



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

“SERVICIOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS  
A LA EMPRESA ELEVADORES OTIS, S. A.  
DE C. V.”

T R A B A J O P R O F E S I O N A L

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A:

MÓNICA RAMOS FERNÁNDEZ

ASESOR: M. E. M. JUAN ALFONSO OAXACA LUNA

CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO 2007.



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.

## AGRADECIMIENTOS

### A DIOS

Por estar conmigo en los momentos en que más lo he necesitado, dándome la fortaleza necesaria para salir adelante.

### A MIS PADRES

Miguel y Alejandra

Este logro es por y para ustedes, con todo el amor que pueda darles.

### A MIS HERMANAS

Karina y Paulina

Por la unión que siempre hemos tenido, y lo valiosas que son como personas, las quiero y las cuidaré siempre.

### A MIS ABUELITOS

Salvador, Paz, Mamá Lola y Papá Nieves.

Por el cariño que me han dado y por el profundo respeto que siento por ustedes.

## A MI ASESOR

Profesor Juan Alfonso Oaxaca

Le agradezco la dedicación que tuvo en la elaboración de este trabajo, y comparto con usted este logro tan importante para mí.

## A LA UNAM

Que es mi segunda casa. La universidad me formó como profesionalista, lo cual considero un gran privilegio.

## A MIS TÍOS Y PRIMOS

Por todos ustedes he aprendido que la familia es irremplazable.

## A MIS AMIGOS

Por todos los momentos compartidos, gracias.

## INDICE

	Pág.
Introducción	1
Descripción del Desempeño Profesional	2
Recomendaciones	55
Conclusiones	56
Bibliografía	57

## **Introducción**

El presente trabajo representa para mí una gran responsabilidad debido a que su contenido se basa en la corta experiencia profesional que he adquirido y que deseo compartir con todo aquel que lo lea, esperando contribuir con ello en la formación de los alumnos de licenciatura que se desarrollan en el ambiente profesional.

La experiencia profesional se va adquiriendo día con día, al tomar una decisión, al aportar una idea, mejorar un proceso de trabajo, al involucrarte con las tareas laborales, en combinación con la información adquirida sobre los procesos de trabajo, dándote la seguridad de tener los conocimientos necesarios para desempeñarte de la mejor manera; sin olvidar que una empresa funciona gracias al esfuerzo de todas y cada una de las personas que en ella trabajan.

Actualmente trabajo en Elevadores Otis, S.A. de C.V., la empresa líder a nivel mundial en la fabricación, instalación y mantenimiento de equipo de transportación vertical, desempeñándome como Asistente Administrativa en el área de Servicio, puesto para el que fui contratada el primero de febrero del 2006, del cual versa el presente trabajo.

## **Descripción del Desempeño Profesional**

Mi vida laboral inicia a los 17 años, cuando entre a trabajar a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, ahora Secretaría de Economía. Ingresé en 1997 para realizar mis prácticas profesionales después de haber cursado la opción técnica de Recursos Humanos en el Colegio de Ciencias y Humanidades de la UNAM. Estuve seis meses como practicante en el área de Recursos Humanos, y de entre las cosas gratas que aprendí, una de ellas fue desenvolverme en el ambiente laboral; el tiempo fue corto y era mi primer trabajo formal.

Desde entonces sabía que estudiaría la carrera de Administración, me sentía identificada con la idea de planear, organizar, dirigir y controlar; considero que tengo las aptitudes para ello.

Al inicio de mis estudios de licenciatura, en el año de 1998, tenía un trabajo informal en una escuela de fútbol, en la que permanecí por tres años, hasta que decidí dedicarme a concluir mis estudios. En la escuela de fútbol desempeñaba actividades como dar informes sobre las inscripciones a las clases; recibía también el pago de colegiatura de los alumnos, les daba un recibo como comprobante y registraba el pago en el libro diario. Al finalizar el día hacía el corte del dinero que ingresaba y de los gastos que se hacían, vaciándolo en un reporte.

Al término de la carrera empecé a buscar trabajo, por supuesto ya tenía en mente que no sería un trabajo informal, que sería algo totalmente relacionado con mi carrera, en una empresa reconocida. Todo esto nos va guiando hacia determinados objetivos, uno de ellos es buscar un desarrollo profesional y personal en una empresa que te ofrezca crecimiento.

Primero hay que pensar en la fuente en donde vas a buscar trabajo, yo opté por hacerlo por medio de la bolsa de trabajo de la UNAM. Encontré varias opciones de las cuales fui descartando en las que no cumplía con el perfil, tal vez por la edad que pedían, por la experiencia profesional que no tenía y porque en varias de ellas solicitaban que ya estuvieras titulado; esto va limitando el campo de trabajo. También descarté las ofertas de trabajo que consideraba no eran buenas por el tiempo de traslado.

Al buscar un trabajo debemos pensar que éste será una parte importante en nuestras vidas, en base a esto hay considerar desde el primer momento si es ese el trabajo que queremos o no.

Encontré una oferta de trabajo como becaria de Dirección de Operaciones de Elevadores Otis, S. A. de C. V. Realmente sabía poco acerca de la empresa; me llamó la atención que no era necesaria la experiencia profesional, que entraba dentro del rango de edad para el puesto, además que quedaba relativamente cerca de mi casa, a una hora de camino aproximadamente. Envié mi currículum vitae, elaborado en una sola cuartilla, con la información necesaria sobre mi trayectoria escolar, datos generales y una foto escaneada que aparecía del lado superior izquierdo de la hoja.

El currículum es la primera impresión que tendrían sobre mí; de esto dependía que se comunicaran o no conmigo para una entrevista de trabajo. Al poco tiempo hablaron a mi casa y me dieron cita para la que sería mi primer entrevista de trabajo. En ese momento pensé en tantas cosas como, qué tal sería la persona de Recursos Humanos que me entrevistaría, si le caería bien o no, qué me iba a preguntar, si serían preguntas sobre la carrera, sobre cuestiones personales para saber si cubría el perfil del puesto.

Llegó el día de la entrevista y algo muy importante en ese momento es la seguridad que te da el ir vestido de manera formal, ese sería un punto a mi favor que me tendría tranquila durante la entrevista, porque en ese momento se demuestra la seriedad con que tomas un trabajo y reflejas también que tan importante consideras que es la empresa para ti; finalmente estas vendiendo tu imagen personal.

En el momento en que llegué a la empresa sabía que era el trabajo que estaba buscando, tal vez porque me gustaron las oficinas, me dio buena impresión, me gustó el ambiente, es algo que sientes.

La entrevista era en Elevadores Otis, S. A. de C. V., y para entonces ya sabía que es la empresa líder a nivel mundial en fabricación de elevadores y escaleras eléctricas. Al ir a una entrevista debes estar preparado y demostrar el interés que tienes en la empresa informándote al menos del giro de la misma y lo que representa en el mercado nacional e internacional. Antes de la entrevista, Investigué en la página de Internet de la empresa su historia e información general.

Durante el desarrollo de la entrevista recuerdo que me preguntaron cuáles eran mis metas a corto, mediano y largo plazo; me pidieron que en tres palabras me describiera, que les dijera tres cualidades y tres defectos. Me preguntaron sobre mi familia, mis pasatiempos. Era la primera etapa, después me llamarían para ser entrevistada por otras personas.

Al salir de la entrevista no sabía si me llamarían o no; pasaron tres días y me citaron para ser entrevistada por la encargada del área de capacitación y por la responsable de servicios internos. La entrevista fue amena, me sentía con mayor confianza porque había pasado la primera etapa.

Ese mismo día me presentaron con el ing. Eduardo Olvera y me hizo algunas preguntas, después me llevaron a la oficina del ing. René Cureño; afortunadamente no me dijeron el puesto que ocupaba porque si no me hubiera puesto más nerviosa de lo que ya estaba. El ingeniero René Cureño es el director de Operaciones de la empresa, y sería mi jefe directo.

A los dos o tres días, no recuerdo exactamente, me hablaron para decirme que había sido electa para el puesto, me pidieron que me presentara al siguiente día para trabajar y que llevaré una copia de mi acta de nacimiento, copia del CURP, de la credencial de elector, una constancia de estudios, fotografías.

No podía creer que tenía mi primer trabajo formal, en una empresa con presencia a nivel internacional. Sabía que entraría como becaria, que el sueldo es menor al de los trabajadores de planta, que no tendría las mismas prestaciones, y que como becaria en esa empresa sólo puedes estar por un año, transcurrido éste te pueden contratar de planta o no.

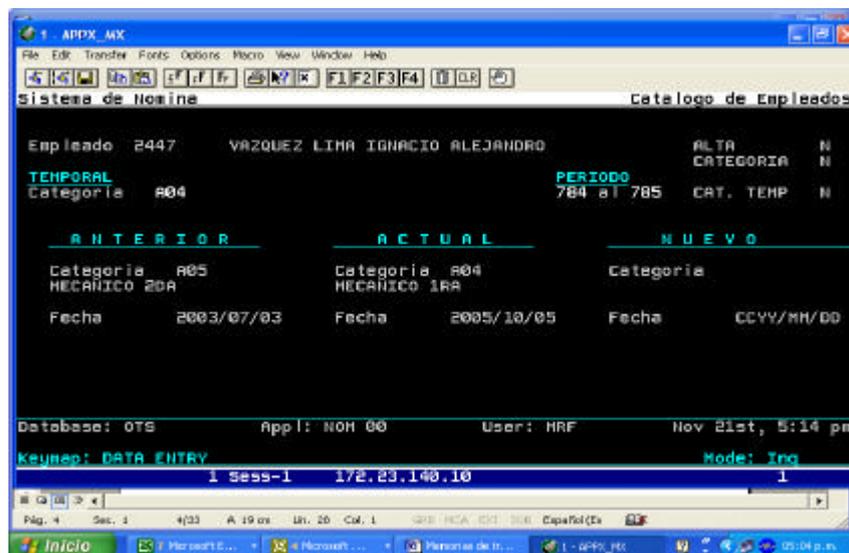
Mi primer día de trabajo fue el 24 de mayo del 2005, todo era nuevo para mí. Empecé por conocer el sistema de la empresa, la estructura de la misma, identificar las áreas, por supuesto el área en donde entre a trabajar, el área de operaciones. Supe que al ing. Cureño, mi jefe directo, le reportaban tanto el área de servicio como la de instalaciones del D. F. , del distrito Caribe – Cancún-, distrito Sureste – Veracruz- , distrito Centro – Guadalajara-, el distrito Sur –Acapulco, distrito Norte – Monterrey y el distrito Noroeste – Tijuana.

El puesto que ocupé durante ocho meses estaba pensado para que apoyara directamente al área de servicio e instalaciones del D. F. Una de las funciones del puesto era reservar boletos de avión para los técnicos de instalaciones del D. F. que constantemente están viajando a otras ciudades de la República, con previa autorización del director de operaciones; tramitar la compensación para el técnico que viajara, esta compensación se da de acuerdo a la categoría que tuviera el técnico, por ejemplo si es mecánico de tercera, se le daba la compensación inmediata superior, esto es, la de mecánico de segunda. Junto con la compensación se da aviso al área de recursos humanos y al sindicato de la salida del técnico, en los formatos establecidos por la empresa.

Cuadro de categorías por técnico

A01	AJUSTADOR A
A02	AJUSTADOR B
A03	MECANICO A
A04	MECANICO 1RA
A05	MECANICO 2DA
A06	MECANICO 3RA
A07	MEDIO OFICIAL 1RA
A08	MEDIO OFICIAL 2DA

Las categorías de los técnicos de la empresa van desde la de Medio Oficial de 2da., que es la categoría más baja, hasta la de Ajustador A. Si un técnico es Ajustador A no se le paga compensación, debido a que no existe una categoría inmediata superior a esa; sólo le es pagado un sobresueldo por estar realizando trabajos fuera de su localidad. La categoría a pagar queda registrada en el sistema como se ejemplifica:





## REQUISICION DE BOLETO DE AVION

**Nombre:** Simón López García **Turismo Trotamundos**  
**No. Nómina** 3434  
**Departamento:** Servicio **Fecha:** 25 de Mayo de 2006  
**Costo:** \$ 3,843.00 **Confirmado por:** Mónica Cortés  
**Observaciones:**  **Fecha:** 25 de Mayo de 2006  
**Cargo a:** FHR Servicio

No. boleto electrónico:

<b>Destino</b>	<b>Fecha</b>	<b>Aerolínea</b>	<b>Vuelo</b>	<b>Hora</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Salida:</b> México	17 de agosto	Aviacsa	104	7:00	
<b>Llegada:</b> Tampico	Jueves			8:00	
<b>Salida:</b> Tampico	17 de agosto	Mexicana	745	18:45	
<b>Llegada:</b> México	Jueves			19:45	
<b>Salida:</b>					
<b>Llegada:</b>					
<b>Salida:</b>					
<b>Llegada:</b>					
<b>Salida:</b>					
<b>Llegada:</b>					

René Cureño

**Autorización**

15 Agosto de 2006

**Fecha**

Formato de Requisición de Boleto de Avión

**Memorándum**

**Para:** Juan Alanís  
**De:** Eduardo Olvera  
**Fecha:** 18 de Julio de 2006.

**PAGO DE COMPENSACIÓN Y AVISO DE SALIDA**

Por este conducto solicito el pago de **COMPENSACIÓN** de acuerdo a la última revisión del contrato colectivo de trabajo.

No.	Nombre	Categoría a pagar	Ciudad	Semana
1222	Alfredo Acosta	Ajustador B	Cancún	761-769
581	Mario Peláez	Mecánico A	Cancún	761-769

Sin más sobre el particular quedo a tus órdenes para cualquier aclaración.

Atentamente,

Ing. Eduardo Olvera  
Gerente de Servicio



México, D.F. a 6 de Junio de 2006.

H. SINDICATO NAL. DE TRABAJADORES  
DE ELEVADORES OTIS,  
P r e s e n t e .

**At'n.- Sr. Juan Manuel Esparza  
Secretario General.**

Muy Señores Nuestros:

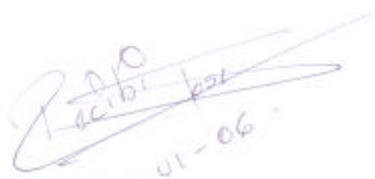
Por medio de la presente informo a Ustedes que el personal que se enlista ha sido asignado por la Empresa para efectuar trabajos foráneos.

Informo lo anterior para los trámites necesarios.

Nómina	Técnico	Ciudad	Fecha de Salida
478	Héctor Ruíz	Cancún	28 de Mayo
1695	Fernando Castillo	Cancún	28 de Mayo
444	Victor Rodríguez	Cancún	28 de Mayo
1222	Alfredo Acosta	Cancún	28 de Mayo
344	Arturo Muñoz	Puebla	29 de Mayo
2890	José Antonio Méndez	Puebla	29 de Mayo
3118	Ricardo Manjares	Toluca	29 de Mayo
3284	Hilario Chavarria	Toluca	6 de Junio

Atentamente,

  
Mónica Ramos Fernández

  
6-01-06

Formato de aviso de salida para viajes foráneos

Existe además una política para las salidas de los técnicos, y un acuerdo con el sindicato en donde se establece que cuando un técnico sale se le debe tramitar una compensación por realizar trabajos fuera de su localidad, por lo cual era importante cumplir con los trámites en tiempo y forma.

Cuando empecé a involucrarme un poco más en el área me di cuenta que recursos humanos no les estaba dando un carnet de viajero a los técnicos que constantemente salían de su localidad. El carnet de viajero les servía por si sufrían algún accidente por cuestiones de trabajo, o alguna enfermedad, pudieran ser atendidos en cualquier clínica del IMSS de la ciudad en donde se encontraran laborando. Decidí meterlo como un hallazgo para el área de recursos humanos, pensando en que en Otis la seguridad es lo primero.

Un hallazgo es una oportunidad de mejora, cualquier empleado de la empresa puede reportar algo que esté entorpeciendo los procedimientos de trabajo con la finalidad de que éstos puedan ser mejorados. Los hallazgos se reportan al área de ACE, que por sus siglas en inglés significa – Achieving Competitive Excellence- lo cual traducimos en Otis como – Alcanzando la Competitividad y la Excelencia; es un programa de calidad que sirve de apoyo a las áreas para mejorar sus procedimientos y la calidad en los mismos. Incluso se realizan juntas semanales por área, en donde se reportan hallazgos a los cuales les dan soluciones ya sea de forma inmediata o durante un tiempo determinado, buscando a las áreas involucradas en el proceso.

Así se hizo con mi hallazgo, se le reportó al área de recursos humanos, y el gerente del área no lo recibió con mucho agrado. Fue el primer problema que tuve en la empresa, pensé que por esto me correrían, porque el gerente de recursos humanos habló conmigo preguntándome que por qué no primero me informé sobre en qué casos se tramitaba el carnet de viajero, además me dijo que el experto en el área era él, y no el gerente de instalaciones, quien me comentó que no se estaba realizando este requisito de salida para los técnicos.

Afortunadamente recibí el apoyo de las pilotos de ACE y de mi jefe en este problema, y aunque al área de recursos humanos no le pareció recibir ese hallazgo, me encargaron que los apoyara preguntándoles datos a los técnicos como la clínica del IMSS en donde les corresponde ser atendidos en el D. F., su domicilio particular y

teléfono, para actualizar la información con que contaba el área y así poder tramitar los carnets.

