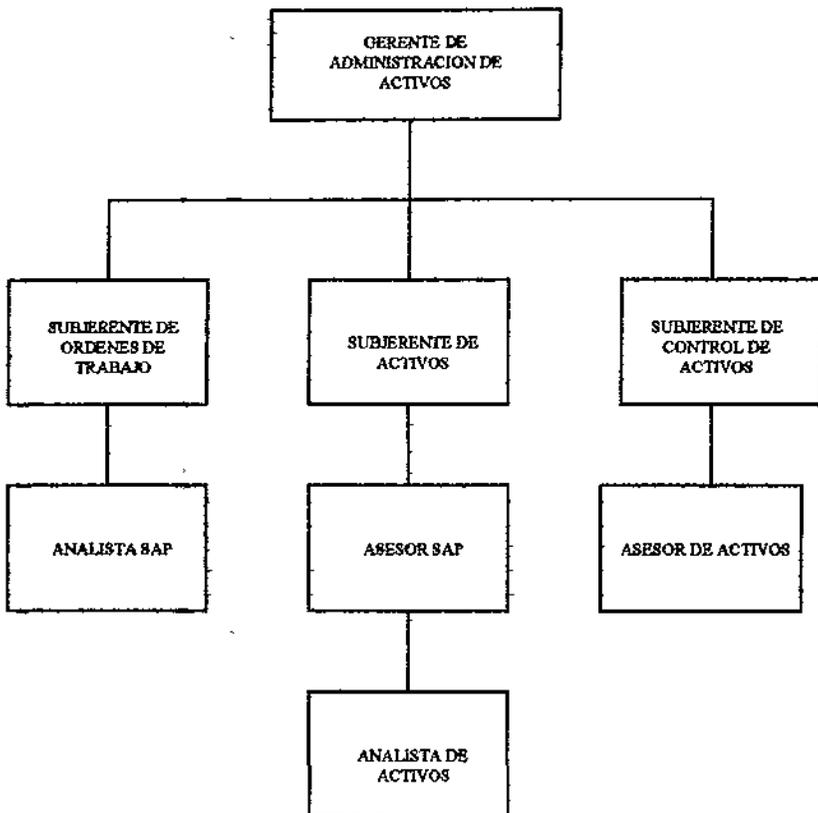
La revisión del presente manual será hecha de forma anual por el jefe de planeación financiera y el director de área; si surgiera alguna anomalía o corrección inmediata se recurrirá a una revisión antes del periodo establecido.

## **II.- PROPOSITO DEL MANUAL**

Simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones innecesarias, con el fin de reducir costos de fluidez en las actividades, para llegar de una manera más eficiente a los objetivos fijados.

# ORGANIGRAMA

## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE ACTIVOS



#### **IV.- CATALOGO DE PROCEDIMIENTOS**

<b>NUMERO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>TITULO</b>
1	1CA	Creación de No Activo
2	2CAI	Control de Activos Inventariados
3	3CAA	Control de Activos Arrendados
4	4AP	Auditorias Parciales
5	5CAP	Catalogo de Alta a Proveedores

## **V.- PROCEDIMIENTO**

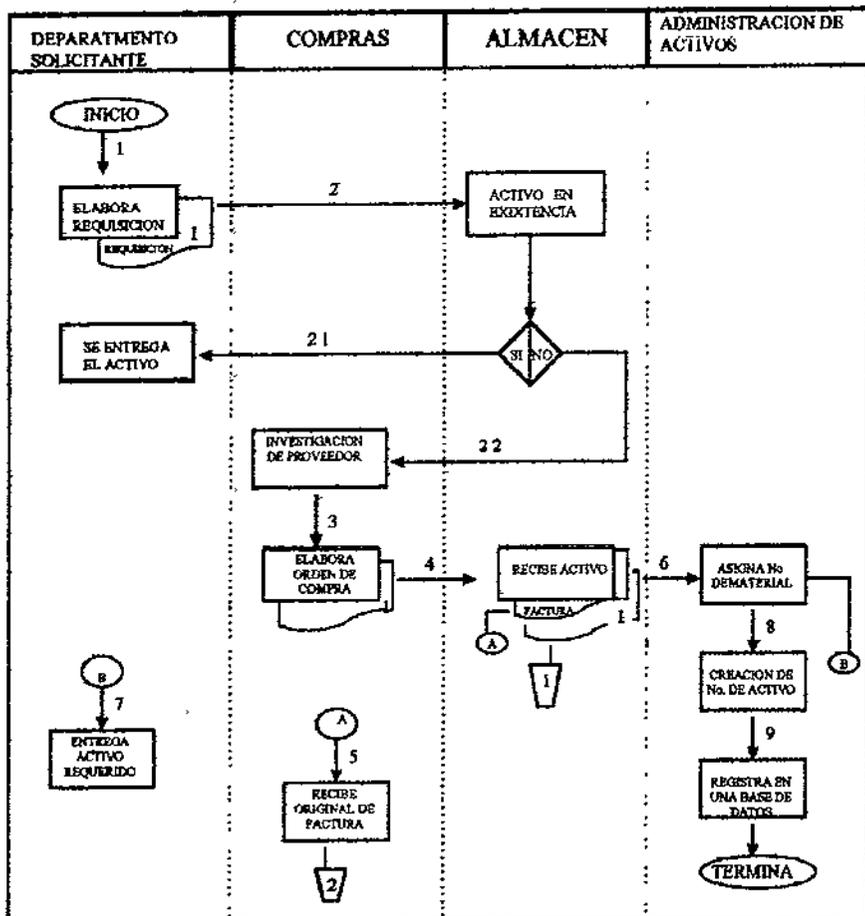
### **1.- TITULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**CREACION DE NUMERO DE ACTIVO**

