



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

TESIS:

**“APLICACIÓN DE LAS
TÉCNICAS DE LA
ORGANIZACIÓN PARA LA
SOLUCIÓN DE
PROBLEMAS DE CONTROL
FINANCIERO Y
ADMINISTRATIVO”**

**PARA OBTENER TÍTULO DE:
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTA:
HERNÁN TENA GUIDO**

**ASESOR:
M.A. EDUARDO CARRILLO
SILVA**

MORELIA, MICH. JULIO DEL 2006

DEDICO EL PRESENTE TRABAJO, EN AGRADECIMIENTO A CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PERSONAS QUE INFLUYERON EN MÍ PARA LLEGAR A CUMPLIR CON EL OBJETIVO QUE CON EL PRESENTE CONCLUYO:

A MIS PADRES CUQUITA Y FLAVIO.

A MIS HERMANOS FLAVIO, MELY, IVAN, BERE, JANY Y AL CHE.

A MIS PROFESORES, LOS QUE ME AYUDARON Y A LOS QUE ME PRESIONARON.

ÍNDICE

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	02
a.- Situación Problemática.....	02
b.- Objetivos de la Investigación.....	02
c.- Justificación.....	02
 CAPÍTULO II TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	 03
 CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....	 03
 CAPÍTULO IV MARCO CONCEPTUAL.....	 04
a.- Concepto de Organización.....	04
b.- Concepto de División del Trabajo	04
c.- Concepto de Tramo de Control.....	04
d.- Concepto de Organización Formal e Informal.....	04
e.- Principios de Organización según Farol y Urwick.	05
f.- Organigramas Concepto y Clasificación.....	07
g.- Definición de los Manuales de Organización y Procedimientos.....	09
 CAPÍTULO V METODOLOGÍA.....	 09
a.- Muestra.....	09
b.- Técnicas de Recolección de Información.....	10
• Cuestionario	
• Entrevista	
• Observación	
 CAPÍTULO VI RESULTADOS.....	 12
a.- Manual de Organización.....	12
b.- Manual de Procedimientos.....	62
c.- Conclusiones.....	115
 CAPÍTULO VII BIBLIOGRAFÍA.....	 115

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a.- Situación Problemática

Este trabajo se realiza para resolver las deficiencias administrativas encontradas en una empresa denominada Bici Sport, encontrándolas con las siguientes características:

- Falta de Estructura Orgánica.
- Falta de Control en el Proceso de Compra.
- Falta de Control en el Proceso de Venta.
- Falta de Control en los Créditos y Proveedores.
- Falta de Control en las Cuentas por Cobrar a Clientes.
- Falta de Control de Inventarios.

Lo anterior por citar algunos en términos generales.

b.- Objetivo de la Investigación.

El objetivo primordial al realizar este trabajo es con el propósito de estructurar la organización, de una forma general y armónica, estableciendo para ello propósitos y objetivos encaminados a la realización de las metas establecidas por la empresa, las cuales nos llevarán a elevar la eficacia en la Administración y Operación, mediante la descripción de deberes y responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización.

c.- Justificación.

Este trabajo se realiza debido a la necesidad que se tenía por mejorar la Administración del negocio en términos generales, y abarcar todas y cada una de las áreas en términos mas particulares como son el Personal, Créditos y Proveedores, Inventarios, Publicidad,

Compras, Ambiente de trabajo, etc. Logrando así una estructura y funcionamiento idóneo dentro de la misma. Pero siempre cuidando los ideales que se persiguen desde el inicio del negocio pero con un enfoque estructural-funcional.

Esta estructura se vera reflejada en los manuales para ello establecidos como son el:

- Manual de Procedimientos.
- Manual de Organización.

Para esto propondremos nuevos enfoques que se traduzcan en oportunidades de mejora para su buen y transparente funcionamiento.

CAPÍTULO II

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es práctica, de campo y trasversal.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

La eficiencia de la organización está determinada por la descripción precisa de los deberes y obligaciones de todos y cada uno de los puestos de la empresa.

CAPÍTULO IV

MARCO CONCEPTUAL

a.- Concepto de Organización.

Se define como la aplicación de una acción dirigida a una estructura orgánica, bajo la sistematización de todos los recursos en base a la aplicación de un método, para realizar cualquier actividad, operando de la manera más simplificada dividiendo el trabajo de acuerdo a jerarquías y departamentos una jerarquizacion,

b.- Concepto de División del Trabajo.

En una organización se debe dividir el trabajo de acuerdo a la delimitación de actividades y jerarquización de las mismas por orden de grado de importancia, funciones o actividades.

c.- Concepto de Tramo de Control.

Este principio establece que hay un límite en cuanto al número de subordinados que un supervisor debe supervisar. Lindall Urwick considera que un supervisor no debe ejercer autoridad directa sobre más de cinco o seis subordinados, a fin de evitar una sobrecarga de trabajo. En tanto otros teóricos de la administración recomiendan tramos cortos para evitar sobrecarga al gerente, sin embargo estudios industriales han mostrado que los tramos grandes de control pueden tener efectos positivos, sobre la moral y productividad administrativas.

d.- Concepto de Organización Formal e Informal.

La organización formal es la estructura planeada que representa un intento deliberado por establecer relaciones esquematizadas entre los componentes encargados de cumplir los objetos eficientemente.

La organización informal se refiere a los aspectos del sistema que no son planeados explícitamente, si no que surgen espontáneamente de las actividades e interacciones de los participantes.

e.- Principios de Organización según Farol y Urwick

Henri Farol sostuvo que la organización es una entidad abstracta dirigida por un sistema racional de reglas y autoridad, que justifica su existencia a través de los logros de sus objetivos.

Existen nueve principios que proporcionan la pauta para establecer una organización racional, se encuentran íntimamente relacionados y son:

1. Del objetivo. Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa. Es decir, la existencia de un puesto sólo es justificable si sirve para alcanzar realmente los objetivos. Este principio a primera vista parece obvio, sin embargo, la realidad muestra que muchas veces se crean puestos con la consecuente implicación de costos y esfuerzos inútiles, que en nada contribuyen a lograr los objetivos, sino que, al contrario, sólo ocasionan gastos innecesarios. No hay que confundir a los sistemas organizacionales con sistemas burocráticos o de papeleo excesivo; al organizar es necesario tener presente que la finalidad primordial de la organización es promover la eficiencia, simplificar el trabajo y no complicarlo

2. Especialización. Este principio fue establecido por Adam Smith hace 200 años; afirma que el trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad.

El trabajo se realizará más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas. Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

3. Jerarquía. Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía.

4. Paridad de autoridad y responsabilidad. A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. No tiene objeto hacer responsable a una persona por determinado trabajo si no se le otorga la autoridad necesaria para poder realizarlo. De la misma manera que resulta absurdo conceder autoridad para realizar una función, a un empleado, si no se le hace responsable por los resultados.

5. Unidad de mando. Este principio establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe, y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior, pues el hecho de que un empleado reciba órdenes de dos o más jefes sólo ocasionará fugas de responsabilidad, confusión e ineficiencia.

6. Difusión. Para maximizar las ventajas de la organización, las obligaciones de cada puesto que cubren responsabilidad y autoridad, deben publicarse y ponerse, por escrito, a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con las mismas. Por otra parte, la descripción de labores no debe hacerse con demasiado detalle.

7. Amplitud o tramo de control. Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas sus funciones eficientemente.

Lyndall Urwick dice que un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis subordinados, a fin de asegurar que no esté sobrecargado, y que esté en la posibilidad de atender otras funciones más importantes.

8. De la coordinación. Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio. Un ejemplo de esto puede ser que de nada servirá contar con

departamentos de mercadotecnia y finanzas muy eficientes, si la transportación es tan mala que la compañía difícilmente desplaza sus mercancías. en otras palabras, el administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones de la empresa, y la que cualquier fuente de deficiencia puede ocasionar serios problemas; la empresa es un sistema que para funcionar con eficiencia, necesita que todas sus partes, a su vez, funcionen correctamente.

La estructura organizacional debe propiciar la armonía y la adecuada sincronización de los recursos que integran la empresa, para cumplir con los objetivos generales. Todas las funciones deben apoyarse completamente y combinarse, a fin de lograr un objetivo común; en esta forma, la organización funcionará como un sistema armónico en el que todas sus partes actuarán oportuna y eficazmente, sin ningún antagonismo.

9. Continuidad. Una vez que se ha establecido, la estructura organizacional requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente. La organización que es apropiada para la empresa en un momento dado, puede no serlo posteriormente; por lo mismo, alguien debe tener asignada la responsabilidad de observar la estructura organizacional y sugerir los ajustes y modificaciones necesarios.

f.- Organigramas Concepto y Clasificación.

Un organigrama es una gráfica de la estructura de una organización compleja que representa al mismo tiempo los diversos elementos del grupo y sus relaciones respectivas, el organigrama fija la acción y responsabilidad de cada servicio.

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o una de sus unidades administrativas en las que se muestra la relación que guardan entre si los órganos que la componen.

Se pueden clasificar en cuatro grandes grupos:

1) Por su Naturaleza:

- *Micro administrativo.* Corresponde a una sola organización pero puede referirse a ella en forma global o a alguna de las unidades que la conforman.
- *Macro administrativos.* Involucran a más de una organización.
- *Meso administrativos.* Contemplan a todo un sector administrativo, o a dos o más organizaciones de un mismo sector.

2) Por su Ámbito:

- *Generales.* Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características.
- *Específicos.* Muestran en forma particular la estructura de una unidad administrativa o área de organización.

3) Por su Contenido:

- *Integrales.* Es la presentación gráfica de todas las unidades administrativas de toda una organización así como sus relaciones de jerarquía y dependencia.
- *Funcionales.* Incluyen en un diagrama de organización, además de sus unidades y sus interrelaciones, las principales funciones que tienen designadas las unidades incluidas en el gráfico.
- *De Puestos, Plazas y Unidades.* Indican, para cada una consignada, las necesidades en cuanto a puesto, así como el número de plazas existentes o necesarias. También pueden incorporar los nombres de las personas que ocupan las plazas.

4) Por su Presentación:

- *Verticales.* Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso mas generalizados en la administración, por lo cual se recomienda su uso en los manuales de organización.
- *Horizontales.* Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo, los niveles jerárquicos se ordenan de forma análoga o columnas, mientras que las relaciones entre las unidades por líneas se disponen horizontalmente.

- *Mixtos*. La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda su utilización en las organizaciones con un gran número de unidades en la base.
- *De Bloque*. Parten del diseño vertical e integran un número mayor de unidades en espacios mas reducidos, al desagregar en conjuntos varias unidades administrativas ubicadas en los últimos niveles jerárquicos seleccionados para el gráfico.
- *Circulares*. Donde los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia.

g.- Definición de los Manuales de Organización y Procedimientos.

El manual de organización se define como aquel que expone con detalle la estructura de la organización y señala los puestos y la relación existente entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa.

El manual de procedimientos es un instrumento de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.

CAPÍTULO V

METODOLOGIA.

a.- Muestra.

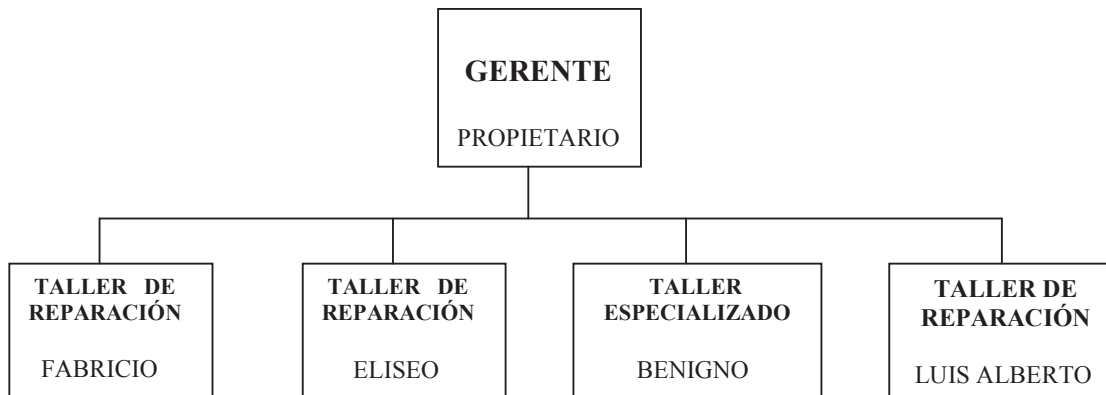
La empresa BICI SPORT se encuentra ubicada en la calle Virrey de Mendoza N° 796, Colonia Ventura Puente de Morelia, Michoacán. El propietario es el Sr. Marco Tulio Andrade Navarro persona física tributando el Régimen de Intermedios hasta el ejercicio fiscal del 2005. La actividad preponderante que desarrolla este negocio lo ubica como

distribuidor de piezas especializadas para bicicletas, así como en la compra-venta y reparación de las mismas.

Su inscripción al R.F.C. en su actividad preponderante data del año 1999.

En su inicio tributaban en el régimen de Pequeños Contribuyentes. Esta empresa fue constituida debido a primeramente, por el gusto de este tipo de afición, su tecnología, y pasión personal en conclusión de su fundador.

ORGANIGRAMA



b.- Técnicas de Recolección de Información.

- Cuestionario: El cuestionario se define como una de las formas clásicas de recopilación de datos.

El contenido del cuestionario tiene por objeto descubrir las actitudes, las opiniones o conocimientos de los sujetos y reunir datos objetivos y cuantitativos.

El cuestionario es una técnica derivada de la entrevista y para su aplicación se necesita manejar bien esta última. En ocasiones el cuestionario se define como el formulario de la entrevista. La aplicación de esta técnica solo se justifica cuando

se tiene tiempo para la observación directa o la entrevista es demasiado corta, cuando la información buscada se encuentra dispersa en diferentes grupos, o cuando las fuentes son muy variadas o la información vaciada exige una larga búsqueda.

- Entrevista: La entrevista bien dirigida puede constituir por su método y aplicación una de las técnicas mas importantes de recopilación de datos sobre organización y métodos.

La entrevista es una técnica que pone en relación al entrevistador y el objeto de su investigación con una o varias personas para obtener información mediante una guía de entrevistas.

La entrevista puede ser libre o dirigida. La entrevista libre es la que se desarrolla sin sujeción a un tratamiento previo de preguntas, la conversación se efectúa hasta cierto punto de un modo informal, por lo que es fácil caer en divagaciones que desvían el objeto de investigación de organización y métodos.

La entrevista dirigida es mas útil por su rigor científico al analizar un objeto definido del estudio; se pone mayor cuidado en su preparación y conducción y solo puede iniciarse una vez que se ha definido el problema a investigar.

- Observación: Es una técnica que ayuda a obtener información de la realidad administrativa.

Para que la observación sea útil debe estar relacionada estrechamente con un problema de organización y las hipótesis de su posible solución.

La observación debe reunir las siguientes características:

- Sirve a un objeto ya formulado en la investigación, esto es, la medición de indicador concreto.
- Se planifica sistemáticamente. Cuando vamos a emplear la observación, ya sabemos que y como vamos a observar.

- Se controla sistemáticamente y se relaciona con proposiciones mas generales, en vez de presentarse como una serie de curiosidades interesantes
- Está sujeta de comprobaciones y controles de validez.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

a.- Manual de Organización

BICI SPORT

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ÍNDICE

OBJETIVOS Y APLICACIÓN DEL MANUAL.....	13
MISIÓN Y OBJETIVOS.....	15
POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN.....	17
ESTRUCTURA ORGÁNICA POR ÁREA DE RESPONSABILIDAD.....	20
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	24

OBJETIVOS Y APLICACIÓN DEL MANUAL

El objeto de la realización de este manual es llevar de la mano al empresario en la consecución de sus objetivos. En la medida en que este manual sea utilizado de una forma correcta y eficiente, disminuirá al máximo los errores y posibles desvíos.

Cada jefe de departamento deberá cumplir sus funciones de una forma cabal, esto con el propósito de evitar duplicidad de funciones, ya que estas conllevan al desperdicio del elemento humano. Además, permite el cumplimiento por el cual se está destinando el departamento.

Por otra parte la aplicación y uso del presente manual está destinado a proporcionar al personal de la empresa información básica para el desarrollo de sus actividades y al personal de nuevo ingreso, como un medio de orientación, inducción e integración; así mismo, pretende servir de consulta al empresario, director, gerente, para posteriores modificaciones ya que se puede modificar como la empresa así lo requiera.

Cabe señalar que todo lo aquí expuesto limitativo solamente son parámetros a seguir para llevar a la organización a lograr el éxito. Este manual consiste en integrar de forma completa y detallada la organización que adoptara “BICI SPORT” (la empresa), y de esta forma estructurar la mayoría de los criterios operativos para que de esa forma sea un instrumento que permita primordialmente lo siguiente:

- Que se cumplan las funciones esenciales de las áreas y puestos que la forman.
- Facilitar futuras modificaciones a la presente, (que a futuro es de esperar que la empresa cambie).

- Formar criterios que se puedan aplicar, para poder valorar la importancia que tienen todos y cada uno de los puestos.

A la hora de contratar personal se deberá considerar el grado de estudios, la experiencia que tenga en el departamento que se requiera, aptitudes espíritu de compromiso, entre otras cosas.

Una vez que sea captado el elemento humano para determinado puesto, se procederá a su orientación, inducción e integración, a través de la creación de planes de capacitación y desarrollo, proporcionando todos los elementos materiales necesarios para el desempeño de su trabajo, colocar a los trabajadores de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos en el puesto adecuado.

Se les deberá proporcionar el Manual de Procedimientos Administrativos, esto con el objeto de que el empleado tenga conocimiento del ánimo con el que se emprendió la empresa, de lo que debe de hacer, de como lo debe de hacer y de quién depende directamente.

Se le deberá informar de las políticas y objetivos que se tengan planteados en la empresa.

Será responsabilidad de la Dirección o Empresario la vigilancia y cumplimiento de las funciones.

Nota muy Importante:

Este manual bajo ninguna circunstancia podrá ser prestado a alguna persona ajena a la empresa si no con previa autorización del directivo o empresario. Cualquier modificación al presente manual, deberá ser comunicada por escrito a los puestos afectados.

Deberá dejarse evidencia por escrito en el manual, de los cambios efectuados a descripciones de puestos.

MISIÓN Y OBJETIVOS

La empresa “BISI SPORT” fue creada en el año 1999, por Marco Tulio Andrade Navarro como persona física del Régimen de Pequeños Contribuyentes.

Actualmente se encuentra fiscalmente tributando en el Régimen Intermedio (se menciona una posible formación de Persona Moral con Capital Variable), en un principio se constituyó con el ánimo de poder traer a los aficionados al ciclismo, las piezas que muy difícilmente podían conseguir en el mercado nacional, así que Marco Tulio decidió abrirse en el mercado, trayendo su mercancía desde el extranjero.

MISIÓN

La misión de la empresa denominada BISI SPORT es “llevar al cliente un producto y un servicio de calidad contando con ética de venta y al mejor precio” (misión estipulada por el cliente, no desarrollada por la consultora).

OBJETIVOS

El objetivo en la realización de este manual es auxiliar al empresario en la organización de la propia empresa, esto deberá ser llevado a cabo a través de seguir las políticas y procedimientos establecidos. Y con el tiempo a la revisión consecutiva de por lo menos 1 vez al año de todas estas con el fin de actualizarlas y/o ampliarlas.

Por otra parte, una vez conocida la organización de la empresa, es importante conocer cuales son las metas y objetivos que esta persigue:

1. Llevar a la empresa a ser un distribuidor importante en el ramo.
2. Lograr mantener una buena atención y servicio que se proyecte hacia el entorno social y a quienes se interesen en la empresa.
3. Seriedad y compromiso con su trabajo.
4. Mayor competitividad.
5. Lograr un incremento en las ventas.
6. Aumentar el número de clientes actuales y potenciales.
7. Llevar a la organización a un buen desarrollo de sus actividades hasta el alcance de la eficiencia y eficacia.

POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN Y DE OPERACIÓN

De acuerdo con los objetivos de la empresa, esta debe cumplir en términos generales con las siguientes disposiciones:

1. El órgano máximo de BICI-SPORT será la de las “Juntas de Colaboradores y Gerente.” Donde se tomarán acuerdos y serán aplicados por el Gerente Gral.
2. La Administración correrá a cargo del Gerente, donde se tomaran en consideración las dudas, sugerencias y/o aclaraciones que hagan los colaboradores especiales de la negociación.
3. Las actividades de dichas juntas se consideran validas con la asistencia de la mayoría de los colaboradores (el 50% como mínimo incluyendo al Gerente) y a aprobación de las resoluciones solo serán validas cuando se tomen por mayoría de votos de los representantes.
4. Ninguna junta será validad a falta de la presencia del Gerente General.
5. Invariablemente cuando el Gerente hiciere nombramientos de cargos a nombre de los colaboradores especiales, se sugiere se marquen términos de inicio y fin, a manera de evaluar y valorar su función, con la opción de poder relevarlos antes o en su caso reelegirlos en su función.
6. Las vacantes para los colaboradores especiales deberán ser cubiertas con los nombramientos de “carácter provisional” que realice el Gerente General, en lo que se llega a un acuerdo de juntas, para ver quien será el que supla la vacante permanente.
7. En las juntas de colaboradores y Gerente deberán nombrar a un colaborador que haga las funciones del Gerente a falta de este, es decir, a alguien que coordine la junta, valúe si es valido o no e informe de los avances de los acuerdos tomados.

8. Invariablemente en la juntas, habrá un colaborador llamado “Comisario de Acuerdos” que recoja o apunte todos los acuerdos por junta, a manera de poder tener una conclusión por junta, nombrarlos en la próxima y comparar los resultados para esa fecha.
9. En caso de que alguno de los acuerdos llegados en juntas, no se cumpliera alguno, se hará nombramiento de este por el “Comisario de Acuerdos” a manera de volverlos a reciclar en los acuerdos tomados en ese día, cuidando el hecho de recordar al Gerente el respectivo cumplimiento.
10. En caso de que en la junta de colaboradores y Gerente se votará por algún acuerdo y en los colaboradores, existiere un empate en voto, el Gerente General tendrá el voto de calidad para desempatar dicho acuerdo. Es decir, para votar por acuerdos, el Gerente dejará que los colaboradores voten primero para después hacerlo el.
11. Invariablemente todos los acuerdos tomados en cada junta a nota por el “Comisario de Acuerdos” deberán ser firmados por todos los Colaboradores y Gerente para evitar conflictos en cuanto al seguimiento de ellos.
12. Las Juntas de Colaboradores y Gerente será la responsable de nombrar a futuros ejecutivos y/o personal de la empresa, previa entrevista al candidato reuniendo por este el perfil preestablecido y requerimientos técnicos.
13. La misma junta será la única responsable en base a voto de la destitución de algún Colaborador de la empresa. La destitución de algún funcionario o empleado será responsabilidad del Gerente General.
14. Las modificaciones que se propongan por el personal y/o Gerente de la negociación a la estructura de la empresa, como sus funciones y procedimientos, invariablemente deberán presentarse a la junta de Colaboradores y Gerente General para su conocimiento.

