



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN
NICOLÁS DE HIDALGO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PRENDARIA VALLADOLID'**

TESINA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA

P.L.A. ANGELINA OROZCO MACIEL

**ASESOR
EDUARDO AGUILERA OSEGURA**

MORELIA, MICHOACÁN SEP. 2010





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 001

LISTA DE CIRCULACION

COPIA	USUARIO AUTORIZADO
PRESIDENTE	
SECRETARIO	
BOCAL	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 002

TABLA DE CONTENIDO	REFERENCIA	FECHA DE LA REV
Lista de Circulación	PVA – 001	May-10
Tabla de Contenido	PVA – 002	May-10
Introducción	PVA – 003	May-10
Justificación	PVA – 004	May-10
Alcance del sistema de Administración	PVA – 005	May-10
Antecedentes de la Empresa	PVA – 006	May-10
Sistema de Administración	PVA – 007	May-10
Documentación	PVA – 008	May-10
Registros	PVA – 009	May-10
Compromisos de la Dirección	PVA - 010	May-10
Enfoque del cliente	PVA – 011	May-10
Objetivos y Planeación	PVA – 012	May-10
Políticas	PVA – 013	May-10
Responsabilidad y autoridad de la dirección	PVA – 014	May-10
Comunicación interna	PVA – 015	May-10
Recursos humanos	PVA – 016	May-10
Diagrama de Flujo	PVA – 017	May-10
Infraestructura	PVA – 018	May-10
Entorno del Trabajo	PVA – 019	May-10
Compras	PVA – 020	May-10
Procedimientos e instrucciones de trabajo	PVA – 021	May-10
Servicio	PVA – 022	May-10
Identificación y seguridad	PVA – 023	May-10
Vigilancia de la seguridad del Cliente	PVA – 024	May-10
Auditoría interna	PVA – 025	May-10
Análisis de datos	PVA – 026	May-10
Mejora	PVA – 027	May-10
Conclusión	PVA – 028	May-10
Conceptos Básicos	PVA – 29	May-10
Bibliografía	PVA – 30	May-10



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 003

INTRODICCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y Específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de Prendaría Valladolid SA de CV, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a Seguir para cada actividad laboral, promoviendo el buen desarrollo administrativo de Prendaría Valladolid SA de CV

Contempla la red de procesos, lista maestra de documentos, el desarrollo de procedimientos con sus respectivos formatos utilizados.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 004

JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se realiza con el objetivo de crear una estructura orgánica que funcione con eficiencia para lograr los objetivos de un organismo.

Cuando una organización esta bien estructurada, todos los departamentos deben interactuar en forma conjunta para la óptima y fácil realización de los objetivos de la empresa; brindándole a la misma objetividad en el proceso, facilitando la comunicación entre las diferentes áreas y niveles jerárquicos, de tal manera que se coordinan los esfuerzos y los recursos de la manera más adecuada para alcanzar las metas fijas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDRIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA - 005

ALCANCE DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION

La Empresa al manejar los bienes del DEUDOR PRENDARIO, tendrá que manejar sus prendas, con base en los procediéndooos existentes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 006

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Prendaria Valladolid, S.A. de C.V. comienza operaciones en el año 2008, como una opción mas de Casa de Empeño en la Ciudad de Morelia, Mich. Inicia operaciones, haciendo una alianza estratégica con Order Express, para el pago de envíos de estados unidos.

Los servicios que ofrece la Prendaria Valladolid, S.A. de C.V., es el prestamos con garantía de Oro y Autos. El servicio es de Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs. y los sábados de 9:00 a 15:00.

La estructura organizacional se basa en contar con las siguientes funciones administrativas:

- Gerente General
- Auxiliar Administrativo
- Valuador
- Cajero
- Servicios de limpieza
- Seguridad

La empresa ofrece un servicio de calidad, para obtener la confianza y la satisfacción de sus clientes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

VISION Y MISION

Visión

- Ser la empresa líder en el préstamo prendario, ofreciendo servicios de calidad y responsabilidad social.

Misión

- Brindar prestamos prendarios con SEGURIDAD, ATENCIÓN Y CONFIANZA, implementando sistemas de calidad dentro de las normas requeridas, eficientando el capital humano e infraestructura



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 007

SISTEMA DE ADMINISTRACION

PRENDARÍA VALLADOLID S.A. de C.V. opera un sistema integrado de administración, en el que la administración y la seguridad se logran mediante la utilización óptima de los recursos.