### **2.- PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dar a conocer la secuencia de los pasos para realizar la creación de  
numero de activo.**

PROCEDIMIENTO No. 1	UNIDAD ORGANICA ACTIVOS	PAGINA DE VI
TITULO DEL PROCEDIMIENTO CREACION DE No. ACTIVO	FECHA DE ELABORACION	FECHA DE VIGENCIA



## IV.- DESCRIPCION DEL DIAGRAMA DE FLUJO

### (CREACION DE No. DE ACTIVO)

No. PROCEDIMIENTO.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Departamento solicitante	Elabora requisición del activo en origi- nal y copia (anexo R01)
2	Almacén	Recibe requisición original revisa acti- vos existentes2.1
	Almacén	Entrega activo si es- ta en existencia
2 2	Almacén	Envía requisición a compras si no esta el activo en existen- cia
3	Compras	Analiza referencias de proveedores pa- ra realizar compra
4	Compras	Realiza orden de compra de activo original y copia (ane- xo O02)

No PROCEDIMIENTO.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
5	Almacén	Recibe activo mediante entrega de factura original y copia que archiva para su control
6	Compras	Recibe original de factura que archiva para su control
7	Administración de Activos	Asigna No. de material al activo para inventario (Pantalla M01)
8	Departamento Solicitante	Recibe el activo solicitado
9	Administración de activos	Asigna No. de activo (Pantalla A02)
10	Administración de Activos	Registro de No. de activos en una hoja de calculo

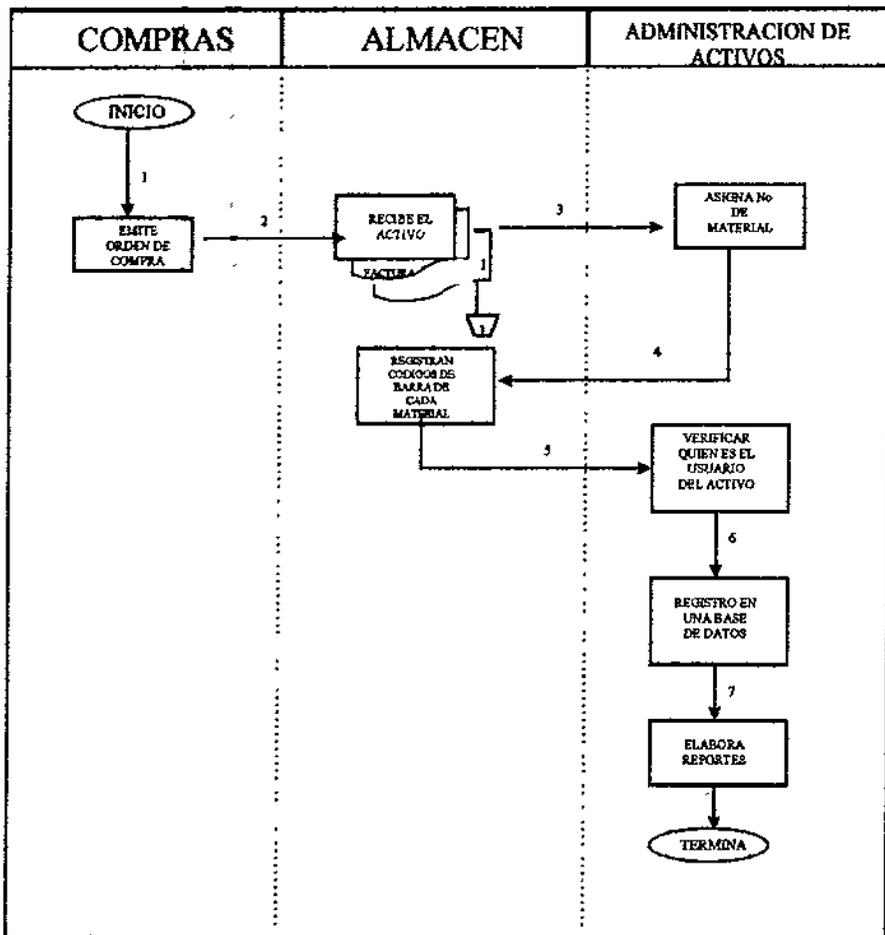
**1.- TITULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**CONTROL DE ACTIVOS INVENTARIADOS**