15. El cargo de Gerente lo podrá desempeñar definitivamente algún Colaborador con la anuencia de este.
16. La periodicidad de la junta se determinara en ella misma, con la puntuación de que la periodicidad que se fije en esta, deberá cumplirse invariablemente, ya que a falta de este requerimiento se puede perder la constancia y seriedad a la toma de decisiones en la negociación.
17. La junta de Colaboradores y Gerente General deberán reunirse en la Ciudad de Morelia, Michoacán o en alguna otra Ciudad (en caso de expansión del negocio), según lo juzgue conveniente en mayoría de votos la junta respectiva.
18. En caso de que algún Colaborador de la empresa no se encontrare en la negociación o fuera de ella, invariablemente se recomienda citar a dichas juntas por escrito.

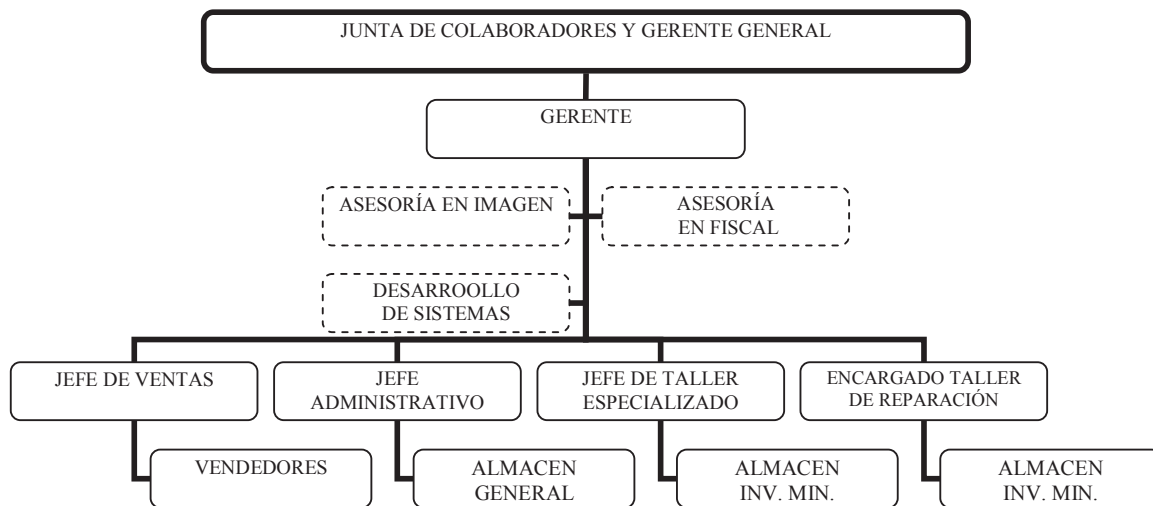
***Nota Especial:**

Como se encuentra estructurada la empresa actualmente, creemos conveniente este tipo de políticas de organización y operación, pero definitivamente y conforme crezca la negociación recomendamos el hecho de proponer la idea de conformar una sociedad legalmente estructurada, ya que de conservar esta estructura indefinidamente, ocasionará problemas en cuanto legalidad e intereses de todas y cada una de las partes.

Nuestra propuesta actual la enfocamos a que la organización base sus acuerdos por medio de esta "Junta" a manera de ir dando seriedad a la toma de decisiones por todos sus Colaboradores y Gerente, preparando a la negociación a una futura conformación de una sociedad legalmente constituida. (obviamente y siempre que se llegue a esta conclusión por parte de la Junta).

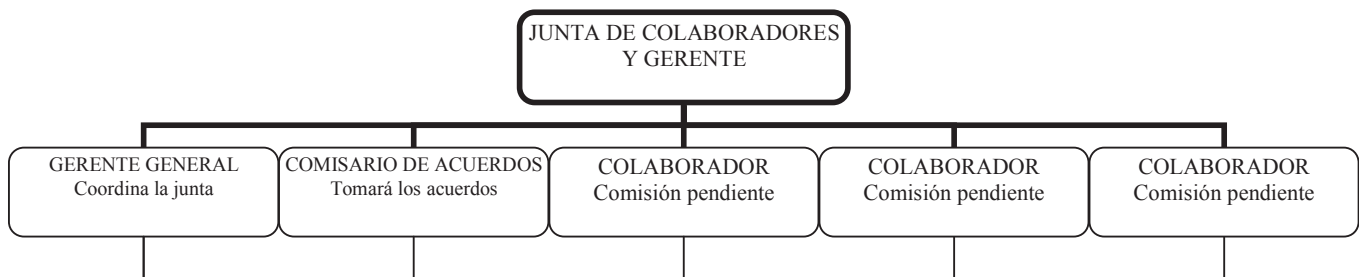
ESTRUCTURA ORGÁNICA POR ÁREA DE RESPONSABILIDAD

ESTRUCTURA ORGANICA PROPUESTA

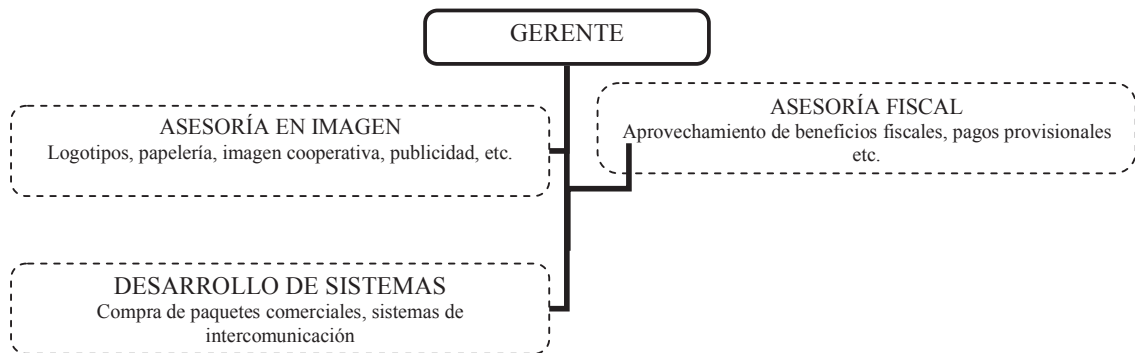


JUNTA DE COLABORADORES Y GERENTE GENERAL

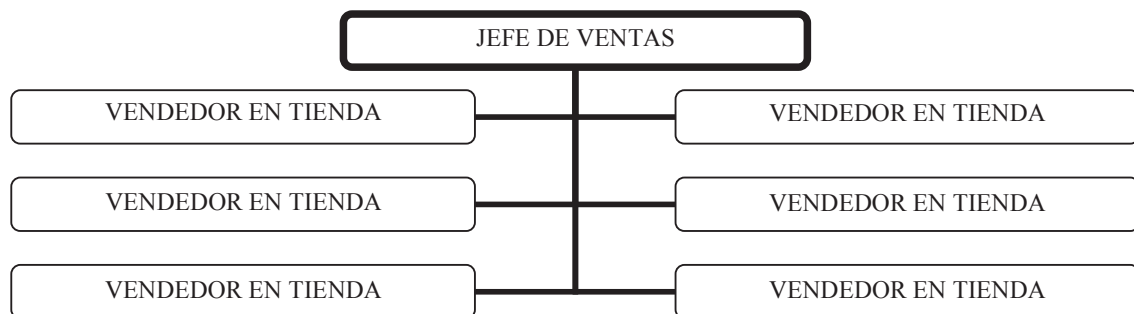
JUNTA



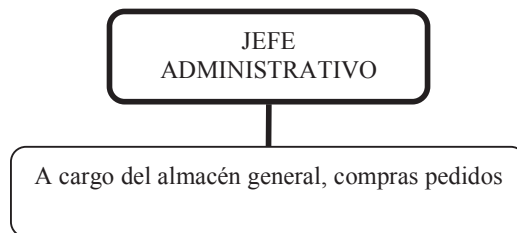
GERENTE GENERAL Y SU EQUIPO DE STAFF



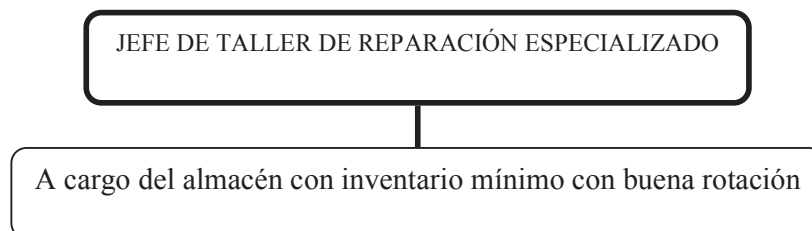
JEFE DE VENTAS Y VENDEDORES



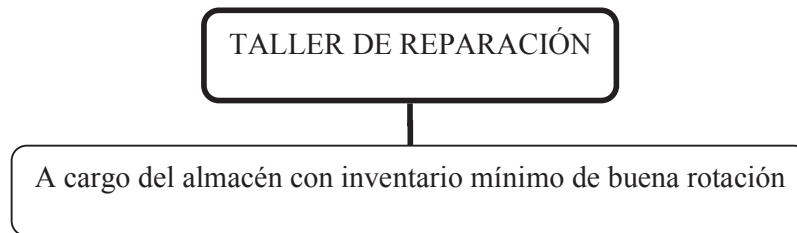
JEFE ADMINISTRATIVO CON ESPECIAL APEGO AL CONTROL DE
INVENTARIOS Y PEDIDOS



JEFE DE REPARACIÓN ESPECIALIZADO



TALLER DE REPARACIÓN



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

A continuación se describirán cada una de las funciones de los distintos puestos que conforman la estructura de organización administrativa de la empresa.

En el desarrollo de la descripción de funciones de cada uno de los puestos se consideran los siguientes conceptos para su debida integración:

- Nombre del puesto:
- Reporta a:
- Le reportan:
- Tiene relación con los siguientes puestos/áreas: (puestos medios)
- Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD

SEXO

EDAD

ESTADO CIVIL

EXPERIENCIA

HABILIDADES ESPECÍFICAS

HABILIDADES TÉCNICAS

- Descripción específica de funciones:

El orden de la descripción de cada uno de los puestos se presenta de acuerdo al siguiente catálogo:

<u>NOMBRE DEL PUESTO</u>	<u>PÁGINA</u>
COLABORADORES DE LA EMPRESA.....	26
GERENTE GENERAL.....	29
JEFE DE VENTAS.....	33
AUXILIAR DE VENTAS.....	36
JEFE ADMINISTRATIVO.....	40
AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....	44
JEFE TALLER DE REPARACIÓN.....	47
AUXILIAR DE TALLER DE REPARACIÓN.....	51
JEFE TALLER DE SERVICIO ESPECIALIZADO.....	55
AUXILIAR DE SERVICIO ESPECIALIZADO.....	59

° Nombre del puesto:

COLABORADOR DE LA EMPRESA

° Reporta a:

- Junta de Colaboradores y Gerencia
- Gerencia

° Le reportan: (Siempre y cuando desempeñe alguna función en la empresa)

- Subordinado directo de su área
- Jefes de toda la empresa debajo de la gerencia o inclusive éste (Si se le delegó alguna función para toda la empresa por medio de la junta.

° Tiene relación con los siguientes puestos/áreas:

- Jefe de Ventas
- Vendedores
- Jefe Administrativo
- Gerencia

° Perfil del Puesto:

ESCOLARIDAD	: No requerida
SEXO	: Masculino
EDAD	: 20 a 40 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: En cuanto lo que requiere su especialidad en el ramo y que la empresa demande
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Conocimiento vasto de lo que envuelve el negocio. De ser necesario experiencia específica con algún ramo directo.
HABILIDADES TÉCNICAS	: Estar actualizado en lo referente a la tecnología de la bicicleta.

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

- 1.- Asistir a todas y cada una de las juntas, con el objeto de opinar con respecto de las decisiones que de ahí emanen, para de esta forma ser parte de las decisiones y acatamiento de ellas en beneficio de la empresa.
- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Administrar el área de responsabilidad y bienes de la empresa como si se tuviera el poder legal para hacerlo, dentro de los límites de su función.
- 4.- Representar a la empresa ante toda clase de autoridades administrativas, judiciales, municipales, estatales y federales, etc., de manera cortés y dando una imagen de cordialidad respetuosa.
- 5.- Proponer toda clase de contratos, ideas, asociaciones, en beneficio de la empresa que puedan ser realizables y alcanzables.
- 6.- Mediante designación de la junta, adquirir bienes específicos e inmuebles que permitan las leyes y concesiones de toda clase, ya sea federales o locales.
- 7.- Aportar bienes muebles e inmuebles a la empresa (En caso de acordarse)
- 8.- Por medio de su voto en la junta, nombrar apoderados, agentes y empleados de la empresa, fijándole facultades, obligaciones y remuneraciones o en su caso revocar nombramientos.
- 9.- Determinar las amortizaciones y los castigos que deben hacerse de los bienes de la empresa.
- 10.- Fijar los gastos generales, los especiales de los diversos negocios que dependan de la administración y acordar la aplicación de ganancias o utilidades en inversiones para

beneficio de la empresa, siempre teniendo una visión clara del rumbo que se requiere de la empresa.

11.- Entre otras funciones y responsabilidades que en las mismas juntas tenidas y por tener acuerden entre sus facultades.

° Nombre del puesto:

GERENTE

° Le reportan:

- Los departamentos staff o asesores de la empresa
- Jefe de Ventas
- Jefe Administrativo
- Taller de Reparación
- Taller Especializado

° Tiene relación con los siguientes puestos/áreas:

- Junta de Colaboradores y Gerente
- Los anteriores mencionados sin sus auxiliares(en caso de crecimiento de la empresa)

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Licenciatura Económico-Administrativa Preferentemente o Especialidades
SEXO	: Masculino
EDAD	: 30 a 45 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: Manejo de ventas y conocimiento de estados financieros. Acostumbrado a trabajar por objetivos
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Manejo de personal, gran capacidad de visión junto con su aplicación
HABILIDADES TÉCNICAS	: Manejo de sistemas de cómputo comprobable, Capacidad de Negociación y de resolución de problemas de cualquier índole administrativa, Organizacional, Costos, Evaluación de proyectos.

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

- 1.- Asistir a todas y cada una de las juntas, con el objeto de opinar con respecto de las decisiones que de ahí emanen, para de esta forma ser parte de ellas así como de sus acatamientos en beneficio de la empresa.
- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Dirigir el desarrollo y operación de la empresa hacia su consecución.
- 4.- Representar a la empresa ante toda clase de autoridades administrativas, judiciales, estatales, municipales y federales etc., de manera cortés y dando una imagen de cordialidad respetuosa.
- 5.- Proponer toda clase de contratos ideas, asociaciones, en beneficio de la empresa que puedan ser realizables y alcanzables.
- 6.- Aprobar políticas, programas y presupuestos generales y particulares a fin de que la empresa opere eficientemente.
- 7.- Aportar bienes muebles e inmuebles a la empresa. (En caso de acordarse)
- 8.- Por medio de su voto en la junta, nombrar apoderados, agentes y empleados de la empresa, fijándole facultades, obligaciones y remuneraciones o en su caso revocar nombramientos.
- 9.- Determinar las amortizaciones y los castigos que deben hacerse de los bienes de la empresa.
- 10.- Determinar objetivos, metas y políticas que permitan el correcto desarrollo de la empresa.

- 11.- Promover las actividades de la empresa en el ramo de la bicicleta junto con el ámbito empresarial.
- 12.- Implementar programas que se requieren en las áreas operativas de la empresa, que permitan incrementar la productividad de la misma.
- 13.- Revisar y evaluar los resultados de las actividades de cada área así como su actuación.
- 14.- En su caso, implementar los acuerdos de la junta, que le sean asignados con especial atención a su nombre.
- 15.- Determinar junto con los vendedores o su jefe, las acciones tendientes a mejorar el nivel de servicio que presta la empresa.
- 16.- Realizar recorridos periódicos para vigilar el buen funcionamiento y evaluar la calidad del seguimiento a los planes ya en ejecución.
- 17.- Presentar ante la junta la situación que guarda la operación de la empresa.
- 18.- Desarrollar estándares o índices, que permitan evaluar el adecuado desempeño de las diversas áreas de la empresa, a manera de analizar conjuntamente con las áreas involucradas, el desempeño de su trabajo contra lo planeado.
- 19.- Supervisar la correcta elaboración o en su caso el correcto entendimiento de los estados financieros de la empresa, ya que se requiere la comprensión de estos para su interpretación y discusión en la junta.
- 20.- Invariablemente al analizar los resultados de la empresa, será responsable de determinar las acciones para mejorarlos.
- 21.- Desarrollar eventos, incentivos, etc., que permitan una adecuada motivación a los empleados de la empresa.

22.- Actualizar las modificaciones de sueldos y promociones del personal de acuerdo a las evaluaciones que efectúen los jefes de cada una de las áreas que conforman la empresa y/o en su caso el mismo.

23.- En su caso la selección del personal que ocupará las posiciones vacantes propuestas en la presente.

24.- Realizar las demás funciones que le sean asignadas por la junta.

° Nombre del puesto:

JEFE DE VENTAS

° Reporta a:

- Gerente

° Le reportan:

- Grupo de vendedores

° Tiene relación con los siguientes puestos/áreas:

- Jefe Administrativo
- Jefe de Taller de Reparación
- Jefe de Taller Especializado

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Licenciatura en Marketing, Comerciali- -zación, o especialista.
SEXO	: Indistinto
EDAD	: 27 a 45 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: La Comercialización de Productos y Manejo de Departamentos de Ventas
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Líder, Manejo de Personal, Gran Moti- -vador, Excelente Comunicación, Di- -namico, Propositivo, Implementación de Proyectos, Trabajo por Objetivos, Preferente Experiencia en Bicicletas.
HABILIDADES TÉCNICAS	: Comercialización y Venta de Productos, Manejo de PC., Manejo de Inventarios

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

- 1.- Asistir a todas y cada una de las juntas, con el objeto de opinar con respecto de las decisiones que de ahí emanen, para de esta forma ser parte de ellas así como de sus acatamientos en beneficio de la empresa.
- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa como si fueran de su persona, dentro de los límites de su función. Especial función es la de conocer y actualizar un inventario de su equipo o grupo de herramientas con los que cuenta para realizar su trabajo (equipo de computo, mobiliario de oficina, herramientas)
- 4.- Administrar eficiente y transparentemente el cobro de anticipo de productos, como el remanente por entrega de este como lo tiene especificado la empresa para tal efecto.
- 5.- Proponer toda clase de contratos ideas, asociaciones, en beneficio de la empresa que puedan ser realizables y alcanzables.
- 6.- Implementar los programas y proyectos definidos por la gerencia, necesarios para el correcto y creciente desarrollo de las actividades de las ventas en la empresa.
- 7.- Coordinar junto con la gerencia la determinación y desarrollo en forma clara y precisa los objetivos que debe cumplir cada uno de los subordinados que se encuentran en su área de jerarquía.
- 8.- Verificar conjuntamente con el Jefe Administrativo, que todas las operaciones de la oficina, se registren de acuerdo con las normas establecidas en la empresa.
- 9.- En coordinación con el Gerente, elaborar objetivos de ventas quincenales, mensuales, bimestrales, trimestrales, etc. a conveniencia y necesidad de la empresa.

- 10.- En caso de requerirse en coordinación con el Jefe Administrativo, elaborar un presupuesto anual de gastos de operación del departamento a su cargo, para ser presentado a la gerencia.
- 11.- Autorizar con su nombre y firma todas y cada una de las erogaciones emitidas por su departamento y dentro de su jerarquía asignada por la gerencia.
- 12.- Autorizar los descuentos o modificaciones en los precios de venta de los productos, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.
- 13.- Presentar con periodicidad máxima mensual, los resultados obtenidos en el departamento.
- 14.- Analizar y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su departamento.
- 15.- En su caso comparar los resultados reales contra los presupuestados a manera y con el tiempo de ir “haciéndolos mas reales” a su tiempo programado, a la vez de cumplir con los objetivos generales de la organización empresarial.
- 16.- Establecer juntas periódicas y a su criterio con el personal a su cargo, a efecto de intercambiar ideas y experiencias que mejoren la operación y relación de los componentes de su departamento.
- 17.- Reportar las incidencias del personal a su cargo en cuanto a altas, bajas, puntualidad, objetivos, sanciones que se deben saber por el Jefe Administrativo a manera de cubrir correctamente las remuneraciones al personal y dar aviso oportuno.
- 18.- Establecer una estrecha comunicación con los demás jefes de la empresa para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.
- 19.- Vigilar que todos los anuncios, publicidad, avisos, etc. se encuentren en buen estado y se ubiquen en lugares estratégicos en beneficio del objeto buscado con ello.
- 20.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Gerente.

° Nombre del puesto:

AUXILIAR DE VENTAS

° Reporta a:

- Gerente
- Jefe de Ventas

° Le reportan:

- Las necesidades, gustos, preferencias y modas que el cliente le haga saber.

° Tiene relación con los siguientes puestos/áreas:

- Jefe Administrativo
- Jefe de Taller de Reparación
- Jefe de Taller Especializado
- Cualquiera de los departamentos staff con los que cuente la empresa y requiera de su aplicación.

