



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**“MANUAL DE INDUCCIÓN PARA “AG INNOVACIONES DE
MÉXICO S.A. DE C.V.”**

CASO PRÁCTICO

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN
ADMINISTRACIÓN**

P R E S E N T A:

VERÓNICA CRUZ ALEJANDRE

ASESOR:

M.D.C.H. SYLVANA FIGUEROA SILVA



**Facultad de Contaduría
y Ciencias Administrativas**

Morelia Michoacán Junio de 2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que me han brindado todas las oportunidades posibles para concluir mi carrera universitaria, y a toda mi familia que siempre ha sido la motivación para superarme el día a día.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora, Sylvana Figueroa Silva por su apoyo y aportación de sus conocimientos para la elaboración y terminación de este trabajo.

A Isauro Cortés y Guadalupe Martínez, por su apoyo en el transcurso de la carrera.

A Perla Gabriela, por ser una gran amiga y brindarme su incondicionalidad en la carrera y en la vida.

A Ramiro y Guillermo Alejandro, por preocuparse y proporcionarme los medios para seguir estudiando.

A todas aquellas personas que me han brindado palabras de ánimo para superarme y mejorar en mi vida personal y profesional.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
3. OBJETIVOS	3
3.1 Objetivo General	3
3.2 Objetivos Específicos	3
4. MARCO TEÓRICO	4
4.1 Estructuras Organizacionales.....	4
4.2 Organigramas.....	5
4.3 Puesto de Trabajo.....	7
4.4 Análisis de Puesto de Trabajo	8
4.5 Descripción de Puestos.....	8
4.6 Manuales Administrativos	11
4.6.1 Manual de Inducción	13
4.6.2 Manual de Organización.....	14
4.6.3 Manual de Procedimientos.....	15
5. CASO PRÁCTICO	21
5.1 Manual de Inducción AG Innovaciones de México, S.A. de C.V.....	24
5.1.1 Bienvenida	24
5.1.2 Introducción	25
5.1.3 Historia de la Empresa	25
5.1.4 Descripción de la Empresa	25
5.1.5 Filosofía Organizacional	32
5.1.6 Organigrama.....	33
5.1.7 Derechos y Obligaciones	34
5.1.8 Reglamento Interno de Trabajo.....	36
5.2 Descripción De Puestos AG Innovaciones De México SA De CV	43
5.2.1 Descripción De Puestos Vendedor Marketing Digital	43
5.2.2 Descripción De Puesto Ejecutivo de Ventas Telemarketing.....	44
5.2.3 Descripción De Puesto Auxiliar Administrativo	46
5.3 Formatos AG Innovaciones de México	48
5.3.1 AIM (Orden de Salida)	48
5.3.2 NIM (Nota de Ingreso de Mercancía)	49
5.4 Logística de Envíos	50
5.4.1 Guía Prepago Redpack	51
5.4.2 Guía Prepago Paquetexpress	51
5.4.3 Guías Asignadas por Cuponerías	52
5.5 Instructivos para el Manejo de Formatos y Guías de AG Innovaciones.....	53
5.5.1 Instructivo para la Elaboración de un AIM	53
5.5.2 Instructivo Para La Elaboración De Una NIM	55
5.5.3 Instructivo para la Elaboración de una Guía en la Plataforma de Redpack.....	57

5.5.4 Instructivo para la Elaboración de una Guía en la Plataforma de Paquetexpress	60
5.5.5 Instructivo para Descargar Guías Asignadas por Cuponeras	63
5.6 Procedimiento y Diagrama de Flujo para Ofertar un Nuevo Producto	64
5.7 Instructivo Para Realizar Una Factura En Odoo	66
6. CONCLUSIÓN	71
7. BIBLIOGRAFÍA	72

RESUMEN

Los manuales administrativos juegan un papel fundamental dentro de las organizaciones al momento de integrar nuevos talentos a su equipo de trabajo.

Estos documentos contienen información de gran importancia, ya que por medio de ellos podemos observar con claridad la estructura organizacional, antecedentes, reglamentos, tareas, procedimientos de toda la organización.

La elaboración de estos documentos, nos permitirá conocer detalladamente como se conforma una empresa dedicada a la importación y comercialización de productos de origen extranjero.

Este manual de inducción, nos permitirá transmitir de manera adecuada y oportuna información acerca del funcionamiento de la organización, para la integración y ejecución de tareas de los nuevos empleados.

Este trabajo encierra las siguientes palabras claves:

PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURA, PUESTOS, EJECUCIÓN, MANUALES.

ABSTRACT

The administrative tutorials toy with an important function inside from the organizations to the moment of integrating new talents to his piece of work equipment.

These documents contain information of great importance, we can behold with clarity the organizacional underframe, antecedents, bylaws, undertakings, procedures of all the business, through a center of them.

The elaboration of these documents will allow us to know in detail how a company dedicated to import and commercialize products of foreign origin is structured.

This induction manual allows us to adequately convey information about the operation of the organization, for the integration and execution of tasks of new employee

1. INTRODUCCIÓN

AG INNOVACIONES DE MÉXICO, S.A. DE C.V. es una pequeña empresa dedicada al Comercio al por menor de tiendas importadoras de productos de origen extranjero, la cual a lo largo de 5 años ha abastecido de manera eficaz las necesidades de todos sus clientes.

Sin embargo, a pesar de haber funcionado de manera empírica desde el inicio de sus operaciones, hasta el momento no cuenta con ningún tipo de manual que nos pueda mostrar la descripción de su funcionamiento. En el transcurso de sus operaciones se ha visto la necesidad de adoptar un instrumento, que de manera detallada plasme las funciones, procesos, y estructura de la empresa.

El presente caso práctico se realiza con la intención de que cada uno de los integrantes de “AG INNOVACIONES DE MÉXICO” conozca cuáles son sus responsabilidades de acuerdo al puesto que ocupan, y de manera general, tomen como guía a seguir esta herramienta para desempeñar sus funciones.

Se elaboró un manual para AG INNOVACIONES, con su descripción de puestos y los procesos a realizar para desempeñar cada una de las tareas y/o actividades.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda organización debe contar con manuales administrativos, que le ayuden a los trabajadores a adquirir el conocimiento necesario para desarrollar con destreza y objetividad sus actividades.

En AG Innovaciones se detectó que no cuenta con manuales administrativos, por lo que el personal de nuevo ingreso sólo es recibido con una plática como guía de inicio de actividades, generando carencias en la comunicación, duplicidad de funciones y mucha pérdida de tiempo para iniciar adecuadamente su trabajo.

Debido a esta práctica y ausencia de manuales administrativos en la empresa, el personal tiene desconocimiento en gran parte de cuáles son sus actividades, por lo que una vez que se ocupa cualquiera de los puestos, el trabajador realiza el trabajo de acuerdo a la experiencia, a lo que ha escuchado, dejando a su paso errores en los procesos, bajo desempeño e improductividad del personal puesto.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Desarrollar un manual de inducción para **AG Innovaciones de México, S.A. de C.V.**, donde se describan las funciones y actividades de los puestos de trabajo para aumentar la productividad y eficiencia de la empresa.

3.2 Objetivos Específicos

- Proporcionar información suficiente acerca de las actividades de cada uno de los puestos.
- Evitar confusiones o duplicidad de las actividades.
- Realizar una guía para la elaboración de órdenes de venta.
- Facilitar el desarrollo de las actividades

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Estructuras Organizacionales

La estructura organizacional representa la descripción ordenada de unidades administrativas de una empresa en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura organizacional debe corresponder a la representación gráfica del organigrama tanto en lo que se refiere al título de unidades orgánicas como de su nivel jerárquico (Valencia, 2012, p. 6)

Estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control centralización y formalización”(Robbins, 2005, p. 234).

De acuerdo a las definiciones anteriores se puede entender que todas las organizaciones sin importar su naturaleza necesitan de una estructura organizacional que brinde claridad a todos los empleados acerca del flujo de información en todos los niveles de la empresa, es decir, las empresas necesitan diagramar o realizar una representación gráfica que nos muestre una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo, pues este es el método más sencillo de entender la estructura jerárquica y la interrelación entre los departamentos.

4.2 Organigramas

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (Franklin E. B., 2009)

Un organigrama es la representación gráfica simplificada de la estructura formal que ha adoptado una organización. Es por lo tanto la representación de la forma en que están dispuestas y relacionadas sus partes. Organigrama es la denominación más común de este tipo de representación gráfica, pero también se le conoce como organograma, grafica de organización, pirámide de cargos, diagrama de organización o diagrama de estructura. (Ferrary, 1973)

De lo anterior podemos determinar que los organigramas no solo le dan una apariencia formal a la estructura de la empresa, sino que además al ser realizados de forma simple estos pueden comprenderse fácilmente

Para elaborar un organigrama se deben tomar en cuenta algunos criterios que son fundamentales para su preparación:

- Deben ser precisos, es decir deben definirse con exactitud las unidades administrativas y sus interrelaciones.
- Sencillos para que sean fácil de entender, es decir, no debemos realizar trazos o líneas de comunicación innecesarias.
- Uniformes.
- Vigentes, es decir debe mantenerse actualizado.

También existen algunos criterios mediante los cuales se pueden clasificar los organigramas.

- Por su naturaleza que a su vez pueden ser microadministrativos, macroadministrativos, mesoadministrativos, los primeros corresponden a una sola organización, los segundos pueden contener información de más de una, los terceros corresponden a una convención utilizada normalmente en el sector público, ya que consideran a una o más organizaciones de un sector de actividad.
- Por su ámbito, pueden ser Generales o específicos los primeros Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel

jerárquico, según su magnitud y características, los segundos Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

- Por su contenido, encontramos los organigramas integrales que Son representaciones gráficas cas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia; los funcionales, incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones; de puestos, plazas y unidades que nos Indican las necesidades de puestos y el número de plazas existentes o necesarias de cada unidad consignada.
- Por su presentación, clasificados a su vez en verticales, los cuales nos presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo en forma escalonada de acuerdo al orden de importancia según los niveles jerárquicos; horizontales Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente; mixtos es la combinación entre los organigramas horizontales y verticales; y los de bloque Son muy parecidos a su vez a los organigramas verticales, pero tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, en poco espacio permiten que aparezcan unidades ubicadas en varios niveles jerárquicos

Para realizar un organigrama debemos tomar en cuenta que su creación depende de los procesos, giro, funciones de la empresa, pues las unidades deben ordenarse de acuerdo a los niveles jerárquicos que existan, el entendimiento del organigrama radica en la forma que es representado, es decir, se debe utilizar un solo tipo de figura para simbolizar cada elemento integrante del organigrama, normalmente se recomienda que las unidades que lo integran sean representadas por rectángulos y que a su vez estos tengan dimensiones semejantes, es decir, que en una misma línea jerárquica los rectángulos que representan la unidad no deben estar desproporcionados. Se deben emplear líneas de conexión que hagan visibles los diferentes tipos de relación existentes entre las unidades que integran la estructura organizacional, estas últimas nunca deben terminar con flechas orientadas hacia abajo ya que puede dar la impresión que se trata de la estructura de un flujo de trabajo. Es conveniente mantener el mismo grosor de las líneas en todo el organigrama.