Aunado a esto, en ese tiempo uno de los técnicos salió a trabajar en Monterrey, y cuando estaba realizando una maniobra se enterró un clavo. Fue a una clínica del IMSS y no pudo ser atendido porque esa no era la clínica que le correspondía, y no llevaba un carnet firmado por la empresa en donde demostrara que estaba ahí por cuestiones de trabajo.

En la actualidad, cuando un técnico sale de viaje ya cuenta con su carnet, y si por cuestiones de trabajo debe ser atendido por una clínica distinta a la clínica en donde este dado de alta, puede hacerlo sin ningún inconveniente presentando el carnet de viajero.

El trabajo de los técnicos en Otis es considerado de alto riesgo, por eso para Otis la seguridad es primero. Al no contar los técnicos con un respaldo como el carnet en caso de emergencia, estábamos incumpliendo con el primer principio básico de la empresa, la seguridad.

El formato que el Instituto Mexicano del Seguro Social maneja como carnet de viajero es el que a continuación anexo:

FORMA D. S. T. 009

**LOS TRIPLICADOS  
DE LOS CERTIFICADOS DE INCAPACIDAD  
QUE SE EXPEDIRAN, DEBERAN REMITIRSE  
POR EL SERVICIO DE PRESTACIONES EN  
DINERO A LA DELEGACION DE ADSCRIP-  
CION DEL ASEGURADO PARA SU CERTIFI-  
CACION Y PAGO.**

**EL ASEGURADO DEBE IDENTIFICARSE PRE-  
SENTANDO CREDENCIAL EXPEDIDA POR  
SU PATRON O POR EL INSTITUTO.**

**ESTA AUTORIZACION NO ES VALIDA CON  
TACHADURAS O ENMENDADURAS.**

**AUTORIZACION PARA RECIBIR  
SERVICIOS MEDICOS**

A trabajadores cuya labor habitual los  
obliga a trasladarse a Delegaciones distin-  
tas a la de su adscripción.

IMSS  
SEGURIDAD Y SALUD PARA TODOS

I.M.S.S. PLANTA DE REPRODUCCIONES GRAFICAS

El patrón ELEVADORES, OTIS S.A DE C.V. ELEVADORES OTIS  
Nombre o Razón Social

Con número de registro 0103217210 6

inscrito en: MEXICO D.F  
Localidad y Estado

ha solicitado a su trabajador GONZALEZ LEZAMA  
EDUARDO  
Nombre del Trabajador

Con número de afiliación 0676560520 6

y ocupación EMPLEADO

adscrito a la Clínica                      ubicado en                       
Número

                      
Localidad y Estado

Se le expide esta autorización para recibir servicios médicos con validez hasta el 12 de febrero 2007  
Fecha de Caducidad

**RECURSOS LEGALES**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y SALUD**  
**SELECCIÓN DE LA EMPRESA**  
**21 OCT 2006**  
Fecha de Expedición

**SELECCIÓN DEL TRABAJADOR**  
**8 13 NOV 2006**  
Fecha de Expedición

**OFICINA DE ATENCIÓN DE DERECHOS**  
**MEXICO D.F. PRES. NOVIEMBRE 2006**  
Lugar y fecha de expedición

**Verónica Cuevas**  
**C. ARTURO MORA CELIS**  
**ENC. OFNA. VIG. DERECHO**

Colaborar con el área de ACE en dar seguimiento a los hallazgos que reportara el área de servicio era otra de mis funciones. Semana tras semana asistía a las juntas de ACE de servicio, involucrándome en las actividades que en esa área se realizan, para después apoyarlos con cartas dirigidas a los clientes, transcribiendo las inspecciones de equipo que los supervisores realizan a los elevadores y/ o escaleras eléctricas y que son presentadas al cliente informándole del estado de los mismos.

A principios de enero de este año, teniendo una experiencia de ocho meses como becario, el ing. René Cureño me informó que me contratarían de planta para el puesto de asistente administrativa de Servicio, puesto en que actualmente me desempeño.

El puesto fue ocupado durante diecisiete años por la persona a la cual sustituí, y eso, entre otras cosas, me daba un poco de miedo porque aunque estuve como apoyo para el área, ahora asumiría toda la responsabilidad en cuestiones administrativas.

En el transcurso del mes de enero, empecé a capacitarme en las funciones administrativas que en el área se realizan. Mi actual jefe, el ingeniero Eduardo Olvera Sandoval, me pidió pusiera especial atención en la captura de los comprobantes de

servicio, proceso que se realiza semana tras semana, del cual depende el pago de nómina de los técnicos, que también es de forma semanal.

Me enfoqué en ese punto y empecé a descargar en el sistema que se maneja en la empresa – HP- los comprobantes de servicio que entregan los técnicos todos los miércoles a los supervisores, para que entre jueves y viernes sean capturados. Hasta ese momento desconocía el manejo del sistema, la ruta de acceso para capturar los comprobantes y qué datos debía registrar. La asistente administrativa que hasta el mes de febrero trabajó para la empresa me capacitó en cuanto a la captura del tiempo, y todo lo que me enseñaba lo iba anotando en un cuaderno.

Además de capturar el tiempo, me dijo que era importante que el día 5 de cada mes procesara las guardias que los supervisores realizaban el mes anterior, para que el área de nóminas pudiera generarlas en el pago de nómina del día 15 de cada mes, previa autorización de mi jefe y con el Vo. Bo. del ingeniero René Cureño.

También me informó que algunas empresas, además del comprobante de servicio que le firman al técnico cuando éste realiza el servicio de mantenimiento a los elevadores de su inmueble, piden sea entregado un comprobante especial en la fecha establecida por el cliente, que es normalmente antes de los primeros cinco días del mes siguiente al que se realizó el mantenimiento preventivo; sin este comprobante especial el área de cobranzas no puede cobrar el mantenimiento realizado.

Sabía que aunque me estaban capacitando en algunos aspectos administrativos del área, no sería hasta que asumiera el puesto cuando de verdad entendería mis responsabilidades.

El 1 de febrero fui contratada de planta como “Asistente Administrativa de Servicio”, teniendo derecho a las prestaciones que otorga la empresa como aguinaldo, pago de vacaciones y prima vacacional, Seguro Social, y el fondo de ahorro. Mes con mes nos descuentan el 10% de nuestro salario, creando así el fondo de ahorro, el cual nos es pagado en diciembre y a mitad del año, duplicando la empresa la cantidad que ahorramos. En diciembre nos pagan lo que ahorramos de julio a diciembre, y en julio lo correspondiente a los meses de enero a junio.

El área de Recursos Humanos inició los trámites de contratación pidiéndome elaborará la Solicitud Única de Movimiento de Personal, como primer requisito para ser contratada; ésta debía estar firmada por mi jefe inmediato superior y el director del área. La solicitud fue entregada a Recursos Humanos el 24 de Enero de 2006 y el movimiento aplicaría a partir del 1 de Febrero de 2006.

SOLICITUD ÚNICA DE MOVIMIENTO DE PERSONAL			
SELECCIONAR TIPO DE MOVIMIENTO:		ALTA	
CAMBIO DE DEPARTAMENTO		CAMBIO DE CATEGORÍA/PUESTO	
ACTUAL	NUEVO		ACTUAL
	SERVICIO		
BAJA			
MOTIVO:	INVOLUNTARIA <input type="checkbox"/>	REESTRUCTURACIÓN <input type="checkbox"/>	VOLUNTARIA <input type="checkbox"/>
ESPECIFICAR:			
¿SE VOLVERÍA A CONTRATAR?		PORQUE:	
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
CONTRATACIÓN DE PERSONAL			
NOMBRE DEL PUESTO		PUESTO A QUIEN REPORTA	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO		GERENTE DE SERVICIO DEL D.F.	
NUEVA CREACIÓN <input type="checkbox"/>		SUSTITUCIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	
A QUIEN SUSTITUYE		MARIA ESTHER TORRES	
SUELDO			
SUELDO MENSUAL		(ESTE CAMPO ES EXCLUSIVO DE RECURSOS HUMANOS)	
PERFIL DEL CANDIDATO			
ESCOLARIDAD	LICENCIATURA	SEXO	M <input type="checkbox"/> F <input checked="" type="checkbox"/>
EXPERIENCIA:	EDAD		26 AÑOS
		INGRES % 50	
DATOS DEL TRABAJADOR / PERSONA CONTRATADA			
NUM NOMINA	RAMOS	FERNANDEZ	MONICA
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)
DEPARTAMENTO	SERVICIO	FECHA DE APLICACION DEL MOVIMIENTO (dd/mm/aa)	01/02/2006
AUTORIZACIONES			
	CAMBIO DEPARTAMENTO	CAMBIO CATEGORÍA/ALTA/BAJA	NOMBRE DE QUIEN FIRMA
CHEFE DE ÁREA, DISTRITO O JEFE INMEDIATO			Eduardo Olvera
DIRECTOR DE ÁREA			René Cureño
RECURSOS HUMANOS			JUAN ALANIS
DIRECTOR GENERAL			CASEY CANOBY
FIRMA DE ACEPTACIÓN DEL ÁREA QUE RECIBE EL CAMBIO			

\* PARA CUALQUIER TIPO DE MOVIMIENTO ES NECESARIO CUMPLIR CON TODAS LAS FIRMAS



Al estar contratada de planta en la empresa me sentí con mayor seguridad, porque estar como becaria le sirve a la compañía para medir el desempeño laboral, manteniéndome en la incertidumbre de si sería contratada o no.

Los primeros días en mi nuevo puesto no sabía ni para dónde hacerme, sólo sabía que debía capturar el tiempo de los técnicos, y debía tramitar el pago de guardias, de lo demás me fui enterando durante el proceso de adaptación. Como experiencia profesional creo que es importante saber que la única persona responsable del desempeño laboral es uno mismo, nadie te va a ir diciendo lo que tienes que hacer en el puesto que ocupas, tú mismo vas conociendo las funciones que debes desempeñar y de qué manera organizas tu trabajo dentro del área.

Lo primero que debemos conocer es los puestos que integran el área y las funciones y responsabilidades que tiene cada puesto.

**El área de servicio del D. F. está integrada por:**

- **Gerente de Servicio**
- **Asistente Administrativo**
- **Superintendente de Servicio**
- **Superintendente de Reparaciones**
- **Superintendente de Ordenes T's**
- **Supervisores de Servicio**
- **Técnicos calificados**
- **Técnicos**
- **Residentes**

El Gerente de Servicio es a quien le reportó directamente. Es el responsable del manejo de los recursos del área, atiende a los clientes, les da solución a sus quejas, trata con el área de ventas de mantenimiento, el área de cobranzas, el área administrativa, el área de recursos humanos, el área de instalaciones, el área de telemarketing, el Centro de Servicio, el área de logística, finanzas, con todas las áreas de la empresa. Le reporta al director de operaciones.

El superintendente de servicio se encarga de resolver en campo las quejas de los clientes. Los supervisores de servicio le reportan a él.

El superintendente de reparaciones recibe a diario el reporte de los equipos que están parados por alguna reparación, esto es, cuando se quema el motor de un elevador o hay que cambiar un cable tractor, o los escalones de alguna escalera están dañados, entonces intervienen los técnicos de reparaciones, coordinados por el superintendente.

El superintendente de Ordenes T's tiene a su cargo realizar trabajos referentes a la instalación de piezas de elevadores que por el tiempo de uso se dañan y que el departamento de Ordenes T's vende a los clientes.

Los supervisores de servicio tienen a su cargo a los técnicos que dan mantenimiento a los elevadores del D F, y a los residentes de Cuernavaca, Huatulco, Puebla, Toluca, Pachuca y Oaxaca.

La supervisión está dividida en zona Norte y zona Sur, y éstas a su vez por rutas.

Las rutas 100,300, 400, 500, 600 y 900 corresponden a la zona norte. La ruta 100 es el centro de la ciudad y Toluca, la ruta 300 cubre todas las dependencias del Seguro Social, la ruta 400 corresponde a las Lomas de Chapultepec, Bosques de las Lomas, Huixquilucan, y las ciudades de Oaxaca y Puebla, la ruta 500 y 600 cubre Ciudad Satélite y sus alrededores, así como la ciudad de Pachuca. La ruta 900 atiende a los clientes del D. F. que tienen un contrato de mantenimiento con cobertura limitada, esto es, se les da mantenimiento pero si al elevador se le descompone alguna pieza, el cliente es quien debe cubrir el costo y no la empresa.

Los contratos de cobertura amplia amparan la reparación o reposición, según sea el caso, de cualquier parte del elevador que por consecuencia del desgaste natural del equipo haya que cambiar, y por supuesto, cubren el mantenimiento preventivo.

La zona sur está integrada por las rutas 200, 700 y 800. La ruta 200 comprende la colonia Roma y sus alrededores, además de Huatulco, la ruta 700 cubre la zona de Periférico Sur y la ciudad de Cuernavaca, y la ruta 800 comprende la colonia del Valle y sus alrededores.

Las rutas tienen entre ocho y quince mecánicos asignados, además de los residentes de las diferentes ciudades.

En el área de servicio actualmente contamos con 160 mecánicos, entre técnicos y residentes, 8 supervisores de servicio, 2 supervisores de calidad, 3 superintendentes, 1 administrativo y el gerente.

Mi tarea es realizar los trámites administrativos del personal del área de servicio, tanto técnicos, como residentes, supervisores, superintendentes y, por supuesto, del gerente de servicio, ya que soy su asistente personal.

**Las funciones administrativas dentro del área son las siguientes:**

- Capturar semanalmente en el sistema los comprobantes de mantenimiento preventivo.
- Tramitar el pago de las vacaciones y prima vacacional, compensaciones, los avisos de salida y anticipos de los técnicos, cuando son asignados para realizar trabajos foráneos.
- Gestoría de compras del área.
- Administradora de seguridad.
- Atención a clientes.
- Pago de guardias de los supervisores.

Para poder explicar detalladamente las funciones administrativas que desempeño, empezaré por mencionar las áreas de la empresa, de qué se encarga cada una y la interrelación que existe entre ellas.

El área de ventas de equipo nuevo es la encargada de vender a los clientes elevadores y/o escaleras eléctricas cuando los edificios se encuentran en construcción. El cliente especifica el tipo de elevador que desea comprar, las paradas que hará, esto se toma en base a los pisos del edificio, puede ser un elevador de ocho paradas, ya que el edificio tiene ocho pisos; si el elevador será panorámico o con

cabina normal, las medidas de la cabina, de acuerdo al espacio que asignen para instalar el elevador. Cuando ya tienen la información necesaria, presentan el presupuesto al cliente, y si éste es aceptado, firman un contrato de venta de equipo nuevo en donde se consideran las especificaciones del elevador, el costo del mismo, el tiempo de entrega, las condiciones de pago, la dirección de facturación y la dirección de instalación.

Ventas de equipo nuevo entrega al área de logística la información del elevador y/o escalera que se va a instalar para que ellos a su vez soliciten a Francia o España el elevador y/o a Alemania si se trata de una escalera eléctrica, con las especificaciones necesarias. También informan al área de instalaciones para que vayan programando la instalación del equipo nuevo, de acuerdo a la fecha en que logística le notifique la llegada del equipo a nuestro país.

El área de cobranzas se encarga de cobrar al cliente el equipo que fue vendido, de acuerdo a las condiciones de pago, las cuales normalmente son 50% a la firma del contrato y 50% a la entrega del equipo ya instalado en el edificio.

Cuando el área de instalaciones termina la instalación, se establece la entrega del equipo en la fecha y hora en que el cliente disponga. La entrega se hace extensiva para el área de servicio, de ventas de mantenimiento, cobranzas y de ventas de equipo nuevo.

La cita para la entrega de equipo nuevo nos la hacen llegar por correo electrónico, y de acuerdo a la dirección de instalación del equipo, le informo al supervisor que le corresponda la recepción, notificando por correo la asistencia del área de servicio a la entrega.

La asistencia a la entrega de equipo nuevo por parte del área de servicio es de suma importancia, debido a que el supervisor de servicio conoce al cliente con quien tratará en adelante todo lo relacionado con su elevador y/o escalera. Además, el supervisor de servicio revisa las condiciones de instalación y hace las observaciones necesarias al supervisor de instalaciones para que sean corregidas de inmediato.

El único caso en que el supervisor de servicio se puede negar a recibir un equipo recién instalado es porque éste no cumpla con las condiciones de seguridad que marca la empresa. Cuando esto ocurre, el supervisor de instalaciones debe corregir de

inmediato los puntos que sean marcados, para poder poner en funcionamiento el equipo, sin que esto represente un riesgo para el usuario.

El propósito de que el área de ventas de mantenimiento asista a la entrega de equipo nuevo es porque el cliente aunque haya comprado con nosotros el equipo, puede optar por otra compañía de elevadores para que le den el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo.

Si el cliente opta por contratar el servicio de mantenimiento con otra empresa, de cualquier forma Elevadores Otis le hace llegar una garantía de equipo nuevo que puede cubrir 3, 6 ó hasta 12 meses de mantenimiento gratuito.