**2.- PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

**Dar a conocer la secuencia de los pasos para realizar el control  
de los activos inventariados**

PROCEDIMIENTO No. 2	UNIDAD ORGANICA ACTIVOS	PAGINA DE 1/1
TITULO DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACTIVOS INVENTARIADOS	FECHA DE ELABORACION.	FECHA DE VIGENCIA



## (CONTROL DE ACTIVOS INVENTARIADOS)

<b>No. PROCEDIMIENTO.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Compras	Realiza orden de compra para activo requerido (anexo O02)
2	Almacén	Recibe activo mediante entrega de factura y copia que archiva para su control
3	Administración de Activos	Asigna No. de material al activo (Pantalla M01)
4	Almacén	Se registran los códigos de barra con el No. de material
5	Administración de Activos	Verifica quien es el usuario de cada activo

No. PROCEDIMIENTO.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
6	Administración de Activos	Registra en una ba- se de datos
7	Administración de Activos	Elabora informes de activos concentra- dos en la base de datos

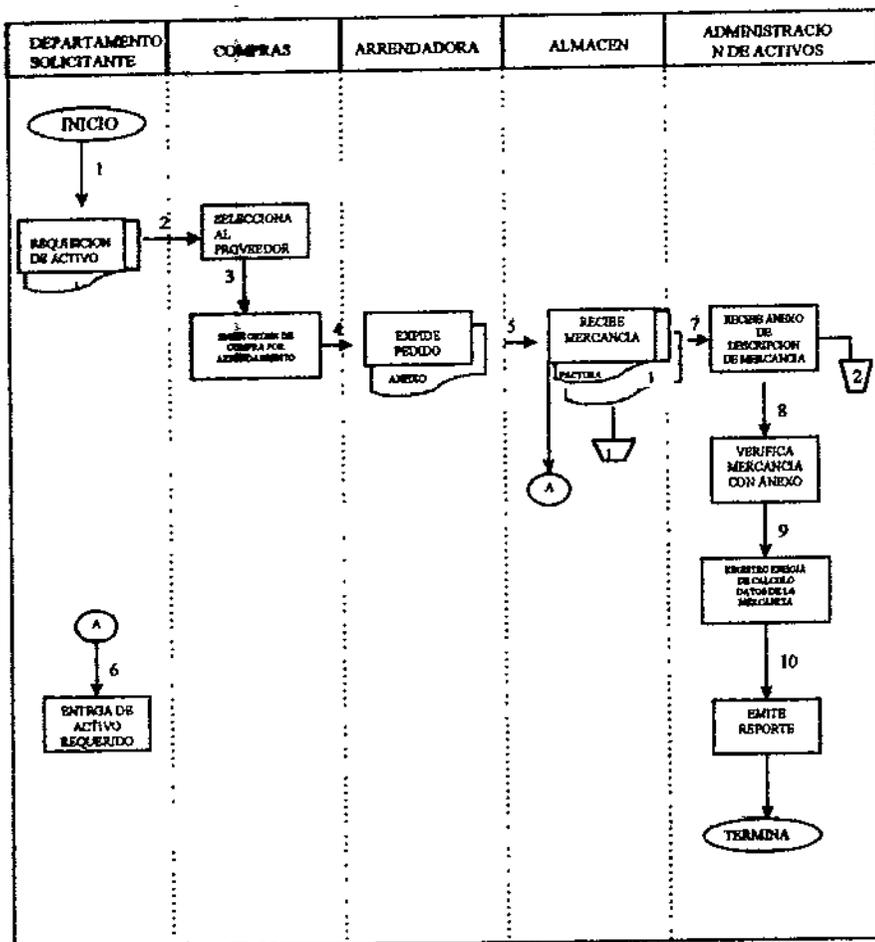
**1.- TITULO DEL PROCEDIMIENTO:**

**CONTROL DE ACTIVOS ARRENDADOS**

**2.- PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

**Dar a conocer la secuencia de los pasos para realizar el control  
de los activos arrendados**

PROCEDIMIENTO No. 3	UNIDAD ORGANICA ACTIVOS	PAGINA DE 1/1
TITULO DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACTIVOS ARRENDADOS	FECHA DE ELABORACION	FECHA DE VIGENCIA



## CONTROL DE ACTIVOS ARRENDADOS

No. PROCEDIMIENTO.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Departamento Solicitante	Elabora requisición de activo en original y copia (anexo R01)
2	Compras	Realiza selección de proveedor
3	Compras	Elabora orden de compra por arrendamiento(anexo O02)
4	Arrendadora	Expide pedido adjunto con anexo de descripción de mercancía
5	Almacén	Recibe mercancía mediante entrega de factura y copia anexa que archiva para su control
6	Departamento Solicitante	Recibe activo requiendo

No. PROCEDIMIENTO.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
7	Administración de Activos	Recibe anexo de descripción de mercancía, que archiva para su control
8	Administración de Activos	Verifica la mercancía por medio de anexo contra copia de factura
9	Administración de Activos	Registra datos de mercancía obtenidos de anexo (Anexo X03)
10	Administración	Emite reportes