La elaboración de un organigrama no debe hacerse de manera empírica, es por ello que antes debe planificarse estratégicamente, ya que, de acuerdo al tipo de empresa ya sea pública o privada, giro al que se dedique y procesos que amerite la organización reside su complejidad o sencillez. Una vez realizado el organigrama es recomendable que estos sean colocados en lugares visibles para que sean apreciados por todos los miembros de la organización.

4.3 Puesto de Trabajo

Dentro de las empresas suele suceder que los directivos están continuamente preocupados por mejorar el desempeño del capital humano para el logro continuo de los objetivos, sin embargo, únicamente fijan su interés en cuestiones como el control de nóminas, capacitaciones, selección de su personal, o nueva estrategia, etc., pero muy a menudo se deja de lado un concepto que puede llegar a ser fundamental para que dichos factores tengan éxito, hablamos del análisis y descripción de puestos.

Para esto debemos saber cuál es el significado de dicho concepto de acuerdo a diferentes autores:

Manuel Fernández Ríos (1999) en su diccionario de Recursos Humanos Define el concepto de puesto como “Conjunto de tareas ejecutadas por una sola persona”

Por lo que se entiende que un puesto de trabajo es la zona de actividad laboral o área ocupada por una persona dentro de una organización, donde se realizan una serie de actividades, para el desarrollo u obtención de bienes o servicios inherentes (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000) al cargo u ocupación.

Lo que propicia una relación de contrato donde se beneficia la organización y la persona que pertenece a ella, de hecho, para un óptimo resultado se hace necesario la correcta utilización de las herramientas a la disposición así se satisfacen la demanda de la empresa al seleccionar el perfil indicado.

El puesto es donde las actividades, funciones y tareas, garantizan como se articula un espacio temporal de acuerdo a las condiciones del perfil exigido donde la finalidad que se persigue es la calidad en los procesos de la estructura, la estrategia, la gestión, la administración y la productividad. El puesto de trabajo no es estático, pues este puede cambiar cuando se busca mejorar algún resultado.

Cuando las compañías definen correctamente los puestos se facilitan una serie de otras tareas en relación con el área de Recursos Humanos, entre ellas las de reclutamiento y selección de nuevos empleados.

4.4 Análisis de Puesto de Trabajo

El análisis de puestos es el procedimiento sistemático de reunir y analizar información sobre.

- El contenido de un puesto (tareas a realizar);
- Sus requerimientos específicos;
- El contexto en que las tareas son realizadas;
- Qué tipo de personas deben contratarse para esa posición.

El análisis de puestos no finaliza allí, ya que se deberá hacer una revisión global de la situación. Un especialista deberá revisar la interrelación entre los puestos. En ocasiones pueden verificarse superposiciones de tareas o la existencia de tareas no realizadas. Pues el objetivo de la descripción de puestos difiere de las tareas que usualmente se realizan para determinar estructuras organizativas,

Las siguientes son algunas pistas que indican que una organización tiene la necesidad de revisar, mejorar o describir los puestos de una organización.

- Cuando los salarios son inequitativos o la escala salarial es inconsistente.
- Conflictos frecuentes por no saber exactamente quién hace cada tarea.
- Responsabilidades abiertas de modo que se duplican los esfuerzos.
- Selección y contratación de personas no calificadas para sus trabajos.
- Inadecuado o pobre entrenamiento con la consecuencia de poca producción y baja calidad.
- Demora en la prestación de servicios o entrega de productos

4.5 Descripción de Puestos

Para Chiavenato (2000) la descripción de los puestos está formada por factores intrínsecos los cuales definen: el nombre del puesto, posición del puesto en el organigrama, contenido del cargo, tareas o funciones; y los factores extrínsecos que definen: requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades implícitas, condiciones de trabajo. Ambos factores resuelven cuatro preguntas básicas sobre el puesto: ¿Qué hace el ocupante? ¿Cuándo lo hace? ¿Cómo lo hace? ¿Por qué lo hace?

Para Gómez Mejía (1996) las descripciones de puestos son el resultado de la información obtenida por los análisis de puestos de trabajo. Se definen como un documento escrito en el cual se identifica, define y describe un puesto de trabajo en función de sus cometidos, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones.

Así mismo Gómez Mejía (1996) define cuatro elementos importantes en la descripción de puestos:

- Información de identificación,
- Resumen del puesto de trabajo,
- Cometidos y responsabilidades,
- Especificaciones y cualificaciones mínimas del puesto.

Cabe mencionar que Las descripciones de puestos no hacen referencia a las personas que los ocupan. Como su nombre lo indica, brindan información sobre las obligaciones del puesto, responsabilidades, autoridad, relaciones con otros puestos y todo lo relacionado con la posición en sí.

Franklin (2009) nos menciona algunos puntos importantes que debe tener una descripción de puestos:

- Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etcétera).
- Relaciones de autoridad, donde se indican los puestos subordinados y las facultades de decisión, así como las relaciones de línea y asesoría.
- Funciones generales y específicas.
- Responsabilidades o deberes.
- Relaciones de comunicación con otras unidades y puestos dentro de la organización, así como las que deba establecer externamente.
- Especificaciones del puesto en cuanto a conocimientos, experiencia, iniciativa y personalidad.

	Nombre de la organización		Fecha	
	Manual de organización (general o específico)		Página	De
			Sustituye a	
	Página	De		
Fecha				

Descripción de puestos
Identificación y relaciones A) Identificación 1. Nombre del puesto 2. Número de plazas 3. Clave 4. Ubicación (física y administrativa) 5. Ámbito de operación B) Relaciones de autoridad 6. Jefe inmediato 7. Subordinados directos 8. Dependencia funcional Propósito del puesto Funciones generales Funciones específicas Responsabilidad Comunicación 1. Ascendente 2. Horizontal 3. Descendente 4. Externa Especificaciones 1. Conocimientos 2. Experiencia 3. Iniciativa 4. Personalidad

Elaboró	Revisó	Autorizó
---------	--------	----------

Clave



Figura 1.1 Descripción de Puestos (Franklin E. B., 2009, p. 254)

4.6 Manuales Administrativos

En toda empresa es indispensable contar con herramientas que sean de utilidad para guiar al trabajador al momento de ejecutar sus tareas o funciones, para así, facilitar su aprendizaje y mejorar el desempeño.

Una de las herramientas principalmente utilizadas para lograr una buena comunicación entre el personal y la empresa son los manuales administrativos.

Del que a continuación se dan algunas definiciones:

“Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones”(Gómez, Giovanny E., 2007)

“Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo” (Duhat Kizatus Miguel A, 2007)

Rodríguez Valencia nos dice que Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre historia, objetivos, políticas, estructura orgánica, procedimientos de un organismo social o de un área funcional básica, que dados a conocer al personal sirven para normar su actuación y a coadyuvar al logro de los objetivos organizacionales.

Con base a las definiciones de los autores anteriormente mencionados, podemos determinar que un manual es una herramienta mediante la cual podemos proporcionar de manera escrita orientación precisa a nuestro capital humano para que realicen de manera eficiente las tareas encomendadas, y mejorar su productividad. Sin embargo, aunque sea una herramienta de comunicación y control debemos destacar que no todos los manuales deben o pueden ser elaborados de la misma manera, pues su elaboración depende de las necesidades que se deseen cubrir en la empresa, ya que este va de la mano del logro de los objetivos.

Los manuales son considerados una de las herramientas más eficaces, ya que además de facilitar el aprendizaje ahorran tiempo a los capacitadores al no tener que repetir una y otra vez la misma instrucción o explicación. Además, son de gran apoyo para tener un buen control en cuanto al nivel operativo y de ejecución,

sin dejar de lado lo indispensables que son para la toma de decisiones en la administración.

La Coordinación General de Estudios Administrativos de la Presidencia de la República de México indica que: los manuales administrativos proporcionan en forma ordenada información necesaria a las entidades públicas y/o a las unidades que las integran, para el mejor desarrollo de las tareas administrativas.

Los manuales permiten lograr los objetivos generales siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y proporcionar uniformidad.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de empleados.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos.
- Proporcionar información al público para su orientación.

Pablo A. Gaitán en la revista Administración de empresas tomo II pp. 338-339 p.a., 1976 nos muestra el siguiente cuadro donde considera cuales son las posibilidades y limitaciones de los manuales.

POSIBILIDADES	○ Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar. ○ Ayudan a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, procedimientos, funciones, normas, etc. ○ Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones. ○ Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo. ○ Incrementan la coordinación en la realización del trabajo ○ Permiten delegar de forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas el seguimiento del supervisor puede circunscribir al control por excepción
---------------	--

LIMITACIONES	○ Si se elaboran en forma eficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones ○ El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto ○ Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad. ○ Se limitan a los aspectos formales de la organización y dejan de lados los informales, que también son muy importantes. ○ Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad; pero si abundan en detalles pueden volverse complicados.
--------------	--

Como ya se ha mencionado, no todos los manuales son elaborados de la misma manera ya que son estructurados de acuerdo a las necesidades de la empresa. Es por ello que encontramos diversos tipos de manuales, de los que hago una breve mención.

Los manuales administrativos pueden clasificarse de dos maneras, la primera por su contenido como son los manuales de historia del organismo, de organización, de políticas, de procedimientos, de contenido múltiple, de adiestramiento o inductivos técnicos; la segunda clasificación es por su función específica, como son los manuales de producción, de compras, de ventas, de finanzas, de contabilidad, de crédito y cobranza, de personal.

4.6.1 Manual de Inducción

Un manual de inducción es un instrumento cuyo objetivo principal es facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la organización y su puesto de trabajo.

Martha Alles (2010) define a la Inducción como “ el conocimiento que la persona que ingresa debe adquirir respecto de la historia de la organización, su estructura su mercadeo y esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y seguridad...”

Por otra parte, Chiavenato (2013) afirma que el “Entrenamiento de Inducción o de Integración a la empresa es un proceso que busca la adaptación y ambientación inicial del nuevo empleado a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar.”