El quehacer de la PRENDARÍA VALLADOLID esta basado en la calidad de sus servicio y atención al cliente. Los sistemas se documentan en un conjunto de manuales que incluyen los flujogramas del proceso y describen la forma en que interactúan éstos.

Este **manual de administración** es el documento que identifica y define los procesos para el sistema de administración. Dicho sistema se basa en las directrices basadas en las políticas de los socios. Los manuales serán asignados por el Gerente general, a cada persona, los cuales serán responsables de su control.

El manual de procedimientos por función administrativa da procesos detallados de operación con relación a la seguridad y la calidad del servicio de empeño de oro y autos. Se utiliza como vehículo para informar a los colaboradores, los procedimientos y requerimientos de cada una de sus funciones:

Cada colaborador cuenta con una copia del manual.

El manual de Gerente, en donde se detallara las actividades para la:

- Elaboración de reportes diarios y mensuales.
- Manejo de flujos de efectivo.
- Monitoreo de competencia.
- Establecer directrices y verificación de gastos contables.
- Estrategias publicitarias y de promoción.
- Controles de saldos bancarios.
- Establecer directrices para el funcionamiento de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

- Las especificaciones para las compras críticas que describen los requerimientos de calidad y seguridad.

El manual de Auxiliar administrativo, en donde se detallan las actividades para la:

- Auxiliar en la elaboración de reportes diarios y mensuales.
- Auxiliar en el manejo de flujos de efectivo.
- Control de gastos contables.
- Elaboración de pólizas cheque.
- Investigar estrategias publicitarias y de promoción.
- Elaboración de carpeta mensual para contabilidad.
- Conciliaciones bancarias.
- Los procedimientos detallados de adquisición.

El manual del Valuador, el cual contiene una descripción detallada de las actividades a realizar para el empeño, desempeño, refrendo y venta, tomando en cuenta:

- Los métodos de prueba de avalúo
- Los procedimientos de avalúo
- Los planes de muestras y muestreos del avalúo.
- Los procedimientos de seguridad para evitar el engaño y la estafa.
- Procedimientos específicos para tratar con los clientes
- Procedimientos para manejar las quejas de los clientes y el análisis estadístico de éstas.
- Procedimientos para el manejo de materiales peligrosos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

El manual del Cajero, el cual contiene una descripción detallada de las actividades a realizar para el empeño, desempeño, refrendo y venta, tomando en cuenta:

- Dotación de efectivo de bóveda a caja.
- Manejo de flujo de efectivo.
- Atención al cliente.
- Procedimiento del cajero en un empeño.
- Procedimiento del cajero en un desempeño.
- Procedimiento del cajero en un refrendo.
- Procedimiento del cajero en una venta.
- Procedimiento del cajero en un apartado.
- Procedimiento del cajero en un abono.
- Cierre del día.
- Corte de caja.
- Procedimientos relativos a las encuestas de satisfacción del cliente

El manual de sistemas de información contiene detalles de los controles de los datos electrónicos, incluyendo procedimientos para la seguridad de datos y programas.

El manual de personal contiene básicamente contiene, el reglamento interno de la empresa, donde se expresan las obligaciones y derechos del trabajador.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 008

DOCUMENTACION

Manual del Sistema Administrativo.

Este manual es el documento escrito que identifica las políticas y los objetivos de la institución, las actividades funcionales y las actividades específicas, concebidas para alcanzar las metas deseadas para la operación del sistema administrativo.

Control de documentación.

Todos los documentos que se incluyen en algunos de los manuales que a continuación se enumeran están sujetos a control. Los elementos esenciales de este control son la identificación única de los documentos, la aprobación del contenido y la emisión de los documentos, el control de la circulación y de los documentos obsoletos.

Las responsabilidades para generar y controlar los manuales, incluyendo la autorización final de documentos, son como siguen:

Manual	Persona que autoriza
Sistema Administrativo	Consejo
Auxiliaría.	Gerente
Valuador	Gerente
Cajero	Gerente
Sistemas de información	Gerente
Personal	Consejo y Gerente



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 009

REGISTROS

Se mantienen registros con relación a todas las actividades que cubre el sistema de préstamos.

Se registra un historial de cada movimiento en sistema, que muestra los detalles de la especificación del avalúo, las condiciones del prestamos, el personal que participa y los detalles de proceso.