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Preferentemente preparatoria, o en su caso primaria mínimo
SEXO	: Indistinto
EDAD	: 17 a 25 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: Especialmente trato con el cliente.
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Habilidad de hablar, saber escuchar, Dinámico, Apego a normas y conductas
HABILIDADES TÉCNICAS	: Saber las operaciones matemáticas básicas, Manejo de calculadora y de PC

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

- 1.- Asistir a todas y cada una de las juntas, con el objeto de opinar con respecto de las decisiones que de ahí emanen, para de esta forma ser parte de ellas así como de sus acatamientos en beneficio de la empresa.
- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Limpiar el espacio, herramientas, mobiliario y productos que se exponen en el local, ya que la higiene es una cualidad del orden y respeto del empleado para el entorno de la empresa.
- 4.- En caso de que la empresa así lo requiera, disponibilidad para desplazarse a lugares de exposición de los productos que se ofertan en la empresa, como Expos, Concursos, Promociones, etc.
- 5.- Mantener una imagen personal impecable, ya que la cara del negocio entra por la vista del cliente.
- 6.- En su caso de que la empresa lo disponga, usar el uniforme que identifique la imagen de la empresa con respecto de la competencia.
- 7.- Entender que la empresa no vende por vender, sino, vender con ética y a los requerimientos específicos del cliente.
- 8.- Atender y escuchar al cliente para poder resolver las necesidades, gustos o preferencias de acuerdo a sus posibilidades económicas y necesidades por satisfacer.
- 9.- Mostrar la mejor disposición en cuanto a facilidad de promover productos a manera que el cliente satisfaga completamente su necesidad de comparación.

- 10.- Asistir a cualquier curso que la empresa proponga con el fin de servir mejor al cliente.
- 11.- Administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa. Especial función es la de cuidar los equipos, materiales o grupos de herramientas con las que cuenta para realizar su trabajo.
- 12.- Proponer toda clase de ideas y procesos en beneficio del acto de vender, siempre y cuando puedan ser realizables y alcanzables.
- 13.- Implementar los programas y proyectos definidos por la gerencia o jefatura de ventas, necesarios para el correcto y creciente desarrollo de las actividades de las ventas en la empresa.
- 14.- Informar a manera de verificar conjuntamente con el Jefe Administrativo o su auxiliar, que todas las operaciones de la oficina, se encuentren se registren de acuerdo con las normas establecidas en la empresa.
- 15.- En coordinación con el Gerente o Jefe de Ventas, aplicar los objetivos de ventas quincenales, mensuales, bimestrales, trimestrales, etc., que se hayan convenido.
- 16.- Aplicar los descuentos o modificaciones en los precios de venta de los productos previamente autorizados, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.
- 17.- Presentar con periodicidad máxima mensual, los resultados obtenidos en el departamento.
- 18.- Analizar en sus respectivas juntas de trabajo y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su departamento.
- 19.- Facilitar los documentos necesarios al igual de información pertinente para la elaboración de alta de la empresa, con el objeto de dar aviso a las autoridades a las que tenga la empresa la obligación de brindar información.

20.- Establecer una estrecha comunicación con los demás compañeros de la empresa para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.

21.- Vigilar que todos los anuncios, publicidad, avisos, etc. se encuentren en buen estado y se ubiquen en lugares estratégicos en beneficio del objeto buscado con ello.

22.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Gerente.

° Nombre del puesto:

JEFE DE ADMINISTRATIVO

° Reporta a:

- Gerente

° Le reportan:

- Su Auxiliar

° Tiene relación con los siguientes puestos/áreas:

- Jefe de Ventas
- Jefe de Taller de Reparación
- Jefe de Taller Especializado
- Cualquiera de los departamentos staff con los que cuente la empresa y requiera de su aplicación.

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD

: Preferentemente Licenciatura en Contaduría Pública o Finanzas, como mínimo Técnico en Contaduría.

SEXO

: Indistinto

EDAD

: 25 a 40 Años

ESTADO CIVIL

: Indistinto

EXPERIENCIA

: Contabilidad, Manejo de Inventarios, Adm. De Ctas. por Cobrar, y por Pagar, Adm. de Efectivo, Proveedores, etc.

HABILIDADES ESPECÍFICAS

: Metódico, Gran trato con la gente, manejo de personal, Excelente nivel de comunicación, Dinámico, Propositivo, Implementación de Proyectos, Trabaje bajo objetivos.

HABILIDADES TÉCNICAS

: Manejo de paquetes Administrativos por computadora, Excell u Hojas de Cálculo, Bases de Datos y estar actualizado en Fiscal.

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

1.- Asistir a todas y cada una de las juntas, con el objeto de opinar con respecto de las decisiones que de ahí emanen, para de esta forma ser parte de ellas así como de sus acatamientos en beneficio de la empresa.

2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.

3.- Administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa como si fueran de su persona, dentro de los límites de su función. Especial función es la de conocer y actualizar un inventario de su equipo o grupo de herramientas con los que cuenta para realizar su trabajo (equipo de computo, mobiliario de oficina, herramientas, etc.)

4.- Proponer toda clase de contratos ideas, asociaciones, en beneficio de la empresa que puedan ser realizables y alcanzables.

5.- Implementar los programas y proyectos definidos por la gerencia, necesarios para el correcto y creciente desarrollo de las actividades de registro en la empresa.

6.- Coordinar junto con la gerencia la determinación y desarrollo en forma clara y precisa los objetivos que debe cumplir cada uno de los subordinados que se encuentran en su área de jerarquía.

7.- Verificar conjuntamente con el Jefe de Área, que todas las operaciones de la oficina, se registren de acuerdo con las normas establecidas en la empresa.

- 8.- Verificar, registrar, actualizar e informar a la gerencia la administración de cada una de las operaciones de crédito o cuentas por pagar de la empresa, en la periodicidad con que se convenga.
- 9.- Proponer en base a convenios, el aprovechamiento de lotes óptimos de compra de materiales y productos para que la empresa encuentre una viabilidad financiera en las compras.
- 10.- Proponer a la gerencia la formación de fondos de efectivo que sirvan de control de áreas de la empresa y así tener mejor administración de este recurso en la organización.
- 11.- Realizar periódicamente arqueos a los fondos mencionados en el punto anterior a manera de auditar el objetivo principal.
- 12.- Realizar conciliaciones bancarias que permitan una revisión acuciosa del manejo del líquido por medio bancario en sus diversas modalidades tecnológicas
- 13.- Tratar y mantener relaciones óptimas con proveedores y clientes.
- 14.- En coordinación con el Gerente, elaborar objetivos de reducción de costos, beneficios fiscales, inversiones, rendimientos por áreas o generales, sinergias, etc., a conveniencia y necesidades de la empresa.
- 15.- En coordinación con su auxiliar, elaborar un presupuesto anual de gastos de operación del departamento a su cargo, y de todas las áreas que componen la empresa, para ser presentado a la gerencia.
- 16.- En coordinación con el Gerente o Jefe de Ventas, elaborar un presupuesto anual de ventas de todas las unidades de venta con las que cuente la empresa, para junto con el punto anterior formar el PRESUPUESTO MAESTRO ANUAL de la empresa.
- 17.- Autorizar con su nombre y firma todas y cada una de las erogaciones emitidas por su departamento y de otros en la empresa, con el fin de conocer todos y cada uno de ellos dentro de su jerarquía asignada por la gerencia.

18.- Verificar la correcta aplicación de los descuentos y modificaciones en los precios de venta de los productos, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.

19.- Presentar con periodicidad máxima mensual, los resultados obtenidos en el departamento.

20.- Analizar y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su registro.

21.- En su caso comparar los resultados reales contra los presupuestados a manera y con el tiempo de ir “haciéndolos mas reales” a su tiempo programado, a la vez de cumplir con los objetivos generales de la organización empresarial.

22.- Establecer juntas periódicas y a su criterio con el personal a su cargo, a efecto de intercambiar ideas y experiencias que mejoren la operación y relación de los componentes de su departamento.

23.- Reportar las incidencias del personal a su cargo en cuanto a altas, bajas, puntualidad, objetivos, sanciones que se deben saber por las autoridades respectivas o departamento staff si cuenta con el, a manera de cubrir correctamente las remuneraciones al personal y aviso oportuno a las autoridades correspondientes.

24.- Establecer una estrecha comunicación con los demás jefes de la empresa y departamento staff para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.

25.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Gerente.

° Nombre del puesto:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

° Reporta a:

- Jefe Administrativo

° Le reportan:

- Las unidades a auditar en la empresa. En caso de revisión.

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Preferentemente bachillerato económico administrativo, o técnico en contabilidad
SEXO	: Indistinto
EDAD	: 17 a 25 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: Registro de pólizas, Compras, Pagos Inventarios, etc.
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Ordenado, metódico, honesto, dinámico responsable, propositivo, apego a normas y conductas.
HABILIDADES TÉCNICAS	: Conocimiento técnico de contabilidad registro de almacén, operaciones matemáticas básicas, manejo de calculadora y P.C., halla laborado en su área 1 año

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

1.- Reunirse con el Jefe Administrativo con el objeto de opinar, comentar o aclarar tópicos con respecto de las actividades y problemas afectos al registro de las operaciones en la empresa, para de esta forma ser parte de las soluciones y acatamientos de ellas en beneficio de la empresa.

- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Limpiar el espacio, herramientas, mobiliario y productos que se exponen en el local, ya que la higiene es una cualidad del orden y respeto del empleado para el entorno de la empresa.
- 4.- Mantener una imagen personal impecable.
- 5.- En su caso de que la empresa lo disponga, usar el uniforme que identifique la imagen de la empresa con respecto de la competencia.
- 6.- Entender que la empresa se compone de unidades específicas para desarrollar funciones sin que esto signifique que estas áreas son dueñas de sus funciones y no pueden compartir información con otras.
- 7.- Atender e informar con oportunidad los registros que solicite su jefe, para que este a su vez pueda informar.
- 8.- Mostrar la mejor disposición en cuanto a facilidad de promover reportes a fin de que el Jefe Administrativo satisfaga completamente la necesidad de reportar con calidad las operaciones de la empresa.
- 9.- Asistir a cualquier curso que la empresa proponga con el fin de servir mejor al funcionamiento de esta.
- 10.- Administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa. Especial función es la de cuidar los equipos, materiales o grupos de herramientas con las que cuenta para realizar su trabajo.
- 11.- Proponer toda clase de ideas y procesos en beneficio del acto de registro, siempre y cuando puedan ser realizables y alcanzables.

12.- Implementar los programas y proyectos definidos por la gerencia o jefatura administrativa, necesarios para el correcto y creciente desarrollo del registro de las actividades en la empresa.

13.- Verificar acuciosamente, que todas las operaciones de la empresa, se registren de acuerdo con las normas establecidas en la empresa.

14.- En coordinación con el Gerente o Jefe de Administrativo, aplicar los objetivos de ventas quincenales, mensuales, bimestrales, trimestrales, etc., que se hayan convenido.

15.- Verificar los descuentos o modificaciones en los precios de venta de los productos previamente autorizados, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.

16.- Presentar con periodicidad máxima mensual, los resultados obtenidos en su trabajo.

17.- Analizar en sus respectivas juntas de trabajo y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su departamento.

18.- Facilitar los documentos necesarios al igual de información pertinente para la elaboración de alta de la empresa, con el objeto de dar aviso a las autoridades a las que tenga la empresa la obligación de brindar información.

19.- Establecer una estrecha comunicación con los demás compañeros de la empresa para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.

20.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Jefe Administrativo.

° Nombre del puesto:

JEFE TALLER DE REPARACIÓN

° Reporta a:

- Gerente

° Le reportan:

- Su auxiliar

° Tiene relación con los siguientes puestos/áreas:

- Jefe de Ventas
- Jefe Administrativo
- Jefe de Taller Especializado
- Cualquiera de los Departamentos Staff

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Preferentemente Preparatoria o mínimo Primaria
SEXO	: Indistinto
EDAD	: 20 a 40 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: Mínima 1 año en reparación de bicicletas
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Honrado, Limpio, Organizado, Gran trato con la gente, Buena comunicación, Dinámico, Propositivo, Cumplido en sus compromisos, Trabaje bajo presión.
HABILIDADES TÉCNICAS	: Manejo de Herramientas y su control

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

- 1.- Asistir a todas y cada una de las juntas, con el objeto de opinar con respecto de las decisiones que de ahí emanen, para de esta forma ser parte de ellas así como de sus acatamientos en beneficio de la empresa.
- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Desarrollar junto con la gerencia, los estándares de calidad específicos en la reparación de unidades, es decir, la forma de entrega, tiempos, materiales, empleados y procesos administrativos a emplear.
- 4.- Desarrollar reportes de estadísticas en cuanto a reparación de unidades y tipo de reparaciones, para entregarlo a la gerencia de la empresa para su toma de decisiones.
- 5.- Administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa como si fueran de su persona, dentro de los límites de su función. Especial función es la de conocer y actualizar un inventario de su equipo o grupo de herramientas con los que cuenta para realizar su trabajo (equipo de computo, mobiliario de oficina, herramientas, etc.)
- 6.- Implantar la filosofía de reparar el producto, al menor costo, con las mejores refacciones al caso, en el menor tiempo y con el máximo de satisfacción para el cliente final.
- 7.- Administrar eficiente y transparentemente el cobro de anticipo de productos, como el remanente por entrega de este como lo tiene especificado la empresa para tal efecto.
- 8.- Proponer toda clase de contratos ideas, asociaciones, en beneficio de la empresa que puedan ser realizables y alcanzables.

- 9.- Implementar los programas y proyectos definidos por la gerencia, necesarios para el correcto y creciente desarrollo del servicio de reparación en la empresa.
- 10.- Coordinar junto con la gerencia la determinación y desarrollo en forma clara y precisa los objetivos que debe cumplir cada uno de los subordinados que se encuentran en su área de jerarquía.
- 11.- Verificar con cada jefe de área, que todas las operaciones de la oficina, se registren de acuerdo con las normas establecidas en la empresa.
- 12.- Verificar, registrar, actualizar y compartir la información con la jefatura administrativa de todas y cada una de las operaciones de crédito y anticipos de reparación, en la periodicidad con que se convenga.
- 13.- Proponer a la jefatura administrativa en base a convenios, el aprovechamiento de lotes óptimos de compra de materiales y productos para que la empresa encuentre una viabilidad financiera y se proponga a la gerencia.
- 14.- Proponer a la jefatura administrativa la formación, aplicación o reducción de fondos de efectivo que sirvan de control del área a su cargo.
- 15.- Realizar periódicamente arqueos del punto anterior a manera de cuidar desvíos.
- 16.- Tratar y mantener relaciones optimas con proveedores y clientes.
- 17.- En coordinación con el Gerente, elaborar objetivos de reducción de tiempo de entrega, índices de satisfacción del cliente, remodelaciones costeables en cuanto a la logística e imagen, etc. a conveniencia y necesidad de la empresa.
- 18.- En coordinación con el Jefe Administrativo, elaborar un presupuesto anual de gastos, del área asignada, para ser presentado a la gerencia.
- 19.- En coordinación con el Jefe Administrativo, elaborar un presupuesto anual de “Ventas por Reparación” de todas las unidades de reparación con que cuente la

empresa, para con el punto anterior formar el PRESUPUESTO MAESTRO ANUAL de la empresa, para ser presentado a la gerencia.

20.- Autorizar con su nombre y firma todas y cada una de las erogaciones emitidas por su departamento, con el fin de que el Jefe Administrativo, pueda registrarlas y verificar su nivel de autorización para gastos.

21.- Autorizar los descuentos o modificaciones en los precios de reparación de los productos, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.

22.- Presentar con periodicidad máxima mensual, los resultados obtenidos en la empresa con respecto a su función.

23.- Analizar y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su registro.

24.- En su caso comparar los resultados reales contra los presupuestados a manera y con el tiempo de ir “haciéndolos mas reales” a su tiempo programado, a la vez de cumplir con los objetivos generales de la organización empresarial.

25.- Establecer juntas periódicas y a su criterio con el personal a su cargo, a efecto de intercambiar ideas y experiencias que mejoren la operación y relación de los componentes de su departamento.

26.-Reportar las incidencias del personal a su cargo en cuanto a altas, bajas, puntualidad, objetivos, sanciones que se deben saber por las autoridades respectivas o departamento de staff, a manera de cubrir correctamente las remuneraciones al personal y aviso oportuno a las autoridades correspondientes.

27.- Establecer una estrecha comunicación con los demás jefes de la empresa y Departamento de Staff para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.

28.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Gerente.

° Nombre del puesto:

AUXILIAR TALLER DE REPARACIÓN

° Reporta a:

- Jefe Taller de Reparación

° Le reportan:

- Los clientes finales, es decir, las necesidades, gustos, preferencias que se tienen con respecto del tipo de reparación, tiempo de reparación y materiales empleados en la reparación.

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Preferentemente Primaria.
SEXO	: Hombre
EDAD	: 15 a 25 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: No necesaria
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Ordenado, honesto, dinámico, responsable, Apego a normas y conductas.
HABILIDADES TÉCNICAS	: Que sepa leer y escribir, Conocimiento técnico de herramientas, Manejo calculadora.

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

- 1.- Reunirse con el Jefe de Taller con el objeto de opinar, comentar o aclarar tópicos con respecto de las actividades y problemas afectos con las reparaciones en la empresa, para de esta forma ser parte de las soluciones y acatamientos de ellas en beneficio de la empresa.
- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Limpiar el espacio, herramientas, mobiliario y productos que se exponen en el local, ya que la higiene es una cualidad del orden y respeto del empleado para el entorno de la empresa.
- 4.- Mantener una imagen personal impecable.
- 5.- En su caso de que la empresa lo disponga, usar el uniforme que identifique la imagen de la empresa con respecto de la competencia.
- 6.- Entender que la empresa se compone de unidades específicas para desarrollar funciones sin que esto signifique que estas áreas son dueñas de sus funciones y no pueden compartir información con otras.
- 7.- Atender e informar con oportunidad los registros que solicite su jefe, para que este a su vez pueda informar.
- 8.- Mostrar la mejor disposición en cuanto a aclarar reparaciones o en su caso procesos administrativos que conlleven información a otras áreas de la empresa o clientes que requieran información para su satisfacción en cuanto a la reparación de la unidad.
- 9.- Asistir a cualquier curso que la empresa proponga con el fin de servir mejor al funcionamiento de esta.

10.- Acatar órdenes para administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa. Especial función es la de cuidar los equipos, materiales o grupo de herramientas con las que cuenta para la realización de su trabajo.

11.- Proponer toda clase de ideas y procesos en beneficio del acto de reparación, siempre y cuando puedan ser realizables y alcanzables.

12.- Implementar los programas y proyectos definidos por la jefatura de reparación, necesarios para el correcto y creciente desarrollo del registro de las actividades en la empresa.

13.- Verificar acuciosamente, que todas las reparaciones de la empresa, se realicen de acuerdo con las estándares de calidad establecidas en la empresa.

14.- En coordinación con Jefe de Taller, aplicar los objetivos de registro diario, semanales, quincenales, mensuales, bimestrales, trimestrales, etc., que se hayan convenido.

15.- Hacer y entregar el “Reporte de Estadísticas de Entrega al Cliente” al Jefe de Taller de Reparación para cuidar la calidad en tiempo de entrega al cliente.

16.- Aplicar lo descuentos o modificaciones en los precios de refacciones previamente autorizados, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.

17.- Presentar con periodicidad máxima quincenal, los resultados obtenidos en su trabajo.

18.- Analizar en sus respectivas juntas de trabajo y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su trabajo.

19.- Facilitar los documentos necesarios al igual de información pertinente para la elaboración de alta de la empresa, con el objeto de dar aviso a las autoridades a las que tenga la empresa la obligación de brindar información.

20.- Establecer una estrecha comunicación con los demás compañeros de la empresa para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.

20.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Jefe Administrativo.

° Nombre del puesto:

JEFE TALLER DE ESPECIALIZADO

° Reporta a:

- Gerente

° Le reportan:

- Su auxiliar

° Tiene relación con los siguientes puestos/áreas:

- Jefe de Ventas
- Jefe Administrativo
- Jefe de Taller Reparación
- Cualquiera de los departamentos staff

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Preferentemente Preparatoria o mínimo Primaria
SEXO	: Indistinto
EDAD	: 20 a 40 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: Mínima 5 años en reparación de bicicletas
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Honrado, Limpio, Organizado, Gran trato con la gente, Buena comunicación, Dinámico, Propositivo, Cumplido en sus compromisos, Trabaje bajo presión,. Preferente experiencia en bicicletas.
HABILIDADES TÉCNICAS	: Alto manejo de herramientas y su control

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

- 1.- Asistir a todas y cada una de las juntas, con el objeto de opinar con respecto de las decisiones que de ahí emanen, para de esta forma ser parte de ellas así como de sus acatamientos en beneficio de la empresa.
- 2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.
- 3.- Desarrollar junto con la gerencia, los estándares de calidad específicos en la reparación de unidades, es decir, la forma de entrega, tiempos, materiales, empleados y procesos administrativos a emplear.
- 4.- Establecer un contacto muy cercano con la jefatura administrativa en cuanto a la especificación de los materiales pedidos para reparación de bicicletas, para que lleguen según especificaciones a este y no haya retrasos en entregas especializadas.
- 5.- Desarrollar reportes de estadísticas en cuanto a reparación de unidades y tipo de reparaciones, para entregarlo a la gerencia de la empresa para su toma de decisiones.
- 6.- Administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa como si fueran de su persona, dentro de los límites de su función. Especial función es la de conocer y actualizar un inventario de su equipo o grupo de herramientas con los que cuenta para realizar su trabajo (equipo de computo, mobiliario de oficina, herramientas, etc.)
- 7.- Implantar la filosofía de reparar el producto, al menor costo, con las mejores refacciones al caso, en el menor tiempo y con el máximo de satisfacción para el cliente final.
- 8.- Administrar eficiente y transparentemente el cobro de anticipo de productos, como el remanente por entrega de este como lo tiene especificado la empresa para tal efecto.

- 9.- Proponer toda clase de contratos ideas, asociaciones, en beneficio de la empresa que puedan ser realizables y alcanzables.
- 10.- Implementar los programas y proyectos definidos por la gerencia, necesarios para el correcto y creciente desarrollo del servicio de reparación en la empresa.
- 11.- Coordinar junto con la gerencia la determinación y desarrollo en forma clara y precisa los objetivos que debe cumplir cada uno de los subordinados que se encuentran en su área de jerarquía.
- 12.- Verificar con cada jefe de área, que todas las operaciones de la oficina, se registren de acuerdo con las normas establecidas en la empresa.
- 13.- Verificar, registrar, actualizar y compartir la información con la jefatura administrativa de todas y cada una de las operaciones de crédito y anticipos de reparación, en la periodicidad con que se convenga.
- 14.- Proponer a la jefatura administrativa en base a convenios, el aprovechamiento de lotes óptimos de compra de materiales y productos para que la empresa encuentre una viabilidad financiera y se proponga a la gerencia.
- 15.- Proponer a la jefatura administrativa la formación, aplicación o reducción de fondos de efectivo que sirvan de control del área a su cargo.
- 16.- Realizar periódicamente arqueos del punto anterior a manera de cuidar desvíos.
- 17.- Tratar y mantener relaciones optimas con proveedores y clientes.
- 18.- En coordinación con el Gerente, elaborar objetivos de reducción de tiempo de entrega, índices de satisfacción del cliente, remodelaciones costeables en cuanto a la logística e imagen, etc. a conveniencia y necesidad de la empresa.
- 19.- En coordinación con el Jefe Administrativo, elaborar un presupuesto anual de gastos, del área asignada, para ser presentado a la gerencia.