Javier Llanos en su libro Integración de Recursos Humanos (1994) enuncia que: “El objetivo principal de la inducción es lograr la integración de los nuevos empleados o trabajadores al medio ambiente de trabajo, así como transmitirle los valores, reglas, políticas, normas y filosofía de la organización. Un programa de inducción debe estar siempre apoyado por la alta dirección y ser conducido con una actitud de respeto y cordialidad”.

También afirma que “La inducción es la etapa en la cual se busca adaptar, socializar, integrar y orientar al empleado que se ha resuelto incorporar. Es el primer acercamiento, en términos de trabajo, que tiene el recién ingresado a la empresa. Su trabajo, productividad, identificación, rendimiento y confianza se verán influidos por este primer acercamiento. Transmitir la identidad de la empresa al nuevo empleado, es una tarea importante que deberá ser conducida de tal forma que el empleado conozca la personalidad de la empresa

Concordando con lo que afirmó Chiavenato (2013) “En realidad, con el programa de inducción se pretende que el nuevo integrante asimile de manera intensiva y rápida, como en un laboratorio, la cultura organizacional, para que a partir de ese momento se comporte como un miembro con la camiseta puesta.”

De lo anterior, es importante destacar que esta herramienta antes mencionada debe brindar toda la información general de la empresa, la cual es importante para el conocimiento y desarrollo del cargo.

4.6.2 Manual de Organización

Un manual de organización es un instrumento de trabajo que compila información detallada de la organización.

Benjamín franklin (1998) nos dice que estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

De acuerdo con Franklin el manual debe incluir.

1. índice o contenido: Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.
2. Prólogo y/o introducción: Sección en donde se explica qué es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente. Puede contener un mensaje de alguna autoridad de la organización, preferentemente del más alto nivel jerárquico.

3. Antecedentes históricos: Descripción de la génesis de la organización o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados
4. Legislación o base legal: Este apartado contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades. Es recomendable que las disposiciones legales sigan este orden jerárquico: constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares. Asimismo, en cada caso debe respetarse la secuencia cronológica de su expedición (fecha de publicación en el Diario Oficial).
5. Atribuciones: Transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan sus actividades. Para este efecto, debe señalarse el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso (la cita tiene que hacerse entre comillas).
6. Estructura orgánica: Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción. Además, es conveniente codificarla en forma tal que sea posible visualizar claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia, como en el ejemplo que a continuación se presenta:
7. Organigrama Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría

Estos manuales permiten identificar a cada colaborador que parte le corresponde, cuál es su impacto y cuál es su aporte en los resultados colectivos esperados.

4.6.3 Manual de Procedimientos

Los manuales de procedimientos tal como ya se había mencionado anteriormente es una más de las clasificaciones que tienen los manuales administrativos. Este es de gran importancia pues de este depende que la información que se transmite se haga de la manera correcta.

Para que un manual de procedimientos pueda elaborarse es necesario en primer lugar a que nos requerimos cuando hablamos de un procedimiento.

Según Prieto (1997), es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de

accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

Koontz (2012) nos dice que son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar —más que para pensar— que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades.

De lo anterior puedo decir que, al hablar de un manual de procedimientos, se hace referencia a una guía de trabajo donde están registradas por escrito un conjunto de operaciones ordenadas, que precisan la forma sistemática de cómo hacer determinado trabajo rutinario.

En un manual de procedimientos se describen las funciones además los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación, incluyen diagramas basados en símbolos para aclarar los pasos a seguir durante la ejecución de la tarea.

Los principales objetivos de los manuales de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- Precisar la secuencia lógica de los pasos que componen cada uno de los procedimientos.
- Precisar la responsabilidad operativa del personal de cada área de trabajo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar la incorporación a su unidad de trabajo
- Proporcionar el mejor aprovechamiento d los recursos humanos y materiales.

Ventajas del Manual de Procedimientos:

- Sirven de base en el adiestramiento y capacitación del personal
- Diferencian las responsabilidades de cada puesto de trabajo
- Ayudan a la optimización de los recursos, en cuanto al tiempo
- Implementan o mejoran el sistema de información
- Disminuyen cargas innecesarias de supervisión
- Simplifican los procesos de trabajo.

Los manuales pueden clasificarse en manuales de procedimientos de tareas y trabajos, de prácticas departamentales o de prácticas generales en un área determinada de actividad. Es decir, su clasificación depende del procedimiento que se quiera o necesite documentar.

Para entender adecuadamente como plasmar los métodos de trabajo debemos hacernos una serie de preguntas como:

¿Cuál es el objetivo del organismo al crear el manual de procedimientos?

¿Qué beneficios proporcionara el manual de procedimientos?

¿Qué espero lograr con el manual de procedimientos?

Para así tener una idea clara de cómo debemos darles una secuencia adecuada, que nos permita visualizar de manera sencilla nuestra participación en logro de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con Benjamín Franklin en su libro *Organización de Empresas* “La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad”

También afirma que “todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente”

Para elaborar un manual debemos:

- Tener identificados los procedimientos que se describirán
- Determinar el ordenamiento que da origen o razón de ser a las actividades.
- Obtener la información que permita contestar, ¿por qué hacemos las cosas, ¿cómo las hacemos y con qué frecuencia?
- Recopilar información con el personal responsable de su ejecución.
- Diagramar el panorama general de un procedimiento
- Determinar alternativas para corregir o prevenir fallas y desviaciones, o bien mejorar la ejecución de las operaciones.

A demás hace de nuestro conocimiento que este manual debe incluir, en primer término, los siguientes datos:

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de ésta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numeración de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave del formulario; en primer término, se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma; en tercero, el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guion o una diagonal, v. gr., ONU.DSI.002.09

(corresponde a Organización de Organización de las Naciones Unidas; Dirección General de Información; formulario número 2, y año 2009.

Es importante saber cómo debemos plasmar un procedimiento pues estos también deben ser representados por medio de un diagrama de flujo y acompañado de una descripción narrativa de las actividades.

Debemos entender que diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

Al diagramar debemos tener la precaución de utilizar símbolos que tengan un significado preciso, pues al ser elaborado con un lenguaje gráfico incoherente o no accesible este transmitirá un mensaje deformado que impedirá comprender el procedimiento que se pretende estudiar.

La American National Standard Institute (ANSI) ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos de la cual se emplean algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos

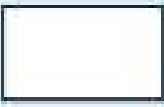
Símbolo	Representa
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Figura 1.2, Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa)

Una de las ventajas de la diagramación es que facilita el llenado y lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.

La estructura de los manuales de procedimiento, como todo tiene su orden y estructura, sin embargo, hay variación de un manual a otro, todo depende de quién lo elabora y que tan detallado o sencillo lo requiera. La siguiente estructura está tomada del libro “Organización de empresas” de Franklin (2009):

- Identificación, aquí se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.
- Índice, presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
- Introducción, es una breve explicación del contenido total del manual.
- Objetivo, muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
- Alcance, son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
- Políticas, son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
- Responsable, es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
- Procedimientos, son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
- Glosario, es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

Por último, como dato importante debemos siempre mantener un sentido de continuidad en la elaboración de los manuales pues de esto dependerá su eficiencia.

5. CASO PRÁCTICO

MANUAL DE INDUCCIÓN



Contenido

5.1.1 Bienvenida	¡Error! Marcador no definido.
5.1.2 Introducción	¡Error! Marcador no definido.
5.1.3 Historia de la Empresa	¡Error! Marcador no definido.
5.1.4 Descripción de la Empresa	¡Error! Marcador no definido.
5.1.5 Filosofía Organizacional	¡Error! Marcador no definido.
5.1.6 Organigrama.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1.7 Derechos y Obligaciones	¡Error! Marcador no definido.
5.1.8 Reglamento Interno de Trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Descripción De Puestos AG Innovaciones De México SA De CV..	¡Error! Marcador no definido.
5.2.1 Descripción De Puestos Vendedor Marketing Digital	¡Error! Marcador no definido.
5.2.2 Descripción De Puesto Ejecutivo de Ventas Telemarketing.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2.3 Descripción De Puesto Auxiliar Administrativo	¡Error! Marcador no definido.
5.3 Formatos AG Innovaciones de México	¡Error! Marcador no definido.
5.3.1 AIM (Orden de Salida)	¡Error! Marcador no definido.
5.3.2 NIM (Nota de Ingreso de Mercancía)	¡Error! Marcador no definido.
5.4 Logística de Envíos	¡Error! Marcador no definido.
5.4.1 Guía Prepago Redpack	¡Error! Marcador no definido.
5.4.2 Guía Prepago Paquetexpress	¡Error! Marcador no definido.
5.4.3 Guías Asignadas por Cuponeras	¡Error! Marcador no definido.
5.5 Instructivos para el Manejo de Formatos y Guías de AG Innovaciones.	¡Error! Marcador no definido.
5.5.1 Instructivo para la Elaboración de un AIM.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.2 Instructivo Para La Elaboración De Una NIM	¡Error! Marcador no definido.
5.5.3 Instructivo para la Elaboración de una Guía en la Plataforma de Redpack.	¡Error! Marcador no definido.
5.5.4 Instructivo para la Elaboración de una Guía en la Plataforma de Paquetexpress	¡Error! Marcador no definido.
5.5.5 Instructivo para Descargar Guías Asignadas por Cuponeras ..	¡Error! Marcador no definido.
5.6 Procedimiento y Diagrama de Flujo para Ofertar un Nuevo Producto	¡Error! Marcador no definido.
5.7 Instructivo Para Realizar Una Factura En Odoo.....	¡Error! Marcador no definido.

5.1 Manual de Inducción AG Innovaciones de México, S.A. de C.V.

5.1.1 Bienvenida

La empresa AG INNOVACIONES DE MÉXICO te da la más cordial bienvenida, ya que a partir de este momento tú eres parte de nuestro equipo de trabajo, el cual siempre está en busca de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros consumidores, brindándoles el mejor servicio y calidad en nuestros productos.

Esperamos que tu gran espíritu de colaboración y servicio estén disponibles en nuestro equipo de trabajo mediante la realización eficiente de tareas que el puesto requiere.

Así mismo deseamos que nuestra organización sea un importante medio que te permita adquirir experiencia y un alto sentido del compromiso hacia la mejora continua.

Al ser parte de nuestro equipo de trabajo has adquirido derechos, así como una serie de obligaciones y responsabilidades que son necesarios cumplir y respetar.

En este manual encontraras una breve introducción de lo que es AG INNOVACIONES, nuestra visión, misión, y valores además de información que requerirás para realizar tus actividades.