## GARANTIA

La presente ampara al equipo del contrato: 57NU0481/82 Marca OTIS,  
Instalado en el edificio sito en Chihuahua No. 176 Col. Roma, México D. F.

Bajo la razón social de: Inmobiliara Becerril y Asociados S. A. de C. V.

El contratante o su representante autorizado, ha revisado el(os) equipo(s), encontrándolo(s) en condiciones satisfactorias de funcionamiento, así como de acabados ornamentales.

Con ésta fecha se extiende la presente garantía, por Doce meses, contra defectos de fabricación y un período de Mantenimiento Gratuito, el cual iniciará de acuerdo al formato anexo.

La firma de la presente garantía, constituye la aceptación íntegra del equipo de acuerdo a los términos establecidos en el contrato y especificaciones, ratificándolo en todas y cada una de sus partes.

México, D.F., a 18 de Julio del 2006.

**ELEVADORES OTIS, S.A. DE C.V.**

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Felipe González Franco  
Supervisor de Instalaciones

**EL CONTRATANTE**

  
Nombre: Melitón Steza F.  
Puesto: Supervisor de Instalaciones

La recepción del cliente y la garantía de mantenimiento gratuito, cuando están debidamente firmadas por el cliente, son entregadas por instalaciones al área administrativa para que den de alta en el sistema la unidad, y después notifiquen a nuestra área – el área de servicio- que inicia el periodo de mantenimiento gratuito, informándonos también los meses que éste cubre.

Administración nos pide le indiquemos en qué ruta entrará la unidad nueva y la letra de mantenimiento, esto es, el día y la semana en que se programará el mantenimiento preventivo para el elevador y/o escalera eléctrica.



ENTREGA DE ELEVADOR AL CLIENTE

No DE CONTRATO	57NU0481/82
DIRECCION	Chihuahua No. 176 Col. Roma, México D. F.
SUPERVISOR	Felipe González Franco
VENDEDOR	Ana Maria Martinez
FECHA	18 de Julio de 2006

OPERACIÓN CORRECTA DE BOTONES DE PASILLO E INDICADORES DE PASILLO	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
SE MOSTRO FUNCIONAMIENTO DE PROTECCION DE PUERTAS	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
CABINA LIMPIA (RECOMENDACIONES DE LIMPIEZA)	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
OPERACIÓN CORRECTA DE C.O.P. (BOTONES DE LLAMADA, INDICADOR DE POSICION, BOTON DE ALARMA Y LAMPARAS DE ILUM)	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
NIVELACION CORRECTA DE TODOS LOS PISOS	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
SE REVISÓ CIERRE Y APERTURA DE PUERTAS Y QUE NO SE ENCUENTREN DAÑADAS, RAYADAS O GOLPEADAS	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
SE ENTREGO LLAVERO OTIS CON LLAVES DEL VENTILADOR	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
SE MOSTRARON *OPERACIONES ESPECIALES OPCIONALES* SERVICIO INDEPENDIENTE, SWITCH CANCELACION DE PISOS, INTERCOMUNICADOR, E.P.O., EFO I Y II Y SISMO.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> NO APLICA
SE ENTREGO CALCOMANIA INFORMATIVA DE OTIS LINE	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA
SE ENTREGO GARANTIA, PERIODO DE MANTENIMIENTO Y MANUAL DEL USUARIO.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO APLICA

NOTA: MOSTRAR CUARTO DE MAQUINAS, EN CASO DE QUE EL CLIENTE LO SOLICITE.

COMENTARIOS Y DETALLES PENDIENTES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

NOMBRE, Y FIRMA DEL CLIENTE  
  
 \_\_\_\_\_  
 18 Julio 2006

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR  
  
 \_\_\_\_\_  
 Ing. Felipe Gonzalez Franco

# OTIS

## PERÍODO DE MANTENIMIENTO GRATUITO

Contrato: 57NU0481/82

Razón Social: Inmobiliaria Becerril y Asociados, S. A de C. V.

Dirección: Chihuahua No. 176 Col. Roma, México D. F.

Unidades: 57NU0481/82

Por este conducto manifiesto, que el Período de Mantenimiento Gratuito de la unidad citada anteriormente:

Inicia a partir de esta fecha .....

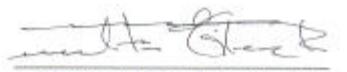
Inicia hasta nuevo aviso ..... ( )

NOTA IMPORTANTE: Si usted ha elegido esta opción, le pedimos que avise al supervisor que lo atendió en la instalación de su equipo.

Con una vigencia de:  
Tres (3) Meses (X)

En el caso de que la unidad quedara detenida por más de 30 días, antes de su puesta en funcionamiento tendrá que realizarse una limpieza y lubricación general a la misma, lo cual no se encuentra contemplada dentro de la cobertura del Mantenimiento Gratuito y cuyo costo tendrá que ser cubierto por mi cuenta. Así mismo si el Período de Mantenimiento Gratuito no es solicitado dentro del Período de Garantía (12 meses a partir de la fecha de entrega) este ya no podrá hacerse válida.

Fecha: Julio 18 de 2006

  
Nombre y firma del contratante  
18 - Julio - 2006

Inspección de Entrega de Equipos a Mantenimiento y al Cliente  
IT-CD-10-01-070  
ANEXO 10

Por lo regular cuando se trata de equipo nuevo, el supervisor programa el mantenimiento dentro de los últimos días del mes. Cabe mencionar que si administración nos notifica por correo que un equipo entrará en mantenimiento gratuito durante los primeros veinte días del mes, el área de servicio está obligada a dar el mantenimiento a partir de ese mes; si el correo es recibido después del día veinte del mes en curso, el mantenimiento gratuito inicia a partir del mes siguiente, salvo algunas excepciones.

El área administrativa imprime el comprobante de servicio, entregándolo a nuestra área para que el técnico que da el mantenimiento al edificio, a su vez se lo de al cliente, quien firma de conformidad con el servicio de mantenimiento.

Al terminar el periodo de mantenimiento gratuito, el área de ventas de mantenimiento se encarga de presentar una propuesta de mantenimiento al cliente, y si ésta es aceptada, el contrato es firmado de acuerdo a las condiciones de pago que el cliente especifique y las condiciones de periodicidad del mantenimiento preventivo, el cual puede ser mensual, bimestral, trimestral, y en algunas ocasiones, realmente muy pocas, semestral, cuando el cliente informa que su equipo no es utilizado con frecuencia.

Ventas de mantenimiento debe consultar con el área de cobranzas si el cliente cubrió la totalidad del costo del equipo nuevo, para poder presentarle la propuesta de mantenimiento y así negociar el contrato de mantenimiento, de no ser así, el cliente debe esperar hasta cubrir su adeudo, de lo contrario, no puede ser atendido por la empresa.

Cuando es firmado el contrato, el área de ventas de mantenimiento entrega una copia del mismo al área administrativa, y ésta a su vez nos notifica por medio de un correo electrónico que el equipo entra bajo mantenimiento, indicando el mes a partir del cual entrará y la periodicidad del mismo.

La negociación de la firma del contrato de mantenimiento inicia desde la entrega del equipo y puede extenderse hasta después de terminar el periodo de mantenimiento gratuito, en ese inter la unidad se queda suspendida temporalmente hasta que el área administrativa nos informe que ya ha sido firmado el contrato.

Nosotros como área de servicio debemos estar pendiente de que se cumpla con el periodo de mantenimiento gratuito en tiempo y forma, ya que de no ser así, el cliente no firma el contrato de mantenimiento hasta que no le sean dados los mantenimientos que por derecho le corresponden.

Así es, a grandes rasgos, como funciona la empresa y la interrelación entre las áreas.

Ahora explicaré las **funciones administrativas** que desempeño dentro del área de servicio, y la relación que tenemos las distintas áreas de la empresa.

La captura que hago semana con semana de los comprobantes de servicio es la principal función administrativa que realizo, porque de ello depende el pago de nómina

de los técnicos y el control de los mantenimientos efectuados durante el mes. Como mencioné en páginas anteriores, el área administrativa se encarga de generar mes con mes los comprobantes de mantenimiento preventivo, organizados por supervisor y por rutas.

Los comprobantes de servicio para los residentes de las ciudades de Pachuca, Cuernavaca, Toluca, Huatulco, Oaxaca y Puebla son enviados por la administración directamente a las residencias.

A nosotros, el área administrativa nos entrega el día 25 de cada mes los comprobantes generados para el mes posterior, y los supervisores se encargan de entregarlos a los técnicos de acuerdo a la ruta que manejen, por eso antes de ser generados, el área administrativa nos pregunta la ruta y letra que le asignaremos a las unidades que ingresen bajo mantenimiento, para que ellos puedan imprimir los comprobantes en orden alfabético de la letra A a la Z, entendiendo que la letra A significa que se dará el mantenimiento el primer día del mes, y la Z representa el último día de cada mes, de acuerdo al calendario de mantenimiento que manejamos en el área de servicio.

En el comprobante de servicio viene especificada la razón social de la empresa, la dirección de instalación, el número de máquina del elevador ó escalera eléctrica, el contrato al que pertenecen, el nombre del supervisor, la ruta, el mes y año al que corresponde el mantenimiento.

Los comprobantes tienen un número de folio que aparece en la parte superior derecha del mismo, en el cual yo me guío para capturar el número de nómina del técnico que le haya dado mantenimiento a la unidad, y reviso que el folio corresponda con la dirección que aparece en el sistema. Los comprobantes de mantenimiento, sin excepción, deben estar firmados por el cliente para que puedan ser capturados.

La captura de estos comprobantes la inicio el día jueves de cada semana, ya que para nosotros la semana Otis se toma de jueves a miércoles, por lo cual los técnicos entregan los servicios que hayan realizado durante esos días a su supervisor, para que puedan ser capturados.

Capturo dos tipos de comprobantes de servicio, los que son generados por el área administrativa, que son los comprobantes especiales, y los comprobantes manuales, estos comprobantes son utilizados principalmente por los técnicos de reparaciones y de Ordenes T's, debido a que dichos trabajos no están programados, son mantenimientos correctivos que se realizan en los elevadores o en las escaleras eléctricas, y que resultan del desgaste natural de los equipos.

Al capturar los comprobantes manuales debo registrar el número de folio del comprobante, el cual aparece en la parte superior izquierda del mismo, el número de nómina del técnico que realizó el trabajo y el número de máquina en la que trabajó, verificando que ésta coincida con la dirección que aparece en el comprobante.

Tratándose de mantenimientos correctivos, éstos pueden durar de uno a varios días, y el cliente firma el comprobante hasta el término de los trabajos.

Los comprobantes están separados por técnico y llevan arriba una hoja de vaciado, la cual es llenada por el técnico con su nombre, número de nómina y las horas que trabajo durante la semana, sin exceder las 45 horas de tiempo normal, contando 42.5 horas de trabajo productivo y 2.5 horas de tiempo improductivo, incluyendo el tiempo de comida y la capacitación en seguridad que por semana debe dárseles por parte de su supervisor.

Si rebasan las 45 horas de trabajo, considerado como tiempo normal, las siguientes 9 horas les son pagadas como dobles y si rebasan éstas, les son pagadas como triples.

La hoja de vaciado debe venir firmada por el técnico y por el supervisor a quien reportan, antes de que sean capturados los comprobantes de servicio. El supervisor revisa que el tiempo que está reportando el técnico sea tiempo efectivo.

Después me encargo de capturar el tiempo de la semana en el sistema HP, sistema utilizado por la empresa para registrar algunas operaciones que se realizan en las diferentes áreas. El siguiente paso es que el superintendente o gerente de servicio autorice el tiempo que se debe pagar en esa semana, revisando el reporte que realiza cada técnico, y después lo entrego al área de nóminas para que capturen las horas de trabajo por técnico marcadas en cada comprobante de servicio.

Este tiempo les es pagado una semana después, ya que debe generarse la nómina y la impresión de los recibos, los cuales me son entregados organizados por supervisor y por número de nómina del técnico.

Cuando existen cambios de técnico entre los supervisores o se contrata a un técnico nuevo, esto lo notifico a nóminas con el propósito de que los recibos de nómina del técnico de nuevo ingreso sean generados con el supervisor correspondiente.

Al terminar el área de nóminas con el proceso de pago de los técnicos, le entrega al área administrativa estos comprobantes para que a su vez dé al área de cobranzas los comprobantes especiales que algunos clientes solicitan para poder pagar la factura correspondiente al mes en que le dieron el mantenimiento.

Los comprobantes especiales son solicitados por clientes como Corporación Control (Woolworth), la Procuraduría General de Justicia (PGJ), el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER), el Instituto de Seguridad Social para los Trabajadores del Estado ( ISSSTE), el Instituto Mexicano del Seguro Social, SEARS, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Tribunal Superior de Justicia.

Cuando fue firmado el contrato de mantenimiento con estas dependencias, en las especificaciones se estipuló que debíamos cumplir con la entrega de los comprobantes de mantenimiento en original, acompañados éstos por el comprobante especial, el cual debe reunir ciertas características, para que pudiéramos cobrar los mantenimientos preventivos realizados.

Los comprobantes especiales de Corporación Control ( Woolworth) deben traer impresos el número de máquina al que se le dio el mantenimiento, la dirección de instalación y el mes y año al que corresponde. El comprobante debe ser llenado por el técnico indicando la fecha en que dio el mantenimiento, después pasarlo a firma con el jefe de mantenimiento de la tienda, quien evalúa el mantenimiento realizado, firma el comprobante poniendo su nombre y el cargo que ocupa dentro de la empresa, y por último el sello de la tienda. Si el comprobante no cumple con estos requisitos, el área administrativa nos devuelve el comprobante debido a que el cliente no lo aceptará como un comprobante de mantenimiento, y sobretodo, no cubrirá el pago del mes que corresponde.

Ha pasado que por un comprobante que no reúna las características indicadas, nos detienen los pagos de todas las tiendas Woolworth a nivel nacional, por lo cual debemos tener cuidado en que desde el primer momento estén bien llenados, y de no ser así, detectarlo a tiempo antes de que el comprobante llegue al área administrativa o al área de cobranzas y nos sea devuelto por no cumplir con alguna especificación.

Así mismo, Woolworth nos solicita sean entregadas, en otro formato, las fotos que comprueben que fue dado el mantenimiento preventivo, tomando una foto antes de realizarlo y una después de realizado.

Corporación Control y el Tribunal Superior de Justicia son las únicas instituciones que, además del comprobante de servicio y el comprobante especial, nos solicitan las fotos que muestren que el mantenimiento del mes fue realizado y el estado que guardan los equipos.





Acta de Evaluación y Recepción						
Sucursal: WOOLWORTH PUEBLA			Dirección: 2 PONIENTE N° 105			
No de sucursal: 207			Ciudad y Estado: PUEBLA			
Empresa quien realiza el mantenimiento: ELEVADORES OTIS			Control de personal:		Días: No.	
Tipo de trabajo: MOBILIARIO CIVIL ELEVADORES			MONTAPLATOS		ESPÁLERAS OTROS	
Fecha inicio: 9 de Noviembre 2006			Fecha terminación:		8 de Noviembre 2006	

**Recibi de conformidad los trabajos descritos a continuación a mi entera satisfacción.**

UNIDAD	CANTIDAD	CONCEPTO	OBSERVACIONES
E2160		Mante preventivo correspondiente a Noviembre	

**Calificación de los trabajos ( Marque con una " X " la selección )**

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Calidad de los Trabajos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de Respuesta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anote la calificación ( del 1 al 10 ) que le otorga a trabajo, presentación, servicio y atención de la empresa contratista.