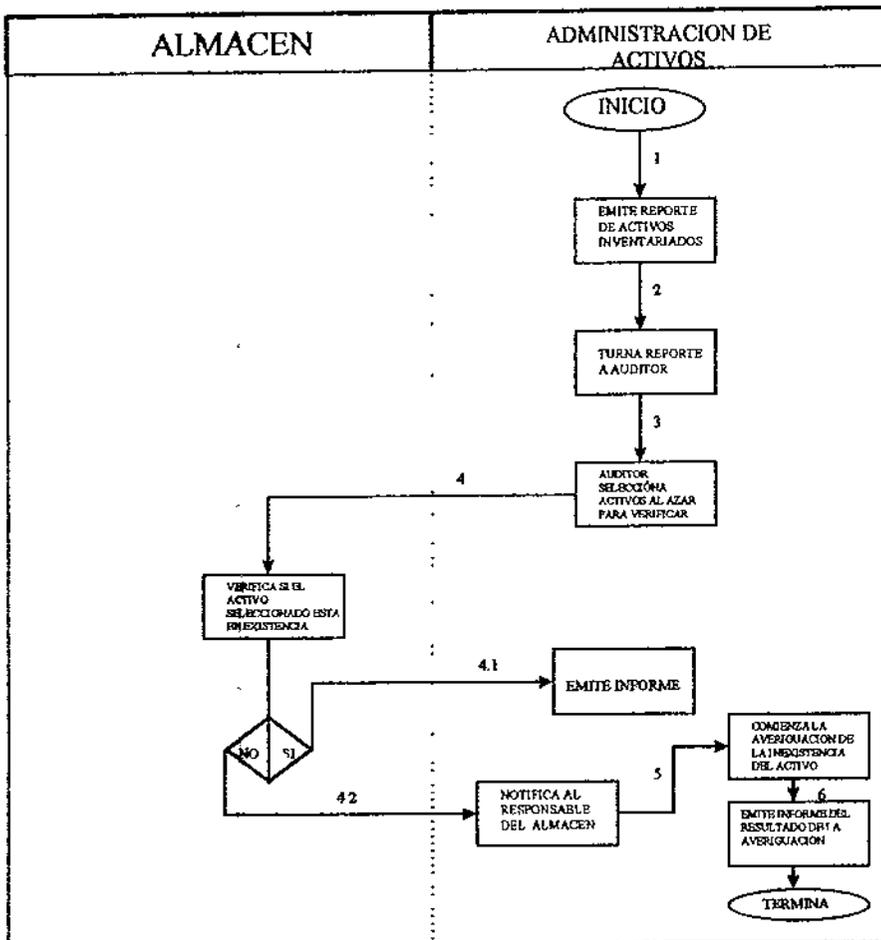
**1.- TITULO DEL PROCEDIMIENTO**

**AUDITORIAS PARCIALES**

**2.- PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Dar a conocer la secuencia de los pasos para realizar las auditorias  
parciales.

PROCEDIMIENTO No 4	UNIDAD ORGANICA ACTIVOS	PAGINA DE. 1/1
TITULO DEL PROCEDIMIENTO AUDITORIAS PARCIALES	FECHA DE ELABORACION	FECHA DE VIGENCIA



## AUDITORIAS PARCIALES

<b>No. PROCEDIMIENTO.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Administración de Activos	Emite reporte de activos inventaria- dos y/o arrendados
2	Administración de Activos	Toma reporte a au- ditor (miembro del mismo departamen- to)
3	Administración de Activos	Auditor selecciona al azar activos para verificar si están en existencia
4	Almacén	Verifica si el activo esta en existencia
4 1.	Administración de Activos	Si el activo esta en existencia emite in- forme
4 2.	Administración de Activos	Notifica al respon- sable del control de almacén

No. PROCEDIMIENTO.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
5	Administración de Activos	Comienza la averi- guación de la ine- xistencia del activo
6	Administración de activos	Emite informe de los resultados de la averiguación.