5.1.2 Introducción

El presente manual fue elaborado con el propósito de darte a conocer algunos de los aspectos generales de la empresa, así como nuestra misión, visión, estructura, responsabilidades y obligaciones. Nuestra finalidad es que a través de este manual tú como nuevo integrante de nuestro equipo de trabajo puedas despejar tus dudas o cualquier inquietud que tengas, además de que te servirá como guía para una buena integración al entorno laboral donde desarrollarás tus funciones y actividades.

5.1.3 Historia de la Empresa

AG Innovaciones de México es una empresa que se constituyó en la Ciudad de Morelia, Michoacán, a principios del año 2014, cuya idea del proyecto surgió de la iniciativa e interés de jóvenes emprendedores por cubrir las diversas necesidades del día a día de los consumidores, ofreciendo y comercializando productos creativos e innovadores a precios competitivos en el mercado nacional, con el fin de facilitar y mejorar el estilo de vida de los consumidores mediante el uso y empleo de productos innovadores, así como también con el propósito de ofrecer una fuente de trabajo socialmente responsable en la ciudad de Morelia.

5.1.4 Descripción de la Empresa

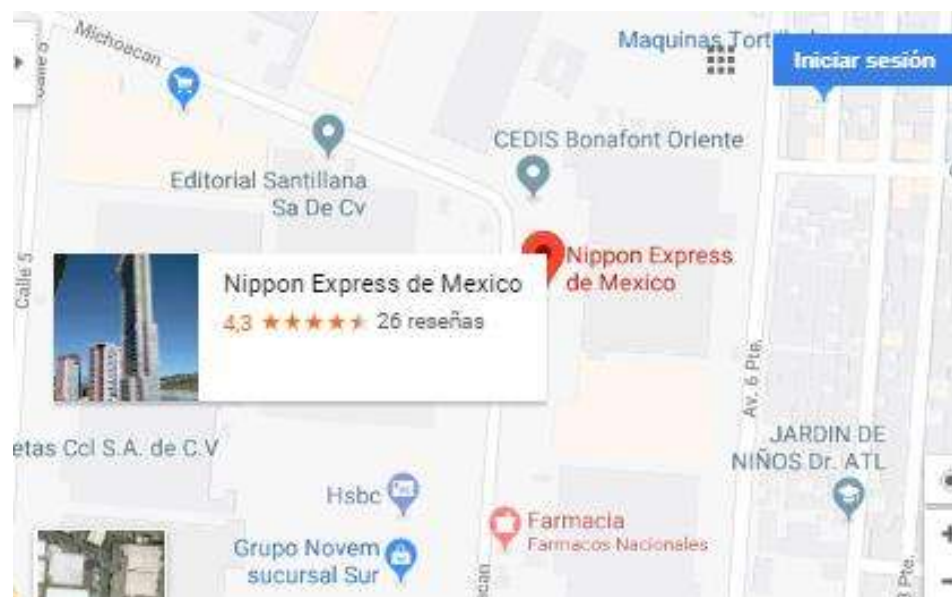
AG Innovaciones es una empresa dedicada a la importación y comercialización de productos de origen extranjero, que a través de los medios masivos de comunicación ha logrado consolidar ventas al por mayor con clientes que su principal punto de venta son tiendas online, cuponeras y plataformas como LINIO, MERCADO LIBRE, AMAZON, Y FACEBOOK, que ofrecen al mercado mexicano nuestra amplia línea de productos de belleza y cuidado personal, herramientas, accesorios para mascotas, equipo médico, artículos para el hogar, camping, por mencionar algunos.

5.1.4.1 Ubicación

Oficina: calle Corregidora 65-A altos, Morelia centro, C.P. 58000, Morelia Michoacán.



Almacén: Av. Michoacán No.20 , Nave 5, Col. Renovación, Iztapalapa , CDMX, C.P 09209



5.1.4.2 Productos

En AG contamos con una amplia variedad de productos como los que se muestran a continuación.

HERRAMIENTAS

Repuesto para innovator



Master paint Sistema profesional para pintar



MASCOTAS

Bañador de mascotas



COCINA

Amazing Slicer Plus



Slicer Plus + Twist



Pop maker



Clever cutter



HOGAR Y JARDIN

Lampara de Noche con auto sensor
detector de Luz



Organizador bajo cama para zapatos,



Tornadus dryer Secadora de ropa
portatil



Pest repelling Repelente de insectos



Manguera expandible



Zapatera de rack hasta 30 pares



POWER MOP XP5 VERDE
Sistema de vapor para limpieza



WONDER HEATER Calentador Portatil para
espacios



CAMPING Y ACCESORIOS

Silla plegable



Colchon inflable para auto



DEPORTES Y ENTRETENIMIENTO

Lentes de realidad virtual



Mascara para snorkel



BELLEZA Y CUIDADO PERSONAL

Set de brochas para maquillaje



Depiladora portatil my perfect finish



Cepillo ionic fastyler



MEDICA Y ORTOPEDIA

Relax Dolphin Aparato para dar masaje



Plantilla walk confort



JUGUETES

Magic Tracks



Inductive toy



5.1.5 Filosofía Organizacional

5.1.5.1 Misión

Ofrecer productos innovadores de la mejor calidad que satisfagan las necesidades de clientes y consumidores, a un precio competitivo, generando valor para nuestros accionistas, beneficio, crecimiento y trato profesional a nuestros colaboradores y socios comerciales.

5.1.5.2 Visión

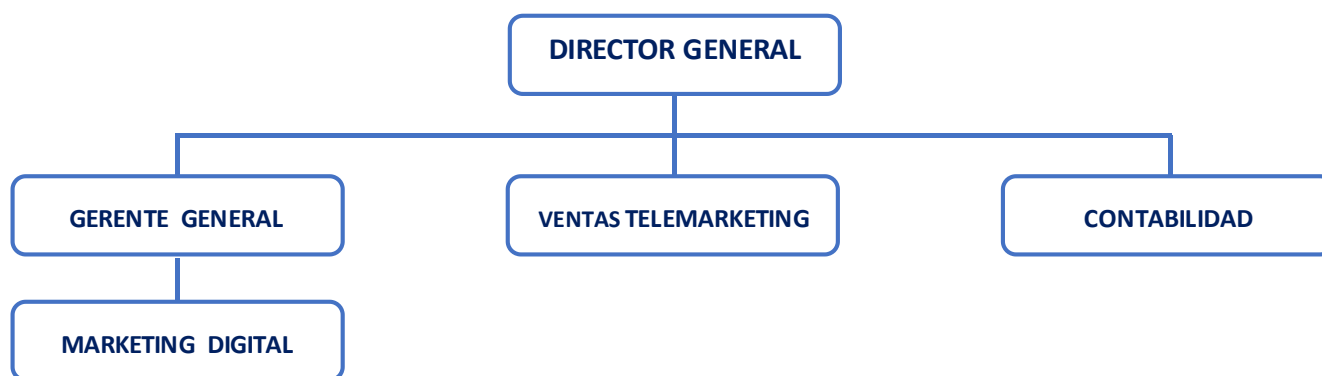
Posicionarnos en el mercado como una empresa competitiva a nivel nacional alcanzando los objetivos y aumentando nuestra proyección hacia un futuro de éxito.

5.1.5.3 Valores

- Responsabilidad: Es muy importante dentro y fuera de la empresa, de esto depende la realización concreta y objetiva de las actividades.
- Trabajo En Equipo: participación de todos los integrantes potenciando sus capacidades y talentos para el logro de los objetivos.
- Confianza: actuar íntegramente para generar un vínculo de comunicación fácil, instantánea y efectiva.
- Honestidad: Cumplir con nuestros compromisos y obligaciones, así como obtener la confianza de nuestros compradores, mayoristas y minoristas.
- Compromiso: cumplir con las asignaciones aceptadas, con un enfoque al logro de los objetivos, garantizando personalmente que los resultados sean correctos.

5.1.6 Organigrama

El presente organigrama de la empresa permite que cualquier integrante del equipo de trabajo tenga claridad sobre la conformación de la estructura de AG INNOVACIONES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.



5.1.7 Derechos y Obligaciones

Derechos.

- A. A percibir puntualmente la remuneración pactada. El pago del salario debe realizarse puntual y documentalmente en el lugar y la fecha convenidos.
- B. Contrato individual de trabajo.
- C. No discriminación, derecho a la no distinción, exclusión, restricción o preferencia por motivos de género, raza, nacionalidad, preferencia sexual, religión, estado civil, condición social, edad, género y/o discapacidad.
- A. Protección de datos personales. La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales que han sido otorgados a AG innovaciones están sujetos al consentimiento de la persona a la que estos pertenecen.
- B. Zona de trabajo segura.
- C. Vacaciones y prima vacacional. Como trabajador de AG innovaciones y de acuerdo a la LFT tendrás derecho a seis días de vacaciones una vez cumplido un año de servicio, incrementándose en dos días por cada año hasta el cuarto año de servicios y, a partir de entonces, los días de vacaciones se aumentan dos días cada cinco años; así mismo una prima vacacional equivalente al 25% del monto percibido durante los días de vacaciones.
- D. Aguinaldo correspondiente a 15 días de sueldo.
- E. Seguridad social.
- F. Participación y Pago de utilidades. Los integrantes de AG innovaciones con excepción de los expresamente mencionados por la Ley Federal del Trabajo, tienen derecho a participar en las utilidades de la Empresa.
- I. Días de descanso obligatorios marcados por la Ley.

Obligaciones

- A. Presentarse a sus labores con puntualidad, sin poderse retirar dentro de su jornada laboral y utilizar la vestimenta estipulada por la empresa.
- B. Desempeñar el servicio bajo la dirección del jefe inmediato superior o representante de la Empresa, a cuya autoridad estarán subordinados en todo lo concerniente al trabajo.
- C. Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos; respetando en todo momento a los Usuarios, Compradores, Clientes, Prospectos, Proveedores y Visitantes al establecimiento.
- D. Observar buenas costumbres en el desempeño de sus labores y no estorbar ociosamente en el trabajo de los demás, si en su área no se tiene trabajo, apoyar al compañero de acuerdo a la carga laboral para dar fluidez al trabajo.
- E. Guardar las debidas consideraciones a sus superiores y compañeros de trabajo, manteniendo el buen nombre y disciplina en el desempeño de los servicios.
- F. Rendir cuenta exacta de los materiales, herramientas y útiles que reciban para desempeñar sus labores.
- G. Restituir a la Empresa los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les den para el trabajo.
- H. Integrar los organismos que establece la Ley.
- I. Poner en conocimiento del representante de la Empresa las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tengan conocimiento de las mismas.
- J. Comunicar al representante de la Empresa las deficiencias que advierta, a fin de evitar daños y perjuicios a los intereses y vidas de sus compañeros de trabajo o de la Empresa.
- K. escrupulosamente los secretos técnicos y comerciales de los productos o servicios, listas de clientes y proveedores externos, así como de los asuntos administrativos reservados, con cuya divulgación puedan causar perjuicios a la Empresa.
- L. Prestar auxilio en cualquier tiempo que se necesite, cuando por siniestro o riesgo, peligren las personas o los intereses de la Empresa o de sus compañeros de trabajo.
- M. Comunicar a la Empresa por escrito sus cambios de domicilio.
- N. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:
 - a. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;
 - b. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, cumplir con los programas respectivos; y
 - c. Presentar los exámenes de evaluación de conocimiento y de aptitud que sean requeridos.