- 20.- En coordinación con el Jefe Administrativo, elaborar un presupuesto anual de “Ventas por Reparación” de todas las unidades de reparación con que cuente la empresa, para con el punto anterior formar el PRESUPUESTO MAESTRO ANUAL de la empresa, para ser presentado a la gerencia.
- 21.- Autorizar con su nombre y firma todas y cada una de las erogaciones emitidas por su departamento, con el fin de que el Jefe Administrativo, pueda registrarlas y verificar su nivel de autorización para gastos.
- 22.- Autorizar los descuentos o modificaciones en los precios de reparación de los productos, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.
- 23.- Presentar con periodicidad máxima mensual, los resultados obtenidos.
- 24.- Analizar y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su registro.
- 25.- En su caso comparar los resultados reales contra los presupuestados a manera y con el tiempo de ir “haciéndolos mas reales” a su tiempo programado, a la vez de cumplir con los objetivos generales de la organización empresarial.
- 26.- Establecer juntas periódicas y a su criterio con el personal a su cargo, a efecto de intercambiar ideas y experiencias que mejoren la operación y relación de los componentes de su departamento.
- 27.-Reportar las incidencias del personal a su cargo en cuanto a altas, bajas, puntualidad, objetivos, sanciones que se deben saber por las autoridades respectivas o departamento de staff, a manera de cubrir correctamente las remuneraciones al personal y aviso oportuno a las autoridades correspondientes.
- 28.- Establecer una estrecha comunicación con los demás jefes de la empresa y Departamento de Staff para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.
- 29.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Gerente.

° Nombre del puesto:

AUXILIAR TALLER ESPECIALIZADO

° Reporta a:

- Jefe Taller de Especializado

° Le reportan:

- Los clientes finales, es decir, las necesidades, gustos, preferencias que se tienen con respecto del tipo de reparación, tiempo de reparación y materiales empleados en la reparación.

° Perfil del puesto:

ESCOLARIDAD	: Preferentemente Primaria.
SEXO	: Hombre
EDAD	: 20 a 45 Años
ESTADO CIVIL	: Indistinto
EXPERIENCIA	: 2 Años en reparación de bicicletas
HABILIDADES ESPECÍFICAS	: Ordenado, Honesto, Dinámico, Responsable, Apego a normas y conductas.
HABILIDADES TÉCNICAS	: Que sepa leer y escribir, Conocimiento técnico de herramientas, Manejo calculadora.

° Descripción específica de funciones y/o responsabilidades:

1.- Reunirse con el Jefe de Taller con el objeto de opinar, comentar o aclarar tópicos con respecto de las actividades y problemas afectos con las reparaciones en la empresa, para

de esta forma ser parte de las soluciones y acatamientos de ellas en beneficio de la empresa.

2.- Respetar todos y cada uno de los reglamentos de buen comportamiento dentro de la empresa para el mismo beneficio de esta.

3.- Limpiar el espacio, herramientas, mobiliario y productos que se exponen en el local, ya que la higiene es una cualidad del orden y respeto del empleado para el entorno de la empresa.

4.- Mantener una imagen personal impecable.

5.- En su caso de que la empresa lo disponga, usar el uniforme que identifique la imagen de la empresa con respecto de la competencia.

6.- Entender que la empresa se compone de unidades específicas para desarrollar funciones sin que esto signifique que estas áreas son dueñas de sus funciones y no pueden compartir información con otras.

7.- Atender e informar con oportunidad los registros que solicite su jefe, para que este a su vez pueda informar.

8.- Mostrar la mejor disposición en cuanto a aclarar reparaciones o en su caso procesos administrativos que conlleven información a otras áreas de la empresa o clientes que requieran información para su satisfacción en cuanto a la reparación de la unidad.

9.- Asistir a cualquier curso que la empresa proponga con el fin de servir mejor al funcionamiento de esta.

10.- Acatar órdenes para administrar el área de responsabilidad asignado y bienes de la empresa. Especial función es la de cuidar los equipos, materiales o grupo de herramientas con las que cuenta para la realización de su trabajo.

- 11.- Proponer toda clase de ideas y procesos en beneficio del acto de reparación, siempre y cuando puedan ser realizables y alcanzables.
- 12.- Implementar los programas y proyectos definidos por la jefatura de reparación, necesarios para el correcto y creciente desarrollo del registro de las actividades en la empresa.
- 13.- Verificar acuciosamente, que todas las reparaciones de la empresa, se realicen de acuerdo con las estándares de calidad establecidas en la empresa.
- 14.- En coordinación con Jefe de Taller, aplicar los objetivos de registro diario, semanales, quincenales, mensuales, bimestrales, trimestrales, etc., que se hayan convenido.
- 15.- Hacer y entregar el “Reporte de Estadísticas de Entrega al Cliente” al Jefe de Taller de Reparación para cuidar la calidad en tiempo de entrega al cliente.
- 16.- Aplicar lo descuentos o modificaciones en los precios de refacciones previamente autorizados, de acuerdo a las políticas establecidas por la gerencia.
- 17.- Presentar con periodicidad máxima quincenal, los resultados obtenidos.
- 18.- Analizar en sus respectivas juntas de trabajo y proponer soluciones a los resultados obtenidos por su trabajo.
- 19.- Facilitar los documentos necesarios al igual de información pertinente para la elaboración de alta de la empresa, con el objeto de dar aviso a las autoridades a las que tenga la empresa la obligación de brindar información.
- 20.- Establecer una estrecha comunicación con los demás compañeros de la empresa para resolver juntos problemas con el intercambio de información, procesos, tiempos, etc.
- 20.- Realizar todas las demás funciones que le asigne el Jefe Administrativo.

b.- Manual de Procedimientos

BICI SPORT

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	63
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	64
SIMBOLOGIA USADA EN LA DIAGRAMACIÓN.....	65
PROCEDIMIENTOS.....	66
CATALOGO DE FORMAS.....	93

INTRODUCCIÓN

Todas las empresas para el desarrollo adecuado de sus funciones prescinden de un sistema de políticas y procedimientos bien establecidos para poder alcanzar de una forma eficaz y eficiente la maximización de sus recursos humanos, materiales y financieros.

Una de estas herramientas consiste en llevar las actividades a realizar en un orden progresivo y de ser posible cronológico a su consecución mediante un procedimiento comprensible y sencillo, con la finalidad de que se conozca con la mayor precisión y claridad los pasos a seguir y las actividades de operatividad en la empresa, herramienta a la que denominaremos “Manual de Procedimientos Administrativos “ o diagrama de procedimientos o de flujo.

El presente manual es una herramienta de trabajo para las áreas y puestos que intervienen en las actividades y funciones que se describen en cada uno de los procedimientos de operación; adicionalmente es un elemento de control puesto que identifica la secuencia de las actividades, funciones y controles que deben cumplirse durante el desarrollo de los procedimientos.

Los procedimientos de operación que aquí se describen, se integran de los siguientes puntos:

A. OBJETIVO

Señala cual es el propósito específico de cada uno de los procedimientos.

B. ALCANCE

Señala o especifica los puestos y personas que intervienen en un proceso a manera de dimensionar los que intervienen.

C. POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

Son aquellos puntos que norman o rigen cada una de las actividades u operaciones y que deben cumplirse en forma estricta.

D. DIAGRAMA DE FLUJO

Describe en forma gráfica la secuencia de las actividades de forma resumida del procedimiento, así como el flujo de información y documentos, formas, etc. a utilizarse.

Es necesario que conforme transcurra el tiempo, a partir de la fecha que entre en vigor el presente “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”, las actividades u operaciones que lo formen pueden sufrir modificaciones que afectan el desarrollo de los procedimientos, por lo que dichas modificaciones deberán incluirse previa autorización del nombre con el que se denomine la máxima autoridad de la empresa, y hacerlas de conocimiento de las áreas- puestos que intervienen en la operación de las actividades.

OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente manual tiene como objetivo:

1. Mantener un estricto control sobre las actividades que se desarrollan en la empresa a través de la supervisión de los responsables de cada área.
2. Determinar la secuencia de las actividades de cada uno de los procedimientos relacionados en el presente manual.
3. Determinar los parámetros mínimos de los documentos necesarios para el registro y control de las operaciones de cada uno de los procedimientos descritos por este manual.
4. Fortalecer la revisión y observancia en los controles diseñados para cada procedimiento que forma parte del manual.
5. Promover una eficiente delegación eficaz en la administración.

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN EL DIAGRAMA DE FLUJO

SÍMBOLO

R E P R E S E N T A



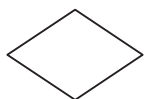
Inicio o Término.- Este símbolo nos representa en donde inicia o donde termina la representación gráfica del procedimiento mediante un diagrama de flujo.



Actividad.- Este símbolo nos representa las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento.



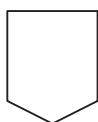
Documento.- Se aplica en la representación de diversas formas, documentos, reportes y listados que intervengan en el procedimiento dentro del diagrama de flujo representado.



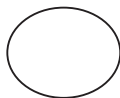
Decisión.- Se utiliza para representar las situaciones en que el procedimiento presente más de una posibilidad de continuar.



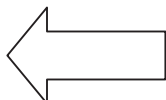
Archivo.- Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo que amerite control por periodos definidos.



Conector de Página.- Se usa para representar una conexión o enlace de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo en la misma hoja.



Conector dentro de un procedimiento.- Indica una conexión o enlace de una parte lejana del mismo en la misma hoja.



Punto de control.- Se aplica para enfatizar la observancia de actividades (verificar, auditar, dar seguimiento, autorizar conciliar, documentar, etc).



Dirección de Flujo.- Conecta los símbolos,
señalando el orden en que se deben realizar las
distintas actividades.

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos incluidos en este manual son los siguientes:

<u>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</u>	<u>CLAVE</u>
Compra de Materiales, Productos y Refacciones	CMR-01
Sistema de Apartado	SAP-01
Control de Ingresos	CIN-01
Control de Cuentas por Cobrar	CCC-01
Alta de un Trabajador	ATR-01
Baja de un Trabajador	BTR-01
Autorización de Descuentos	ADE-01
Autorización de Gastos	AGA-01
Reclutamiento y Selección de Personal	RSP-01
Control de Movimientos de Inventario	CMI-01
Arqueo de Caja	ACA-01
Cuentas por Pagar	CPA-01
Ventas Foráneas	VFO-01

PROCEDIMIENTO DE: **COMPRA DE MATERIALES PRODUCTOS Y
REFACCIONES**

A. **OBJETO**

Normar los criterios y procedimientos para efectuar las compras de refacciones, herramientas, materiales, productos e insumos en general, necesarios para la operación de la empresa.

B. **ALCANCE**

- Gerente
- Personal de Ventas
- Jefe de Taller Especializado
- Jefe de Taller de Reparación
- Jefe Administrativo

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN**

1. El Jefe Administrativo deberá de elaborar un directorio y/o catalogo de proveedores con el fin de lograr una rápida cotización de artículos, como son:

- Tipo de artículo por proveedor
- Descripción específica del artículo
- Precio del artículo (sin IVA)
- Fecha del ultimo precio cotizado
- Condiciones de pago
- Condiciones de entrega
- Fecha y monto de la ultima compra realizada
- Compras anuales del año

2. A manera de agilizar los procesos sugerimos que el Jefe Administrativo tenga la facultad de autorizar compras menores a \$ 500.00, arriba de esta cantidad invariablemente deberá ser autorizado por la gerencia.
3. Todo proveedor que no haya tenido movimientos en un periodo mayor a un año deberá ser eliminado del catalogo.
4. El Jefe Administrativo invariablemente recibirá de cada área solicitante original y copia del formato “Requisición de Materiales” que no fueron surtidas por este.
5. Dicha requisición invariablemente deberá estar autorizada por el responsable del área solicitante (nombre y firma)
6. El Jefe Administrativo deberá verificara que la requisición de materiales esté debidamente autorizada por la persona autorizada para hacerlo.
7. El Jefe Administrativo deberá integrar y registrar en un catalogo de artículos, con los últimos precios de compra de los mismos y ser actualizado con una periodicidad de cuando menos un mes.
8. Verificara que haya disponibilidad en el almacén del solicitante contra sus registros a manera de control de desvíos.
9. En caso de haber en existencias, solamente y periódicamente se elaborara un reporte de materiales por adquirir sin necesidad de requerimiento urgente (previo estudio de inventarios) con la intención de prevenir falta de estos.
10. En caso de NO haber en existencias y registros del Jefe Administrativo, este pasará a cotizar los materiales y/o herramientas con el formato de “Cotización de Materiales y/o Herramientas”.
11. Únicamente en compras menores de \$ 300.00 pesos se admitirán cotizaciones vía telefónica. De lo contrario, serán por vía fax, mail u otros medios por existir, con la intención de verificar que han contestado los proveedores nuestra

cotización. Lo idóneo es mandar nuestro formato preestablecido a manera que el proveedor lo llene y conteste por vía fax.

12. Será requisito indispensable que el área solicitante cuente con una copia del formato “Cotización-Orden de Compra de Materiales y/o Herramientas” a manera de controlar las ordenes de compra por registrar en sus libros de control.
13. Para esto el Jefe Administrativo tendrá un expediente por separado para con una segunda copia del formato “Cotización-Orden de Compra de Materiales y/o Herramientas” a manera de controlar las ordenes de compra por registrar en sus libros de control. Separando aquellas que ya fueron suministradas al almacén
14. Después se pondrá en contacto con el Gerente (en caso de que la compra sea mayor a \$ 500.00) para darle las respectivas cotizaciones para su análisis cualitativo.
15. Este a su vez revisará las especificaciones, tiempo de entrega, calidad, precio, proveedor, etc. y firmara de autorización la más conveniente a la empresa..
16. Invariablemente al Jefe Administrativo deberá de solicitar a los proveedores que en sus facturas indiquen el número de orden de comprar con la que le fueron solicitado los artículos.
17. Invariablemente el Jefe Administrativo deberá de poner el sello de recibido de los materiales que entren a la empresa por medio de los proveedores, para su respectiva entrega al área solicitante, previa revisión de toda la cantidad, volumen, y en general especificaciones dadas en la orden de compra.
18. Por otra parte él mismo, será responsable de revisar periódicamente los STOCKS (mínimos y máximos por producto) a fin de garantizar la existencia mínima que asegure la operación de la empresa, y proceder a elaborar el REPORTE DE MATERIAL por adquirir cuando sea procedente.

PROCEDIMIENTO DE: **SISTEMA DE APARTADO**

A. **OBJETO**

Normar los criterios y procedimientos para efectuar el proceso y registro del sistema de apartado que tiene la empresa como política de venta.

B. **ALCANCE**

- Jefe de Ventas (En caso de existir, o en su defecto directamente el vendedor)
- Jefe Administrativo

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Todo vendedor brindara una calida bienvenida a la negociación a todo cliente y después de escuchar lo que busca y lo que se proponga, se procederá a cerrar la venta. En el caso que nos ocupa, en que el cliente no disponga del efectivo para el pago total del producto se le ofrecerá la opción de apartado a manera de asegurarle el producto de su predilección.
2. Una vez aceptada por parte del cliente dicha opción, el vendedor procederá a llenar la forma “APARTADO / PAGO COMPLEMENTOS” (F-20).
3. En caso de que el cliente decida no poder pagar a la siguiente parcialidad (1 de 2), el vendedor procederá a pedir autorización para llenar la forma a más de 2 parcialidades o complementos del precio pactado. Para el presente punto sugerimos que ya sea primero, se pase con el Gerente y en caso de no encontrarse este, el Jefe Administrativo pueda o no autorizar en base el nivel de cuentas por cobrar que tenga la empresa en ese momento.
4. Terminado el punto anterior, se procede a recibir el dinero por el cliente y se le entrega el original de la forma mencionada.

5. El vendedor agradece la compra y procede a desprender la copia para el Departamento de Ventas y después proceder al almacenamiento de estas copias en el archivo, a manera que se conserve el antecedente de todos y cada uno de los anticipos por concepto de apartado.
6. El vendedor separará y almacenará la copia correspondiente para el Departamento de Ventas, a manera de mantenerlas al alcance de para el próximo pago de complemento.
7. Al final del turno el vendedor, éste recabará todas y cada una de las copias para el Jefe Administrativo y las anexará al “corte del día” de ventas por turno en la empresa.
8. Registrara el Jefe Administrativo todos y cada uno de los anticipos con referencia del # de folio de la forma F-20 para llevar un control de anticipos.
9. El Jefe Administrativo deberá revisar los cortes de venta del día anterior a manera de constatar el corte informado. A la vez de almacenar las copias de la forma F-20 destinadas a su departamento para futuras aclaraciones y comparación de pago de complementos y aclaraciones.

PROCEDIMIENTO DE: **CONTROL DE INGRESOS**

A. **OBJETO**

Definir las actividades para controlar y registrar todo tipo de ingresos que se reciben por concepto de ventas.

B. **ALCANCE**

- Jefe de Ventas (En caso de existir, o en su defecto directamente con el vendedor)
- Encargado de Caja
- Jefe Administrativo
- Jefe de Taller de Reparación
- Jefe de Taller Especializado

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Diariamente el Jefe Administrativo solicitara los reportes “cortes por turno” por las ventas y otros movimientos que afecten ingresos en la empresa. Donde el responsable del llenado será el responsable de caja que se encuentre en turno.
2. Por motivo de seguridad se realizaran retiros parciales de efectivo de las cajas de venta con las que cuente la empresa cada vez que se reúnan \$ 1,500.00 pesos.
3. periódicamente, el Jefe Administrativo o su asistente en su defecto, realizará cortes de caja sorpresivos con lo que cuente en su momento el encargado verificando que realmente exista el dinero correspondiente según lo comprobado.
4. Por motivo de faltante, deberá emitirse un reporte para descontarse en nómina.

5. Todo sobrante de efectivo deberá registrarse como propiedad de la empresa.
6. Por otro lado, con el formato entregado al final del turno (corte por turno) por parte del encargado de caja, el Jefe Administrativo deberá de elaborar con dicha información, estadísticas acumuladas ya sea por área, sucursal, día, turno, semanas, mensual, semestral y anual, etc. A manera de rendir información con la que se pueda tomar decisiones dentro de la empresa, aparte de mantener actualizado el monte del efectivo disponible en la empresa.
7. El Jefe Administrativo será responsable de recabar la documentación soporte de las ventas diarias por cada área o sucursales.
8. En principio el Jefe Administrativo también será responsable de hacer depósitos por concepto de ingresos (o bien a quien designe la empresa), a la vez de revisar que cada formato de “corte de turno” tenga anexado todo tipo de comprobante que soporte los movimientos del turno como:
 - Depósito Bancario
 - Cortes Parciales de Venta
 - Comprobantes de Anticipos a Ventas
 - Comprobantes de Pago de Complementos Anticipos
 - Comprobantes de Anticipos Créditos
 - Comprobantes de Pago de Créditos Otorgados
9. Recomendamos que cuando se acumule dinero por ventas en \$ 1,500.00 pesos se hagan retiros parciales, con el fin de evitar al máximo la pérdida de efectivo por robo.
10. Invariablemente el Jefe Administrativo revisará la ficha de depósito en bancos, atendiendo los siguientes puntos:
 - Fecha de Depósito
 - Cuenta Bancaria donde se hizo el Depósito

- Importe vs. Reporte “corte por turno”
11. En caso de que no coincida el importe depositado vs. el reporte “corte por turno”, será aclarada la diferencia directamente con el Jefe del Área que corresponda.
 12. Invariablemente el Jefe Administrativo verificara vía Internet todos los depósitos por concepto de ingresos por todas las áreas.
 13. En principio el Jefe Administrativo armará pólizas sin codificación, ya sea para la entrega al departamento staff fiscal o en su futuro, procederá a codificarlas para su contabilización.

CLAVE: CCC-01

PROCEDIMIENTO DE: **CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR**

A. **OBJETO**

Definir las actividades para controlar y registrar todo tipo de ingresos que se reciben por concepto de complementos a apartados, créditos, anticipo de reparación, etc.

B. **ALCANCE**

- Encargado de la Caja o en su caso Cajero
- Jefe Administrativo
- Jefe de Taller de Reparación
- Jefe de Taller Especializado
- Vendedor o de existir Jefe de Ventas

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN**

1. Cuando se reciban anticipos ya sean de sistema de apartado, enganche de crédito, por reparación, etc., se tendrá que emitir al cliente el original del formato F-20 (Anticipo/pago Complementos).
2. Al llegar el cliente a la negociación, tenderá a presentarse al área donde se originó la necesidad de que este otorgara un anticipo, es decir si dejó su bicicleta para reparación se presentará en el área de talleres, si apartó una bicicleta para comprarla pasará con cualquier vendedor.
3. cualquiera de las áreas a la cual el cliente se dirija, le requerirá a este el o los documentos originales del formato F-20 (anticipo/pago complemento) a manera

de verificar si concierne a su área, o de no ser así, turnarlo al área correspondiente.

4. Una vez que el cliente este en el área correcta, se verificara en el archivo de formas F-20 de su área, si le corresponde un pago parcial o total, de ser total se llenará la última forma de pago total. En caso de ser parcial se llenara la forma y se turnara el cliente a caja,
5. Con el formato F-20 anterior, acompañara al cliente a la caja, donde entregara junto con los originales del cliente, las copias y último formato recién llenado al cajero.
6. El cajero cobrara la cantidad señalada en el último formato F-20 recién llenado y preguntara al cliente si requiere factura de la operación. En caso afirmativo el cajero procederá a su llenado con los requisitos fiscales vigentes, y pondrá el sello de pagado tanto en la factura como en el formato F-20 recién llenado y sus copias. En caso negativo, solo se pondrá el sello de pagado en dichos formatos, y se entregará el original al cliente.
7. Ya sea que el cliente tenga la factura o el último formato F-20 con sello de pagado, podrá pasar al área correspondiente a recoger su producto con tan solo mostrarlo y se le entregará. En caso de crédito solamente el cliente procederá a retirarse llevándose el comprobante de pago total.
8. Por último se despedirá al cliente amablemente para darle fin al proceso.