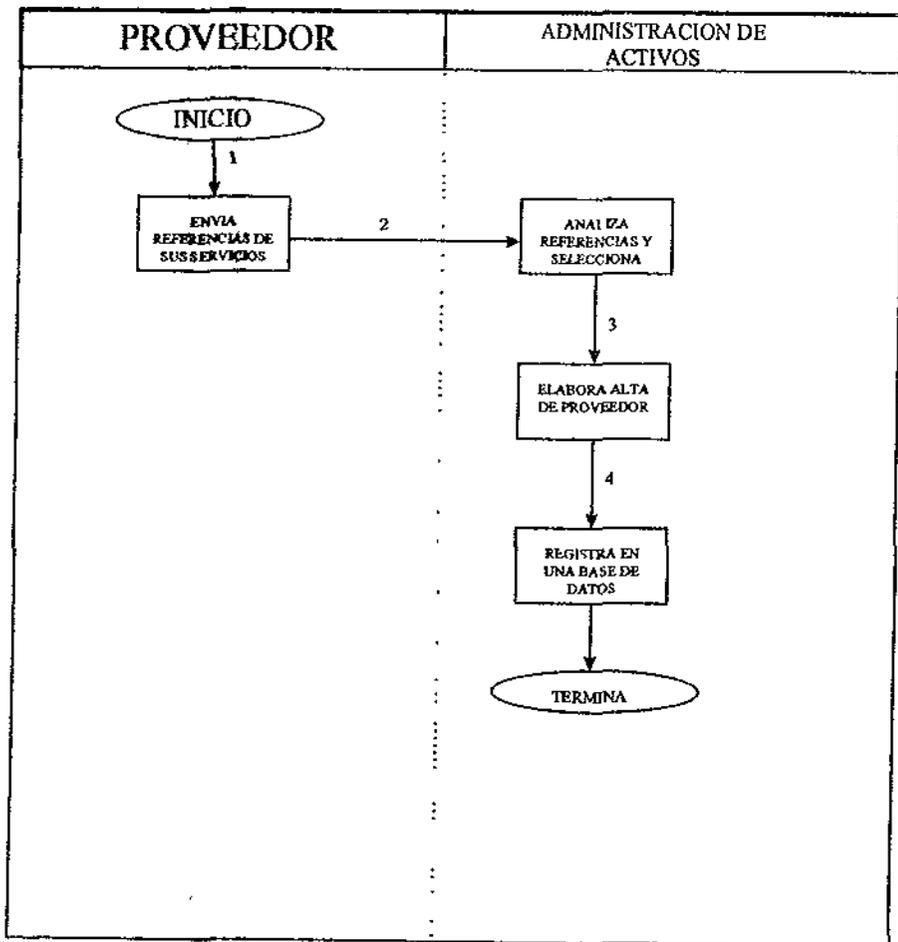
## **1 - TITULO DEL PROCEDIMIENTO**

### **CATALOGO DE ALTA A PROVEEDORES**

## **2 - PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO**

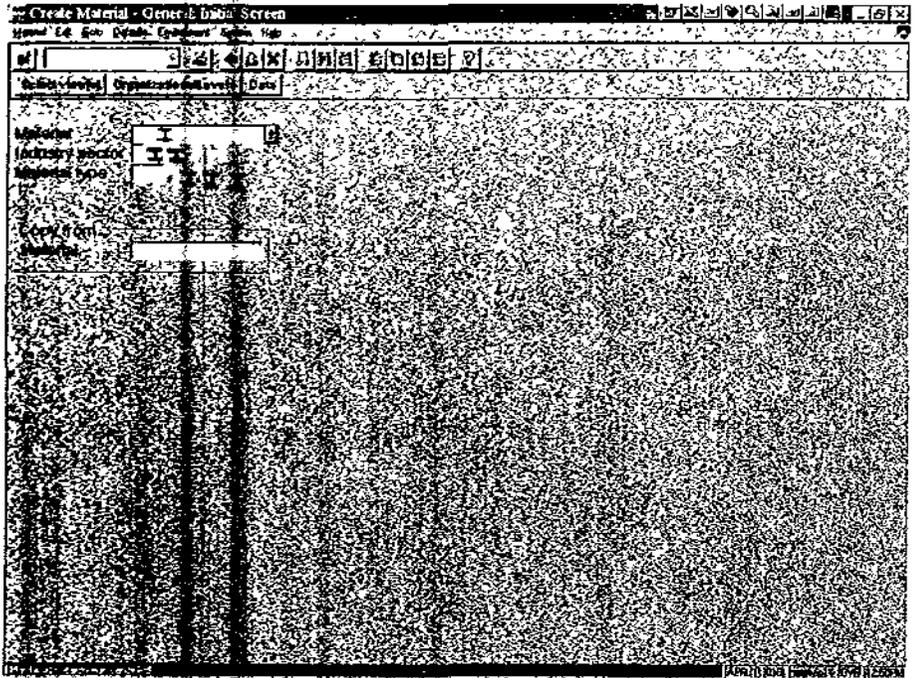
Dar a conocer la secuencia de los pasos para realizar el catalogo de alta a proveedores

PROCEDIMIENTO No 5	UNIDAD ORGANICA ACTIVOS	PAGINA DE 1/1
TITULO DEL PROCEDIMIENTO CATALOGO DE ALTA A PROVEEDORES	FECHA DE ELABORACION	FECHA DE VIGENCIA



## CATALOGO DE ALTA A PROVEEDORES

No. PROCEDIMIENTO.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Proveedor	Envía referencias de sus servicios
2	Administración de Activos	Analiza referencias y selecciona
3	Administración de Activos	Elabora alta de del proveedor (Pantalla P04)
4	Administración de Activos	Registra en una base de datos