- O. Respetar y cumplir el Código de Imagen y Vestuario, ya que representan la imagen de la empresa.

5.1.8 Reglamento Interno de Trabajo

5.1.8.1 Jornada de Trabajo, Permisos y Descansos

Para simplificar, en este Reglamento se denominará a la Empresa AG Innovaciones de México, S.A. de C.V. Con la palabra "Empresa" y se mencionará a la Ley Federal del Trabajo, con la palabra "Ley".

- A. La duración de la jornada de trabajo será con un horario de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 15:00 a 19:00 horas, por lo que disponen de las 14:00 a las 15:00 horas para tomar alimentos, fuera del centro de trabajo, manifestando expresamente su conformidad para reponer la jornada de los sábados distribuida proporcionalmente durante los cinco días laborables, lo que constituye una jornada semanal de 45 horas.
- B. Los trabajadores están obligados diariamente a registrarse a la entrada a sus labores, a la salida de su hora de comida, al regreso de la comida y salida de su jornada laboral, mediante el reloj checador digital o a firmar las listas de asistencia, a por lo que el incumplimiento de este requisito indicara la falta injustificada a sus labores para todos los efectos legales.
- C. El personal deberá presentarse a prestar sus servicios a la empresa 10 minutos antes dependiendo el horario siendo éste de Lunes a Viernes en la inteligencia que a las 09:00 horas se encontrará en su área de trabajo, sin concederle una tolerancia de minutos y deberán terminar la jornada de trabajo precisamente como se menciona el artículo 2.
- D. Una vez concluida la jornada diaria ordinaria, los trabajadores asumen la obligación de salir de la empresa, suspendiendo el servicio de sus labores, pues no se considerará como tiempo extraordinario el hecho de que el trabajador se abstenga de abandonar la empresa una vez concluida su jornada. Cuando por circunstancias extraordinarias se aumente la jornada de trabajo, los servicios prestados durante el tiempo excedente se considerarán como extraordinarios y se pagarán a razón del 100 % del salario establecido para las horas del trabajo normal. Tales servicios nunca podrán exceder de tres horas diarias ni de tres veces en una semana; en la inteligencia de que "EL TRABAJADOR (A)" no está autorizado para laborar en tiempo extraordinario, salvo que haya orden expresa, y por escrito, de "EL PATRÓN"
- E. Los trabajadores deberán dar aviso de inmediato a la Empresa en caso fortuito o fuerza mayor, cuando por enfermedad o cualquier otra causa justificada, se encuentren impedidos de concurrir al trabajo, comunicando el motivo de la falta, siempre que sea posible dicho aviso; en todo caso,

deberán entregar a la empresa, los comprobantes justificativos de las faltas, ya que de otro modo se considerarán injustificadas.

- F. Los trabajadores, tendrán descanso los días sábados y Domingos, con pago de salario íntegro.
- G. En caso de faltas injustificadas de asistencia al trabajo, serán acreedores al descuento correspondiente, acumulando tres faltas injustificadas automáticamente se rescindirá el contrato con el solo derecho que marca la ley, no se podrán deducir dichas faltas del periodo de prestación de servicios computable para fijar las vacaciones.
- H. Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, los trabajadores tendrán derecho a una remuneración proporcional al tiempo de servicios prestados.

5.1.8.2 Mantenimiento, Cuidado Y Limpieza De Equipo, Aparatos Y Útiles De Trabajo.

- A. Los trabajadores serán responsables de los errores, pérdidas o averías ocasionadas a la Empresa, por causas imputables a los mismos; y la Empresa podrá descontarles las cantidades correspondientes por dichos conceptos, con la limitación de que los descuentos a sus salarios por tal motivo, no podrán ser mayores del 30% de su pago quincenal.
- B. La empresa se obliga a poner a disposición de los trabajadores, durante todo el tiempo de la prestación de sus servicios, las instalaciones del inmueble, los muebles, las computadoras, los materiales, herramientas, útiles y suministros necesarios para su trabajo, en buen estado y de buena calidad.
- C. Las herramientas, los materiales y los útiles proporcionados a los trabajadores para ejecutar las labores, serán dedicados para uso exclusivo o en su caso, exclusivo para un departamento y deberá quedarse cada día en la Empresa, al terminar la jornada laboral.
- D. Los trabajadores deberán inspeccionar los equipos y materiales antes de usarlos, y si encontrasen algún defecto en ellos, están obligados a comunicarlo al Administrador de la Empresa.
- E. Cuando los trabajadores noten que los trabajos a ellos encomendados no los pueden desarrollar por falta de materiales o por cualquier otra causa, deberán dar aviso inmediatamente al Administrador de la Empresa.
- F. Todos los trabajadores tienen la obligación de conservar en perfectas condiciones de aseo y limpieza su área de trabajo, así como las herramientas, computadora, aparatos, utensilios y muebles que utilicen, procurando evitar roturas y desperfectos de los mismos. El trabajo de mantenimiento preventivo a los equipos y limpieza de las áreas y lo que utilicen para elaborar su trabajo, deberá efectuarse diario, antes del término de la jornada.

5.1.8.3 Antigüedad y Forma de Cubrir Vacantes, Capacitación y Adiestramiento

A. La antigüedad de los trabajadores es propiedad de los mismos y se contará a partir de la fecha en que hubieren ingresado a prestar sus servicios a la Empresa.

B. Las vacantes definitivas, las provisionales con duración mayor de treinta días y los puestos de nueva creación, serán cubiertos en escalafón, tomará el puesto el trabajador de la categoría inmediata inferior del respectivo oficio o profesión.

Si el patrón cumplió con la obligación de capacitar a todos los trabajadores de la categoría inmediata inferior a aquella en que ocurra la vacante, el ascenso corresponderá a quien haya demostrado ser apto y tenga mayor antigüedad. En igualdad de condiciones y de subsistir la igualdad, al que, previo examen, acredite mayor aptitud.

Si el patrón no ha dado cumplimiento a la obligación de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, la vacante se otorgará al trabajador de mayor antigüedad, si este último no se interesa podrá contratar a un trabajador externo.

Al respecto, se observarán las normas sobre capacitación y adiestramiento, así como lo establecido en el Capítulo III Bis de la Ley Federal del Trabajo.

En la empresa se constituirá una Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, integrada por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, la cual vigilará la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirá las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y la Empresa.

C. Cuando se trate de vacantes menores de treinta días, se estará a lo dispuesto por el artículo anterior. En estos casos, los trabajadores apoyaran transitoriamente sin descuidar su puesto original los puestos de superior categoría dentro de su tipo de trabajo, asignándoles una compensación del salario correspondiente al puesto que va a cubrir, y regresarán a su antiguo puesto al terminar el movimiento transitorio.

D. Cuando exista un vacante objeto de ascenso, una comisión integrada por representantes del personal y de la Empresa, lo hará del conocimiento de los trabajadores por medio de boletines que se fijarán en lugares visibles dentro de un término de 2 días

Los boletines expresarán puestos, categorías, salarios, y señalarán un plazo de 2 días hábiles, para presentar las solicitudes los trabajadores que se consideren con derecho al puesto. Terminando ese plazo, en vista de las solicitudes presentadas, la comisión decidirá sobre quien ocupará la vacante.

5.1.8.4 De la Seguridad e Higiene y Riesgos de Trabajo

- A. Ambas partes se comprometen a integrar una Comisión de Seguridad e Higiene, compuesta por igual número de representantes de los trabajadores y de la Empresa, para investigar las causas de los accidentes y enfermedades, proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan. La empresa, por su parte, se obliga a observar las medidas adecuadas para prevenir accidentes y a cumplir las indicaciones que le haga dicha Comisión.
- B. La empresa deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir los riesgos de trabajo e instalará un botiquín con los medicamentos y material de curación indispensable para los primeros auxilios y adiestrará al personal necesario para que los preste.
- C. Teniendo en cuenta las actividades de la Empresa, así como las computadoras, accesorios, instrumentos y material de trabajo empleados, se observarán las siguientes normas para prevenir los riesgos de trabajo y para prestar los primeros auxilios.
Los trabajadores y la Empresa deberán cumplir las normas anteriores, asumiendo para tal efecto las obligaciones respectivas.
- D. Los trabajadores deberán someterse a los exámenes médicos previos a su ingreso al servicio y periódicos, debiendo efectuarse estos últimos cada 6 meses.
El examen contendrá la historia clínica completa, con especificaciones de los antecedentes laborales y serán complementados con los exámenes de laboratorio y gabinete necesarios.
Los trabajadores deberán cumplir las medidas preventivas e higiénicas que dicten las autoridades competentes, y las que se establezcan conforme a este Reglamento, para la seguridad y protección de los propios trabajadores; absteniéndose de cometer actos imprudentes que puedan ocasionar riesgos de trabajo.
- E. En caso de accidente de trabajo, la empresa dará aviso por escrito del mismo, dentro de las 2 horas siguientes a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, al Inspector del Trabajo y a la Junta de vigilancia, proporcionando los siguientes datos y elementos:
- Nombre y domicilio de la empresa;
 - Nombre y domicilio del trabajador; así como su puesto o categoría y el monto de su salario;
 - Lugar y hora del accidente, con expresión sucinta de los hechos;
 - Nombre y domicilio de las personas que presenciaron el accidente; y,

- Lugar en que se presta o se haya prestado atención médica al accidentado.

En caso de muerte por riesgo de trabajo, tan pronto se tenga conocimiento de la misma, deberá dar aviso escrito a las autoridades mencionadas, proporcionando, además de datos y elementos señalados, el nombre y domicilio de las personas que pudieran tener derecho a la indemnización correspondiente.