Los registros generados por concepto que no actúan directamente con el proceso de empeño, desempeño, refrendo o venta, se mantendrán en una forma ordenada. Los registros se mantienen archivados en orden cronológico, excepto cuando no es apropiado.

Los registros significativos con respecto del sistema de prestamos, están definidos y enumerados en los diferentes manuales. Éstos se retienen por periodos específicos, quizá no se destruyan sino bajo la aprobación del gerente de calidad.

Documento:	Periodo:
Fiscales	5 años
Registros internos	1 a 3 años



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 010

COMPROMISOS DE LA GERENCIA

La gerencia demuestra su compromiso con la mejora del sistema de administración mediante lo siguiente:

- a. Promoviendo la conciencia del servicio de toda la empresa, por medio de:
 - Tablero de avisos y boletines, en donde se muestren comentarios de los clientes, cartas recibidas de los clientes e ideas para mejorar.
 - Carteles, con temas específicos para promover la calidad en el servicio.
- b. Revisión continúa de cada uno de los procesos.
- c. Promover la eficiencia, haciendo que los colaboradores, conozcan a plenitud su proceso e interactúen con los demás.
- d. Observación continua en los procesos de servicio y de administración.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 011

ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa basa todas sus iniciativas de calidad y servicio en el objetivo de una satisfacción total del cliente.

El préstamo se realiza con base en las directrices de la empresa. Se realizan encuestas regulares de reacción del cliente (estas encuestas, las realizaremos de forma sistemática con ayuda del sistema o de otros medios impresos) y los resultados se retroalimentan para poder tomar decisiones en la promoción y servicio.

A los colaboradores se les recuerda con regularidad la importancia de la satisfacción del cliente mediante presentaciones por parte del gerente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 012

OBJETIVOS

- **Los objetivos de la Gerencia** es lograr, con el soporte de una promoción consistente, el llegar al punto de equilibrio para el inicio de actividades dentro del 6° al 7° mes, quedando las siguientes metas mensuales:

Rendimientos por Prestamo de Oro				
	Circulación Gente	Promedio de empeño por Persona (\$500.00)	Ingresos Mensuales. (24 días del mes)	Rendimiento (9%)
Mes 1	30	\$ 15,000.00	\$ 360,000.00	\$ 32,400.00
mes 2	35	\$ 17,250.00	\$ 414,000.00	\$ 37,260.00
Mes 3	40	\$ 19,837.50	\$ 476,100.00	\$ 42,849.00
Mes 4	46	\$ 22,813.13	\$ 547,515.00	\$ 49,276.35
Mes 5	52	\$ 26,235.09	\$ 629,642.25	\$ 56,667.80
Mes 6	60	\$ 30,170.36	\$ 724,088.59	\$ 65,167.97
Mes 7	69	\$ 34,695.91	\$ 832,701.88	\$ 74,943.17
Mes 8	80	\$ 39,900.30	\$ 957,607.16	\$ 86,184.64
Mes 9	92	\$ 45,885.34	\$ 1,101,248.23	\$ 99,112.34
Mes 10	106	\$ 52,768.14	\$ 1,266,435.47	\$ 113,979.19
Mes 11	121	\$ 60,683.37	\$ 1,456,400.78	\$ 131,076.07
Mes 12	140	\$ 69,785.87	\$ 1,674,860.90	\$ 150,737.48

Nota: esto es teniendo una eficaz estrategia de promoción.

- **El objetivos General del Valuador** es valorar de forma eficiente los bienes a empeñar, para evitar engaños de clientes defraudadores.
- **El objetivo del cajero**, es registrar todos los eventos que conlleven al flujo de efectivo en caja, ya sea: Empeño, refrendo, finiquito, venta, etc. de forma precisa, para poder cerrar sin ningún inconveniente la caja en el día laboral.
- **El objetivo del auxiliar**, es apoyar en organizar y llevar controles de los movimientos en caja, como de los gastos fijos de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 013

POLITICAS

PRENDARÍA VALLADOLID S.A. de C.V. está comprometido a:

- ✓ A realizar avalúos y préstamos que satisfagan al cliente y, de ser posible, supere sus expectativas.
- ✓ Proporcionar a los empleados toda la información relevante y la capacitación apropiada relativa al servicio.
- ✓ Facilitar el hecho de que los empleados desarrollen sus habilidades y conocimiento para beneficio tanto de los empleados como de la empresa.
- ✓ Cumplir con todos los requerimientos legales y normativos.
- ✓ Mantener un sistema administrativo eficiente que facilite la Misión de la empresa.
- ✓ Proporcionar un entorno seguro para los empleados
- ✓ Establecer objetivos mensurables de los ingresos como del servicio.
- ✓ Esforzarse continuamente para mejorar el desempeño relativo al servicio.