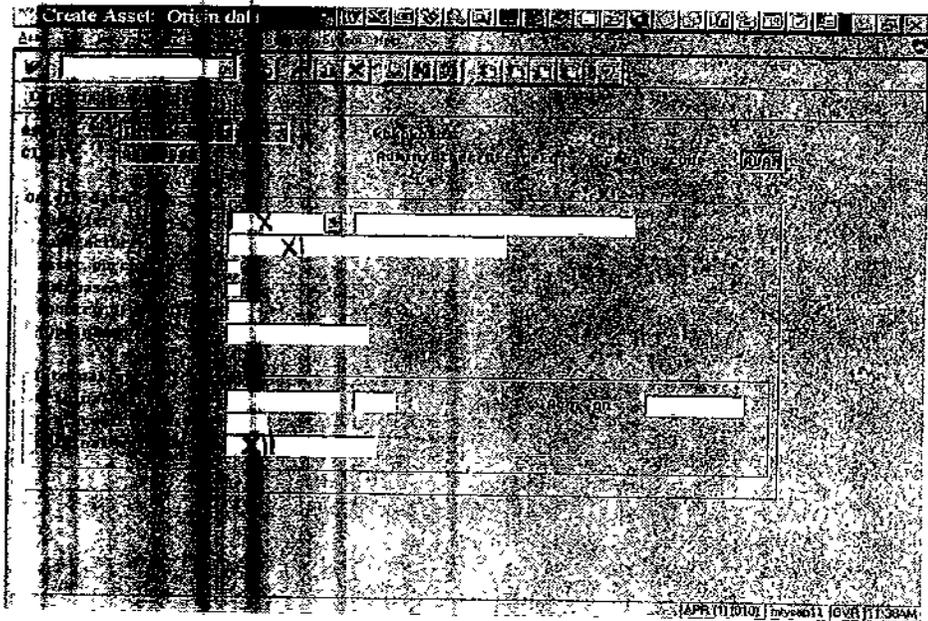
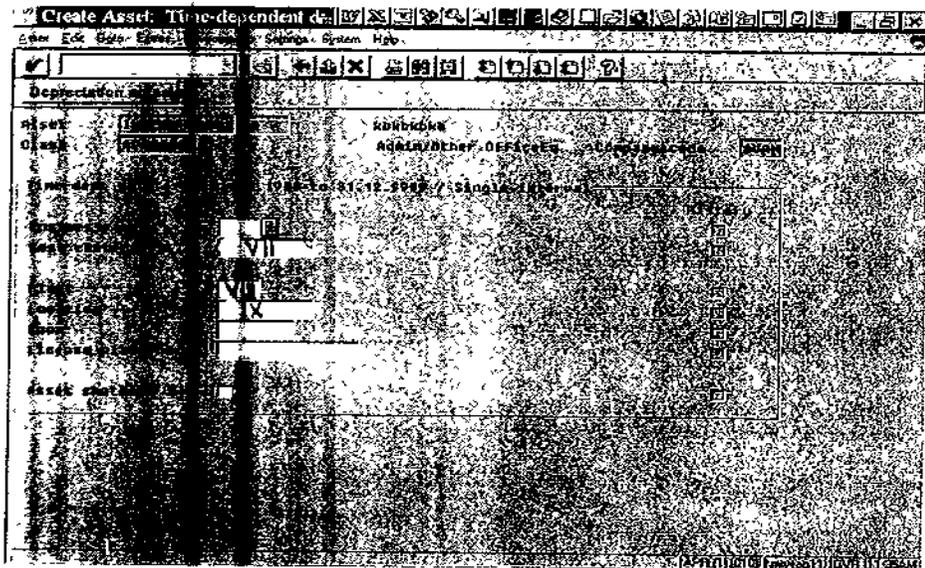
PANTALLA M01

## 6 INSTRUCTIVO DE LLENADO

### PANTALLA M01

No.	DICE:	DEBE ANOTARSE
I	Material	Numero de material que le corresponde
II	Industrial Sector	la clave del tipo de material que es
III	Material type	tipo de material que es





## PANTALLA A02

No.	DICE:	DEBE ANOTARSE
I	Asset class	clase de activo que es
II	company code	Compañía a la que pertenece el activo
III	Description	Descripción del activo
IV	Inventory number	el número de inventario de la empresa
V	Quantity	cantidad de activos y unidad de medida
VI	Inventory note	Número de material y número de orden de compra
VII	Cost center	centro de costos donde se encuentra el activo
VIII	Plant	La planta donde se encuentra el activo
IX	Location	La localización física del activo -
X	Supplier	El proveedor que surtió el activo
XI	Manufacturer	El número de serie del fabricante
XII	Original value	El costo del activo

**Create Vendor Address**

Vendor Edit Solo Edit Environment System Help

Administrat. data...