5.1.8.5 Prohibiciones De Los Trabajadores

Queda prohibido a los trabajadores:

- A. Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas, así como la del lugar donde trabajen.
- B. Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso expreso del representante de la Empresa, por escrito.
- C. Salir del área de trabajo en horas laborables sin permiso expreso del representante de la empresa.
- D. Substraer útiles, materiales, herramientas o computadoras, sin permiso de la Empresa.
- E. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo el efecto de alguna droga enervante, salvo que exista prescripción médica, en cuyo caso deberán presentarla a la empresa antes de iniciar sus labores.
- F. Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo, así como las punzantes y punzocortantes.
- G. Suspender o interrumpir el trabajo propio o el de los compañeros de labores, por motivos ajenos al trabajo mismo.
- H. Entablar conversaciones personales o telefónicas, durante las horas de trabajo, que no se relacionen con el mismo y que entorpezcan las labores.
- I. Recibir visitas en el Trabajo y tratar asuntos particulares durante las labores.
- J. Hacer colectas o cualquier clase de propaganda en el lugar en el que se desempeña el trabajo, durante las horas de este.
- K. Usar los útiles, herramientas y maquinaria suministradas por la Empresa, para objeto distinto de aquel a que están destinados, operar y manejar cuyo método de manejo, no sea de su conocimiento, no correspondan a sus actividades normales o sin autorización.
- L. Introducir al trabajo bebidas embriagantes, drogas enervantes y objetos que puedan considerarse peligrosos.
- M. Fumar en el lugar del trabajo.
- N. Entrar o permanecer en la empresa fuera de horas de trabajo, sin previa autorización de la misma.

- O. Usar audífonos para escuchar música, tener música en el lugar de trabajo con el fin de evitar que perturbe el trabajo de los compañeros, usar celulares personales en horas de trabajo, uso y manejo de dispositivos de almacenamiento externos, tales como USB, disco compacto, entre otros, ajenos a la empresa.
- P. Utilizar el equipo de cómputo, fotocopidora, impresoras, para cuestiones personales.
- Q. Introducir a la empresa equipo electrónico y portátiles ajenos a la empresa.
- R. Comer en el espacio de trabajo.

- S. Falsear los informes que rindan a sus superiores respecto a su trabajo, a favor o en contra de los demás trabajadores, así como falsificar documentos impresos o digitales en alteración de textos, variación de fechas, firmas o rubricas, comprometiendo los bienes, la honra, la persona o la reputación de otro.
- T. Conducir sin licencia vigente para conducir un vehículo propiedad de la empresa.
- U. Emplear sustancias, materias primas o elementos químicos que no correspondan al uso normal de sus funciones.
- V. Interrumpir sus labores con lecturas de libros, periódicos o cualquier otra publicación distinta de las del giro de la empresa.
- W. Transportar, hacer que se transporte o permitir la conducción de artículos ajenos a la empresa, en los transportes contratados por la empresa, a través de guías pre-pagadas o electrónicas.
- X. Entregar en préstamo o a cualquier título a personas extrañas o a trabajadores el equipo, herramienta, útiles, materiales, muebles o vehículo que la empresa proporcione y que esté en disponibilidad de los trabajadores para el desempeño de su labor, siempre que no estén autorizados por escrito por el superior o representante legal que le corresponda.
- Y. Sustraer documentos de cualquier naturaleza, materiales, productos u otros objetos de la negociación propiedad de la empresa o relacionados con el trabajo, por cualquier causa, para beneficio propio o de un tercero.

5.1.8.6 Medidas Disciplinarias

Las infracciones que impliquen incumplimiento a la Ley, al Contrato de Trabajo o al presente Reglamento, serán sancionadas en la forma siguiente:

- A. Se considerará retardo menor antes de las 09:10 horas de Lunes a Viernes, en la inteligencia de que al acumular tres retardos menores, el trabajador será regresado a su casa sin goce de sueldo.
- B. Se considerará retardo mayor después de las 09:10 horas de Lunes a Viernes y el trabajador será regresado a su casa inmediatamente sin goce de sueldo.
- C. Al acumular tres retardos mayores o tres faltas injustificadas, el trabajador será acreedor a la rescisión de su contrato de trabajo con el solo derecho que marca la ley.
- D. Si el trabajador se presenta a laborar contrario a lo estipulado en el Código de Imagen y Vestuario, será regresado sin goce de sueldo.
- E. Si se llegase a sorprender a los trabajadores utilizando el equipo de cómputo en cuestiones personales, como estar conectados en cualquier red social, e-mail, juegos virtuales entre otros, así como de la mala utilización del mobiliario, equipo, materiales, suministros, útiles, entre otros, será regresado a su casa sin goce de sueldo.
- F. Si se sorprende a los empleados apropiarse de algo ajeno a la voluntad del representante de la empresa, automáticamente se rescindirá su contrato de trabajo.
- G. Por el incumplimiento del reglamento, ley y contrato de trabajo, se elaborará un acta administrativa firmada por el representante de la empresa, un testigo y el trabajador involucrado; en el entendimiento que al acumular tres actas administrativas automáticamente se rescindirá el contrato de trabajo.

Las medidas disciplinarias se impondrán, después de que haya constancia de haber oído al interesado las razones para justificar su conducta y se notificaran por escrito.

5.1.8.7 De la Recisión

- A. Por falta de cumplimiento del contrato de trabajo, por parte del trabajador, motivado por prisión, efecto de sentencia ejecutoria.

5.2 Descripción De Puestos AG Innovaciones De México SA De CV

5.2.1 Descripción De Puestos Vendedor Marketing Digital

	AG INNOVACIONES DE MÉXICO SA DE CV
---	------------------------------------

NOMBRE DEL PUESTO:	Vendedor marketing digital
NUMERO DE PLAZAS:	1
DEPARTAMENTO	Ventas

RELACIONES DE AUTORIDAD	
JEFE INMEDIATO	Gerente general
SUBORDINADOS:	No los requiere el puesto

PROPÓSITO DEL PUESTO
Posicionar los productos de AG innovaciones mediante la promoción y publicitada través de medios masivos de comunicación.

FUNCIONES
1. Crear contenidos digitales. 2. Realizar campañas 3. Manejar plataformas virtuales de venta. 4. Orientar a los clientes en la compra de productos. 5. Enviar pedidos. 6. Editar catálogos de los productos. 7. Solicitar suministros de las paqueterías utilizadas. 8. Atender llamadas de clientes para resolver dudas. 9. Promocionar los productos. 10. Crear estrategias de ventas.

ESPECIFICACIONES	
CONOCIMIENTOS:	○ Conocimientos avanzados en las herramientas digitales para la gestión de contenidos en webs, blogs y redes sociales, análisis web.
HABILIDADES (COMPETENCIAS):	○ Análisis y destreza en la elección e interpretación de los indicadores ○ Flexibilidad y espíritu crítico ○ Creatividad
EXPERIENCIA	6 meses

5.2.2 Descripción De Puesto Ejecutivo de Ventas Telemarketing

 AG Innovaciones de México <i>Tu estilo de vida...</i>	AG INNOVACIONES DE MÉXICO SA DE CV
--	---

NOMBRE DEL PUESTO:	Ejecutivo de ventas telemarketing
NUMERO DE PLAZAS:	1
DEPARTAMENTO	Ventas

RELACIONES DE AUTORIDAD	
JEFE INMEDIATO	Gerente general
SUBORDINADOS:	No los requiere el puesto

PROPÓSITO DEL PUESTO
Crear relaciones de negocios duraderas con los clientes, otorgar un buen servicio, para así cumplir metas y objetivos organizacionales.

FUNCIONES
1. Surtir pedidos de los clientes. 2. Rastrear y dar seguimiento al envío de los pedidos 3. Realizar cobranza de cartera vencida. 4. Mantener actualizado catálogo de productos. 5. Realizar el control de pedidos y el control de stocks de los productos, 6. Captar, fidelizar y retener a los clientes. 7. Dar seguimiento post-venta a los clientes. 8. Estudiar muy bien los productos y sus ventajas. 9. Atención telefónica de garantías 10. Anotar las aclaraciones o recomendaciones hechas por el cliente 11. Valoración de garantías. 12. Atender dudas y sugerencias de los clientes o futuros clientes 13. Despachar (empaquetar) órdenes y garantías (cuando no haya mercancía en almacén México).

ESPECIFICACIONES	
CONOCIMIENTOS:	○ Venta productos y servicios a negocios o individuos por teléfono. ○ servicio al cliente ○ Conocimientos paquetería office
HABILIDADES (COMPETENCIAS):	○ Organización. ○ Capaz de desarrollar los conocimientos sobre un producto. ○ Habilidades comunicativas. ○ Capacidad de negociación.
EXPERIENCIA	6 meses

5.2.3 Descripción De Puesto Auxiliar Administrativo

 AG Innovaciones de México <i>Tu estilo de vida...</i>	AG INNOVACIONES DE MÉXICO SA DE CV
--	---

NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar administrativo
NUMERO DE PLAZAS:	1
DEPARTAMENTO	Contabilidad

RELACIONES DE AUTORIDAD	
JEFE INMEDIATO	Gerente general
SUBORDINADOS:	No los requiere el puesto

PROPÓSITO DEL PUESTO
Apoyar en actividades administrativas e informativas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos.

FUNCIONES
1. Elaborar registro de las ventas realizadas. 2. Llevar inventarios de ambos almacenes, México y Morelia. 3. Organizar el archivo físico y electrónico de las operaciones realizadas. 4. Actualizar semanalmente estados de cuentas de clientes. 5. Elaborar facturas y notas correspondientes. 6. Cotejar y registrar pago de clientes, enviar complemento electrónico de pago. 7. Solicitar línea de captura Sipare al contador para el pago de IMSS INFONAVIT 8. Llevar el control de caja chica. 9. Realizar pagos puntualmente de los servicios de telefonía e internet. 10. Llevar el control de la mercancía en consignación. 11. Solicitar facturas correspondientes a los gastos. 12. Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía. 13. Preparar ordenadamente papelería fiscal para entregar al contador. 14. Realizar registro de cuentas por pagar. 15. Revisar almacén físico de Morelia. 16. Informar al director general de manera oportuna cualquier anomalía. 17. Realizar compra de material de oficina que se requiera para la realización de las actividades. 18. Elaborar reportes del control de efectivo, ventas, y pago a proveedores.

ESPECIFICACIONES	
CONOCIMIENTOS:	○ Manejo de programas de Office ○ Conocimientos contables y administrativos ○ Manejo de herramientas de oficina. ○ Conocimiento como mínimo de un programa contable.
HABILIDADES (COMPETENCIAS):	○ Organizado, metódico y cuidadoso en su trabajo. ○ Saber mostrar por teléfono una actitud profesional, educada y amable. ○ Iniciativa para completar las tareas que se le pidan. ○ Capacidad de comunicación.
EXPERIENCIA	2 años

5.3.2 NIM (Nota de Ingreso de Mercancía)

Documento que se utiliza para dar ingreso a la mercancía que llega a almacén ya sea por devolución de mercancía de la paquetería o por traspaso de un almacén a otro.