Comentarios y sugerencias para mejorar el servicio

---

NOMBRE Y FIRMA DEL GERENTE:  GONZALEZ ALBA FLORES	Corporación Control S.A. DE C.V. Tienda 207 SELLO DE LA TIENDA 15 NOV 2006 5 DE MAYO COL. DEL... R.F.C. CC...	NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA
--	---	--

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto de Seguridad Social para los Trabajadores del Estado (ISSSTE) nos piden entreguemos el comprobante de mantenimiento con el sello de las dependencias, junto con el comprobante especial en el formato que ellos establecieron, la acta de evaluación y la bitácora de mantenimiento, por cada unidad que tengamos bajo mantenimiento.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCION ADMINISTRATIVA H.G.Z. No. 26  
 COORDINACION DE CONSTRUCCION Y CONSERVACION  
 DIVISION DE CONSERVACION

Folio: A077370  
ANEXO 2A

37 | 02 | 01 | 14 | 2902  
**H. G. Z. M. F. No. 26**

OCT. 3 2006  
**RECIBIDO**

REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO  
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ELVADOR No. E2212      FECHA PROG. 10/03

CONTRATO No. MA0273 / 54020      EDIFICIO CHILPANCINGO N 56      FECHA ATENCION 3 Oct 2006

DELEGACION DELEG. 3      ZONA SURDESTE      UNIDAD CLINICA 26 IMSS

No.	ELEMENTOS DEL EQUIPO	A	B	C	D	E	No.	ELEMENTOS DEL EQUIPO	A	B	C	D	E
	CASITA	/	/				26	SARDINEL DE CABINA Y PISO	/				
1	MAQUINA DE TRACCION	/	/				27	CUADRO DE MANEJO					
2	NIVEL DE ACEITE DE MAQ. DE TRACCION	/	/				28	FOTOCELDA O ZAPATAS DE SEGURIDAD					
3	MOTOR DE DEVANADO	/	/				29	ANUNCIADOR					
4	FRENO DE MAQUINA	/	/				30	TECHO DE CARRO					
5	CORONA Y SIN FIN	/	/				31	INTERRUPTOR DE PARADAS					
6	BALERO AXIAL	/	/				32	CHAPAS DE PUERTAS					
7	RANURAS, POLEAS TRACTORAS	/	/				33	INSERTOS DE ZAPATAS					
	MOTOR GENERADOR	/	/				34	TEMPERADORES Y CABLES DE TRACCION					
8	ESCOBILLAS	/	/				35	SEGURIDAD PARACAIDAS					
9	CONMUTADOR	/	/					CUBO					
10	CONEXIONES						36	RIELES Y SOPORTES					
11	BALEROS						37	INTERRUPTOR DE LIMITES					
	SELECTOR						38	CABLES O CADENAS DE COMP.					
12	TABLERO DE ARRANQUE Y LLAMADAS						39	EXCENTRICOS Y GUIAS					
13	CINTA						40	CHAPAS DE PISO					
14	NIVELACION DE PISOS						41	INDUCTOR MAGNETICO					
15	CABLES ELECTRICOS						42	CABLES ELECTRICOS					
16	CONTACTOS DE NIVELACION							SEÑALES					
17	TENSION CADENA IMPULSORA						43	BOTONES DE TACTO Y MECANICOS		/			
	REGULADOR DE VELOCIDAD						44	LINTERNAS Y FOCOS		/			
18	ESTADO DEL CABLE						45	INDICADORES DE POSICION		/			
19	TACOMETRO						46	INDICADOR MECANICO		/			
20	INTERRUPTOR CENTRIFUGO							FOSO		/			
	CONTROLADOR						47	AMORTIGUADORES HIDRAU Y SUSPENS.		/			
21	BOBINA, CONTACTOS Y CONEXIONES						48	POLEA CINTA		/			
22	DISPOSIT. Y PROTEC. P/MOT. Y GEN.						49	POLEA DE COMPRESION		/			
23	FUSIBLES						50	SEGURIDADES		/			
	CABINA							CONTRAPESO		/			
24	OPERADOR DE PUERTAS						51	INSERTOS DE ZAPATAS Y POLEA		/			
25	PUERTA O REJA												

NOMENCLATURA    A= REVISION    B= LIMPIEZA    C= LUBRICACION    D= AJUSTE    E= CAMBIO



Ing. Javier Garcia Balderas  
Jefe de Conservación

PAGINA 1 DE 2

Comprobante especial establecido por el Instituto Mexicano del Seguro Social



Las tiendas Liverpool piden como requisito que los comprobantes de mantenimiento estén firmados únicamente por los jefes de sitio de la tienda en que se realizó el mantenimiento. Cada tienda de Liverpool, Satélite, Santa Fé, Liverpool Centro, por mencionar algunas, tienen su propio jefe de sitio, y sólo la firma de ellos es válida por la tienda como comprobación del mantenimiento realizado.

El Banco de México y las tiendas de Comercial Mexicana piden que los comprobantes de mantenimiento preventivo cuenten con el sello correspondiente.

Tanto los técnicos como los supervisores saben de los requisitos que cada dependencia solicita en los comprobantes de servicio, y en algunas ocasiones, a pesar de ello, nos han sido devueltos por el área administrativa algunos comprobantes que no cuentan con las especificaciones, para que recabemos el sello o firma que no lleva el comprobante.

Aunado a esto, algunos clientes nos dan de plazo los primeros cinco días del mes siguiente al que se realizó el mantenimiento, para que les entreguemos la totalidad de comprobantes de servicio y ellos puedan pagar la factura correspondiente.

El cómo se determina la fecha en que el técnico debe dar mantenimiento a cada cliente que atiende, esto se organiza en base al tipo de cliente que maneje, ya que existen clientes especiales, como los que mencione líneas arriba, quienes piden que sus mantenimientos sean realizados los primeros días del mes, por lo cual se lleva un calendario de mantenimiento en donde se establecen las fechas de mantenimiento de todo el año.

De aquí la importancia de que los técnicos cumplan con las fechas de mantenimiento establecidas en común acuerdo entre la empresa y nuestros clientes, y que entreguen en tiempo y forma los comprobantes de mantenimiento.

El primer filtro para que esto se cumpla como es debido es el supervisor de servicio, quien lleva el control del avance en los trabajos de mantenimiento de sus técnicos, revisando semana con semana los comprobantes entregados por ellos, el segundo filtro soy yo, porque a mi me entregan los supervisores de servicio los comprobantes de mantenimiento y los comprobantes especiales, los cuales relaciono y entrego al área administrativa, quedándome con un acuse de recibido.

Estamos en constante comunicación el área administrativa, cobranzas y servicio, en relación a los comprobantes especiales y de servicio entregados, ya que de esto depende que los clientes cumplan en tiempo y forma con el pago de sus mantenimientos preventivos.

De acuerdo al tipo de contrato de mantenimiento efectuado entre el área de ventas de mantenimiento de la empresa y el cliente, será la periodicidad del mantenimiento, esto es, algunos clientes solicitan que el mantenimiento sea efectuado de forma mensual, bimestral, trimestral, cuatrimestral o semestral – en muy pocos casos-, y la forma de facturación, por lo cual el mantenimiento puede ser mensual y la facturación se realiza de forma semestral. Cobranzas se encarga de solicitar el pago al cliente cuando corresponda y nosotros como servicio nos enfocamos a cumplir en tiempo con el mantenimiento preventivo.

En la operación y en base a la experiencia que he ido adquiriendo sobre la administración y control de los mantenimientos que se realizan en el distrito federal y algunas ciudades de la república, como Huatulco, Oaxaca, Puebla, Pachuca, Cuernavaca y Toluca, detecté la necesidad de que en los comprobantes de servicio impresos por el área administrativa se especificará el número de visitas que se deben hacer en cada elevador que tenemos bajo mantenimiento, esto debido a la cantidad de clientes que manejamos, quienes cada año renuevan sus contratos de mantenimiento, y en ocasiones deciden cambiar de periodicidad de mensual a bimestral o trimestral, esto en base a sus necesidades, y el área administrativa nos notificaba de este cambio tanto a servicio como al área de cobranzas, sólo que en ocasiones la información no era transmitida a los técnicos, por la cantidad de información que manejamos a diario.

Los técnicos preguntaban el por qué en algún mes no les salía el comprobante de servicio en su ruta, y en ese momento se enteraba del cambio en la periodicidad.

Presenté la propuesta al área administrativa, siendo aprobada por la gerente de dicha área, consulté con el área de sistemas si era posible configurar el sistema, y que en los comprobantes se generara esta información. Sistemas me informó que sí era factible que apareciera en los comprobantes de servicio el número de visitas de mantenimiento que durante el año le corresponde a cada unidad, y a partir del mes de

octubre de 2006, los comprobantes de servicio generados aparecen con esta información.

El beneficio fue para toda la república, ya que en la totalidad de los comprobantes generados por el área administrativa se cuenta con este dato.

Los comprobantes de servicio que anteriormente manejábamos eran:

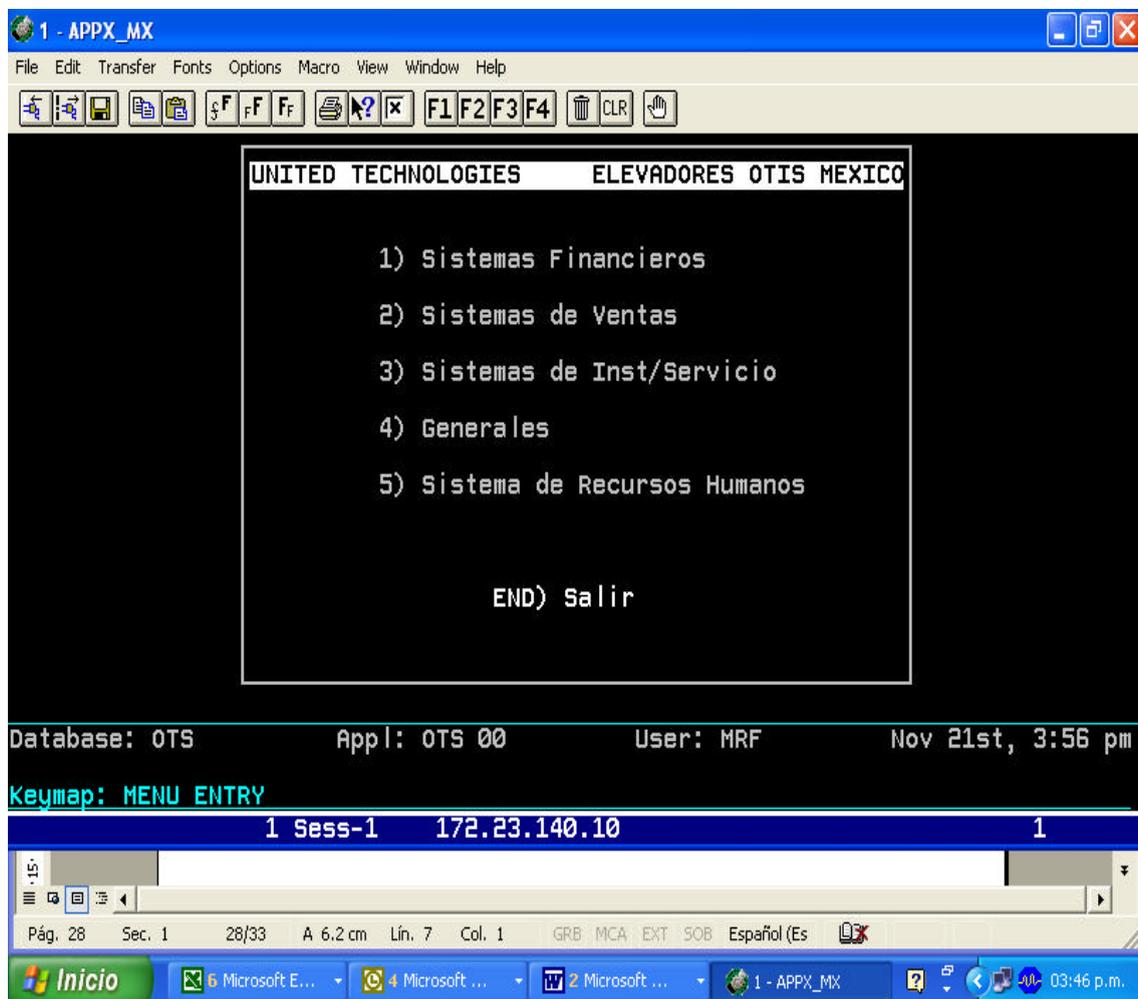
 <b>Otis</b> <small>A United Technologies Company</small>		<b>COMPROBANTE DE SERVICIO</b>		<b>FOLIO</b> PN113477									
				<b>PERIODO</b> 2006/09									
				<b>SEMANA</b> 371 - 2									
CLIENTE	CONDOMINIO ALTERNA A.C.												
DIRECCION	CIRCUITO EMPRESARIAL N 16-1000 DE MEX		EDIFICIO	06932									
No. MAQUINA	E79138	CONTRATO	0E91357	ESQUEMA	V83703								
SEMANA REAL	779		RUTA	410 CUATROCIENTOS DIEZ									
FECHA	23-SEP-06		DISTRITO/ZONA	N ZONA NORTE									
No. DE NOMINA	2352		CIUDAD	HUIXQUILUC									
REALIZADO POR	<i>Enrique Romero</i>		SUPERVISOR	040 AUGUSTO MURGOZ ALFARO									
NORMALES	<table border="1"> <tr> <td>Horas</td> <td>Sobresueldo</td> </tr> <tr> <td>→</td> <td>→</td> </tr> </table>	Horas	Sobresueldo	→	→	EXTRAS	<table border="1"> <tr> <td>Horas</td> <td>Sobresueldo</td> </tr> <tr> <td>2.0</td> <td>0</td> </tr> </table>	Horas	Sobresueldo	2.0	0	TOTAL	2.0
Horas	Sobresueldo												
→	→												
Horas	Sobresueldo												
2.0	0												
<b>PLAN DE MANTENIMIENTO</b>													
B MAQUINA	B-05	B-28											
C ARIBA DEL CARRO	C-01	C-03											
H GUIAS DE CARRO Y CONTRAPESO	H-01												
J PUERTAS DE CARRO O RELIAS	J-01	J-04	J-15	J-25 J-27									
L PUERTAS DE PISO O RELIAS	L-01	L-05	L-09	L-15									
N CUBO	N-05	N-02											
T CALIDAD DE VIAJE	T-01												
V FOSO Y EQUIPO	V-18	V-03	V-02										
REPORTE FALLAS EN EQUIPOS AL 26363030 DEL INT DE LA REP OI 800 7125472 Y T.S :FAVOR DE PROPORCIONAR EL NUMERO DE EDIFICIO INDICADO EN LA PARTE SUPERIOR!													
<b>CODIGO</b>		<b>DESCRIPCION</b>											
<i>Alberto Hernandez Mora</i> NOMBRE DEL CLIENTE		 SELLO Y FIRMA											
<i>Jefe de Toron</i> PUESTO													

FACTURACION



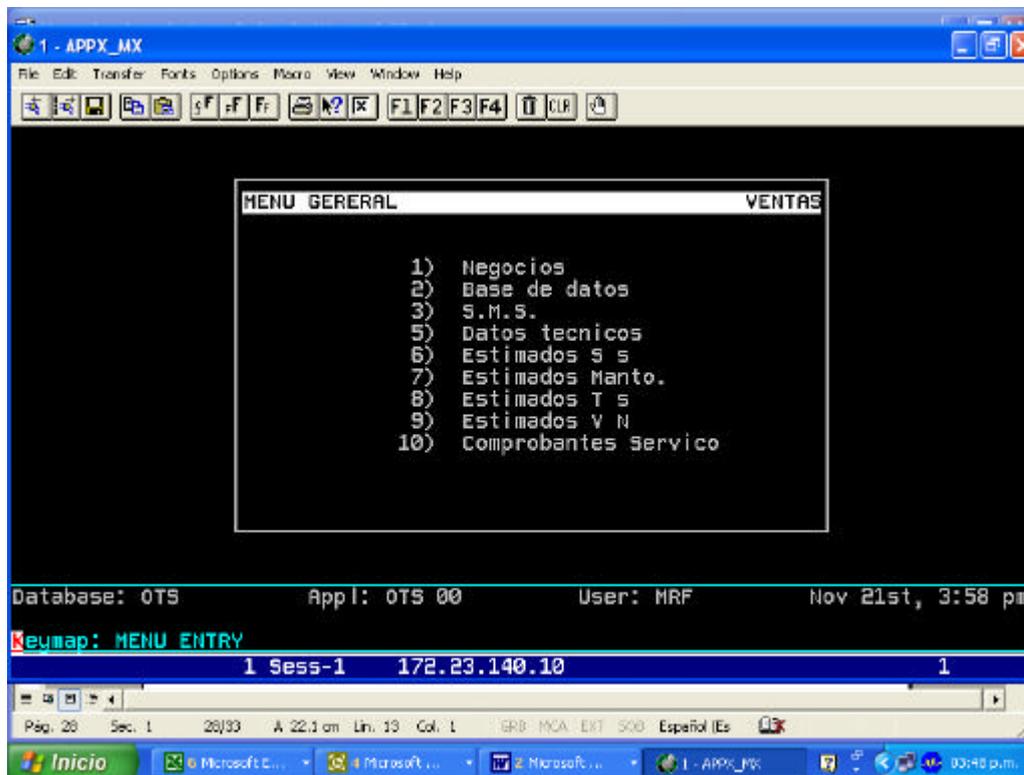
La captura de los comprobantes de servicio, como lo mencioné con anterioridad, la llevo a cabo en el sistema que maneja la empresa, el HP. Los pasos a seguir los describiré ilustrándolos con las pantallas de dicho sistema.

Entro al sistema HP y la pantalla que aparece es la principal, en donde aparece como primer opción ingresar al Sistema Financiero, la segunda es el Sistema de Ventas, la tercera el Sistema de Instalaciones/ Servicio, la cuarta opción es Generales y por último, como quinta opción, el Sistema de Recursos Humanos.