La empresa considera que la calidad y el servicio es responsabilidad de todos los empleados, y espera que todos ellos actúen en todo momento para mantener condiciones seguras de trabajo e informar de inmediato todas las inconformidades.

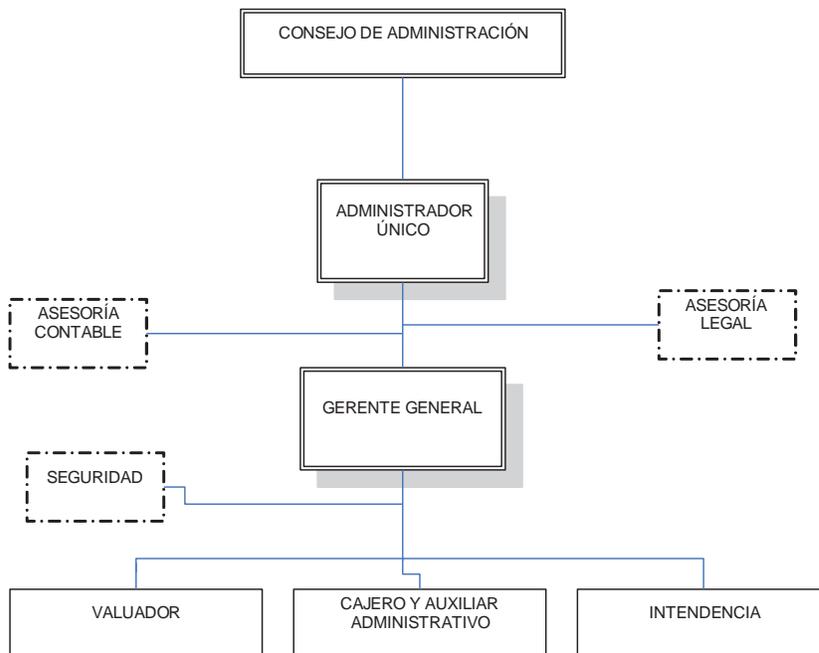


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 014

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DE LA DIRECCION

La estructura operativa se muestra a continuación





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

Responsabilidad y autoridad con relación a la administración.

- El Gerente General reporta al consejo general de Prendaria Valladolid y es responsable de todas las actividades de la Empresa. Esto incluye la responsabilidad definitiva de:
 - La calidad en el servicio.
 - Asegurar que todo el personal comprenda las políticas de la empresa.
 - Asegurar que los recursos adecuados estén disponibles, para la eficiente operación de los procesos.
 - Ser observador de las actividades para reajustar cualquier decisión o retroalimenta algún proceso.
 - Verificar el registro y controles para obtener estadísticas, que nos ayuden a tomar decisiones.
 - Contratar y capacitar al personal, sobre las políticas y objetivos de la empresa, así como de las funciones a realizar.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 015

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación se reconoce como parte importante para asegurar el buen servicio a los clientes.

Las reuniones de operaciones se llevan a cabo todos los días e incluyen a todo el personal de la empresa. Esta reunión es el medio básico de comunicación entre las funciones involucradas en el control operativo. En estas reuniones, que se llevarán a cabo diariamente por la mañana al inicio de operaciones y al finalizar el día laboral, veremos si la meta se han cumplido, y de no hacerlo así, veremos las propuestas para poder llegar a ellas.

Los tableros de avisos se ubican en el corredor principal.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 016

RECURSOS HUMANOS

Reclutamiento y competencia

- El gerente define requerimientos específicos para cada puesto, en los casos apropiados. Los cuales serán considerados por las capacidades y honestidad de las personas.

Colocación

- Antes de asignar a alguien una tarea nueva, el gerente evalúa las capacidades de la persona y se actualizan los registros apropiados de personal.

Inducción y capacitación

- Todo el personal recibe tanto inducción como capacitación de actualización. Toda la capacitación se tendrá que registrar a medida que se realiza. Los registros de capacitación se mantienen para cada persona, y son revisados cada año por el gerente.

Conciencia

- La empresa opera varios esquemas para promover la conciencia de calidad en el servicio, así como los valores de honestidad, ética, disciplina, puntualidad, etc., utilizando el uso de tableros de avisos, así como carteles y letreros.