NOTA DE INGRESO A NITTSU (MX)



AG Innovaciones de México S.A. de C.V.
Corregidora 65-A Altos Col. Morelia Centro
C.P. 58000, Morelia, Michoacan.

FECHA: _____

No. **NIN - 00**

INGRESO A:	
1.- ALMACEN RECEPCION MEXICO: (ARMX)	☐
2.- ALMACEN DISPONIBLE PARA VENTAS MEXICO: (ADVMX)	☐
3.- ALMACEN GARANTIAS MEXICO: (AGAMX)	☐

ORIGEN:	
DEVOLUCION PAQUETERIA:	☐
DEVOLUCION CLIENTE:	☐
ORDEN DE COMPRA NACIONAL:	☐
ORDEN DE COMPRA INTERNACIONAL	☐
RECOLECCION NITTSU:	☐
REFERENCIA:	
MOTIVO: AJUSTE	

ITEM	CODIGO / MODELO	UNIDAD	DESCRIPCION	LOTE	CANTIDAD	NOTA

TOTAL

0

ELABORÓ: _____

VERIFICO: _____

5.4 Logística de Envíos

Al hablar de logística nos referimos al medio de envío con el que nosotros como empresa trasladamos los pedidos a nuestros clientes.

A continuación, te presentamos algunos términos básicos que se deberán tomar en cuenta al utilizar los servicios de paquetería:

- Entrega a domicilio: servicio de paquetería que llega al destinatario directamente a su domicilio.
- Entrega ocurre: con este servicio el destinatario debe ir directamente a una sucursal de paquetería para recoger su pedido.
- Días hábiles: Los días hábiles van de lunes a viernes exceptuando los días festivos, también se conocen como días laborables.
- Embalaje: son todos los materiales y procedimientos que sirven para almacenar y transportar mercancía, por ejemplo, una caja.
- Peso volumétrico: es la cantidad de espacio que ocupa un paquete.
- Peso físico: es el peso real del paquete.
- Zona extendida: se refiere a un poblado en donde no hay un aeropuerto o sucursal de la paquetería con la que se realizó el envío (dichas zonas son determinadas por cada paquetería)

5.4.1 Guía Prepago Redpack

Es un documento de envío que muestra el numero interno que asigna la paquetería al realizar un envío, cuya función es tener un buen control de donde se encuentra el paquete enviado.

REDPACK
www.redpack.com.mx
91-805-213-3333

Eco-Express

Guía Prepagada

Código de seguimiento: 58233333

No. de Cuenta: 000011378

Producto: _____ Origen: _____ Destino: _____

Remitente: FRANCISCO JAVIER AVILA PALOMINO
Compañía: COMERCIAL DEPORTIVA
Calle y Número: MARIANO JIMENEZ NO. 283
Colonia: CENTRO
Ciudad y Estado: LA PIEDAD, MICH.
Teléfono: 3525220165 Código Postal: 58000

Consignatario: _____
Compañía: _____
Calle y Número: _____
Colonia: _____
Ciudad y Estado: _____
Teléfono: (0000)00-00-00-00 Código Postal: 00000

Elaboró: _____ Fecha: _____

Firma: ☒ Observaciones: _____

Dimensiones: LxAnx cm x cm x cm

NAIPARA 1 KG

Fecha: _____ Hora: _____

Valor Declarado: ☒ Seguro Opcional: ☐ Peso: 0 No. de piezas: 0

PRUEBA DE ENTREGA

5.4.2 Guía Prepago Paquetexpress

PAQUETEXPRESS

GUÍA PREPAGO

No. RASTREO: 39170020494

CONTRATANTE / AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV

/1/ REMITENTE	/2/ DESTINATARIO
PESO: 20.9999 VOLUMEN: .04899 TARIFA: T2 R.A.D.: X E.A.D.: X ZONA: 400 VALOR DECLARADO: .00 QUE DICE QUE CONTIENE:	
RECOLECCIÓN	DOCUMENTACIÓN
No. EMPLEADO	No. EMPLEADO
NOMBRE Y FIRMA CLIENTE Manifestamos conocer y aceptar las condiciones del contrato de adhesión que se encuentra al reverso de la carta porte expedida para este envío	

5.4.3 Guías Asignadas por Cuponeras

Guías documentadas enviadas por cuponeras (clientes) para el despacho de la mercancía.

ECOEXPRESS

Remitente

AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV
AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV
CORREGIDORA 65-A ALTOS CENTRO MORELIA -

MORELIA CENTRO
MORELIA
C.P.: 58000
TELEFONO: 014433127412

Consignatario

TEL.:

SEG:
OBS:

CONT:

REFG:



LEN

ECOEXPRESS
CONSOLIDADO
DOMICILIO

455841993
DES

1/1

0x0x0
P:1.0 V:0.0
IMP: 28-02-19
37160

MLM



5.5 Instructivos para el Manejo de Formatos y Guías de AG Innovaciones.

5.5.1 Instructivo para la Elaboración de un AIM

1. Poner la fecha en que se realiza el documento, poner consecutivo de la orden de salida (para el control interno se encuentra un listado con los AIM'S y su consecutivo).



ORDEN DE PEDIDO

AG Innovaciones de México S.A. de C.V.
Corregidora 65-A Altos Col. Morelia Centro
C.P. 58000, Morelia, Michoacan.

FECHA: _____
ORDER N°: AIM

2. Llenar “Datos de entrega” con los datos del cliente o persona a quien se le enviará el pedido. (los datos de envío vienen en cada orden de compra que manda cada cliente, o bien es solicitada por ellos mismos en caso que necesiten llegar a otro domicilio).

DATOS DE ENTREGA

ID CLIENTE:
CLIENTE:
RFC:
DOMICILIO:
DESTINO
TEL. BODEGA:
AT'N:
Nota:

3. En datos de envío se tendrá que especificar porque medio es que será entregada la mercancía. Si es enviada por paquetería se deberá poner el nombre de la paquetería y en su caso el número de rastreo y tamaño de la guía; si se utiliza algún servicio externo otorgado a través de almacén se deberá poner en qué tipo de unidad se envía y su costo; si el cliente es quien recolecta se pondrá el nombre completo de la persona que acudirá; en condiciones especiales de entrega se especificará hora y día en que deberá enviarse.

DATOS DE ENVIO

RECOLECCION:	_____
PAQUETERIA:	_____ _____
NITTSU:	_____
CONDICIONES ESPECIALES DE ENTREGA:	

4. A continuación, se pondrán las especificaciones de los productos que saldrán de almacén: “Item” es el numero secuencial de los productos que saldrán; “Código o modelo” se refiere al clave origen de cada producto; en “descripción” se pondrá el nombre del producto; “lote” es el número de compra con el que se ingresa a almacén, deberá colocarse para identificar en cual embarque hubo incidencias y defectos; en “cantidad” deberán ponerse el número de piezas que se enviaran de acuerdo a las órdenes de compra; “comentarios” solo en caso de que exista alguna especificación en especial para ese ítem.

ITEM	CODIGO/ MODELO	DESCRIPCION	NO. LOTE	UNIDAD	CANTIDAD	COMENTARIOS

5. Al calce se deberá poner el nombre completo de la persona que realiza el AIM y su firma.

ELABORÓ:

6. Una vez realizado el AIM, guardar en formato de Excel y PDF poniendo como nombre del archivo el consecutivo del AIM y nombre del cliente, ejemplo: “**AIM-356 JUAN PEREZ**”.
7. Imprimir 2 copias de cada orden de salida y adjuntar la Orden de compra inicial, factura correspondiente (es solicitada a contabilidad con la orden de compra) copia de guía con la que será enviada la mercancía, o en su caso carta de instrucciones de almacén.
8. Archivar 1 copia en archivo general y otra en el archivo del cliente.

5.5.2 Instructivo Para La Elaboración De Una NIM

1. Poner la fecha en que se realiza el documento, poner consecutivo de la orden de salida (para el control interno se encuentra un listado con las NIM'S y su consecutivo).

NOTA DE INGRESO A NITTSU (MX)



AG Innovaciones de México S.A. de C.V.
Corregidora 65-A Altos Col. Morelia Centro
C.P. 58000, Morelia, Michoacan.

FECHA: _____

No. **NIN - 00**

2. Marcar con una "X" al almacén al que se dará entrada al producto, esto dependiendo de sus condiciones físicas.

INGRESO A:	
1.- ALMACEN RECEPCION MEXICO: (ARMX)	☐
2.- ALMACEN DISPONIBLE PARA VENTAS MEXICO: (ADVMX)	☐
3.- ALMACEN GARANTIAS MEXICO: (AGAMX)	☐

3. Marcar con una "X" el origen de la devolución del producto y poner de manera breve el motivo por el cual fue devuelta la mercancía.

ORIGEN:	
DEVOLUCION PAQUETERIA:	☐
DEVOLUCION CLIENTE:	☐
ORDEN DE COMPRA NACIONAL:	☐
ORDEN DE COMPRA INTERNACIONAL	☐
RECOLECCION NITTSU:	☐
REFERENCIA:	
MOTIVO:	

4. Poner las especificaciones de los productos a los que se les dará ingreso: “Item” es el numero secuencial de los productos que entraran; “Código o modelo” se refiere al clave origen de cada producto; en “descripción” se pondrá el nombre del producto; “lote” es el número de compra con el que se ingresó originalmente a almacén; en “cantidad” deberán ponerse el número de piezas que devolvieron; en “Nota” poner el número de guía que trae el paquete y nombre de la persona que lo devolvió.

ITEM	CODIGO / MODELO	UNIDAD	DESCRIPCION	LOTE	CANTIDAD	NOTA

5. Al calce se deberá poner el nombre completo de la persona que realiza la Nota de ingreso y su firma, así mismo poner el nombre de la persona que verifica su ingreso (en este caso el nombre del “Team Leader, Warehouse, México City Sales Office”)

ELABORÓ: _____

VERIFICO: _____

6. Una vez realizado el documento, guardar en formato de Excel y PDF poniendo como nombre del archivo el consecutivo de la nota de ingreso, ejemplo: “NIM-26”.
7. Imprimir y guardar en su archivo correspondiente.