CLAVE: ATR-01

PROCEDIMIENTO DE: **ALTA DE UN TRABAJADOR.**

A. **OBJETIVO.**

Establecer los lineamientos básicos a seguir para dar de alta a cualquier trabajador, así como de control interno. Evitando con esto omitir algún paso para su correcta inscripción.

B. **ALCANCE:**

- Jefe Administrativo.
- Trabajador.
- Área solicitante.

C. **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

1. Se deberá cuidar la necesidad para dar de alta al trabajador por parte del área solicitante y la gerencia.
2. Se seleccionará el personal con apego al perfil definido para el puesto.
3. Una vez seleccionado, se recaban datos como, acta de nacimiento original, copia de No. de seguridad social, copia fotostática de CURP, comprobante de domicilio, comprobante de identificación, etc., como mínimo. Todo esto con la intención de formar un expediente por trabajador donde se recopilen todos y cualquier otra información que de un perfil del trabajador y su comportamiento dentro de la empresa.

4. Se procede a llenar un machote sobre contrato de trabajo, con las características previamente definidas como, contrato por tiempo determinado, indeterminado, etc.
5. El Jefe Administrativo deberá entregar una copia del manual de organización en la empresa a manera de que este conozca como se estructura la empresa. Por otra parte y al mismo tiempo, se le entregará copias de los procesos administrativos en los cuales su perfil intervenga en cualquier proceso a manera de que los estudie y le sirva de respaldo para cualquier contingencia en su trabajo.
6. Se le informará al departamento staff fiscal, sobre dicha alta a manera de transmitirles toda la información que ellos requieran para su inscripción donde se deberá cuidar que dicha acción se lleve a cabo antes del quinto día de haberlo contratado.
7. La empresa desarrollará para ese momento un reglamento interior de trabajo donde se depositen las principales premisas del comportamiento del personal homogéneo a manera de que estos las practiquen. Dicho reglamento se le hará también entrega en forma de copia fotostática.
8. Por último el Jefe Administrativo ingresará los datos del trabajador a un control llamado “Cuadro General de Antigüedades”, donde dicho control servirá como base de datos informativa sobre ellos. Deberá actualizarse también con las salidas de trabajadores y empleados por la empresa.
9. Terminando su labor el Jefe Administrativo, se turnará al trabajador con su jefe inmediato del área solicitante, para que este lo presente a sus compañeros y le den la bienvenida formal a la empresa.

PROCEDIMIENTO DE: **BAJA A UN TRABAJADOR.**

A. OBJETIVO.

Evitar no omitir ningún proceso al momento de dar de baja a un trabajador. Esto con la finalidad de evitar gastos innecesarios como consecuencia de la desinformación.

B ALCANCE:

- Jefe Administrativo.
- Área solicitante.
- Departamento Staff fiscal de la empresa.

C POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.

1. Una vez que se suscite de algún trabajador este deberá de darse de baja dentro de un plazo no mayor a 5 días.
2. En caso de que se trate de renuncia voluntaria, el trabajador deberá elaborarla y firmarla para evitar consecuencias posteriores.
3. Se deberá informar al Departamento Staff de cualquier baja para que este efectúe los cálculos a que haya lugar y en su caso presente avisos a las autoridades correspondientes.
4. El Departamento Staff deberá de contemplar tanto los finiquitos e indemnizaciones conforme a los estatutos vigentes con respecto de la Ley Federal de Trabajo.
5. Todo tipo de conflicto laboral deberá de estudiarse la responsabilidad para el patrón o la empresa, es decir, si hay responsabilidad de indemnizar o no.

PROCEDIMIENTO DE: **AUTORIZACION DE DESCUENTOS.**

A **OBJETIVO.**

Fijar los lineamientos necesarios para determinar las únicas personas autorizadas para establecer descuentos con el fin de que controlar a estos a la vez de definir funciones para ello.

B **ALCANCE:**

- Jefe Administrativo.
- Vendedor.
- Gerente.

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN .**

1. Todo vendedor invariablemente al sugerirse ya sea por medio del cliente o el mismo un descuento, deberá de solicitarse primero al Jefe Administrativo. En el defecto que el descuento solicitado no se encuentre al nivel de autorización, pasará al nivel del Gerente.
2. El Jefe Administrativo otorgará descuentos que se encuentren dentro de su margen de autorización (la cual sugerimos sea en ventas no mayores a 1,000.00 pesos y con un descuento máximo del 10%), en su caso los tornará al Gerente.
3. La manera de autorizar los descuentos será de forma sencilla, la de firmar el comprobante de venta, que compruebe la operación.
4. Por ningún motivo nadie ajeno a este proceso podrá autorizar descuentos son el consentimiento del Gerente, donde en caso de esto, se determinarán a las personas, porcentaje y nivel máximo de venta.

PROCEDIMIENTO DE: **AUTORIZACION DE GASTOS.**

A. **OBJETIVO.**

Establecer medidas de control para evitar efectuar gastos innecesarios dentro de la empresa, que reduzcan al largo plazo las utilidades generadas por esta.

B **ALCANCE:**

- Jefe de Área.
- Gerente.

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

1. Al originarse la necesidad de efectuar un gasto en cualesquiera de las áreas que conforman la empresa, es necesario se llene la forma F – 28 donde se recopilará toda la descripción del gasto para su respectiva toma de decisión.
2. El Jefe de Área autorizará gastos que se encuentren dentro de su margen de autorización, (donde sugerimos sea en una cantidad máxima de 500.00 pesos) donde en caso contrario el gasto pasará a consideración del Gerente.
3. Se tendrá especial cuidado en analizar los gastos para no incurrir en autorizaciones que resulten perjudiciales a la empresa. El análisis deberá incluir la necesidad para el mejor desempeño de los empleados o imagen de la empresa como un tipo de ejemplo.
4. En caso de que el gasto sea autorizado se deberá pasar a cotizarlo y después adjuntar al gasto comprobado la autorización y cotizaciones respectivas.

PROCEDIMIENTO DE: **RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.**

A. **OBJETIVO.**

Conocer la forma y medios con los que se disponen para la selección adecuada de los trabajadores que habrán de participar dentro de la empresa, evitando así contratar personas que no reúnan perfiles del puesto.

B **ALCANCE:**

- Jefe Administrativo.
- Jefes de Áreas solicitantes.
- Gerencia.

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

1. La forma en que se reclutará personal para cubrir puestos vacantes serán a través de la utilización de diversos medios como son periódicos, anuncios o difusión dentro de la misma empresa, recomendaciones, agencias, etc.
2. La necesidad de contratación surgirá de las diferentes áreas de las que se compone la empresa. Invariablemente toda contratación deberá ser conversada y autorizada por la Gerencia.
3. Se descartarán todas las solicitudes de personas que no reúnan requisitos del puesto vacante por parte del área solicitante. Dejando únicamente las que si lo reúnan.
4. Se contactará en su caso mínimo a 2 de los solicitantes para efectuarles la entrevista y un cuestionario, respetando tiempo para la contestación del mismo.

5. Se escoge al candidato que haya salido mejor en exámenes, experiencia, perfil y entrevista.
6. Se deberá recabar cierta documentación para integrar el expediente de cada uno de los trabajadores que ingresen a la empresa, como son: contrato de trabajo, copia de acta de nacimiento, comprobante de domicilio, identificación personal, entre los ya comentados en el diagrama de flujo.
7. El Jefe Administrativo creará un expediente económico del trabajador o empleado, donde se recaben los datos principales y expedientes del mismo, como un respaldo del mismo para la empresa.

CLAVE: CMI-01

PROCEDIMIENTO DE: **CONTROL DE MOVIMIENTOS EN INVENTARIOS.**

A. **OBJETIVO.**

Establecer medidas de control eficientes para evitar la pérdida del inventario.

B. **ALCANCE.**

- Jefe Administrativo.
- Almacenista (en caso de crecimiento de la empresa).
- Jefatura de Ventas. (En caso de crecimiento de la empresa).

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

1. El Jefe Administrativo, o Almacenista (en caso de crecimiento de la empresa) deberá tener estricto control de las existencias del almacén general de depósito, con el objeto de evitar quedarse sin mercancías para su comercialización, cuidar desvíos, o simplemente tener el conocimiento de las existencias por productos en cualquier momento.
2. Por otro lado del Jefe de Ventas por sucursal (en caso de crecimiento de la empresa) o vendedor a cargo, deberá llevar el mismo control pero con productos en existencia para venta.
3. En el caso de que se le haga inventario al almacenista y se encuentren faltantes, se levantará un acta administrativa.
4. Se deberá manejar un sistema de inventarios UNICO en la empresa para determinar el precio unitario de cada artículo, el cual podrá ser UEPS (últimas entradas primeras salidas), PEPS (Primeras entradas, primeras salidas), y

PROMEDIO (se sacará el promedio dividiendo el saldo final, entre el número de unidades existentes), o simplemente el método por precio específico.

5. Sin no hubiera existencias en ventas, se hará una requisición de material para el Jefe Administrativo (o su auxiliar en caso de crecimiento de empresa).
6. Este a su vez solamente hará registro de la salida del almacén siempre y cuando tenga en existencia y sea de las características requeridas por el cliente.
7. Es recomendable hacer arqueos de ciertos productos aleatorios en existencia para ambos almacenes como medida de control. Obviamente deberán de ser sorpresivos para medir la capacidad de registro y control del encargado o responsable.

NOTA IMPORTANTE.- actualmente elaboramos el proceso del como controlar los inventarios de forma manual, ya que la empresa actualmente no lleva control electrónico. Nosotros recomendamos ampliamente, (cuando el presupuesto de la empresa lo permita) usar computadoras para llevar este control, ya que el costo – beneficio lo permite.

CLAVE: ACA-01

PROCEDIMIENTO DE: **ARQUEO DE CAJA.**

A OBJETIVO.

Establecer medidas de control eficientes para evitar el desvío de dinero en los departamentos que tiene acceso a este.

B ALCANCE.

- Jefe Administrativo.
- O su auxiliar (en caso).

C POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.

1. El arqueo de caja deberá hacerse de forma sorpresiva esto con la finalidad de sorprender al vendedor (encargado de caja) en algún mal manejo de efectivo.
2. Se realiza el procedimiento de revisión y conteo del dinero en presencia del responsable de caja.
3. Cada que se sorprenda a un vendedor (trabajador) en algún mal manejo del efectivo mediante el arqueo de caja, se procederá a levantar un Acta Administrativa (F – 31).
4. El dinero faltante lo deberá pagar el empleado responsable mediante descuentos vía nómina.

CLAVE: CPA-01

PROCEDIMIENTO DE: **CUENTAS POR PAGAR.**

A. **OBJETIVO.**

Implantar dentro de la empresa un mecanismo a seguir para el proceso de pago a proveedores y/o prestadores de servicios, asegurando la aceptación de documentos deducibles, su registro o preparación, verificación y liberación de pagos para con esto tratar de evitar pagar intereses innecesarios y de otra forma aprovechar el crédito conveniente a la empresa.

B **ALCANCE.**

- Jefe Administrativo.
- Auxiliar de Jefe Administrativo (en su caso).
- Gerente.

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

1. Invariablemente el área de Jefatura Administrativa será la responsable de recibir las facturas que los proveedores presenten a revisión.
2. En caso de contar con crédito del proveedor (lo que recomendamos), por cada factura que se reciba a revisión, deberá elaborarse un contra recibo, que será firmado por esta área. En caso contrario se elaborará el pago como a continuación explicamos.
3. Los contra – recibos (se venden normalmente en papelerías) deberán ser prefoliados y contener mínimo la siguiente información:
 - Fecha de Recepción.

- Nombre del proveedor.
- Número de Factura recibida.
- Importe de la Factura.

4. No se aceptara ninguna factura a revisión si no cuenta con los siguientes datos:

- Folio.
- Nombre / Razón social del proveedor.
- RFC del proveedor.
- Domicilio fiscal del proveedor.
- Los datos completos de “BICI – SPORT” (Como el RFC, Domicilio completo, Razón Social, etc.).
- Importe del IVA desglosado.

En otras palabras que la factura reúna todos los requisitos fiscales que ordena el Código fiscal de la Federación (preguntar al depto. Staff sobre la actualización de estos datos).

5. Se deberá tener en archivo, copia de alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), de la cédula de identificación fiscal del proveedor con sus datos apuntados en el anverso.
6. Dicha jefatura administrativa efectuará el programa de pagos a dichos proveedores de acuerdo al nivel de crédito otorgando a la empresa identificando mínimo los siguientes conceptos:

- Nombre del proveedor.
- Número de factura.
- Fecha de la factura.
- Concepto del pago.
- Importe.
- Fecha del pago programado.

7. La programación de los gastos se podrá hacer en función a las siguientes premisas administrativas: A las autorizaciones. La antigüedad del gasto (crédito), Prioridad de las mismas, y disponibilidad de efectivo. Esta programación será responsabilidad solamente del Jefe Administrativo.
8. Invariablemente y una vez hecho las pólizas de pago, la gerencia firmará todas éstas como medida de su conocimiento y autorización de gastos en la empresa.
9. Por el momento. Únicamente el Gerente, podrá firmar los cheques a emitir. Este a su vez vigilará el tipo de gasto y la firma de autorización de la gente delegada para autorizar gastos en la empresa.
10. Al estar autorizados los cheques y firmados, se recaba la firma de recibido (por el proveedor) en la póliza correspondiente, y dichas pólizas se resguardan para el Depto. Staff Fiscal, para que proceda este a afectar las cuentas correspondientes, contabilizarlas, y por último declararlas.

PAGO DE SERVICIOS:

11. Invariablemente la Jefatura Administrativa, será la responsable de la tramitación de pagos de servicios que tenga que efectuar la empresa.
12. Deberán entenderse como pago de servicios aquellos que se realicen por concepto de: Renta, Energía eléctrica, Teléfono, Predial, Impuestos, etc.

Nota importante: Actualmente las instituciones bancarias pueden programar el pago de algunos de estos conceptos con cargo a la cuenta bancaria de la empresa. Lo que debe cuidar el Jefe administrativo es, descargar del oportunamente del control de efectivo en el banco, dichos pagos para evitar la mala actualización del dinero disponible en la cuenta y así evitar sobregiros en ésta.

13. Invariablemente la Jefatura Administrativa deberá de registrar en su control de proveedores a “los servicios” que deba efectuar la empresa.

14. En caso de pagarse los servicios por medio de cheque, dicha área deberá de relacionar y jerarquizar los pagos mediante la premisas administrativas mencionadas en su control de pagos por fecha.
15. Por último, la Jefatura Administrativa deberá de imprimir vía Internet (en caso de contar con este servicio) el estado de cuenta bancario al final del mes, mismo que almacenará junto con las pólizas, para después entregarlas juntas al Depto. Staff Fiscal de la empresa para su conciliación correspondiente.

CLAVE: VFO-01

PROCEDIMIENTO DE: **VENTAS FORANEAS.**

A **OBJETIVO.**

Establecer las funciones principales y controles para una eficaz venta foránea que amerite una armonía con las estadísticas, proceso administrativo de planeación, control y registro.

B **ALCANCE.**

- Gerente.
- Jefe Administrativo
- Vendedor o Jefe de Ventas (En caso de crecimiento de la empresa)

C **POLITICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN.**

1. Invariablemente la gerencia hará la planeación del programa anual de ventas foráneas.
2. Con la colaboración de vendedoras o colaboradores en la empresa, este plan se irá actualizando conforme se descubran nuevas oportunidades de posicionamiento de venta foránea, para que cada año vs. año sea más completo y tenga como finalidad abarcar el mayor mercado posible.
3. Con la colaboración del Jefe administrativo, la Gerencia planeará el requerimiento de productos a vender en la plaza a visitar, tomando en consideración las estadísticas de ventas de años anteriores en la plaza o plazas similares, gustos y preferencias actuales, modas, etc.

4. Invariablemente también la Gerencia, coordinará la logística para visitar a la plaza. (tipo de publicidad, promociones, transporte, personal requerido, cuentas por cobrar, etc.).
5. En coordinación con el jefe administrativo se actualizarán las cuentas por cobrar a la vez de revisarlas antes de asistir al evento para su cobro oportuno.
6. El Jefe Administrativo registrará la salida de almacén, los productos o refacciones que se requieran con motivo de traslado de estos para venta foránea a plazas. A la vez y una vez concluida dicha visita, se hará cargo de registrar también su ingreso.
7. El vendedor al tener contacto con los clientes cautivos y potenciales en la plaza, deberá de registrar el cobro, tanto en efectivo o cheque de las cuentas por cobrar o ventas al contado, para que una vez terminado esta visita, se le entregue al jefe administrativo todo control en cuanto al flujo de efectivo se refiere.
8. Por último, el Jefe Administrativo, revisará dicho flujo en base a los controles ya establecidos, para en su caso aclarar faltantes o sobrantes a manera de conciliar los efectos de cobro o venta, para por último, poder registrar las operaciones oportunamente y actualizar los registros. Hará o preparará el depósito de efectivo para las cuentas de la empresa.
9. El Gerente verificará que las estadísticas de venta y cobro sean las correctas para que los datos de la empresa estén registrados correctamente.

CATÁLOGO DE FORMAS.

El presente capítulo tiene como finalidad, la de sugerir los datos mínimos que se requieren de formas y formatos que deberá de imprimir la empresa para su control debido en todas sus áreas de negocio. Para de esta forma alcanzar una armonía entre todos sus entes, evitando malos entendidos, desvíos y malos registros en la información interna de la empresa.

Por tanto las formas desarrolladas para la empresa son:

<u>NOMBRE DE LA FORMA</u>	<u>CLAVE</u>
REQUISICIÓN DE MATERIALES	F – 01
COTIZACIÓN – ORDEN DE COMPRA DE MATERIALES Y/O HERRAMIENTAS	F – 02
ANTICIPOS / PAGO DE COMPLEMENTOS	F – 20
CORTE POR TURNO	F – 50
“AFIL 02” OFICIAL	F – 21
CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO	F – 32
CUADRO GENERAL DE ANTIGÜEDADES	F – 23
RENUNCIA VOLUNTARIA	F – 25
RESCISIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO SON	F – 26
RESPONSABILIDAD PARA EL PATRON	
AUTORIZACIÓN DE GASTOS	F – 28
CUESTIONARIO GENERAL DE LA EMPRESA	F – 29
CUESTIONARIO GENERAL DE HABILIDADES	F – 30
CONTROL DE EXISTENCIA EN INVENTARIOS	F – 11
ARQUEO DE CAJA	F – 32
ACTAS ADMINISTRATIVAS	F – 31

“REQUISICIÓN DE MATERIALES”

OBJETIVO:

Implantar en la empresa formalmente la manera de pedir o requerir material o herramientas, para el uso de las diversas áreas de la empresa. Cuidando los datos necesarios para su análisis, descripción, control, volumen, etc. Que permite evitar confusiones al respecto.

ALCANCE:

- Responsables de Área.
- Jefe Administrativo.

REQUERIMIENTO:

- Fecha
- Folio (por área solicitante)
- Cantidad
- Descripción del Artículo
- Precio Unitario sugerido
- Puesto del solicitante
- Nombre del Solicitante
- Forma del solicitante

COPIAS:

Original → Jefe Administrativo

Copias → Área Solicitante

“COTIZACIÓN/ORDEN DE COMPRA MATERIALES Y/O HERRAMIENTAS”

OBJETIVO:

Ahorrar en formas variadas para un mismo fin, es decir, en una sola forma en papel, poder incrustar todo el proceso de control de la compra a la vez de eliminar doble trabajo y procesos.

ALCANCE:

- Responsables de Área
- Jefe Administrativo

REQUERIMIENTOS:

- Fecha
- Folio
- Datos generales del proveedor
- Número de proveedor (según catálogo Jefe Administrativo)
- Cantidad
- Descripción del artículo a cotizar
- Precio unitario
- Sub-Total
- Tiempo de entrega del producto
- Condiciones de pago
- Motivos de autorización (Es un espacio para que la persona que autoriza la compra ponga los motivos que hicieron diferencia contra otras cotizaciones).
- Puesto del que autoriza
- Nombre del que autoriza
- Firma del que elaboró cotización

- Un recuadro de “Control de Entrada Materiales a la Empresa” donde se pueda anotar los siguientes datos:
- Fecha de entrada en la empresa
- No. factura y/o remisión del proveedor
- Nombre y firma del área solicitante del material a entera satisfacción.

COPIAS:

Original → 1° Jefe Administrativo para cotizar y que firme recibido área solicitante.

Copia → Área solicitante (para su conocimiento y revisión de pedido)

Copia → Proveedor para su debido avituallamiento y reciba sello de RECIBIDO.

CLAVE: F – 20

“ANTICIPOS / PAGO COMPLEMENTOS”

OBJETIVO:

Implantar en la empresa formalmente la manera de registrar y proceder la manera en que se reciben anticipos para apartado de productos, para el uso y control en 2 áreas de la empresa. Cuidando los datos necesarios para su análisis, descripción, control, volumen, etc. que permite evitar confusiones al respecto.

ALCANCE:

- Jefe de Ventas (o en su caso vendedores)
- Jefe Administrativo.

REQUERIMIENTOS:

Datos del cliente:

- Nombre
- Dirección
- Teléfonos de contacto
- Folio
- Fecha
- Hora de recibido
- Poner recuadros donde se especifique si el dinero recibido es 1) Por Anticipo / Complemento de Crédito o, 2) Anticipo / Complemento Sistema de Apartado, 3) Anticipo por Reparación / Complemento por Reparación, 4) Otro especificar: _____
- Folio de la Forma F – 20 anterior donde se recibió ya sea: el anticipo, parcialidades a crédito o sistema de apartado, (a manera de conectar y dar seguimiento tanto del cliente, como del producto.

- Fecha de máxima caducidad del precio pactado.
- Número de parcialidades pactadas (es decir, 1 de 2, 1 de 4, 1 de 6, etc.)
- Descripción completa del producto a apartar o pago de complemento.
- Precio entero o total de producto.
- Espacio para firma de conformidad del cliente.
- Espacio para nombre y firma de quien recibió el anticipo o complemento.