La eficacia de toda la capacitación formal se evalúa, sobre todo al vigilar el desempeño del colaborador después de la misma.

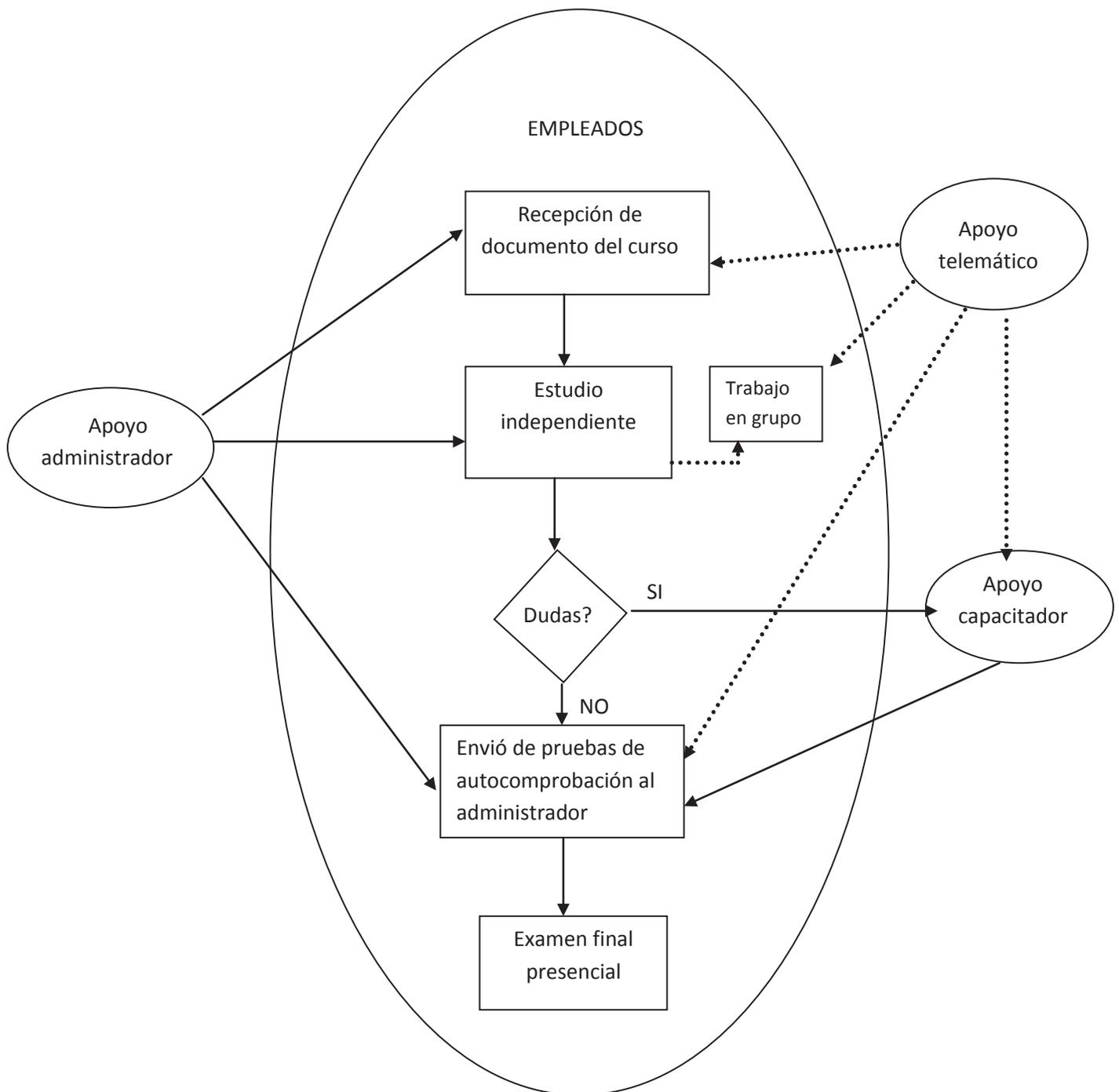


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 017

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 018

INFRAESTRUCTURA

Los requerimientos de infraestructura fueron aprobados y llevados a operación, para cumplir con los procedimientos y normas establecidas para el buen funcionamiento de la empresa.

Los sistemas tecnológicos cuentan con los niveles de seguridad y protección para los usuarios internos, así como para posibles espías de la Internet.