Vendor:

Address:

Title	<input type="text" value="I"/>	Search term	<input type="text"/>
Name	<input type="text"/>		
Street	<input type="text" value="II"/>	PO box	<input type="text"/>
City	<input type="text" value="III"/>	Postal code	<input type="text" value="IV"/>
District	<input type="text" value="IV"/>	PO box Z/PCode	<input type="text"/>
Country	<input type="text" value="VI"/>	Region	<input type="text" value="VII"/>

Communication:

Language	<input type="text" value="VIII"/>	Telex number	<input type="text"/>
Telephone 1	<input type="text" value="IX"/>	Fax number	<input type="text" value="I"/>
Telephone 2	<input type="text"/>	Telex number	<input type="text"/>
Telephone 3	<input type="text"/>	Data line	<input type="text"/>

**Create Vendor Control Data**

Vendor Edit Solo Edit Environment System Help

Administrat. data...

Vendor:

Account control:

Customer	<input type="text"/>	Authorization	<input type="text"/>
Trading partner	<input type="text"/>	Group key	<input type="text"/>

Tax information:

Tax type 1	<input type="text" value="XI"/>	<input type="checkbox"/> Equalization tax
Tax code 2	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Sole proprietor
Tax code 3	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Tax on sis/pur.
VAT reg. no.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Other

Identification:

Location no. 1	<input type="text"/>	Location no. 2	<input type="text"/>	Check digit	<input type="text"/>
Industry	<input type="text"/>	Train status	<input type="text"/>	Vendor's QM sys.	<input type="text"/>



## PANTALLA P04

No.	DICE:	DEBE ANOTARSE
I	Name	Nombre del proveedor
II	Street	Calle y numero del domicilio fiscal del proveedor
III	City	Delegación o municipio
IV	District	Nombre de la colonia
V	Postal code	Código postal
VI	Country	Pais del proveedor
VII	Region	Población
VIII	Lenguaje	Si es nacional o extranjero
IX	Telephone	Número de telefono
X	Fax number	Número de fax
XI	Tax code	El registro federal de contri- buyentes
XII	Bank details	Referencias bancarias del proveedor
XIII	Reconcil act	Clave del tipo de pago (si es en dolares o pesos

## CONCLUSIONES

Dentro de las empresas de servicios es primordial la calidad de los procesos, ya que el trato de productores y consumidores es más directo, por eso el mantener los procedimientos adecuados para los objetivos de cada departamento de la empresa es indispensable pues esto se refleja en la calidad de los productos y/o servicios.

Los activos fijos representan una gran proporción de los recursos de la empresa para hacer llegar los servicios a los clientes.

Al contar con manuales de procedimientos dentro de la empresa comprometen a los miembros de la misma a realizar sus operaciones con mayor fluidez de la información, así como de la disminución de costos y tiempos muertos.

Es importante que los niveles gerenciales de cada empresa estén comprometidos a involucrarse en el análisis que se necesita para aplicar los procedimientos necesarios para realizar un manual de procedimientos que tenga los alcances que necesita cada departamento para cumplir con la misión de la empresa.

## REFERENCIAS

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

- 1.- Tesis Yessica Zépeda Diosdado pag 10
- 2.- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática  
XI Censo de Servicios Censo *Económico* 1994
- 3 - Folleto de calidad total
- 4.- Manual de valuación del desempeño Pag. 52
- 5.- Huitron H Rafael "tratamiento contable de los activos fijos" Pag 18
- 6.- Idem Referencia No. 5 Pag. 21
- 7.- Manual de políticas
- 8.- Agustín Reyes Ponce "Planeación y Organización de las Empresas"  
Pag.349
- 9.- G. Terry (ob.cit.p.47)
- 10 - Idem Referencia No 8 Pag 351
- 11 - J. Rodríguez Valencia "Como elaborar y usar los manuales admvos"  
Pag 110
- 12 - Idem Referencia No. 11 Pag.106