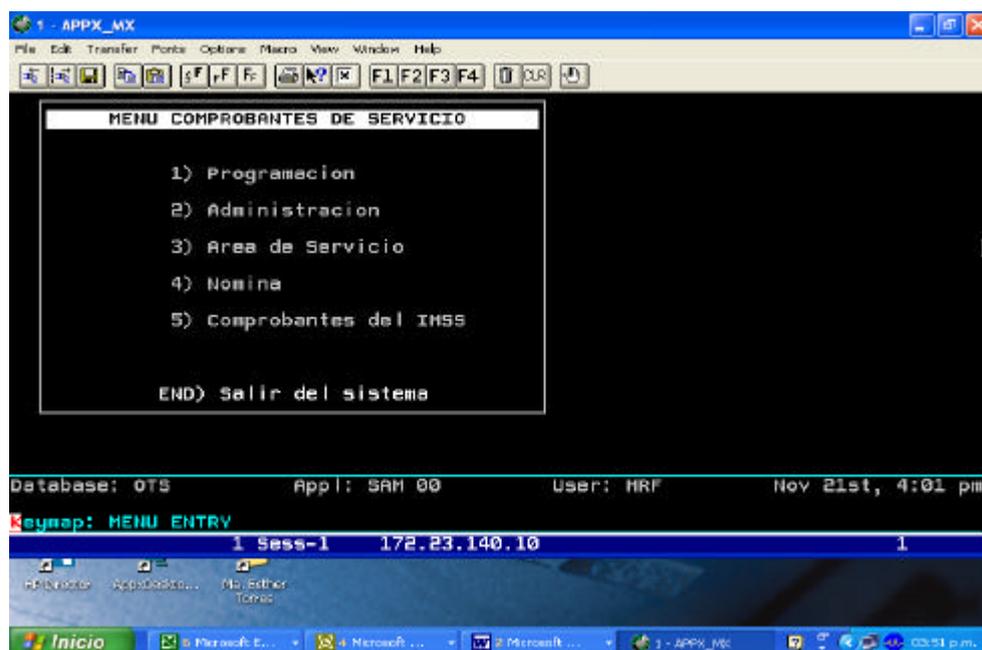


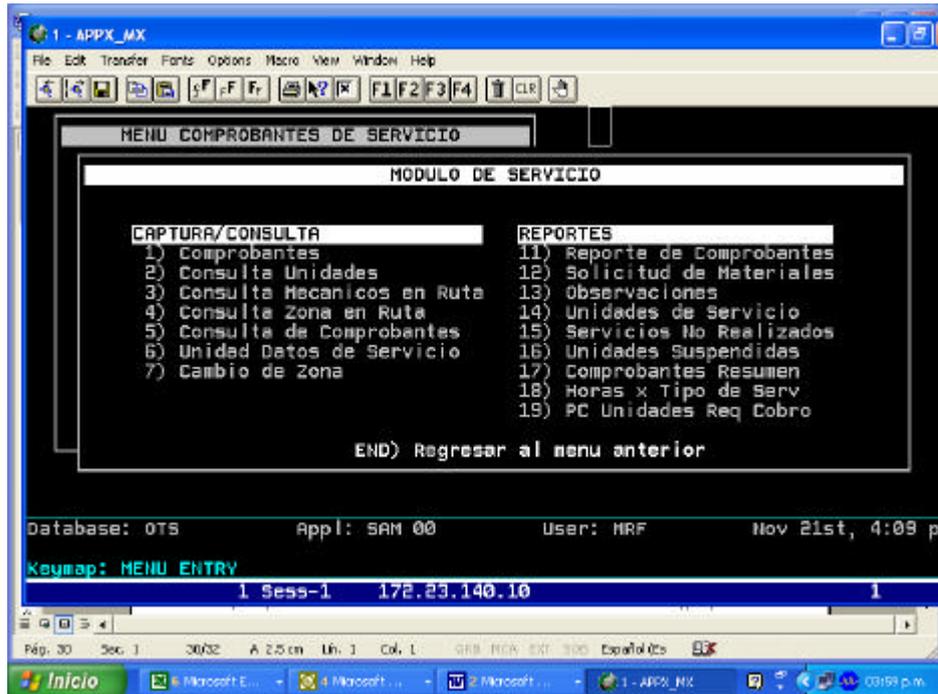
La pantalla también indica las iniciales del usuario que está haciendo uso del sistema, en este caso marca mis iniciales MRF.

Para la captura de los comprobantes de servicio selecciono la segunda opción que es el Sistema de Ventas.



La opción diez es la ruta para el vaciado de los comprobantes de servicio. Entro a esta opción y me lleva al Menú de Comprobantes de Servicio, en donde elijo la tercer opción, Área de Servicio.





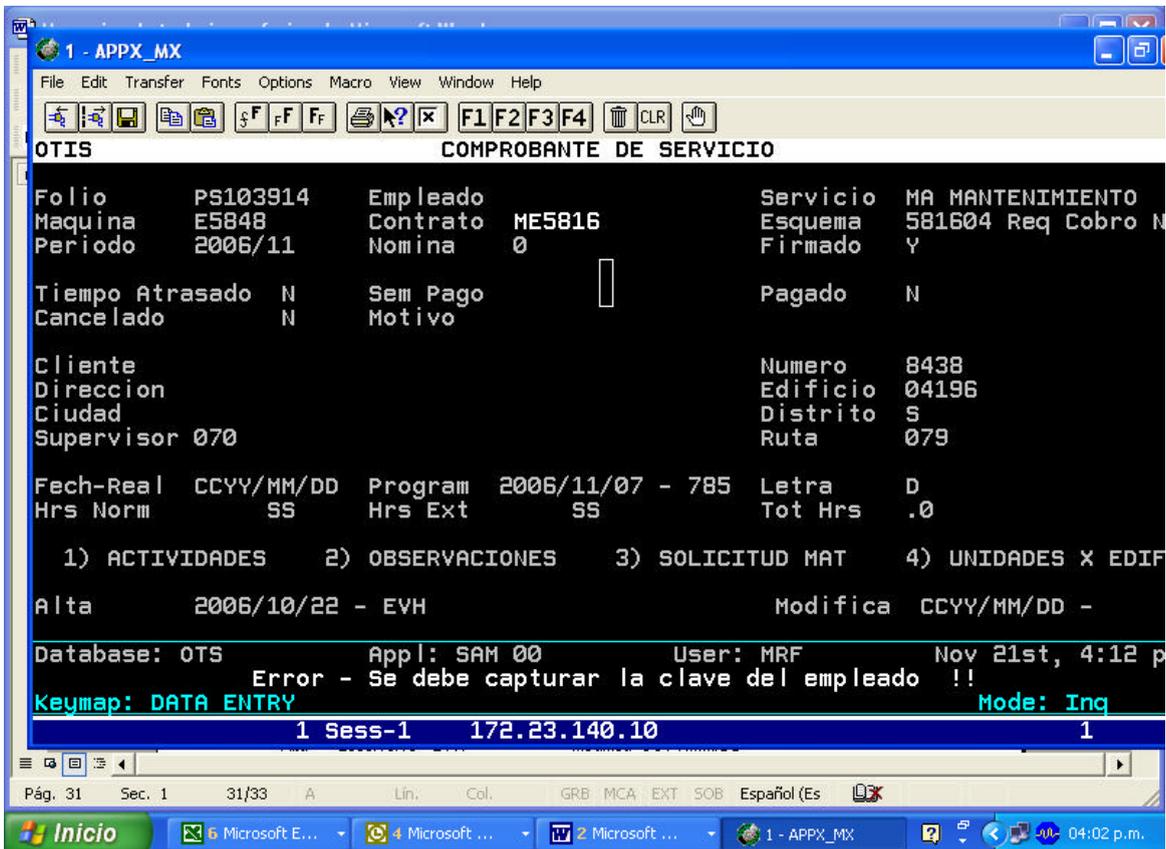
En el Menú de Comprobantes de Servicio – Módulo de Servicio, la opción uno, Comprobantes, es la que me lleva a la captura que semana con semana realizó de los comprobantes de servicio.

El registro de los comprobantes se queda guardado en el sistema y en él se pueden consultar todos los servicios realizados en lo que va del año y de años pasados por medio del número de máquina del elevador y el mes y año que desee consultar.

Cabe mencionar que de las pantallas que mostré, sólo tengo acceso a las que de acuerdo al puesto que desempeño debo consultar o modificar. En el caso de los comprobantes de servicio, tengo la alternativa de consultarlos y modificarlos si es necesario, este atributo no lo tienen otros usuarios, quienes sólo podrían consultar la información que vació en relación a los mantenimientos dados. El único caso en que ya no puedo hacer modificaciones en el sistema es cuando se cierra la nómina, porque esto significa que ya fueron cargadas las horas que el técnico trabajó en dicho mantenimiento, lo que representa que no hay modificación en las mismas para no alterar el proceso de pago.

Llegando a la pantalla que desee habilitar para capturar los comprobantes de servicio, inicia el proceso del llenado del tiempo.

El primer paso es ingresar el número de folio del comprobante de servicio que deseo capturar, como se ve en la pantalla, el folio es el PS103914.



Después de poner el número de folio, capturo el número de nómina del técnico que realizó el mantenimiento y le doy ENTER para que me genere la dirección a la que corresponde el número de folio que estoy ingresando, verificando que tanto ésta como el número de máquina coincidan con el comprobante de servicio que tengo en duro.

En el proceso de captura de los comprobantes de servicio debo tener cuidado en que realmente este generando el comprobante que deseo ingresar, porque en ocasiones por un error de dedo anoto otro número y me genera un comprobante distinto al que debo capturar, cuando esto ocurre, sólo lo doy de baja en el sistema e ingreso el número de folio correcto.



Los datos que puedo revisar en la pantalla al ingresar el número de nómina del técnico y dar ENTER son, el número de máquina – **E5848**, la razón social del cliente **Televisa, S.A. de C. V.**, la dirección de instalación del elevador o escalera – **Blvd. Adolfo López Mateos No. 232**, el supervisor de servicio al que le corresponde – **Gustavo García**, la ruta – **709**, así mismo me indica el periodo de mantenimiento al que corresponde, que es el **2006/ 11**.

Cuando desee consultar si ya fue realizado el mantenimiento correspondiente al mes de noviembre de 2006 de la máquina E5848, me aparecerán los datos que se registraron en el sistema, en donde sabré que el técnico con número de nómina **2517** fue quien le dio el mantenimiento preventivo.

El proceso de captura de los comprobantes especiales es sencillo, lo que lo hace laborioso es el número de técnicos a los que se les registra su tiempo; son

aproximadamente 160 técnicos y cada uno realiza entre 25 y 30 mantenimientos preventivos por semana.

En la captura de los comprobantes manuales se sigue el mismo proceso que en los comprobantes especiales, por medio del sistema HP, la diferencia radica en la información que se debe ingresar en el sistema.

Los comprobantes especiales inician con las letras PS –programado Sur, ó PN –programado Norte, y son utilizados para trabajos de mantenimiento programados, y los comprobantes manuales se diferencian de éstos porque el folio inicia con las siglas MS, que significa manual zona Sur, ó con las siglas MN, manual zona Norte. Los comprobantes de servicio manuales son utilizados por los técnicos en trabajos de reparación, al atender una llamada de emergencia; en todos los trabajos de mantenimiento correctivo.

The screenshot shows a terminal window titled "1 - APPX\_MX" with a menu bar (File, Edit, Transfer, Fonts, Options, Macro, View, Window, Help) and a toolbar with various function keys (F1-F4, CLR, etc.). The main content is a form titled "OTIS COMPROBANTE DE SERVICIO" with the following fields:

Folio	MS057382	Empleado	18	Servicio	OT OTIS LINE
Maquina	A0821	Contrato	MA0816	Esquema	081602 Req Cobro Y
Periodo		Nomina	769	Firmado	Y
Tiempo Atrasado	N	Sem Pago	769	Pagado	Y
Cancelado	N	Motivo			
Cliente	GOBIERNO DEL D F			Numero	4993
Direccion	JUAREZ N 92			Edificio	05711
Ciudad	MEXICO DF			Distrito	S ZONA SUR
Supervisor	010 GABRIEL ORTIZ NAZARI			Ruta	012
Fech-Real	2006/07/19	Program	- 769	Letra	J
Hrs Norm	2.0 SS	Hrs Ext	SS	Tot Hrs	2.0

Below the form, there are menu options: 1) ACTIVIDADES, 2) OBSERVACIONES, 3) SOLICITUD MAT, 4) UNIDADES X EDIF. The form also shows "Alta 2006/07/21 - MRF" and "Modifica 2006/07/21 - BSV". At the bottom, it displays "Database: OTS", "App: SAM 00", "User: MRF", and "Nov 25th, 12:47 pm". The terminal also shows "Keymap: DATA ENTRY" and "Mode: Inq".

El comprobante de servicio manual se da de alta en el sistema ingresando el número de folio, que como se indica en la pantalla es el **MS057382**, el número de nómina del

técnico, **18**, el número de máquina **A0821**; el tipo de servicio realizado, **OT Otis Line**, esto significa que se atendió una llamada de emergencia reportada por el cliente; al ingresar esta informar doy ENTER y automáticamente me aparece en la pantalla el cliente **Gobierno del D.F.**, la dirección de instalación del equipo **Juárez No. 92**, la zona a la que corresponde **Zona Sur**, el supervisor de servicio que tiene a cargo el equipo instalado en esa dirección **Gabriel Ortiz**, y la ruta del técnico que tiene a su cargo los mantenimientos preventivos, **102**.

Como se ve en el ejemplo, el número de folio **MS051173** nos indica que es un comprobante manual de la zona Sur. Los técnicos de servicio, como ya lo había mencionado en páginas anteriores, están divididos por zona Norte y zona Sur, y a su vez estas zonas están divididas por rutas. A los técnicos de servicio de la zona Sur se les entregan comprobantes manuales que tengan grabado el número de folio MS, comprobante manual zona Sur.

**Otis**  
A United Technologies Company

FOLIO **MS 051173**  
PERIODO

**COMPROBANTE DE SERVICIO**

CLIENTE \_\_\_\_\_  
 DIRECCION Peol. Reforma # 1240. No. MAQUINA EB099  
 FECHA 29 al 05 de Julio SEMANA 767  
 No. DE NOMINA 3117 REALIZADO POR OSCAR LOPEZ  
 TIPO DE SERVICIO  
 MANTENIMIENTO \_\_\_\_\_ REPARACION \_\_\_\_\_ (MAYOR \_\_\_\_\_) CALIDAD \_\_\_\_\_ STAND BY  TD \_\_\_\_\_ (No. ORDEN \_\_\_\_\_)  
 SEGURIDAD \_\_\_\_\_ OTSLINE \_\_\_\_\_ AJUSTE \_\_\_\_\_

NORMALES Horas 42.5 Sobresueldo A EXTRAS \_\_\_\_\_ TOTAL 42.5

ACTIVIDADES	
CODIGO	DESCRIPCION
	<u>SE REALIZA RECOBILDO A RECUADROS Y ESCALERAS.</u>

NOMBRE DEL CLIENTE \_\_\_\_\_  
 PUESTO \_\_\_\_\_  
 SELLO Y FIRMA \_\_\_\_\_

Tramitar el pago de las vacaciones y prima vacacional, compensaciones, los avisos de salida y anticipos de los técnicos, cuando son asignados para realizar trabajos foráneos, son también funciones administrativas propias del puesto que desempeño.

El pago de la prima vacacional del personal administrativo de la empresa nos lo dan en la quincena inmediata a la fecha en que fuimos contratados, en mi caso sería el día 15 de febrero del 2007, ya que fui contratada el 1 de febrero de 2006. De este trámite se encarga el área de Recursos Humanos y el área de Finanzas.

En el caso del personal sindicalizado, el pago de las vacaciones y la prima vacacional se estableció de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo celebrado por Elevadores Otis, S.A. de C. V. y el Sindicato Nacional de Trabajadores de Elevadores Otis, efectivo a partir del 1 de enero de 2005 con vencimiento hasta el 31 de diciembre de 2007.

En base a dicho contrato la cláusula vigésima estipula lo siguiente:

## **VIGESIMA**

### **Vacaciones y prima de vacaciones**

20.1 El disfrute de vacaciones y pago de la prima de vacaciones correspondiente, se considerará de acuerdo a la siguiente tabla:

Años de antigüedad	Días de Vacaciones	Días por Prima de Vacaciones
De 44 en adelante	32	43
De 39 a 43	30	42
De 34 a 38	28	42
De 29 a 33	25	41
De 24 a 28	23	39
De 19 a 23	21	37
De 14 a 18	18	35
De 10 a 13	16	33
Por 9 años	16	29
De 7 a 8	14	29
De 4 a 6	14	25
Por 3 años	11	21
Por 2 años	9	18
Por 1 año	7	15

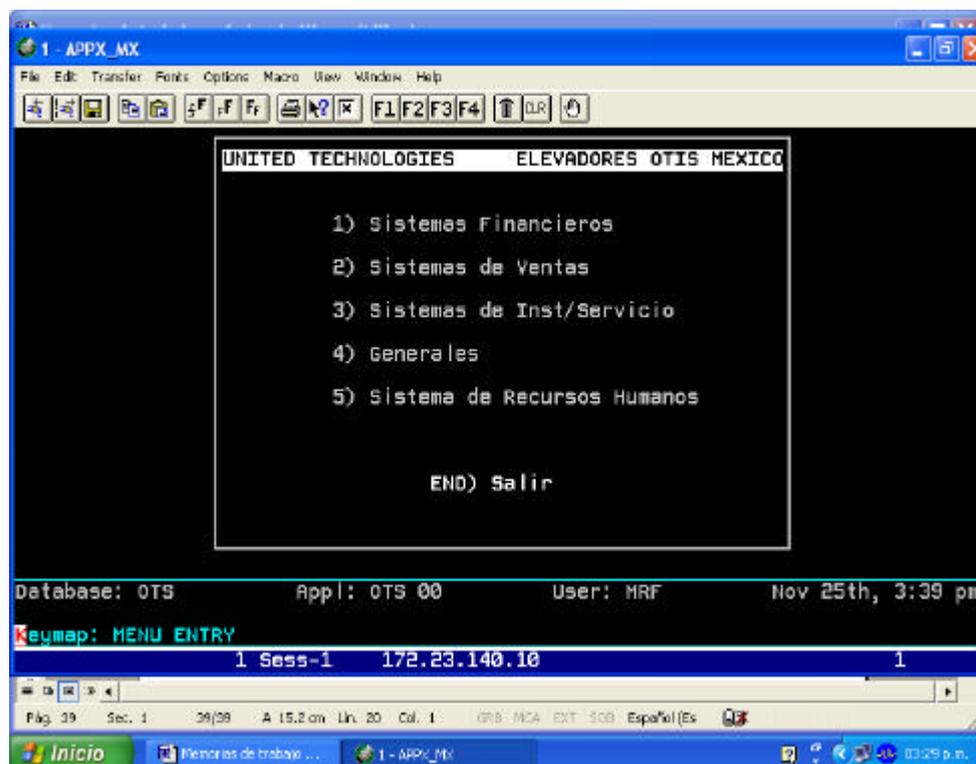
Los trabajadores deberán disfrutar sus días de vacaciones a partir del primer día laborable de cada técnico, además deberán descansar como mínimo el número de días que determine la Ley Federal del Trabajo.