Los espacios de fachada, tendrán permanentemente mantenimiento, por los factores de deterioro y vandalismo que existe en la zona. Mientras que las instalaciones tendrán que mantenerse limpias para obtener siempre una imagen de orden y limpieza.

Las áreas de cada uno, tendrán que estar siempre en orden y limpias.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 019

ENTORNO DE TRABAJO

Mantener en condiciones adecuadas en el entorno de trabajo es esencial para realizar un servicio de calidad. Se presta atención especial al control de seguridad e higiene, por la necesidad de utilizar ácidos en el proceso de empeño.

Se contratara personal para el servicio de aseo del lugar o se contrataran los servicios a externos, para cumplir con las necesidades de la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 020

COMPRAS

Los bienes y servicios que pueden tener un impacto directo sobre la calidad del servicio y al avalúo y su desarrollo están sujetos a control de compras. Sólo podrán ser adquiridos de proveedores que hayan sido evaluados y considerados capaces de surtir de forma consistente y cumpliendo con las especificaciones. Se mantendrá una lista de proveedores aprobados.

Los requerimientos de calidad y seguridad para los artículos que se adquieren se detallan en las especificaciones individuales. Sólo se piden bienes que cumplen con estos requerimientos.

Se envían órdenes de compra para todas las adquisiciones, que definen de manera precisa lo que se pide. En los casos que se requiera, se anexan requerimientos adicionales de calidad a la orden de compra.

El control de inventarios, así como las ordenes de compra de materias primas se llevara a cabo su control es un sistema en Excel.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

VERIFICACION DE MATERIALES QUE RECIBEN

Con respecto a los materiales que tengan contacto directo con el avalúo, se le realizaran inspecciones y pruebas, para estar seguros de su confiabilidad para el avalúo de las prendas.

Estas pruebas, constaran de ver los resultados en laminas de diferentes calibres para ver su reacciones y que correspondan a las que especifican los manuales de procedimientos para saber el kilataje.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 021

PROCEDIMIENTOS DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO

El proceso está documentado en una serie de manuales que abarcan todos los procedimientos para realizar el proceso de manera adecuada, y todos los colaboradores fueron instruidos en los métodos tradicionales de trabajo. Los procedimientos documentados están disponibles cerca de todas las estaciones de trabajo.

El gerente es responsable de mantener los procedimientos actualizados y asegurar que los procesos se describen de manera adecuada en los procedimientos.

- **El manual de Gerencia**
- **El manual de Auxiliar Administrativo**
- **El manual de Valuador**
- **El manual de Cajero**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 022

SERVICIO

La empresa Prendaria Valladolid brinda el servicio de préstamo con Interés y Garantía prenda de una forma, eficiente, creando en el cliente “SEGURIDAD Y CONFIANZA”

El trabajo que realizan los empleados dentro de las instalaciones está sujeto a los controles y procedimientos de calidad y seguridad que se plasman en los procedimientos.

Se mantiene un registro actualizado de todos los clientes que entran y necesitan algún tipo de los servicios que prestamos. Dicho registro debe incluir si preguntaron, contrataron y el por que no se realizo.

Se mantienen registros de todas las actividades de servicio que se realizan.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 023

IDENTIFICACION Y SEGURIDAD

Prenda

La identificación de la prenda se mantiene en todas las etapas, desde el avalúo de las prendas, hasta el desempeño o puesta en almoneda de las mismas. Cada lote de prendas recibe un FOLIO único de identificación del contrato y de la bolsa que ira a la bóveda, y este es la base para la legibilidad de las prendas. Todos los empeños se identifican mediante una boleta y un ticket que tiene un código de barras. El movimiento de las prendas a través del proceso se registra en el sistema.

La empresa tiene sus procedimientos ya preparados para afrontar situaciones, en donde haya una inconformidad o un mal registro de los datos, por lo que se tiene que registrar con suficiente detalle las prendas, para permitir su legibilidad, hasta resolver cualquier inconveniente o solo para mantener el rastro de los valores desde su entrada hasta su desempeño o comercialización.

La autoridad para cambiar el estatus de algún empeño está limitada al gerente. Y deberá ser registrado los motivos que llevaron a tal decisión.

Etiqueta física

Las etiquetas deben estar de la siguiente forma y con la información que se señala.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 024

VIGILANCIA DE LA SEGURIDAD DEL CLIENTE

El gerente realiza encuestas cada mes de la satisfacción de los clientes mediante entrevistas o encuestas en las instalaciones de la prendaaría.