## **BIBLIOGRAFÍAS:**

**1.- Gómez Ceja Guillermo**

**"PLANEACION Y ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS"**

**Editorial EDICO**

**2.- Huitron H. Rafael**

**"TRATAMIENTO CONTABLE DE LOS ACTIVOS FIJOS"**

**Editorial**

**3 - Rodríguez Valencia Joaquín**

**"COMO ELABORAR Y USAS LOS MANUALES"**

**Editorial Ecasa**

**4.- Rodríguez Valencia Joaquín**

**"ESTUDIO DE SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS"**

**Editorial Ecasa**

**5.- Zepeda Diosdado Yessica**

**"PROGRAMA DE CAPACITACION PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL  
SERVICIO**

**EN UNA CADENA HOTELERA"**

**Tesis**

**6 - "FOLLETO DE CALIDAD TOTAL"**

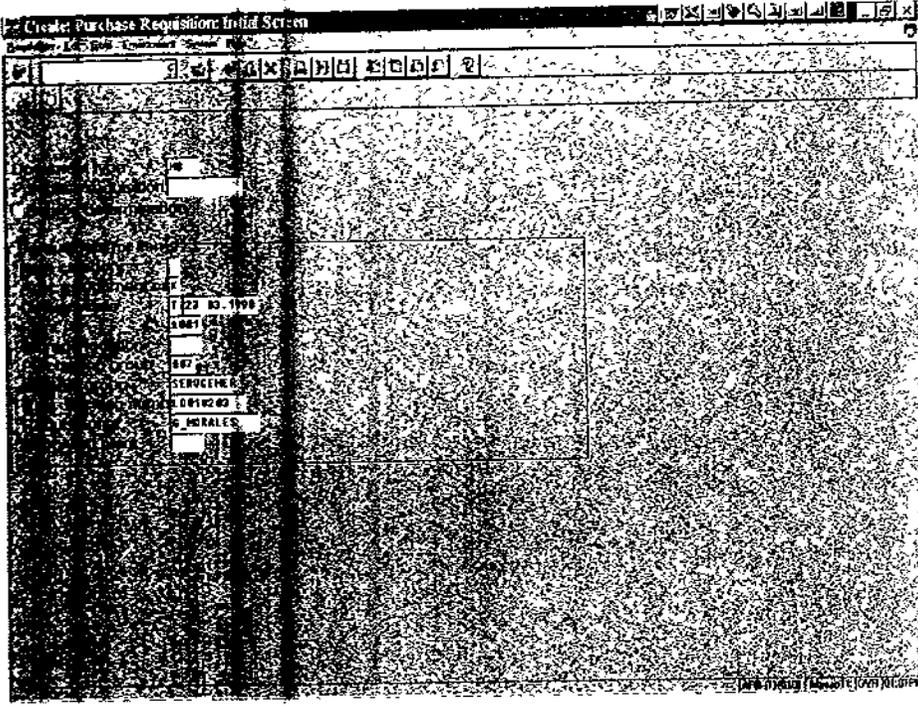
**7 - "MANUAL DE POLITICAS"**

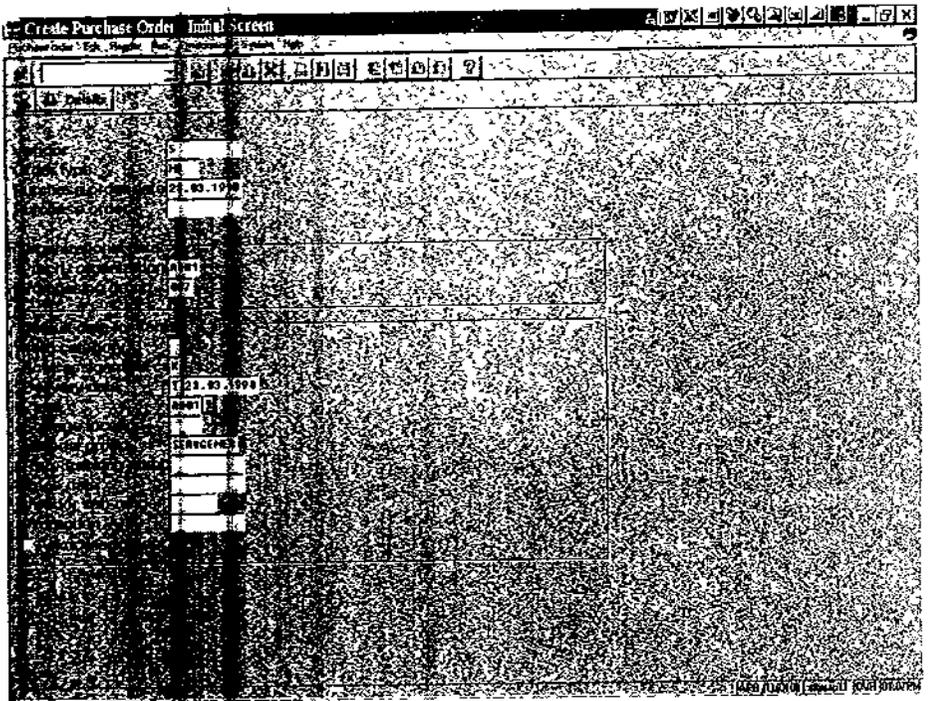
**Elaborado por la empresa X**

**8.- "MANUAL DE VALUACION DEL DESEMPEÑO"**

# ANEXOS







( ANEXO 002 )

ANEXO X03  
ORDEN DE COMPRA 400002609

HEWLETT PACKARD DE MEXICO S.A DE CV  
Numero de Contrato HPFRDIEX 30002100 ANEXO A 30

Fecha de Inicio del Contrato  
Fecha de la Primera Renta  
Total de Mon. unidades

Costo Mens  
Costo Total

16

Descripcion	No Serie	Codigo de Barras	Localidad	Suplementary Text	No Equipado	Centro de Costos	Leasing Company	Agreement Number	Agreement Date
-------------	----------	------------------	-----------	----------------------	-------------	---------------------	--------------------	---------------------	-------------------

Leasing Start Date	TYPE	Base Value as New	Purchase Price	No Leasing Payments	Payment Cycle	Leasing Payment	Notice Date	Lease Length	P O	No DE ASFT	FACTURA
-----------------------	------	----------------------	-------------------	---------------------------	------------------	--------------------	----------------	-----------------	-----	---------------	---------