20.2 La Empresa señalará todas las fechas en que estas vacaciones deberán tener lugar, tratando en todo lo posible de satisfacer las fechas requeridas por los trabajadores. El aviso de cambio de fechas por ambas partes deberá ser dado con cuatro semanas de anticipación.

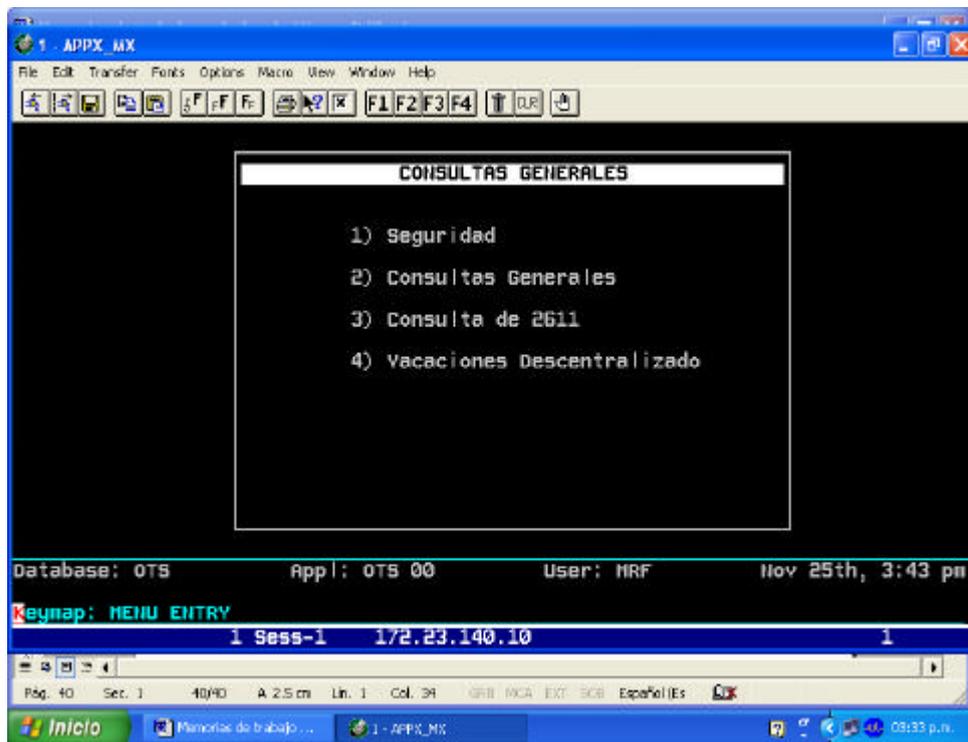
20.3 La Empresa cubrirá el importe de los días de vacaciones incluyéndolos en la liquidación de raya correspondiente a la semana anterior a la fecha en que las vacaciones se inicien.

Por lo tanto al tramitar las vacaciones de los técnicos debo saber la fecha en que las disfrutarán para hacer la programación de las mismas en el sistema, como lo describo a continuación.

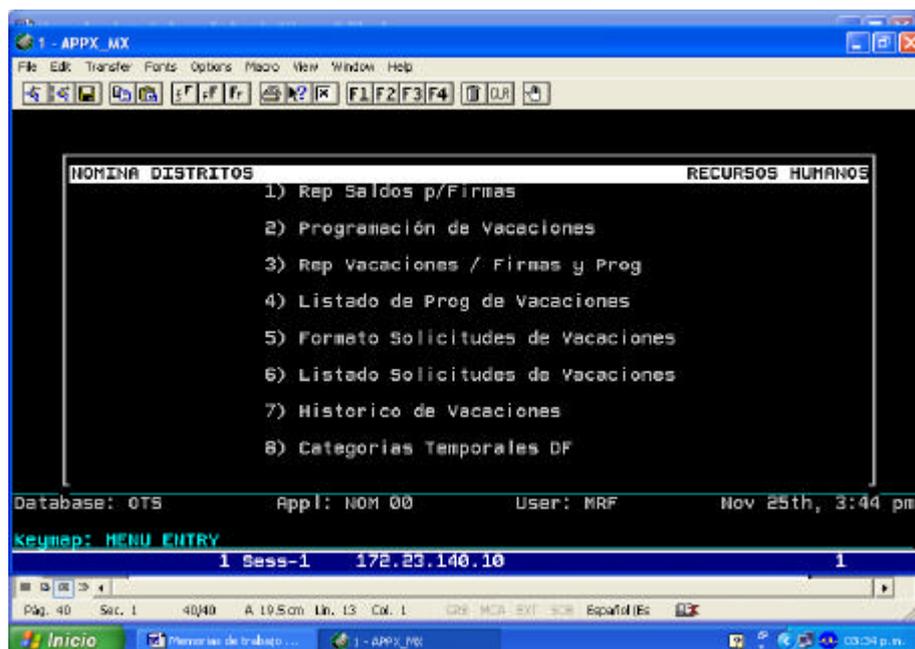
Entró al sistema a la pantalla general en donde tengo como la opción 1) Sistemas Financieros, opción 2) Sistemas de Ventas, opción 3) Sistemas de Instalación/ Servicio, 4) Generales, y 5) Sistema de Recursos Humanos.



Ingreso a la opción 4) Generales.

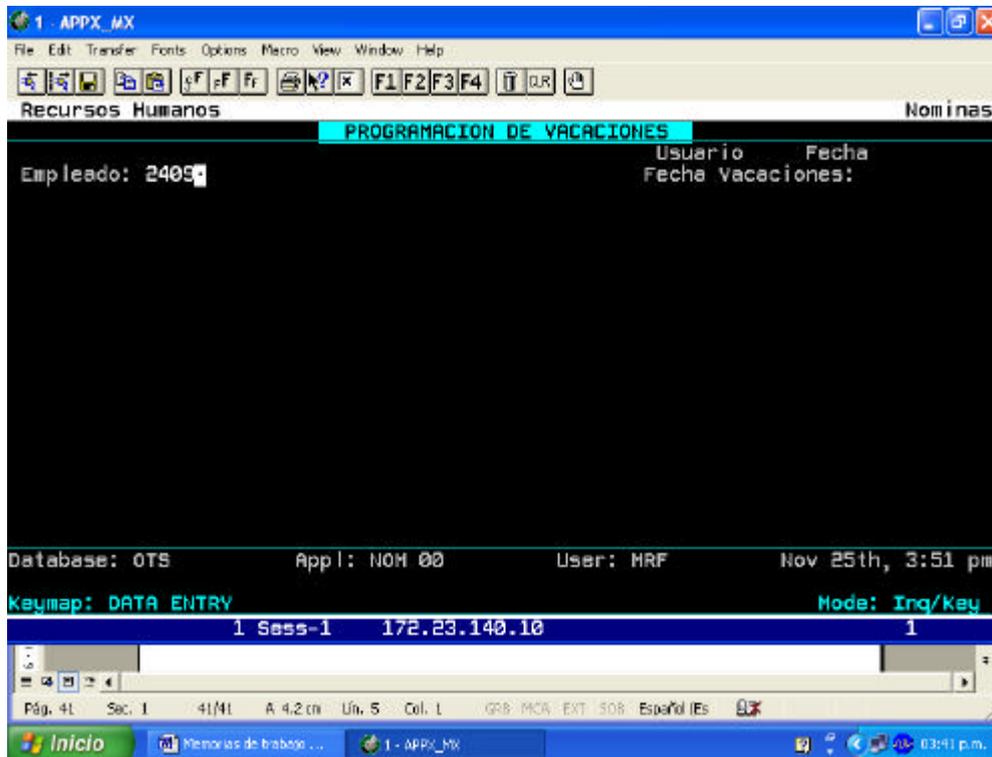


Nuevamente doy opción 4) Vacaciones Descentralizado.



## Opción 2) Programación de vacaciones

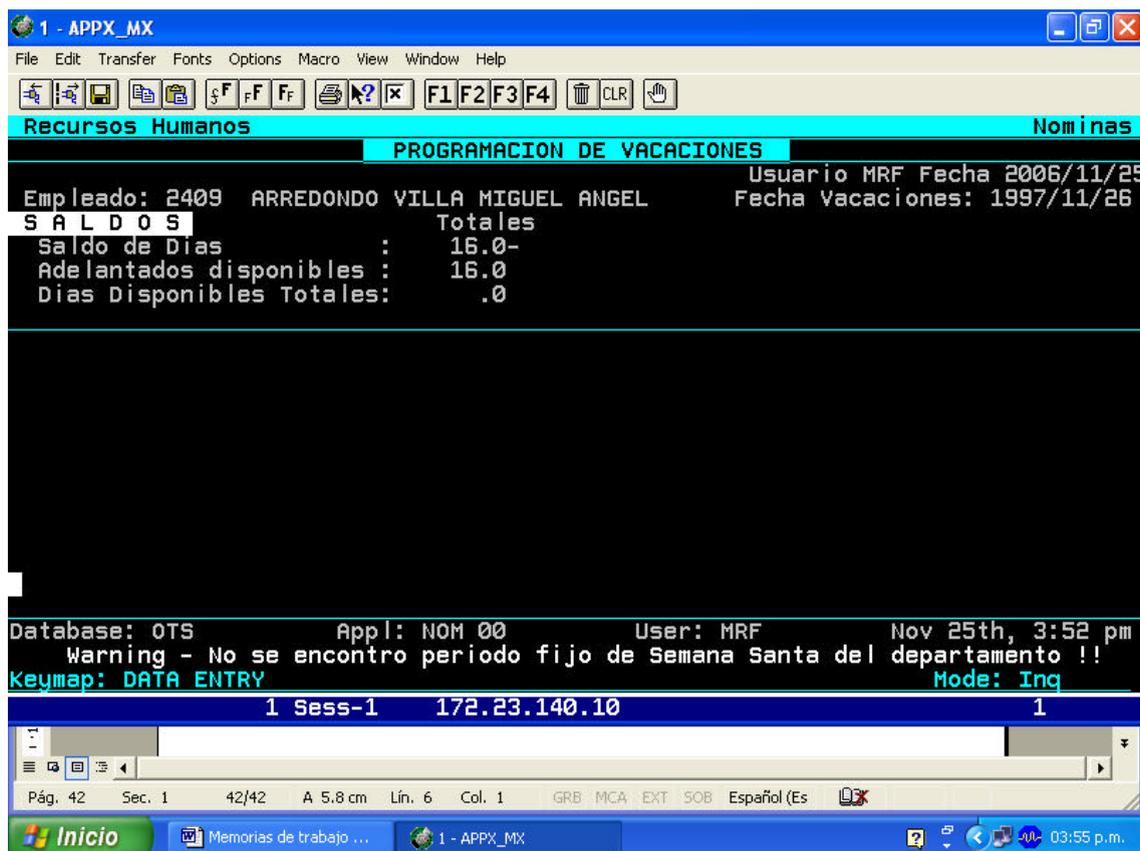
Al elegir la opción 2) Programación de Vacaciones puedo capturar las vacaciones de los técnicos ingresando el número de nómina.



El número de nómina es el 2409, doy un ENTER y me aparece en la pantalla el nombre del técnico **Arredondo Villa Miguel Angel**, la fecha de vacaciones **26 de noviembre de 1997**, que en realidad es la fecha en que él ingresó a la compañía, y que no necesariamente es la fecha en que debe disfrutar de su periodo vacacional porque es personal técnico y el Contrato Colectivo de Trabajo dice que el periodo lo determinará el propio técnico en base a las necesidades de la empresa y la carga de trabajo.

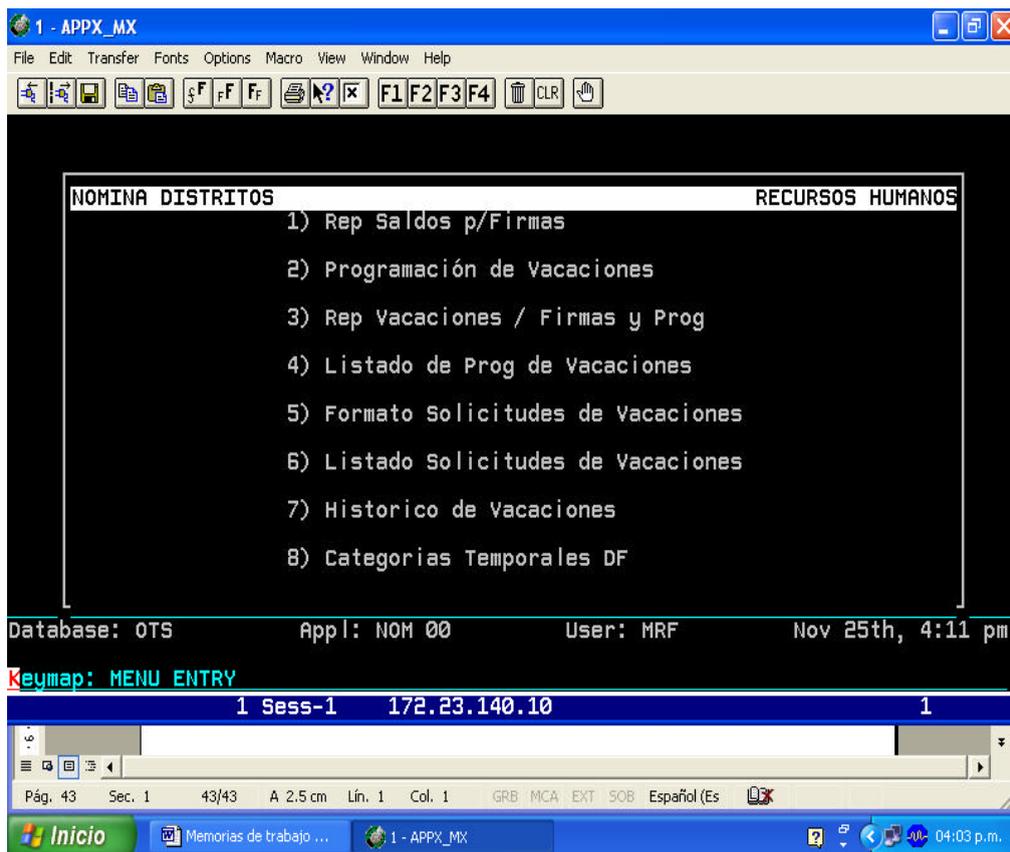
La fecha de vacaciones nos indica que el técnico puede disfrutar de las vacaciones correspondientes al periodo 2006 antes del 26 de noviembre, porque los días de vacaciones que no se hayan disfrutado no son acumulables para el siguiente año. El periodo vacacional del 2007 para este técnico iniciaría el 26 de noviembre de 2006 y terminaría el 26 de noviembre de 2007.

Miguel ingresó en noviembre de 1997, por lo tanto tiene una antigüedad de 9 años en la empresa, y de acuerdo a la tabla de vacaciones estipulada en el Contrato Colectivo de Trabajo, le corresponden 16 días de vacaciones más el pago de 29 días de prima de vacaciones, como lo indica el sistema.