Los resultados se analizan y forman entradas para la siguiente revisión ejecutiva intermedia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 025

AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA

Las auditorias internas se realizan en forma sistemática para asegurar que el sistema se instrumenta de manera adecuada y completa. Las auditorias se realizan con base en un programa documentado, a una frecuencia que asegura que todo el sistema es evaluado al menos cada 2 meses.

Las auditorias se realizan utilizando la misma documentación que presentan los lotes de prendas en la bóveda y contrastándolos con ellos mismos. Los resultados de las auditorias se registran y revisan, y se instrumentan de manera permanente las acciones correctivas o preventivas apropiadas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 026

ANALISIS DE DATOS

Todos los datos que se recaban se analizan con el objetivo de obtener información relativa a la mejora y el desempeño.

Los parámetros específicos se miden y siguen, a fin de ayudar a identificar tendencias. Se exige que todos los involucrados analicen los datos relevantes para proporcionar información relativa a la satisfacción del cliente, conformidad con los requerimientos de éstos o las especificaciones internas, el desempeño del proceso y la calidad de los bienes adquiridos y el desempeño de los proveedores.

El análisis resultante se presenta en la reunión de socios para su revisión y acción.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 027

MEJORA

Quienes trabajamos en Prendaria Valladolid SA de CV nos comprometemos a mejorar los procedimientos necesarios para hacer un avalúo justo y confiable, siempre en dirección hacia un servicio más oportuno para nuestros clientes; con el objetivo de obtener presencia de nuestra marca en todo el territorio nacional, procurando la mejora continua y la innovación, asegurándole así la rentabilidad y crecimiento de nuestra empresa, para lograr el bien común.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 028

CONCLUSION

Se puede concluir que el manual de procedimientos es fundamental para los procesos de la empresa, ya que sin el se pierde tiempo muy valioso, al igual que se desaprovechan muchos recursos, tanto financieros como humanos.

Esto desarrolla conciencia para la alta gerencia, para que implante programas de entrenamiento en los diferentes departamentos (especialmente en recursos humanos) de capacitación en la elaboración de los manuales de procedimientos, para así poder tener una guía en caso de que falle algo en el proceso productivo, ya que ese es el propósito fundamental de su elaboración.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 029

CONCEPTOS BASICOS

TESINA.- Como la descripción y análisis bibliográfico, actualizado y exhaustivo de un hecho,

fenómeno o tópico específico ubicado dentro de un área bien delimitada. Esta se caracteriza por contener la descripción del objeto de estudio, la metodología utilizada y el análisis de los resultados sustentados sobre una revisión bibliográfica actualizada.^{1,2} Así el sustentante ofrece una visión panorámica y sintética de la situación actual, así como el grado de avance o nuevas aportaciones con relación a la temática elegida.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.- Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

JUSTIFICACIÓN.- Expresar las razones por las cuales se va a realizar el trabajo, y los beneficios que se espera obtener del mismo.

OBJETIVOS.- Especificar las acciones a realizar para probar la hipótesis planteada

SISTEMA ADMINISTRATIVO.- Es la red de procedimientos relacionados de acuerdo a un esquema integrado tendientes al logro de los fines de una organización

DOCUMENTACION.- Es la disciplina que trata de recopilar, almacenar, analizar y difundir información contenida en documentos de distinto tipo para hacerla accesible a cualquier persona que pueda necesitarla.

MISION.- Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización.

La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Para que existe la organización?

VISION.- Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.

La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?

REGISTROS.- Llevar un registro es una forma de escribir en orden cronológico todas las transacciones que involucren dinero, ya entre o salga de su empresa. Una transacción es cualquier intercambio de dinero por valor (algo). El dinero entra y sale de la microempresa a través de las transacciones. Las microempresas reciben la mayor parte del dinero por la venta de bienes o servicios. El dinero que sale de ellas se emplea en el pago de bienes, materias primas, trabajo y servicios (agua, electricidad).

COMPROMISOS DE LA GERENCIA.- El compromiso con la empresa, por parte de las personas, tiene que materializarse en que éstas tengan los comportamientos necesarios para conseguir los objetivos de la empresa o lo que es lo mismo el éxito.