Nota importante: Sugerimos poner unas leyendas dentro del mismo formato a manera de ser claros en el trato con el cliente en los siguientes tópicos:

- El precio pactado se mantendrá sin alteración la fecha máxima de caducidad en caso de sobrepasarse, podrá alterarse el precio pactado.
- El cliente invariablemente tendrá que presentar sus formas originales de anticipos y complementos en su caso, al momento de cubrir alguno de los complementos al pago total.

COPIAS:

Original → Cliente

Copia → Área de Ventas (almacenamiento)

Copia → Jefe Administrativo al corte de turno (responsable de Caja).

CLAVE: F – 50

“CORTE POR TURNO”

OBJETIVO:

Implantar en la empresa formalmente la manera obtener estadísticas de Ingresos como egresos, como la forma de registrar y proceder, la empresa. Cuidando los datos necesarios para su análisis, descripción, control, volumen, etc. que permite evitar hacer transparente el movimiento del recurso monetario de la empresa.

ALCANCE:

- Encargado de la caja (si se cuenta con recurso la contratación de cajero)
- Jefe Administrativo.

REQUERIMIENTOS:

- Nombre del cajero o encargado
- Tipo de turno (vespertino, matutino, etc.)
- Fecha
- Folio (sugerible)
- Cantidad que se recibe para cambio (efectivo en moneda y billete para cambio de las transacciones normales)
- Poner recuadros donde se especifique la suma del dinero recibido por:
 - 1) Por anticipo de apartado
 - 2) Anticipo de crédito (enganche)
 - 3) Pago de complemento de apartado
 - 4) Pago por complemento de crédito
 - 5) Ingreso de refacciones
 - 6) No. unidades refacciones
 - 7) Ingreso por bicicletas (si se necesita, que especifique tipos)

- 8) No. de unidades por especificación
 - 9) Ingresos por reparaciones
 - 10) No. de reparaciones
 - 11) Ingresos por reparaciones especializadas
 - 12) No. de reparaciones especializadas
 - 13) Entre otros a necesitarse...
- Poner recuadros donde se especifique la suma de los descuentos o bonificaciones a precios de los conceptos sugeridos anteriormente.
 - Recuadro donde se especifique:
 - a) El concepto por el cual sale dinero (dejar renglones suficientes para el numero necesario)
 - b) La cantidad y
 - c) Suma total del total de conceptos.
 - Renglón marcado de la cantidad a entregar o depositar por la empresa (en cuanto a la diferencia entre entradas y salidas de caja)
 - Cantidad que se deja para cambio (efectivo en moneda y billete para cambio de las transacciones normales).
 - Espacio para nombre y firma de quien es responsable de la caja y su llenado.

COPIAS:

Original → Jefe Administrativo (para revisión según políticas y cotejar depósito).

“AFIL 02” OFICIAL

OBJETIVO:

Esta forma será utilizada por el Departamento Staff Fiscal de la empresa para dar de alta al trabajador ante el IMSS.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo.
- Departamento Staff de la empresa.

REQUERIMIENTOS:

Esta forma se vende en papelerías y es para uso exclusivo del IMSS.

COPIAS:

Original → Para el IMSS.
Copia 1 → Jefe Administrativo
Copia 2 → Para el trabajador.

“CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO”

OBJETIVO:

Que sirva como medida de control para plasmar en el mismo las prestaciones que le serán entregadas al trabajador.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo.
- Trabajador. (conservara una copia).

REQUERIMIENTOS:

- Fecha
- Indicación de ser contrato individual de trabajo.
- Indicación de si es un contrato por tiempo definido o indefinido
- Fecha de inicio de labores
- Sueldo diario
- Lugar y forma de pago
- Nombre del trabajador
- Datos de identificación del trabajador
- Datos de identificación de la empresa.

COPIAS:

Original → Jefe Administrativo para archivo elaborado al trabajador
Copia → Trabajador.

“CUADRO GENERAL DE ANTIGÜEDADES”

OBJETIVO:

Cumplir con disposiciones que establece la Ley Federal de Trabajo. A manera de evitar sanciones por parte de las autoridades laborales por no cumplir este precepto.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo
- Departamento Staff Fiscal de la empresa.
- Todas las áreas de la empresa.

REQUERIMIENTOS:

- Lugar y fecha.
- Datos de identificación de la empresa.
- Nombre de cada uno de los trabajadores
- Fecha de ingreso de cada uno de los trabajadores.
- Puesto de cada uno de los trabajadores.
- Firma del representante del patrón
- Firma del representante del trabajador.

COPIAS:

Original → Se pondrá a la vista o disposición de todos los que laboran en la empresa.

“RENUNCIA VOLUNTARIA”

OBJETIVO:

Establecer un perfil de los posibles motivos de renuncia voluntaria para evitar así mismo que se puedan pasar por alto algunos de los requisitos previstos en las leyes laborales.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo
- Área solicitante
- Trabajador

REQUERIMIENTOS:

- Lugar y fechas
- Especificación de ser renuncia voluntaria.
- Manifestar las razones por las cuales se procede a la renuncia voluntaria.
- Hacer mención de que actualmente no se le adeuda nada por algún concepto.
- Narración de los hechos acontecidos.
- Sustento legal.
- Nombre y firma del trabajador.
- Nombre y firma del patrón.

COPIAS:

Original → Jefe Administrativo para guardar en expediente del trabajador.

Copia → Trabajador.

“RESCISION DE CONTRATO SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PATRON”

OBJETIVO:

Auxiliar para el trámite de dar de baja a un trabajador que sirva como medida de control para plasmar en la misma las irregularidades encontradas durante su ejecución como medio de comprobación.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo.
- Departamento Staff Fiscal de la empresa.

REQUERIMIENTOS:

- Lugar y fecha
- Nombre del trabajador
- Datos de identificación del trabajador
- Datos de identificación del patrón
- Narración de los hechos
- Mención de los artículos infringidos sobre la LFT.
- Nombre y firma del trabajador
- Nombre y firma del patrón
- Nombre y firma de 2 testigos

COPIAS:

Original → Junta de Conciliación y Arbitraje

Copia → Jefe Administrativo

Copia → Trabajador

“AUTORIZACIÓN DE GASTOS”

OBJETIVO:

Servir como medio de control dentro de la empresa para no realizar gastos innecesarios, ni permitir que cualquier persona de otro nivel jerárquico se tome atribuciones que no el correspondan.

ALCANCE:

- Jefes de Área
- Auxiliares de Área.
- Gerente.

REQUERIMIENTOS:

- Fecha
- Nombre del área solicitante
- Nombre y puesto de la persona que pide autorización para efectuar el gasto.
- Descripción del concepto para el cual se efectuará el gasto
- Monto estimado del gasto
- Firma de la persona que solicita autorización para el gasto
- Nombre y firma de la persona que autoriza el gasto

COPIAS:

Original → Jefe Administrativo para registro

Copia → Auxiliar como comprobante

“CUESTIONARIO GENERAL DE LA EMPRESA”

OBJETIVO:

Conocer la visión que tienen los empleados referente al puesto y a las condiciones de trabajo en las cuales se desenvolverán o estarían dispuestos a desenvolverse.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo
- Jefe del Área Solicitante
- Gerente

REQUERIMIENTOS:

- Nombre de la empresa.
- Fecha
- Datos de identificación de la misma
- Nombre del candidato
- Puesto vacante
- Edad
- Sexo
- Cuestionamientos:
 1. ¿Cómo describiría el trabajo ideal para usted?
 2. ¿Participa en actividades fuera de sus condiciones normales de trabajo que le sean remunerados?
 3. ¿Cómo emplea su tiempo libre?
 4. ¿Qué le llevo a preferir nuestra opción de oferta laboral?
 5. En su etapa escolar que asignatura prefirió que le representara mayor atención o interés?
 6. En que tipos de lugar prefiere vivir?

7. Esta dispuesto a viajar?
8. Cambiaría su lugar de residencia?
9. Que motivos lo llevaron a escoger su actividad?
10. Conoce los productos y servicios de nuestra empresa?
11. Que características le gustaría encontrar en su jefe?
12. De acuerdo al puesto que solicita, en que tiempo considera que puede ser promovido?
13. Que actividad desempeñaba con anterioridad a la solicitud de este puesto?
14. Que aspectos le disgustaba de las actividades que realizaba?
15. Cual de ellos considera como la menos desacorde y cual es la mejor?
16. Estudia?
17. Planea dar continuidad a sus estudios?
18. Que objetivos profesionales se ha trazado?
19. Estima como suficiente su experiencia laboral actual?
20. Señale un monto aproximado de la remuneración que considera razonable al nivel de actividad que es su especialización.
21. Cuando puede empezar a trabajar?
22. Comentarios adicionales que el solicitante desee expresar.
23. Entre otros desarrollados por la empresa...

COPIAS:

Original → Empresa (expediente económico y toma de decisión de contratar).

CLAVE: F – 30

“CUESTIONARIO GENERAL DE HABILIDADES”

OBJETIVO:

Conocer las habilidades que tienen los empleados referente al puesto y a las condiciones de trabajo en las cuales se desarrollarán.

ALCANCE.

- Jefe Administrativo.
- Jefes de Áreas Solicitantes.
- Gerente.

REQUERIMIENTOS:

- Nombre de la empresa.
- Fecha.
- Datos de identificación de la misma.
- Nombre del candidato.
- Puesto vacante.
- Edad.
- Sexo.
- Habilidades a Evaluar:
 - Aritméticas básicas a necesitarse en el puesto (manual o calculadora)
 - Ortografía en cuanto a términos básicos a utilizarse.
 - Servicio al cliente (lo mínimo que busca la empresa en este sentido).
 - Relaciones humanas.
 - Llenado de formas comerciales como, facturas, cotizaciones, etc.
 - Entre otras que desarrolle a necesidad específica la empresa.

COPIAS:

Original → Expediente económico de la empresa (y su toma de decisión)

“CONTROL DE EXISTENCIAS EN INVENTARIOS”

OBJETIVO:

Establecer un sistema eficaz y eficiente para evitar la pérdida o extravío de recursos materiales con los que cuentan la empresa para el desenvolvimiento de sus operaciones cotidianas.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo
- Almacenista (en caso de crecimiento de la empresa).

REQUERIMIENTOS:

- Fecha
- Datos de identificación de la empresa.
- Nombre del producto de existencia
- Fecha de entrada del almacén
- Fecha de salida del almacén
- Precio unitario según método utilizado para la valuación de inventarios
- No. de unidades en existencia
- No. en unidades de mercancías entrante a almacén
- No. en unidades de mercancías que salen de almacén
- No. de unidades que quedan en existencia en almacén
- Entradas a almacén valuadas en dinero
- Salidas de almacén valuadas en dinero
- Saldo final valuado en dinero

En otras palabras... llevar (tarjetas de almacén por producto ya existentes en el mercado).

COPIAS:

Original → Jefe Administrativo o auxiliar (en caso) para almacén general de depósito.

No. en existencias de venta.

“ARQUEO DE CAJA”

OBJETIVO:

Que sirva como medida de control para plasmar en la misma las irregularidades encontradas durante su ejecución como medio de comprobación.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo o auxiliar
- Persona encargada de caja

REQUERIMIENTOS:

- Fecha
- Hora
- Nombre del departamento
- Nombre de la persona encargada de la caja
- Cantidad de billetes o monedas a contar
- Descripción de cada una de las denominaciones de billete y moneda a contar
- Número de billetes y monedas en existencia física al momento de la realización del arqueo
- Cantidad en pesos del número de billetes y monedas en existencia física
- Cantidad en pesos del dinero que tiene que haber en existencia según libros
- Diferencias de efectivo
- Firma del vendedor responsable de caja
- Nombre del jefe Administrativo (o persona encargada del arqueo).
- Firma del Jefe Administrativo

COPIAS:

Original → Jefe Administrativo

CLAVE: F – 31

“ACTAS ADMINISTRATIVAS”

OBJETIVO:

Que sirva como medida de control administrativo y en su caso como prueba para el patrón en caso de controversias en juicios laborales, ya que en ellas se plasma los hechos ocurridos en perjuicio de la empresa. En caso de que algún empleado reúna 3 actas administrativas es causal de rescisión de contrato sin responsabilidad para el patrón.

ALCANCE:

- Jefe Administrativo
- Departamento Staff Fiscal de la empresa.

REQUERIMIENTOS:

- Lugar y fecha
- Datos de identificación de la empresa.
- Mención de ser acta administrativa.
- Narración de los hechos acontecidos.
- Mención de los artículos infringidos.
- Nombre y firma del trabajador.
- Nombre y firma del patrón.
- Nombre y firma de dos testigos.

COPIAS:

Original → 1° Jefe administrativo para guardar en expediente del trabajador.

Copia → Trabajador (para su conocimiento)

c.- Conclusiones

El resultado de la Hipótesis es POSITIVO ya que se observó que a raíz de la implementación de los Manuales de Procedimientos y de Organización la empresa BICI-SPORT ha visto reflejado en sus Estados Financieros un Incremento en sus Utilidades, Esto debido a que los miembros de la organización optimizan tiempo y recursos en sus deberes y responsabilidades.

CAPÍTULO VII

BIBLIOGRAFÍA

Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos.

Joaquín Rodríguez Valencia

Editorial Color.

México D.F. (2001)

Organización de Empresas.

Enrique Benjamín Franklin F.

Editorial Mc.Graw-Hill.

México D.F. (2004)

Evolución de la Administración, Teoría y Sistemas.

M.C. Alejandro Martínez Fuentes

M.A. Eduardo Carrillo Silva

M.A. Domingo Bautista Farias

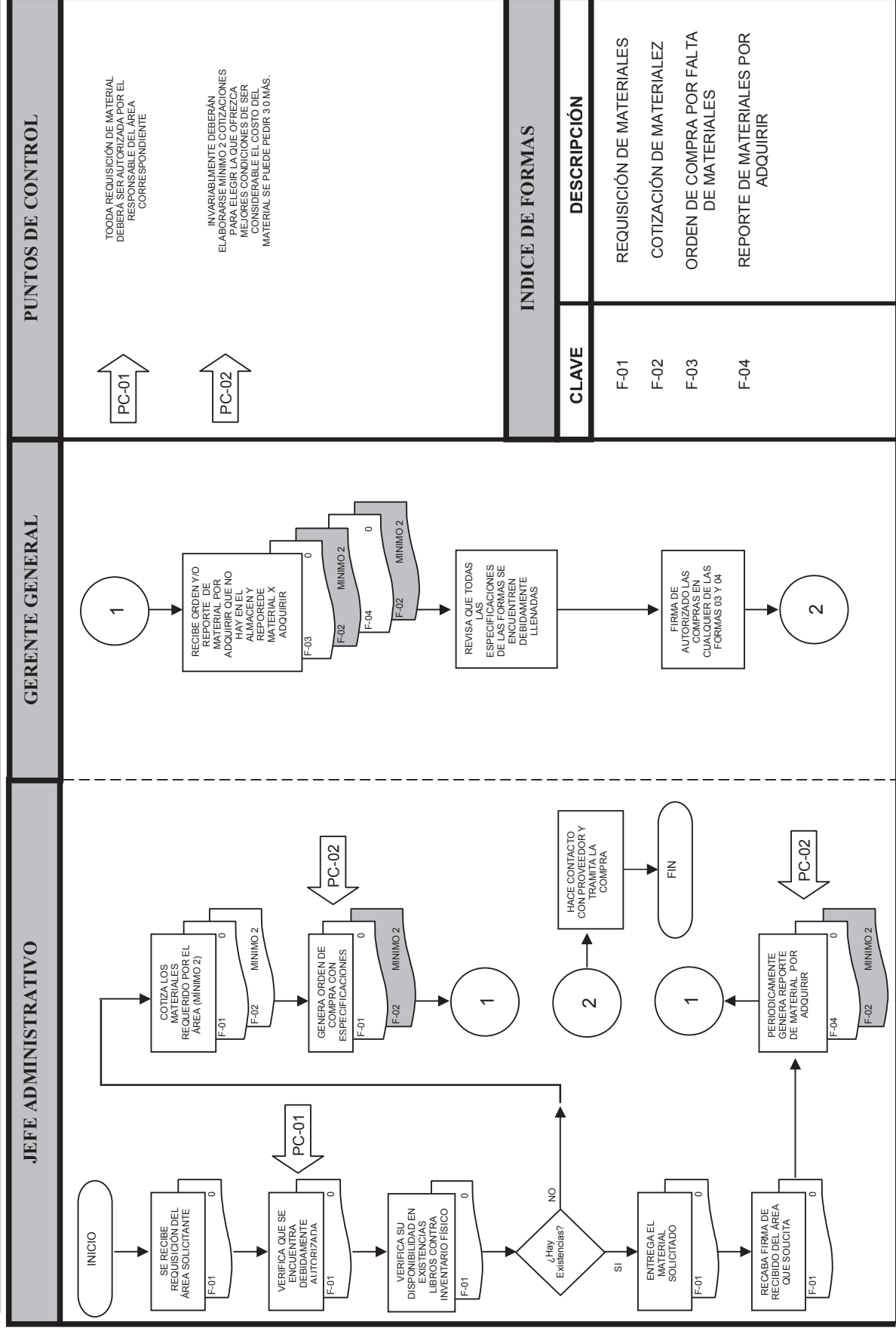
Editorial UMSNH. FCCA.

México D.F. (2005)