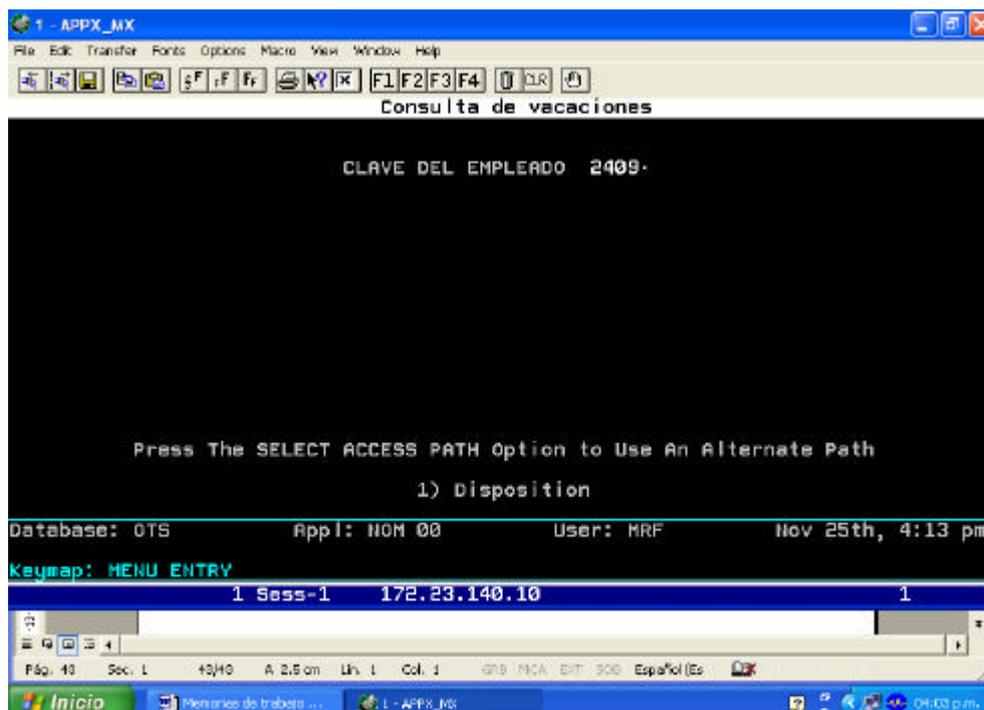


El saldo de días me indica los 16 días de vacaciones que por derecho le corresponden, los Adelantados disponibles son los días que él ya disfrutó, y los Días Disponibles Totales me marca 0. Esto me indica que ya disfrutó las vacaciones del periodo 2006 y que no puedo programarle vacaciones hasta el 26 de noviembre de 2006, fecha en que para él inicia el periodo vacacional 2007.

Si deseo consultar en qué fecha disfrutó sus vacaciones y en qué fecha le fue pagada la prima vacacional, entraría a la pantalla 7) Histórico de Vacaciones.



Elijo la opción 7 y me pide la clave del empleado.



Ingreso la clave del empleado **2409**, doy ENTER y me aparece el histórico de vacaciones del técnico de 1998 a la fecha.

1 - APPX\_MX

File Edit Transfer Fonts Options Macro View Window Help

Page 1 of 1 Consulta de vacaciones Print? N

Empleado 2409 ARREDONDO VILLA MIGUEL ANGEL

Fecha de Inicio	Fecha de Termino	Num. Dias	Numero Solicit.	Periodo Vacacional	Periodo de Pago	Dias Prima	Periodo Prima	Disfrutadas?
1998/11/26	1998/12/02	7	1973	1998	1998/369	11.6	1997	Y
1999/06/14	1999/06/22	9	2287	1999	1999/397	14.6	1998	Y
2000/09/18	2000/09/28	11	3559	2000	2000/463	17.3	1999	Y
2001/03/15	2001/03/29	14	3938	2001	2001/488	20.0	2000	Y
2002/02/28	2002/03/15	14	4741	2002	2002/536	24.0	2001	Y
2003/08/21	2003/09/05	14	6228	2003	2003/616	25.0	2002	Y
2004/08/26	2004/09/10	14	7539	2004	2004/668	25.0	2003	Y
2004/11/16	2004/11/16	0	7796	2003	2004/682	29.0	2004	Y
2005/09/22	2005/10/07	14	8809	2005	2005/724	29.0	2005	Y
2006/05/11	2006/05/28	16	9649	2006	2006/758	29.0	2006	Y

Database: OTS Appl: NOM 00 User: MRF Nov 25th, 4:16 pm

Keymap: DATA ENTRY Mode: Add

1 Sess-1 172.23.140.10 1

Pág. 44 Sec. 1 44/44 A 3.8 cm Lín. 3 Col. 43 GRB MCA EXT SOB Español (Es)

Inicio Memorias de trabajo ... 1 - APPX\_MX 04:05 p.m.

Lo que consulto en el sistema es la fecha en que programé las vacaciones del periodo **2006**, que fue del 11 al 28 de mayo de 2006, disfrutando de **16** días de vacaciones, los cuales cuentan para los técnicos de lunes a sábado; el número de solicitud es el **9649** y fueron pagadas en la semana **758**, junto con los **29** días de prima vacacional que le corresponden.

Al capturar las vacaciones imprimo la solicitud correspondiente y la entrego a Recursos Humanos para que le sean pagadas tanto sus vacaciones como la prima vacacional.

Elevadores OTIS S.A. de C.V.

SOLICITUD DE VACACIONES

Solicitud : 9880 Fecha : 2006/07/13  
Empleador : 189 Fecha de Ingreso : 1993/10/07  
Nombre : SOLIS CARO MANUEL SALVADOR Puesto : AJUSTADOR B  
Departamento : SERVICIO (CAMPO)  
Localidad : ZONA SUR

INCLUIR PAGO DE PRIMA VACACIONAL ? [Si/No] SI

DIAS SOLICITADOS : 16 Fecha de Inicio : 2006/07/25  
Periodo de Vacaciones: 2006 Fecha de Termina : 2006/08/11

FIRMAS

  
SOLICITANTE

  
JEFE INMEDIATO

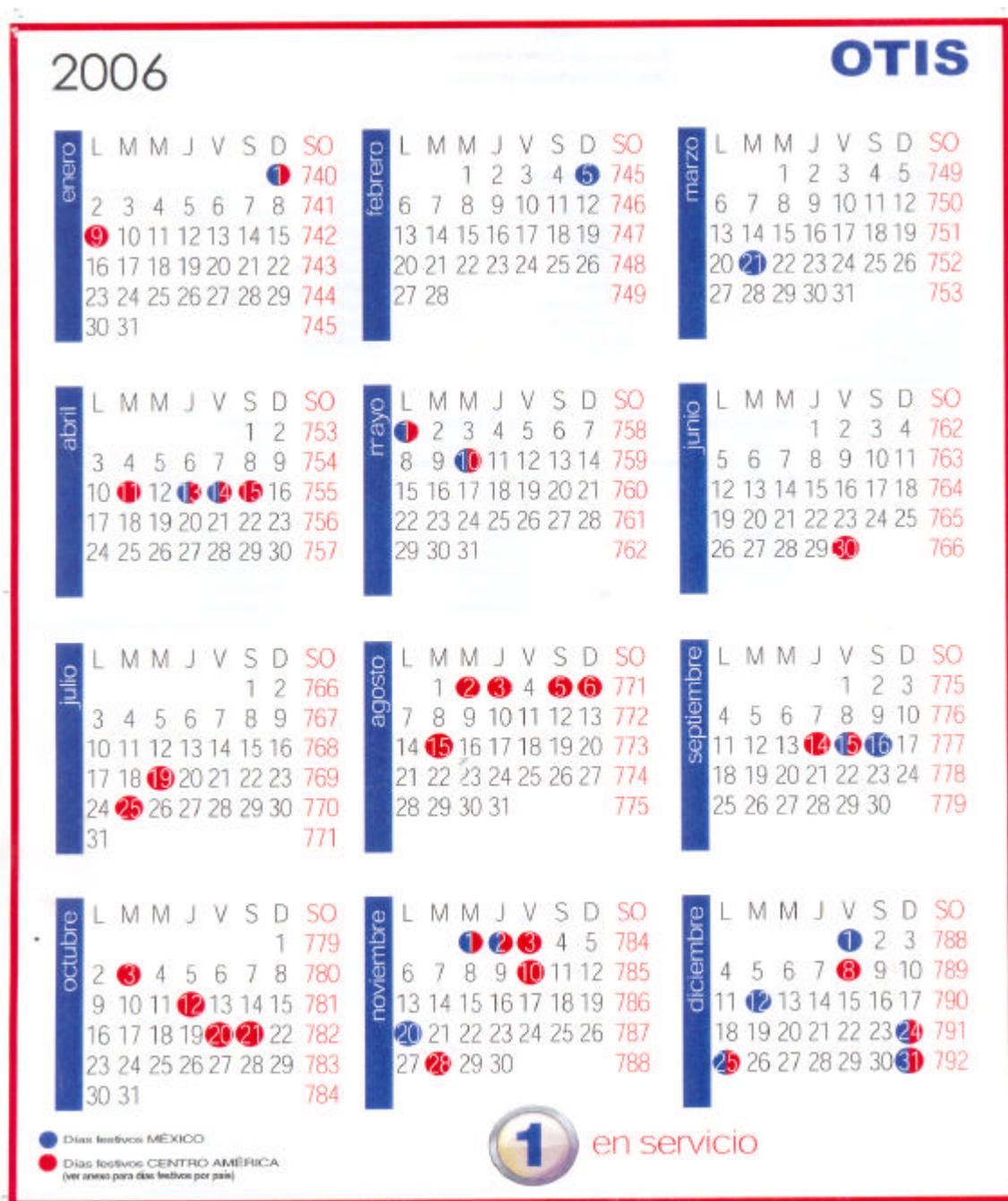
  
DIRECTOR DE AREA

Observaciones



Las vacaciones, como lo estipula en el Contrato Colectivo de Trabajo, deben ser pagadas en la semana anterior a la que sean disfrutadas. En Elevadores Otis manejamos un calendario especial en donde se identifican las semanas por número consecutivo, y esto aplica tanto para el pago de vacaciones, el pago de nómina de los

técnicos, el cual se realiza semanalmente, como para la captura de los comprobantes de servicio y en general, nos ayuda a todas las áreas a identificar la semana en que realizamos los trámites administrativos.

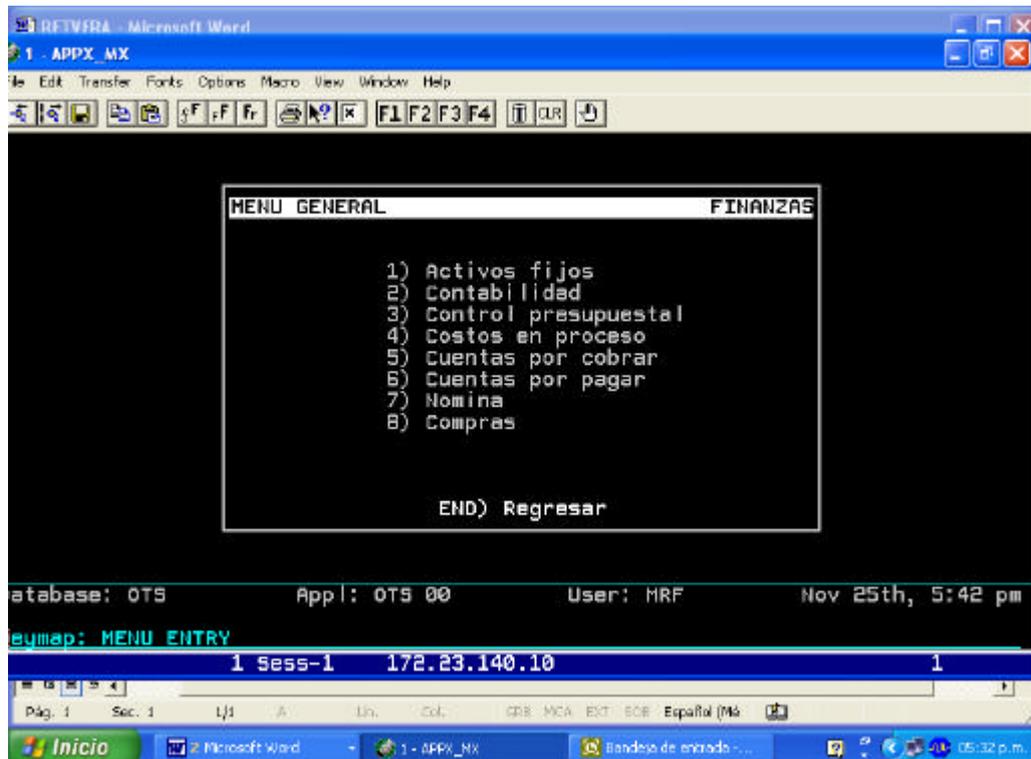
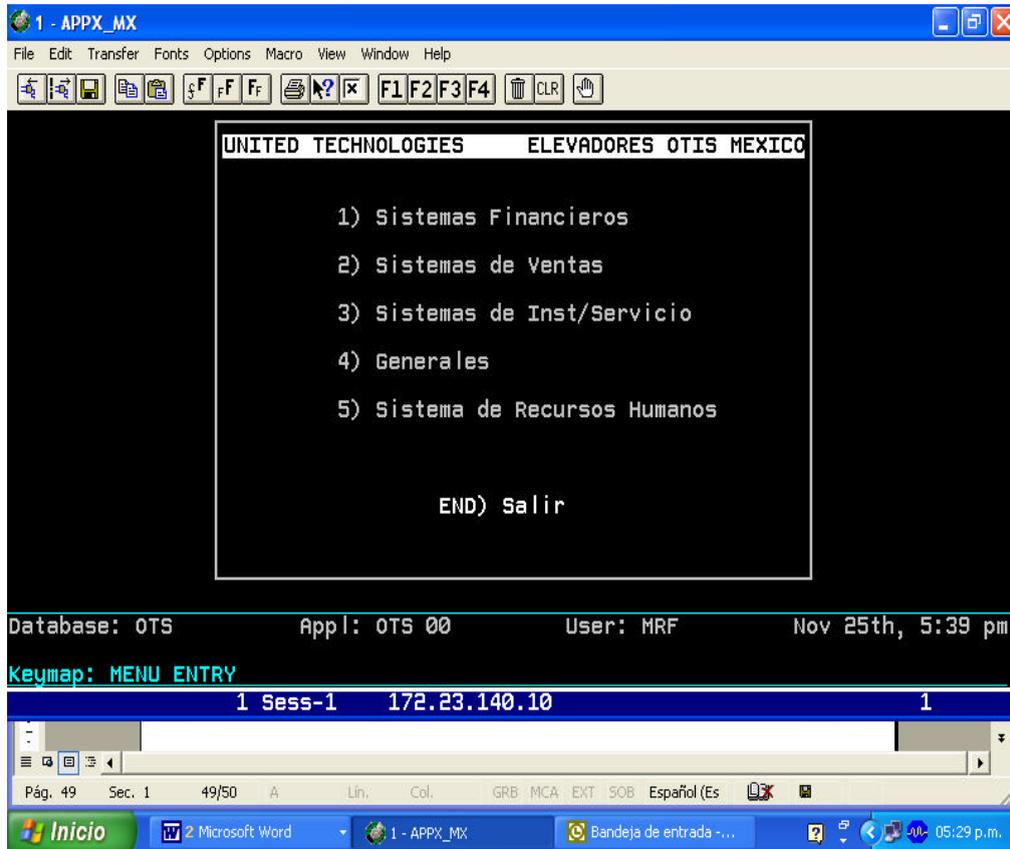