ENFOQUE AL CLIENTE.- Desarrollo de sistemas organizacionales para producir bienes o servicios que satisfagan las expectativas de quienes los reciben

POLITICAS.- La política de empresa es una perspectiva del análisis organizacional que conjuga diversas perspectivas superando a la economía industrial o a la ecología de las organizaciones, "se fundamenta en el humanismo -el empresario y el dirigente están en el centro- y en la libertad -la posibilidad de la empresa de construir su propio futuro-. El dirigente, haciendo uso de esta libertad, puede determinar el camino que quiere que siga su empresa, aunque habrá de tener muy en cuenta las limitaciones que le imponen tanto los recursos internos disponibles como la evolución de los elementos externos que le pueden condicionar. El ejercicio de esta libertad comportará para la empresa un esfuerzo -de análisis, formulación y puesta en práctica de la estrategia- que se traducirá finalmente en acciones que tendrán sus consecuencias y sus responsabilidades".

AUTORIDAD.- Es la autoridad que tendría en administrador sobre todos los empleados del mismo. Esta autoridad complementa la de línea y la de personal. Es una forma de autoridad muy limitada, porque su uso rompe la denominada "cadena de mando".

RESPONSABILIDAD.- Como cargo, compromiso u obligación

COMUNICACIÓN INTERNA.- se refiere a la capacidad de interpretar y procesar internamente la información como recurso estratégico. Está relacionada directamente con los objetivos, la misión, la visión y los procedimientos de la institución.

RECURSOS HUMANOS.- se denomina **recursos humanos** al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la **función** que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

INFRAESTRUCTURA.- La infraestructura es la base material de la sociedad que determina la estructura social y el desarrollo y cambio social. Incluye las fuerzas productivas y las relaciones de

producción. De ella depende la superestructura, es decir, el conjunto de elementos de la vida social dependientes de la infraestructura. En este conjunto se incluyen la religión, la moral, la ciencia, la filosofía, el arte, el derecho y las instituciones políticas y jurídicas.

ENTORNO DEL TRABAJO.- La capacidad de dar a nuestros empleados un entorno de trabajo atractivo que ofrezca el más elevado nivel posible de transparencia, oportunidades para el diálogo, flexibilidad y eficiencia es de fundamental importancia para una compañía en constante crecimiento

COMPRAS.- se puede afirmar que comprar supone el proceso de localización y selección de proveedores, adquisición de productos (materias primas, componentes o artículos terminados), luego de negociaciones sobre el precio y condiciones de pago, así como el acompañamiento de dicho proceso para garantizar su cumplimiento de las condiciones pactadas; y, en términos de mercadotecnia, comprar es adquirir por un precio en dinero algún bien, derecho o mercancía

VERIFICACION.- Comprobación de la certeza de algo

PROCEDIMIENTOS.- El o un procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación o trabajo correctamente

INSTRUCCIONES.- Permiten desarrollar con detalle algún aspecto que compone un procedimiento o describen con detalle los pasos a seguir y las medidas a contemplar

SERVICIO.- es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas

IDENTIFICACION.- Procedimiento de reconocimiento de la identidad de un usuario

SEGURIDAD.- Una condición natural que busca todo ser viviente, organización o colectividad para poder existir, desarrollarse y cumplir sus propósitos en sus múltiples actividades

AUDITORIA INTERNA.- actividad de evaluación independiente dentro de una organización, destinada a la revisión de las operaciones administrativas y financieras de una Entidad, de las políticas, planes y procedimientos que utiliza, de los controles establecidos en ella y del sistema de información vigente, con el propósito de asesorar y efectuar recomendaciones a la alta dirección para el fortalecimiento de la gestión.

ANALISIS DE DATOS.- es la actividad de transformar un conjunto de datos con el objetivo de poder verificarlos muy bien dándole al mismo tiempo una razón de ser o un análisis racional. Es analizar los datos de un problema e identificarlos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PRENDARIA VALLADOLID SA DE CV

REFERENCIA PVA – 030

BOBLOGRAFIA

Administración de Recursos Humanos

R. Wayne Mondy Robert M. Noé

<http://www.scribd.com/doc/2234625/sistemas-y-metodos-administrativos>

<http://www.scribd.com/doc/525236/DEFINICION-Y-ANTECEDENTES>

http://www.webandmacros.com/Mision_Vision_Valores_CMI.htm

<http://www.gestiopolis.com/canales6/fin/compras-manejo-y-conceptos.htm>

<http://www.odonto.unam.mx/licenciatura/seminario/frset-desarrollo.htm>