BICI SPORT

PROCEDIMIENTO DE: COMPRA DE MATERIALES Y REFACCIONES

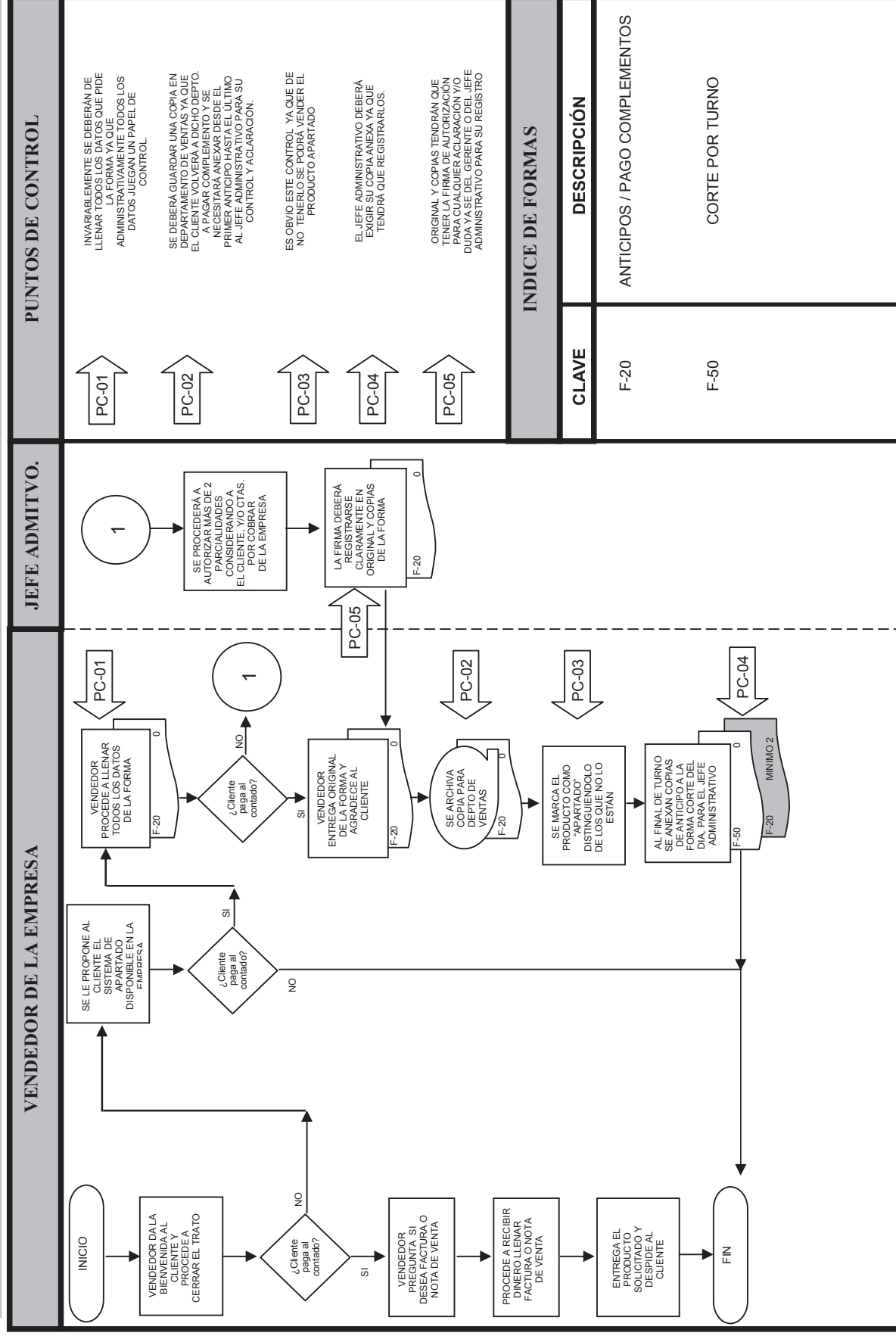
HOJA 1 DE 1



BICI SPORT

PROCEDIMIENTO DE: SISTEMA DE APARTADO DE PRODUCTOS

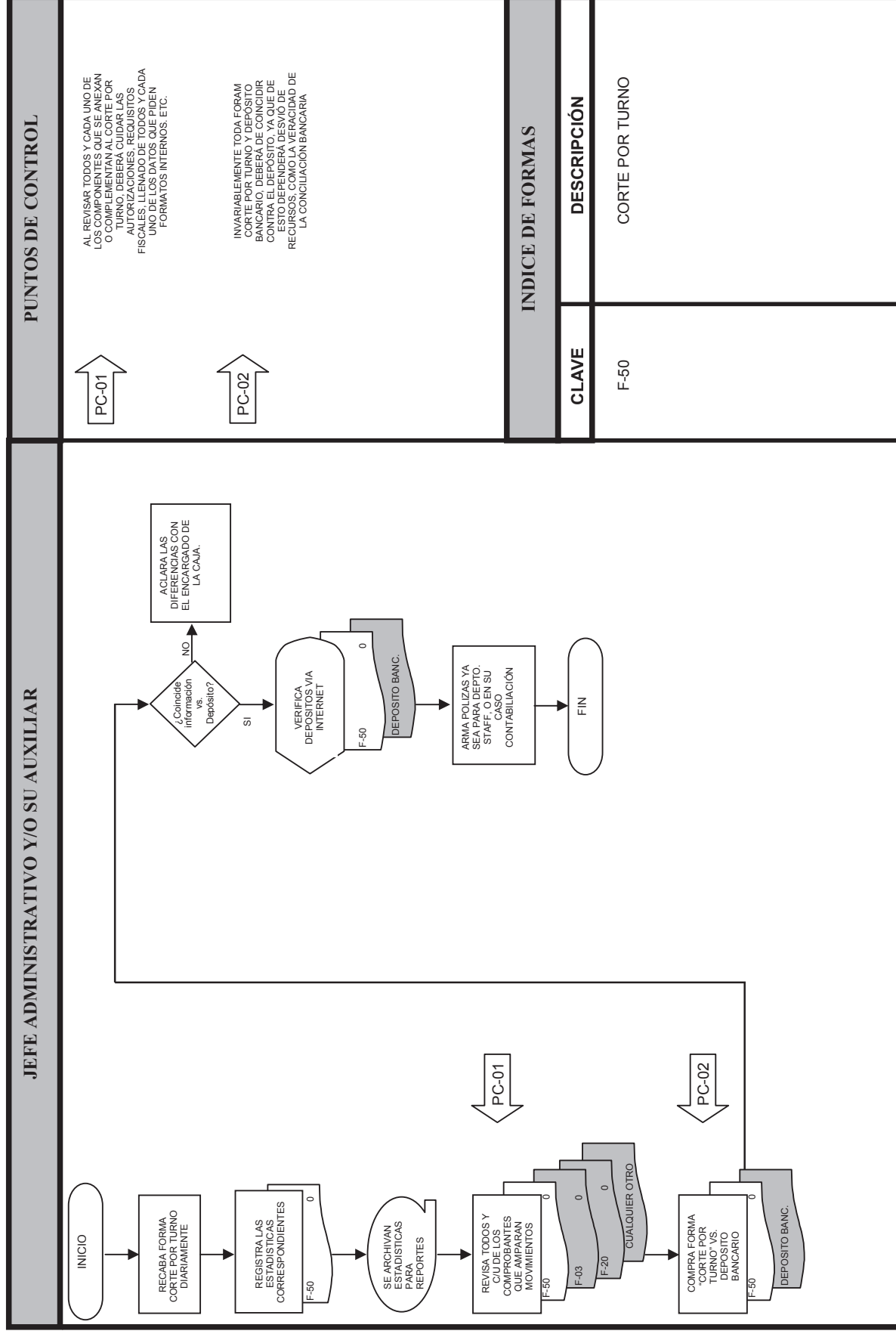
HOJA 1 DE 1



BICI SPORT

PROCEDIMIENTO DE: CONTROL DE INGRESOS

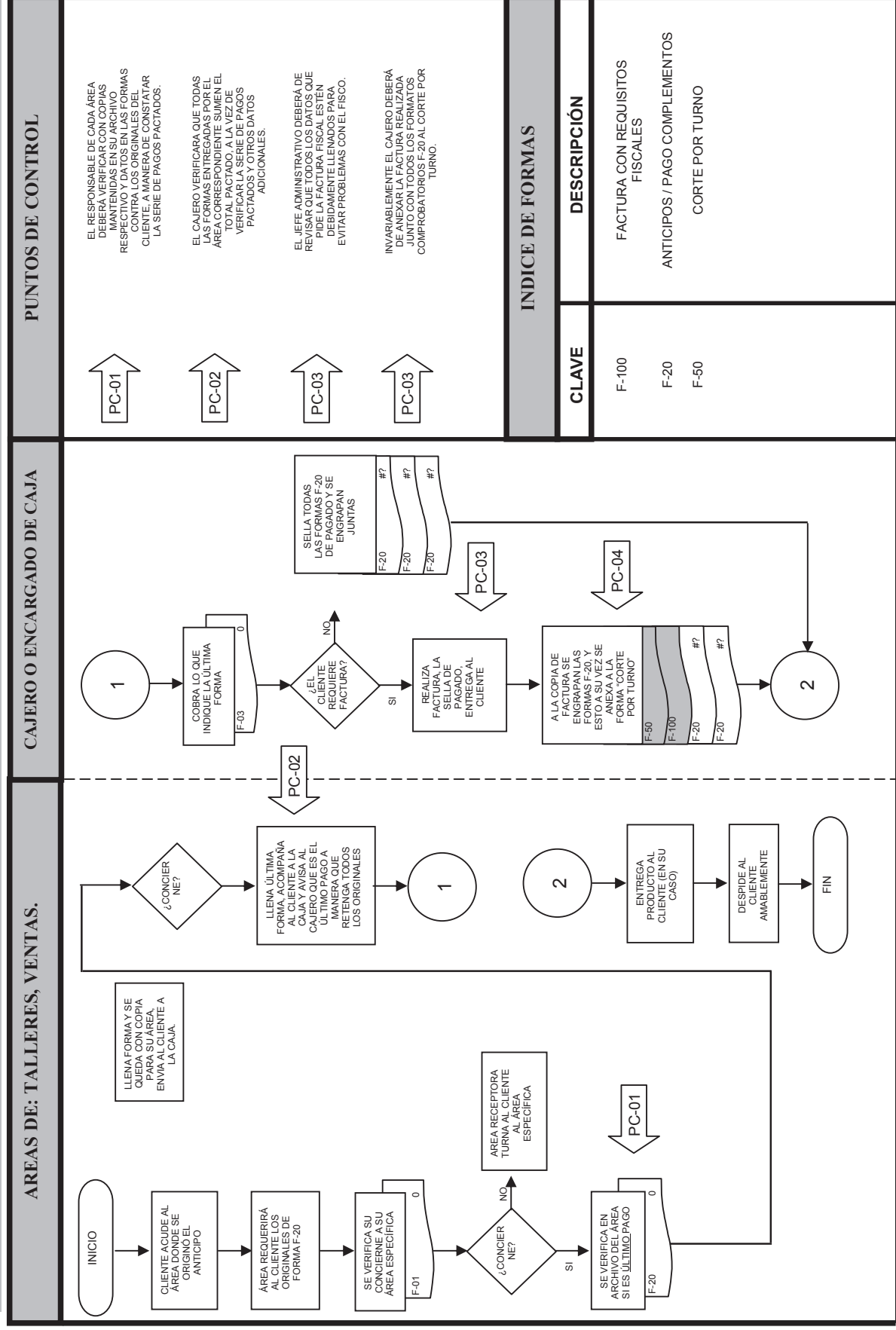
HOJA 1 DE 1



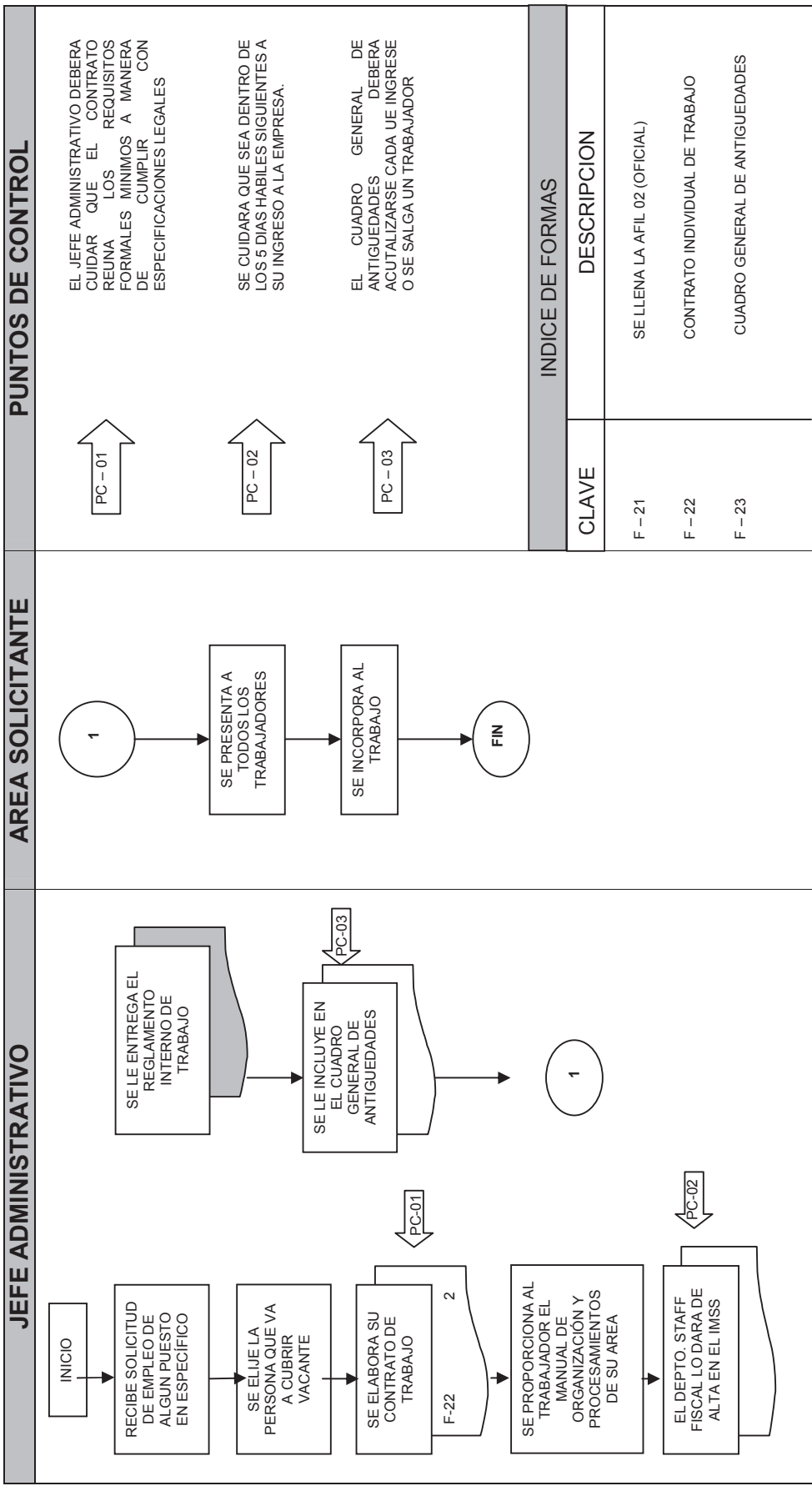
BICI SPORT

PROCEDIMIENTO DE: CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR

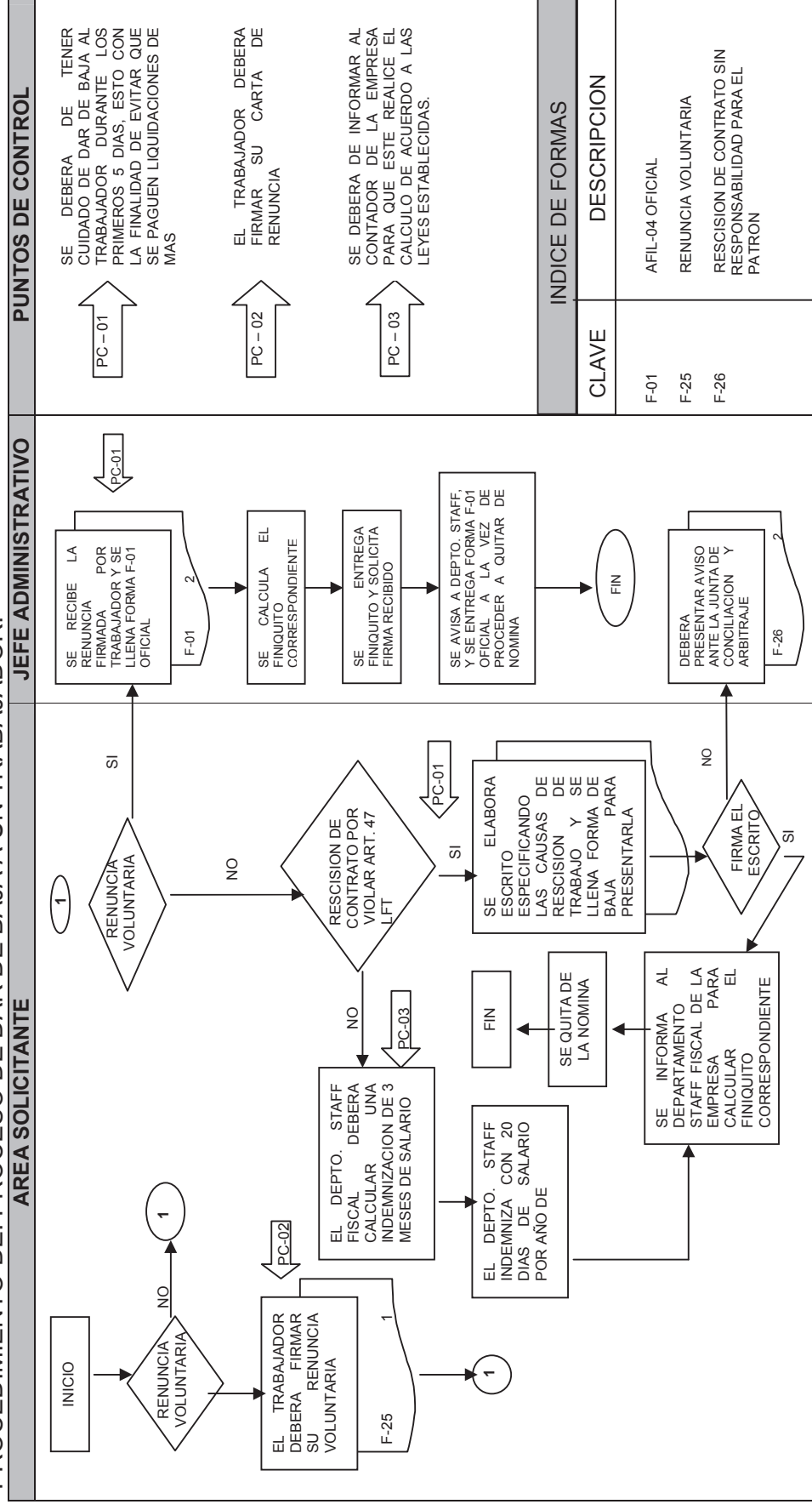
HOJA 1 DE 1



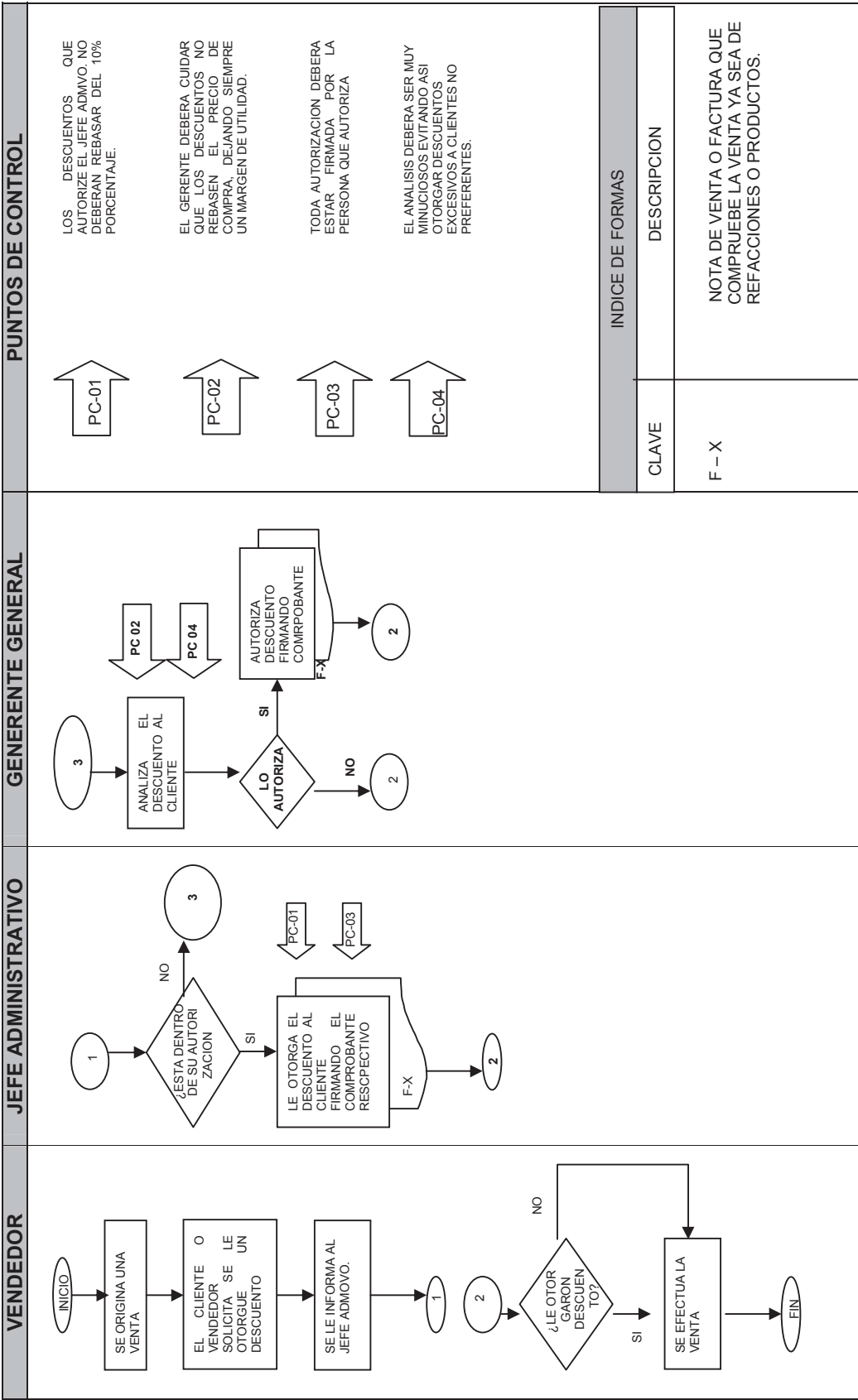
PROCEDIMIENTO DE: PROCESO DE DAR DE ALTA A UN TRABAJADOR



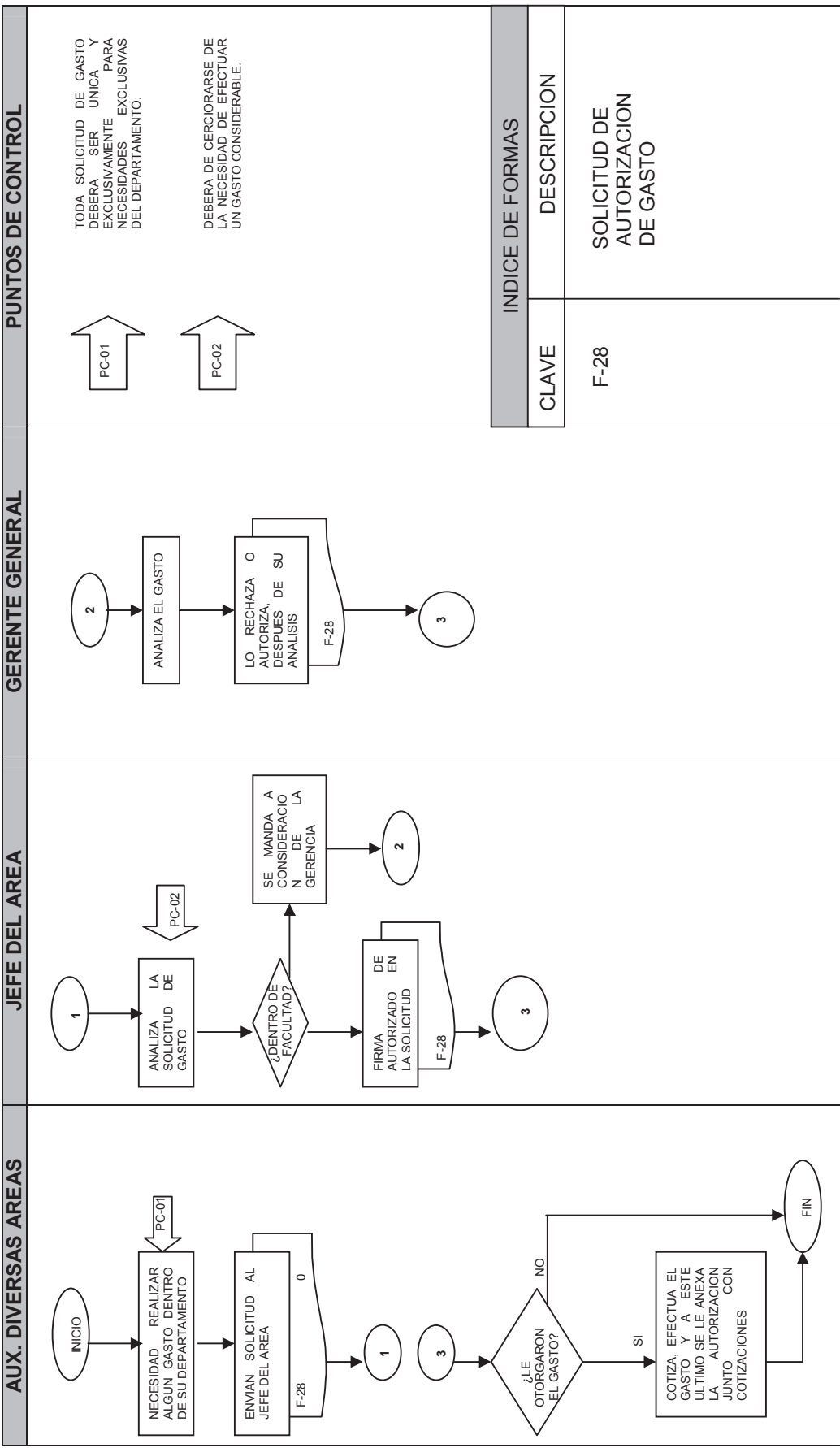
PROCEDIMIENTO DE: PROCESO DE DAR DE BAJA A UN TRABAJADOR.