Calendario de Elevadores Otis 2006

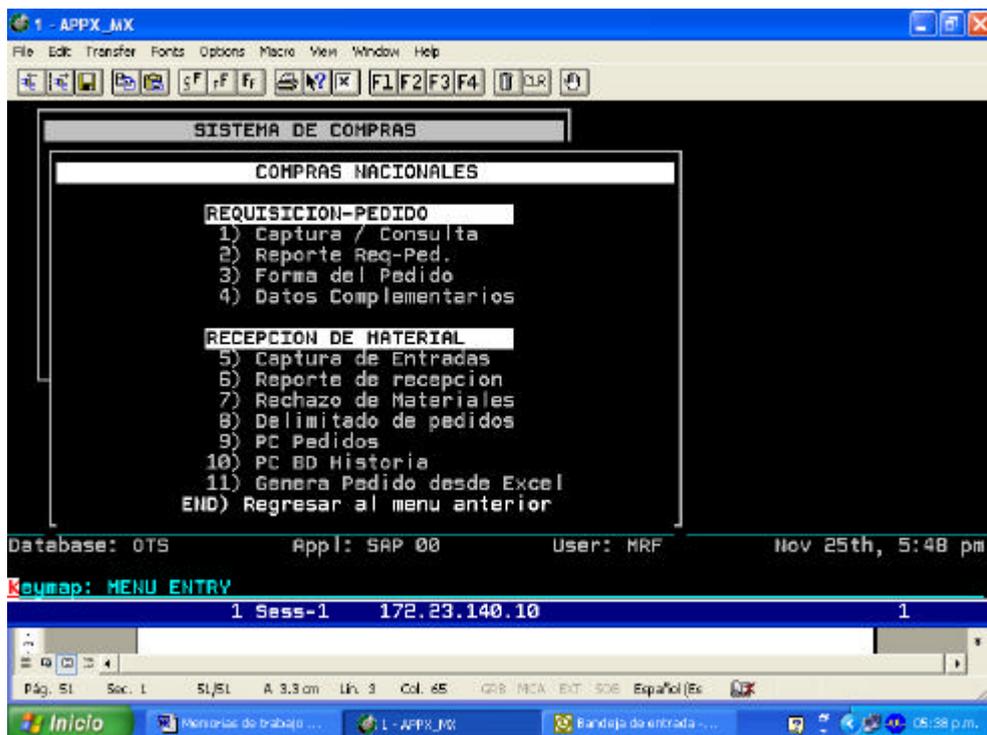
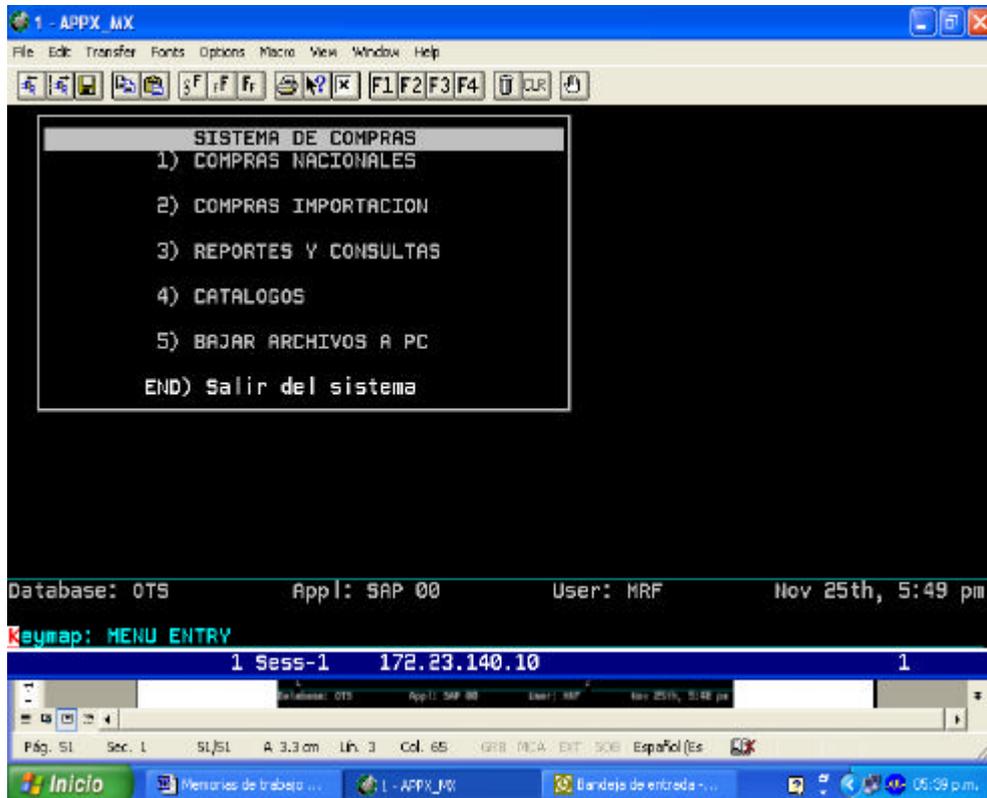
En el calendario vienen marcados en color azul los días festivos para Otis México, estos días les son pagados a los técnicos automáticamente.

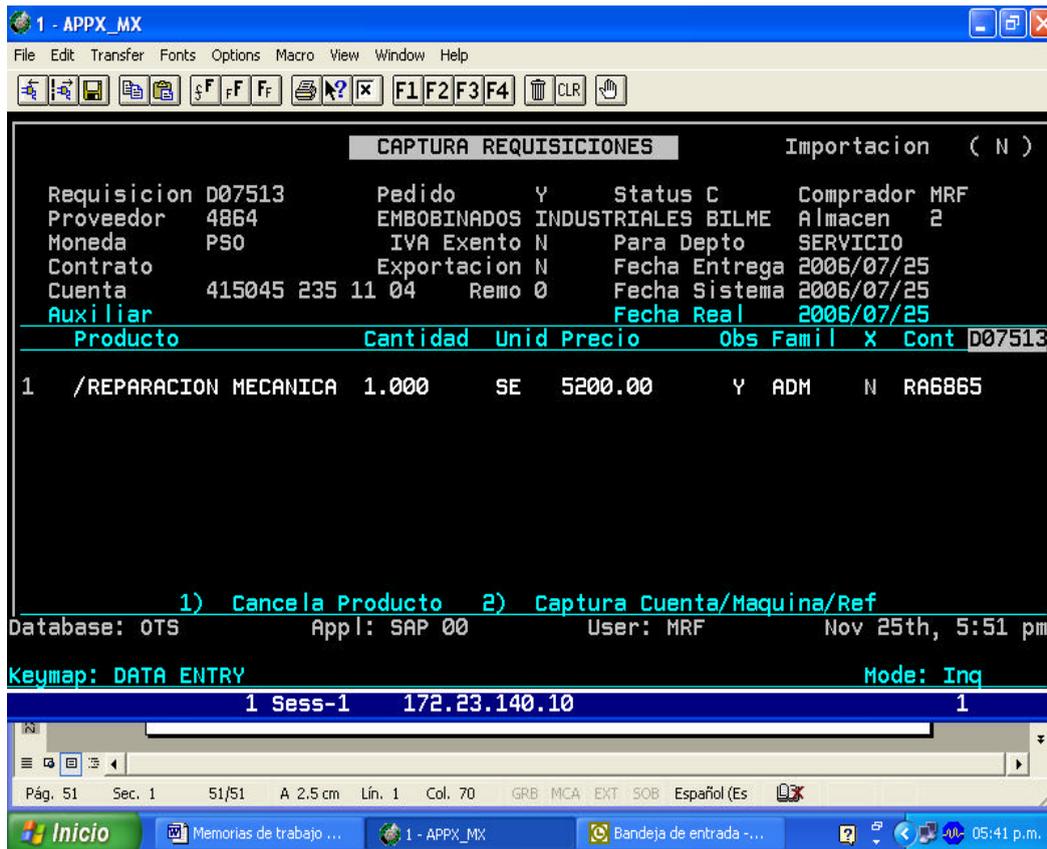


2. Dar de alta el pedido en el sistema HP, en la opción 1) Sistemas Financieros, entro y elijo la opción 8) Compras.



De la opción 8) Compras me voy a la opción 1) Compras Nacionales, 1) Captura/ Consulta.





Para capturar la requisición de compra en el sistema registro el número de proveedor **4864**, automáticamente aparece la razón social con la que está dado de alta **Embobinados Industriales Bilmex**, el almacén **2**, la moneda con la que se pagará **PSO (peso)**, el departamento **Servicio**, la fecha de entrega **25 de julio de 2006**, y el número de cuenta a donde se cargará el trabajo realizado por el proveedor **415045 235 11 04**. Las cuentas a las cuales cargamos los trabajos realizados por los proveedores las consultamos en el Catálogo de Cuentas de la empresa.

Al ingresar los datos, el sistema arroja el número de requisición ó número de orden **D07513**; este número debe coincidir con el número de orden que aparece en la requisición de compra y en la factura correspondiente al pedido.

Capturo el tipo de trabajo a realizar **Reparación mecánica**, la cantidad **1**, la unidad a la cual corresponde, y por ser una reparación la clasifico como **SE**, las siglas se refieren a un servicio; el sistema me pide capture el precio **\$ 5,200.00**, y el número de contrato al que irá cargada dicha reparación **RA6865**. Con el número de contrato se identifica la dirección del equipo en donde se requirieron los trabajos de reparación mecánica, es un control interno que se lleva.

Imprimo la Orden de Compra y la paso a firma en el área de logística, el proveedor trae la factura y en algunos casos es necesario elaborar el Formato Para Autorización de Trabajos Fuera del Procedimiento de Compras, cuando la factura no coincide con la fecha del pedido y/o las condiciones de pago son a 5 días, ya que en Otis el pago a los proveedores se hace 30 días después de realizado el trabajo, salvo algunas excepciones las cuales pueden ser si un elevador o escalera eléctrica se encuentra parada y es necesario realizar los trabajos de forma urgente.

**151PI6D**  
 Elevadores OTIS, S.A. de C.V.  
 Calle 10 No. 145 2do. piso Col. San Pedro de los Pinos  
 Mexico, D.F. C.P. 01180 Deleg. Alvaro Obregón  
 Telefonos y Fax: 2636-3000

**OTIS**  
 A United Technologies Company

**ORDEN DE COMPRA**

PROVEEDOR: **4864 PEDIDO D07513**  
**EMBOBINADOS INDUSTRIALES BILMEX SA DE CV**  
 NORTE 79-B  
 BENITO JUAREZ  
 AZCAPOTZALCO  
 DISTRITO FEDERAL

CONDICIONES DE PAGO: **PAGO A 30 DIAS**

LINEA	NO. DE PARTE	DESCRIPCION	CANTIDAD	UNID.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1		/REPARACION MECANICA	1,000	SE	5200.00	5200.00
		REPARACION MOTOR MH SCHINDLER DE CARR MEXICO TOLUCA N 5238			415045 235 11 04	RA6865
		MAQUINA A6867 CONTRATO RA6865				
SUBTOTAL						5,200.00
I.V.A.						780.00
TOTAL \$						5,980.00

OTIS  
 ELEVADORES OTIS, S.A. DE C.V.  
 25 JUL 2006  
 C.A.S. X PAGAR

RECEPCION DE MATERIALES  
 RFC-EOT-631205-877  
 MEXICO, D.F.

Impresion # 2  
 PAGINA 1

Formato de Orden de Compra

Tanto la Orden de Compra como la Factura del proveedor deben estar firmadas por el gerente o director del área correspondiente. Las facturas deben llevar, sin excepción alguna, el número de pedido; en el caso de esta factura el pedido es el **D07513**.



## EMBOVINADOS INDUSTRIALES BILMEX, S.A. DE C.V.

Especialistas en Embovinados, para toda clase de motores de C.A. y C.D. velocidad variable, Motores de alta tensión y bobina preformada, Generadores, Máquinas eléctricas y Transformadores

Tel. 53-41-53-13  
Tel/Fax. 53-42-44-25

NORTE 79-B No. 183 COL. BENITO JUAREZ C.P. 02060 DELEG. AZCAPOTZALCO, MEXICO, D.F.  
R.F.C. EIB-920127-QFI REG. CANACINTRA: 47982

NOMBRE		R.F.C.	<b>FACTURA</b> <b>Nº 4075</b>
ELEVADORES OTIS, S.A DE C.V.		EOT631205-877	
DIRECCION		REFERENCIA	
CALLE 10 NO.145 PISO 2 COL.SAN PEDRO DE LOS PINOS			
POBLACION	C.P.	TELEFONO	
MEXICO D.F. DELG.ALVARO OBREGON	01180	26-36-31-43	

POR LO SIGUIENTE QUE COMPRO(ARON) EN MONEDA NAL.

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	IMPORTE
1	1 MOTOR MH SCHINDLER TIPO.DM 160 C6/4D. 24 KW. 220/380 V. 1620 R.P.M. 60 HZ.  -REPARACION MECANICA Y MANTENIMIENTO GENERAL AL MOTOR. -LIMPIEZA CON DIELECTRICO DEL MOTOR Y FRENO. -HORNEADOS Y BARNIZADOS. -REALIZAR PRUEBAS ELECTRICAS AL EMBOVINADO. -REPARACION MECANICA DE TAPAS. -RECTIFICADO DE TAPAS Y FLECHA. -FABRICACION Y AJUSTE DE LOS BUJES DE BRONCE. -ARMADO Y PROBADO DEL MOTOR. -MANIOBRAS Y TRASLADOS. -COLOCAR MOTOR EN CUARTO DE MAQUINAS. -CONECTAR LINEAS DE ALIMENTACION DEL MOTOR.  CARRETERA MEXICO TOLUCA NO.5238. MAQUINA.A6867. CONTRATO.MA6865	\$ 5,200	\$ 5,200

**Para efectos fiscales al cobro**  
**Pago en una sola exhibición.**

R 1966707513

<b>IMPORTE TOTAL CON LETRA</b>  <b>(CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS 00/100 M.N)</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: right;">SUBTOTAL</td> <td style="width: 50%; text-align: right;">\$ 5,200.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">I.V.A.</td> <td style="text-align: right;">\$ 780.00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;"><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: right;"><b>\$ 5,980.00</b></td> </tr> </table>	SUBTOTAL	\$ 5,200.00	I.V.A.	\$ 780.00	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5,980.00</b>
SUBTOTAL	\$ 5,200.00						
I.V.A.	\$ 780.00						
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5,980.00</b>						

 <p style="font-size: x-small; margin: 0;">SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO SUBSECRETARIA DE INGRESOS CARRERA DE INGRESOS FISCAL DE CONTRIBUYENTES EIB-920127-QFI MEXICO D.F. 1990</p>	<p>LA REPRODUCCION NO AUTORIZADA DE ESTE COMPROBANTE CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TERMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES. IMPRESORA ALACEN S.A. DE C.V. CAL MEXICALCATEPEC NO. 444 COL. GARCIBARRIOS SANCHEZ, DELEG. GUADALUPE A. MADRID, MEXICO, ESTADO D.F. TEL. 5561-0000/FICHA DE INCLUSION DE LA AUTORIZACION EN LA PAGINA DE INTERNET DEL SAT JULIO 2002. POLIS IMPRESOS: 1,081 AL 4,308 FECHA DE IMPRESION: 18/08/2006. FECHA DE CANCELACION: 15/08/2007. NUMERO DE APROBACION DEL SISTEMA DE CONTROL DE IMPRESIONES AUTORIZADOS: 818470100/FICHA: 141101806</p> <p style="text-align: right; font-weight: bold; margin: 0;">COPIA</p>
---	--

Factura de Proveedor

No. Consecutivo: \_\_\_\_\_

Fecha: 25/07/2006

**FORMATO PARA AUTORIZACION  
DE TRABAJOS FUERA DEL PROCEDIMIENTO  
DE COMPRAS (FIN-006-01)**

Orden o Contrato: D07513 D07515 D07517 D07518  
Dirección de la obra: CARR. MEXICO -TOLUCA 5238  
RIO RHIN 77 RIO DE LA PLATA 48

Area solicitante:

Ventas       Servicio       Instalaciones  
 Otra      Especificar \_\_\_\_\_

Razón de la solicitud:

Trabajos realizados       Trabajos a realizar

Razón por la cual no se siguió o se va a seguir el procedimiento:

LOS TRABAJOS FUERON REALIZADOS YA QUE SE ENCONTABAN ELEVADORES PARADOS EN  
CARR. MEXICO TOLUCA 5238, RIO RHIN 77 Y RIO DE LA PLATA No. 48

LA FECHA DE LA FACTURA NO COINCIDE CON LA FECHA DEL PEDIDO.

LAS CONDICIONES DE PAGO SERAN A 5 DIAS

Monto que representa los trabajos realizados o a realizar: \$ 9,890.00

Nombre del proveedor y/o contratista que suministra el servicio:

"EMBOBINADOS INDUSTRIALES BILMEX, S. A. DE C.V.  
SR. JOSE LUIS PARADA RODRIGUEZ

Observaciones por el área de Logística:

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

Logística  
Nombre y Firma

Solicitante  
Nombre y Firma

Autoriza  
Nombre y Firma  
Director de Area

## **Recomendaciones**

La formación adquirida durante los estudios de licenciatura nos da las bases para desempeñarnos a nivel profesional.

En la empresa en donde trabajo se concentra la información en el sistema HP, un sistema interno que ayuda a las diferentes áreas a realizar el trabajo de forma sistematizada. Conocer los sistemas que son utilizados en las empresas de acuerdo a las necesidades de las mismas, complementaría el aprendizaje teórico adquirido durante la carrera.

La idea de crear como opción de titulación el trabajo profesional, dándonos la oportunidad de poder compartir con sus alcances y limitaciones la experiencia profesional adquirida, beneficiará a los estudiantes de licenciatura en su proceso de formación porque los acercará a la realidad que se vive en las empresas, permitiéndoles entender que aunado al conocimiento adquirido en un salón de clases y que es transmitido por los profesores, existe la posibilidad de conocer los procesos que en diferentes empresas se llevan a cabo.

## **Conclusiones**

En la universidad nos enseñan valores como el compromiso, la responsabilidad y el respeto, valores que día a día debemos reforzar en el trabajo.

En mi corta experiencia profesional he aprendido que la toma de decisiones se hace en base al conocimiento que se tenga en el puesto desempeñado, en la actualidad puedo tomar decisiones acertadas porque tengo los fundamentos para hacerlo.

Me siento afortunada al poder desarrollar mi carrera profesionalmente, esa fue una meta trazada tiempo atrás; y aún quedan metas y proyectos personales y profesionales por cumplir. El ambiente laboral estimula el crecimiento personal, y exige una mayor preparación. Para mí éste es el comienzo de mi desarrollo profesional, y espero en corto tiempo poder regresar a la universidad.

## Bibliografía

Contrato Colectivo de Trabajo de Elevadores Otis 2005-2007. Sindicato Nacional de Trabajadores de Elevadores Otis, S. A. de C.V.

Reglamento Interior de trabajo. Elevadores Otis, S. A. de C. V.

Procedimiento para la compra de boletos de avión en la República Mexicana.

Manual de Compras Nacionales y Procedimiento de Compra. No. PO-FIN-06-01. Diciembre, 2005.

Política de Seguridad y Medio Ambiente. Elevadores Otis, S. A. de C. V.

Sistema Administrativo de Seguridad. Elevadores Otis, S. A. de C. V.