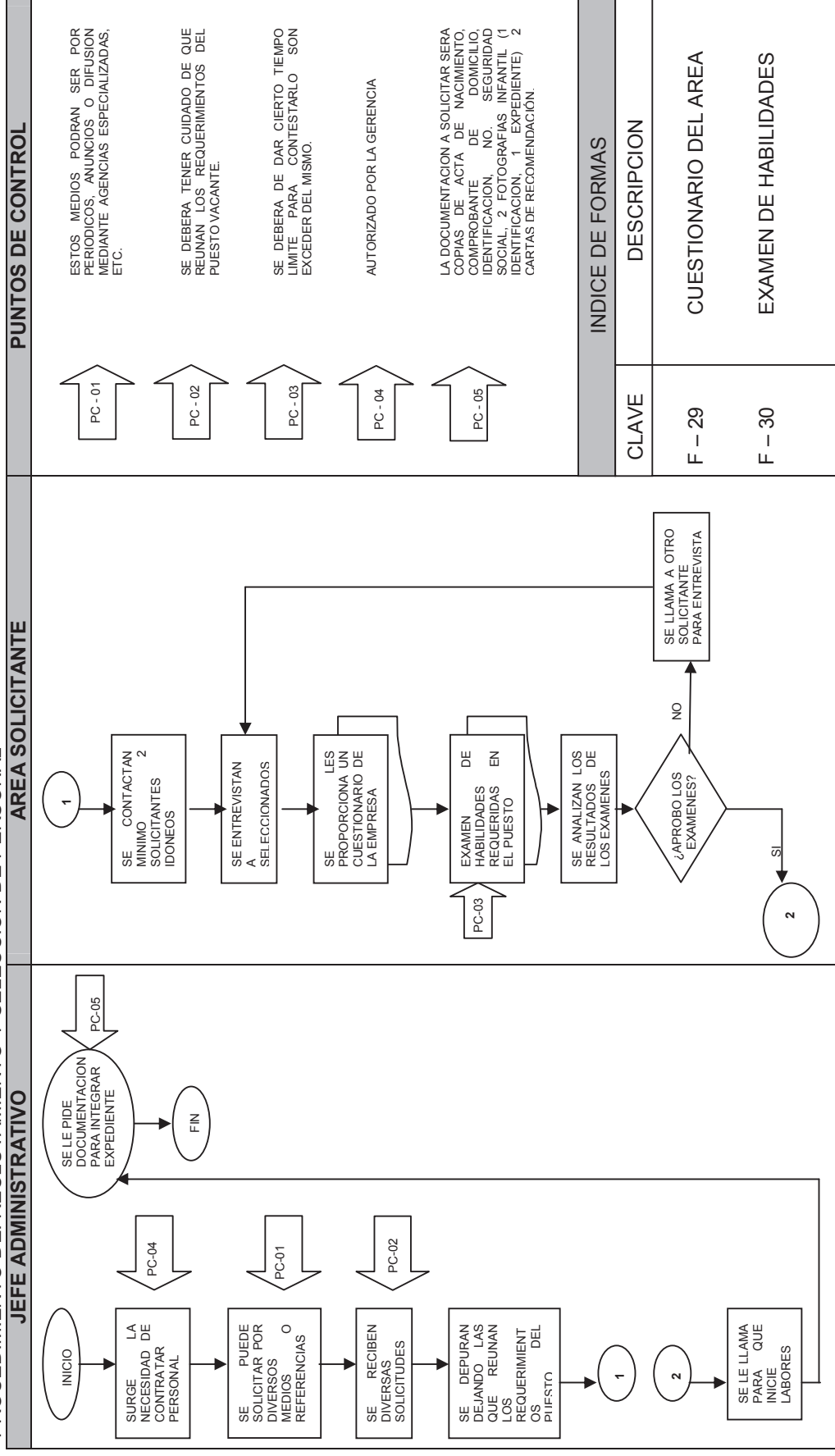
PROCEDIMIENTO DE: AUTORIZACION DE DESCUENTOS.



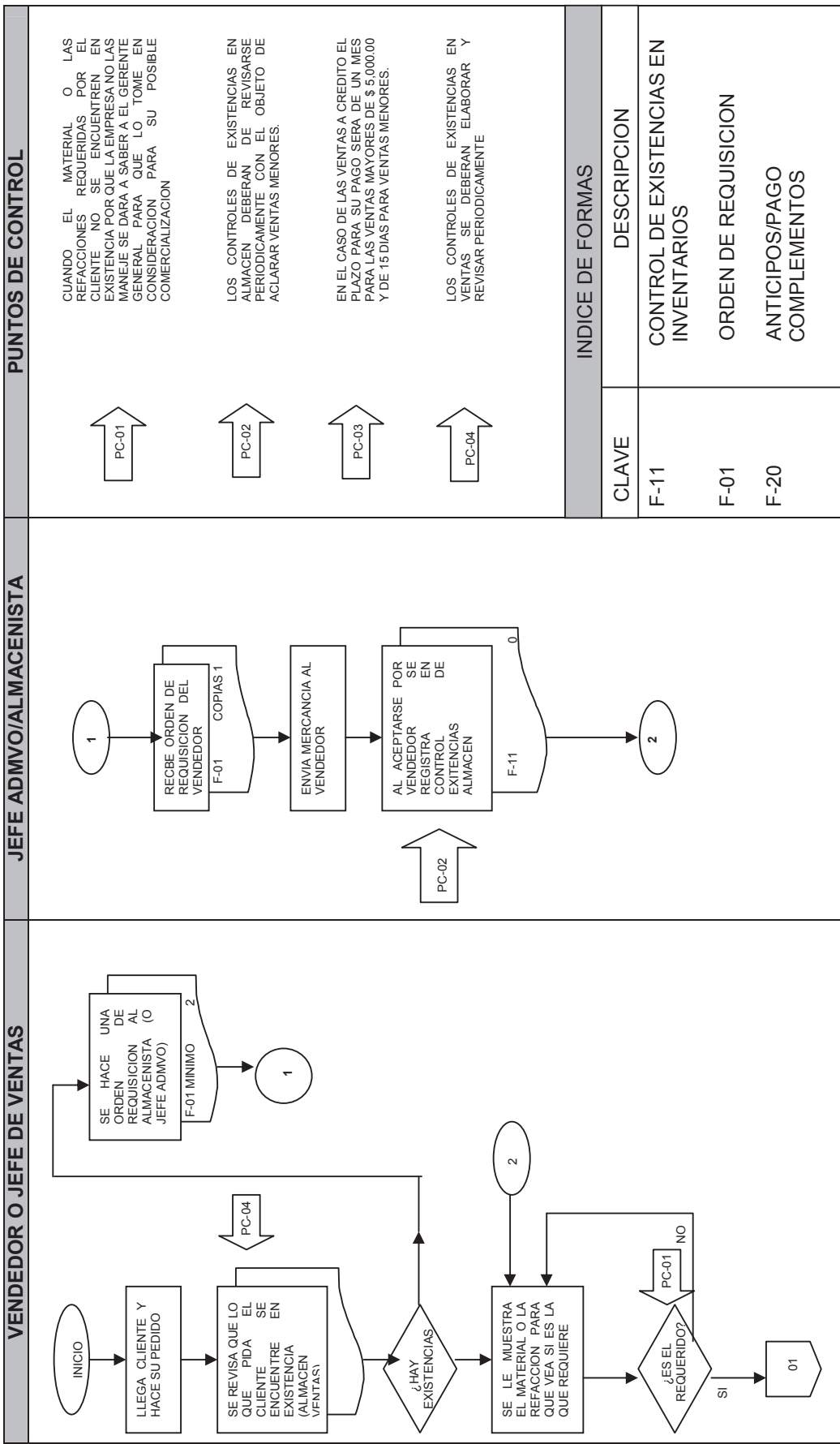
PROCEDIMIENTOS DE: AUTORIZACION DE GASTOS.



PROCEDIMIENTO DE: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

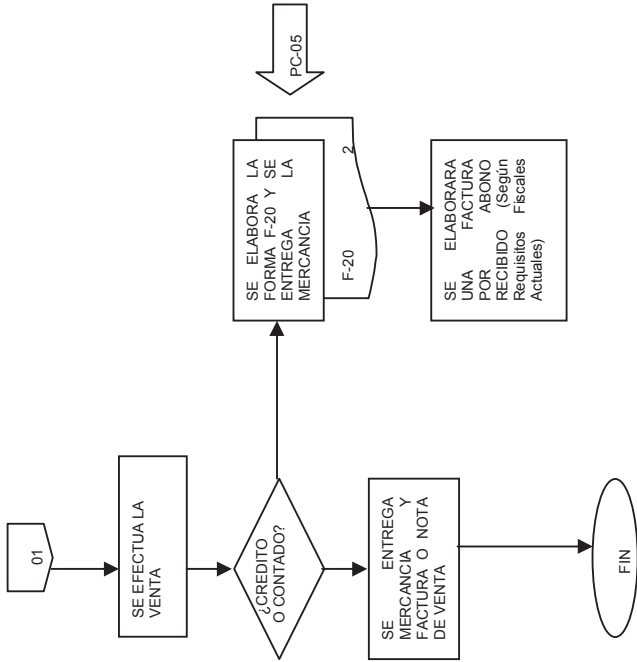


PROCEDIMIENTO DE: CONTROL DE MOVIMIENTOS EN INVENTARIOS.



PROCEDIMIENTO DE: CONTROL DE MOVIMIENTOS EN INVENTARIOS.

VENDEDOR O JEFE DE VENTAS



PC - 05

SE DEBERAN DE CUIDAR LAS
AUTORIZACIONES RESPECTIVAS

PUNTOS DE CONTROL

INDICE DE FORMAS

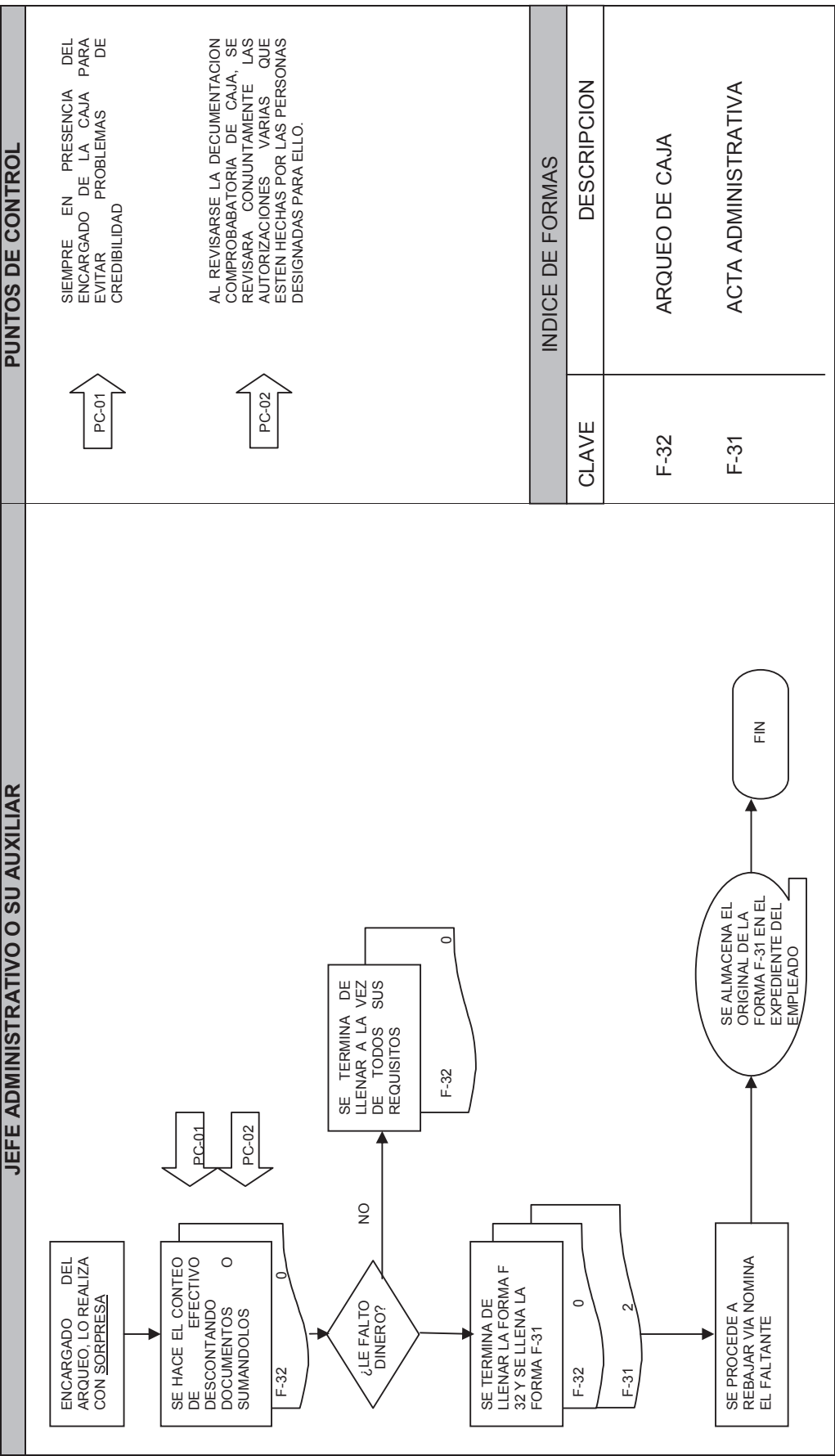
DESCRIPCION

CLAVE

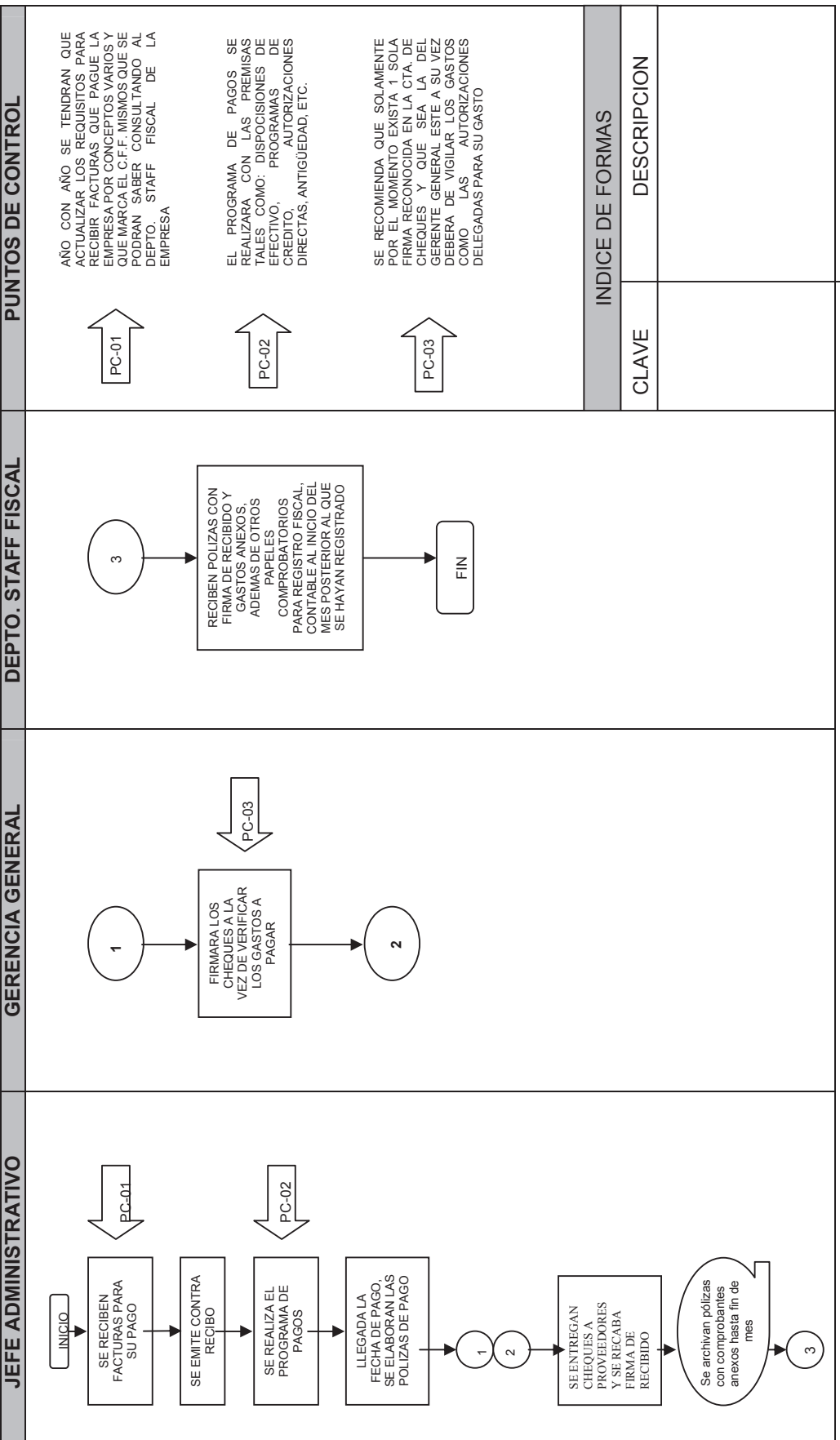
F-20

ANTICIPOS/PAGOS COMPLEMENTOS

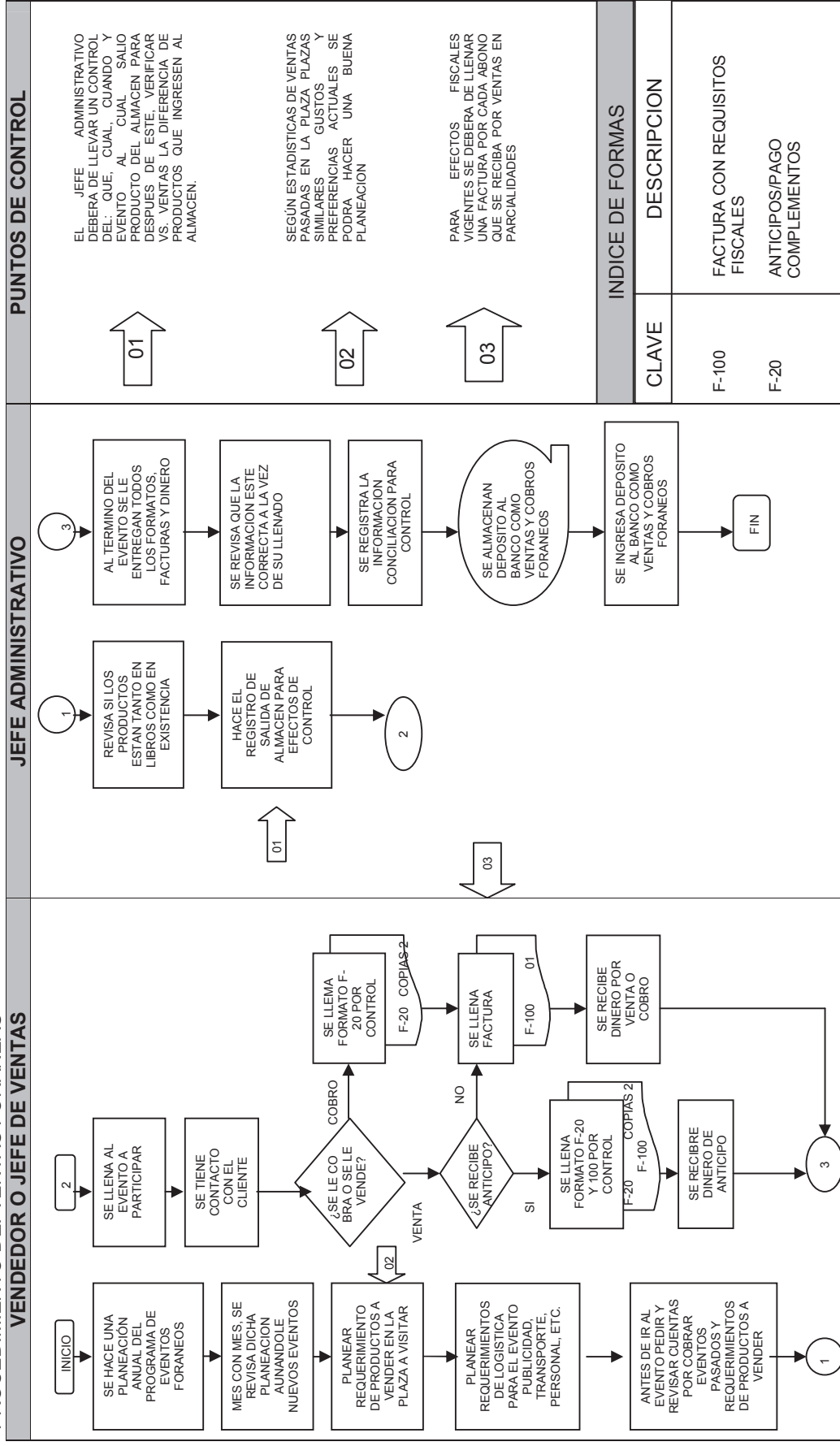
PROCEDIMIENTO DE: ARQUEO DE CAJA.



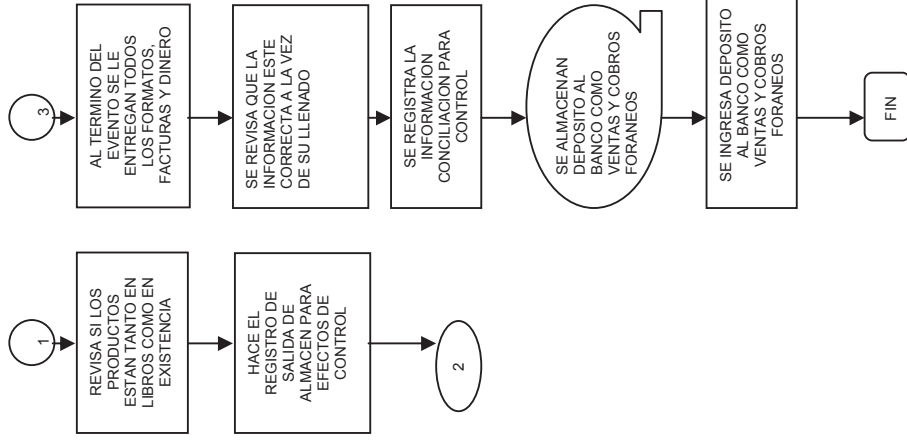
PROCEDIMIENTO DE: CUENTAS POR PAGAR



PROCEDIMIENTO DE: VENTAS FORANEAS
VENDEDOR O JEFE DE VENTAS



JEFE ADMINISTRATIVO



PUNTOS DE CONTROL