5.5.3 Instructivo para la Elaboración de una Guía en la Plataforma de Redpack

1. Iniciar sesión en la siguiente página <https://www.redpack.com.mx/>
2. Poner usuario y contraseña.



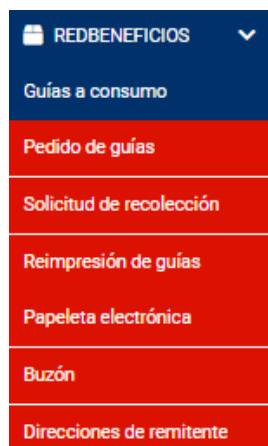
3. A continuación dar clic en el recuadro con las 3 líneas horizontales de la parte superior izquierda para desprender el menú.



4. Se desprenderá el siguiente menú, y dar clic en el "RED BENEFICIOS".



5. Seleccionar *Guías a consumo*



6. Seleccionar la “Dirección de recolección” y el “tipo de servicio” a utilizar.

REDPACK
Logística que se adapta a tu mundo

AG INNOVACIONES DE MEXICO, SA DE CV
AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV

BÚSQUEDA DE CÓDIGO POSTAL:
AG INNOVACIONES DE MEXICO, SA DE CV

Para predocumentar su guía es necesario primero que elija la dirección de recolección y el Código Postal destino puede escogerlo usted mismo con el botón de busca C.P. o seleccionarlo de sus direcciones de entrega; después seleccionar el tipo de servicio y de envío, al terminar daría click al botón "Llenar formulario"

Dirección de Recolección: AG INNOVAC Predeterminada ☒

Servicios disponibles

seleccionar
seleccionar
ECOEXPRESS
EXPRESS
EXPRESS

Llenar formulario ➡

7. Especificar el “Tipo de envío”

Tipo de envío

seleccionar
seleccionar
Sobre
Paquete
Documento

8. Poner el número de sobres o paquetes a enviar; ingresar código postal del lugar de destino (en caso que no esté registrado el cliente) y escoger la dirección de envío, dar clic en “Llenar formulario”

No. de piezas: 1

Ingresar Código Postal: ☐ Escoger Dirección: ☒

Dirección de entrega: ADELINE COMPANY S. R.L DE CV

Llenar formulario ➡

9. Corroborar información de la Guía electrónica a documentar.

GUÍA ELECTRÓNICA

Guía	
Servicio:	ECOEXPRESS
Tipo de Envío:	SOBRE
Origen:	MLM
Destino:	MLM

Remitente	
Alias:	AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV
Remitente:	AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV
Compañía:	AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV
Calle y Número:	CORREGIDORA 65-A ALTOS, CENTRO MORELIA
Colonia:	MORELIA CENTRO

10. Por último “aceptar términos y condiciones” y dar clic en generar, imprimir y adjuntar al AIM.

☐ Acepto Términos y Condiciones del Contrato: [\(Ver contrato\)](#)

Limpiar formulario ➡ Regresar ➡  General

5.5.4 Instructivo para la Elaboración de una Guía en la Plataforma de Paquetexpress

1. Iniciar sesión en la siguiente página
<http://webbooking.paquetexpress.com.mx:8104/webbooking/>
2. Poner usuario y contraseña



The image shows the login interface for Paquetexpress. At the top is the Paquetexpress logo with 'M.R.' to its right. Below the logo are two input fields: the first is for the username (indicated by a person icon) and the second is for the password (indicated by a lock icon). Both fields have a red 'X' icon on the right side, suggesting a validation or error state. Below these fields is a blue button with the text 'ENVIAR' in white capital letters.

3. A continuación se desprendera el siguiente menú:



4. Dar click en “elaboracion de guias” direccionará automáticamente a la documentación.

5. Poner el nombre el cliente y dar clic en “CLIENTE” en automático enviará el domicilio correspondiente.

PAQUETEXPRESS..

DOCUMENTACIÓN

Plaza:

Centro Costo

ENVIOS ▾

CLIENTE DESTINO

Clave

Destino

Colonia

Nombre

Cliente

Cliente Origen 3603923 AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV

Usuario AGINNOVACION AG INNOVACIONES DE MEXICO SA DE CV

6. Llenar “DETALLE DE ENVIO” especificar características del paquete como: cantidad, descripción, contenido, peso, y medidas.
7. Seleccionar la tarifa dependiendo del volumen del paquete y dar click en “AGREGAR”

webbooking.paquetexpress.com.mx:810...

No es seguro | webbooking.paquetexpress.com.mx:8...

Seleccione tarifa

T2	KG	11-20.9999	CUM	.024-.04899
T4	KG	31.5001-40.9999	CUM	.076-.14499
T6	KG	51-60.9999	CUM	.246-.31999

Aceptar Cancelar

8. Cambiar el valor declarado a cero y dar clic en “GENERAR” y confirmar

Servicios

Editar Borrar

Forma de Pago PAGADA ▼

Entrega EAD ▼

Acuse de Recibo SIN ACUSE ▼

Valor COD

Valor Declarado 0

Cobertura SIN SEGURO ▼

Información del Seguro VALOR NO DECLARADO,;

Comentarios

Referencia Añadir referencia

Calcular Generar Servicios Adicionales

Notificaciones por correo electrónico (Para envíos a varias cuentas, favor de separar correos con caracter ';')

Notificación de Entrega ☐

Notificación de Envío ☐

Flete

Descuento

Servicios

Sub-Total

I.V.A

I.V.A. Ret.

Total

9. Dar click en PDF e imprimir

PAQUETEXPRESS

- Guía Generada con Éxito.
- El proceso de documentación estará completo solo si usted DESCARGA el archivo que contiene la Impresión de la Guía y la(s) Etiqueta(s).
- Por favor Descargue el archivo para que la Guía y Etiqueta(s) sea(n) impresa(s).

Descargar Archivo

BRPETIQ.ETI

Descargar Archivo

PDF Adobe

Documentar otra Guía

5.5.5 Instructivo para Descargar Guías Asignadas por Cuponeras

1. Ingresar a <http://www.redpack.com.mx/> ingresar usuario y contraseña.
2. Entrar al menú de “RED BENEFICIOS”
3. Seleccionar “CONSULTAR GUÍAS ASIGNADAS”



4. Agregar rango de fechas de acuerdo a la base de datos.



5. Se desplegará un listado del cual se deberán seleccionar las guías correspondientes a la compra.

Guías Documentadas

Seleccionar todo

Quitar selección

Regresar

PDF

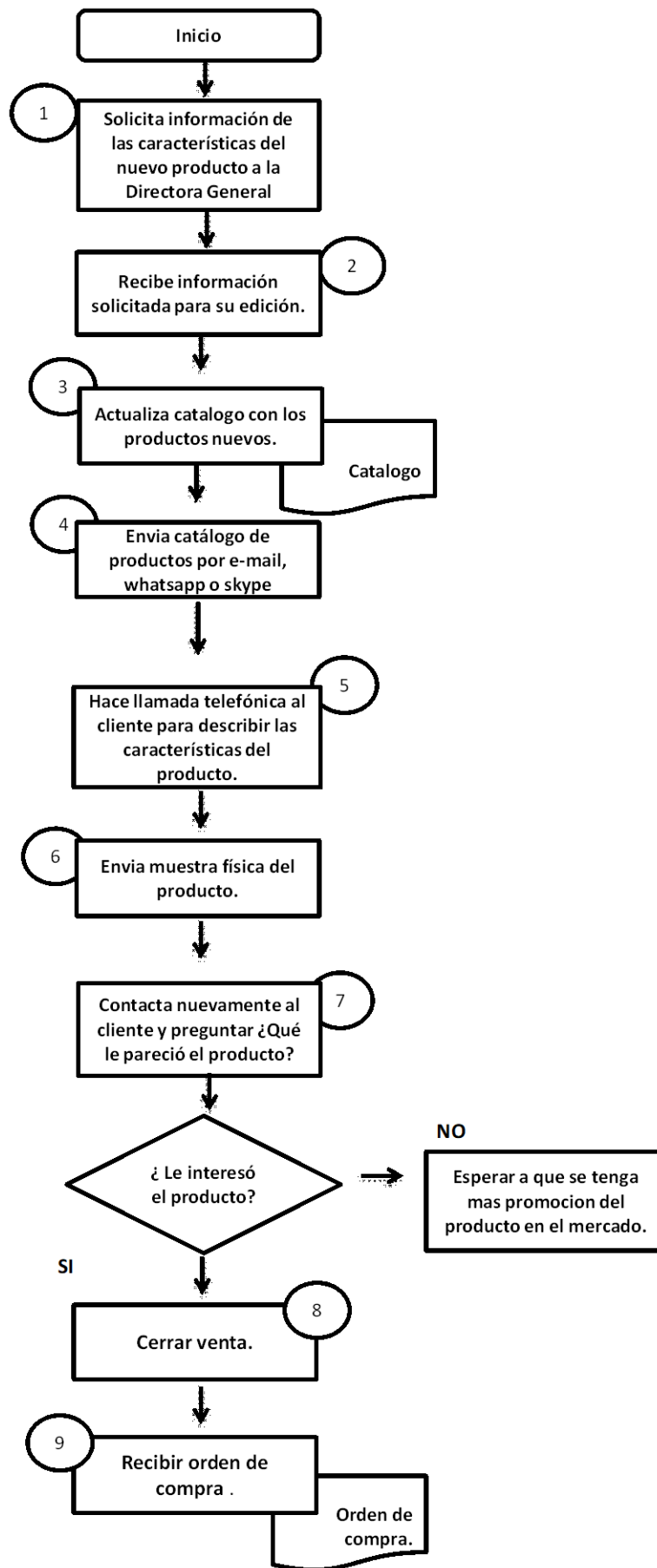
Número de guía	Fecha de Captura	Tipo de Envío	Tipo de Servicio	Destino	Para	Referencia	Imprimir
045693934	04-abr-2019	PAQUETE ECOEXPRESS	GDL	crucita entre juan gil preciado y privada primera norte		MX0613613005	☒
045693933	04-abr-2019	PAQUETE ECOEXPRESS	MEX	No info		MX0257890341	☒
045693932	04-abr-2019	PAQUETE ECOEXPRESS	MEX	DEPARTAMENTO 10		MX5995211684	☒
045693931	04-abr-2019	PAQUETE ECOEXPRESS	GDL	esq san Jose		MX5037766940	☒
045693930	04-abr-2019	PAQUETE ECOEXPRESS	MEX	El nombre de la empresa es Corduroy sa de cv alli preguntan por mi		MX4521530558	☒

6. Seleccionar “PDF” para generar el archivo para guardarlo e imprimirlo.

5.6 Procedimiento y Diagrama de Flujo para Ofertar un Nuevo Producto

PROCEDIMIENTO	Ofertar un nuevo producto
ÁREA EJECUTIVA	Ventas

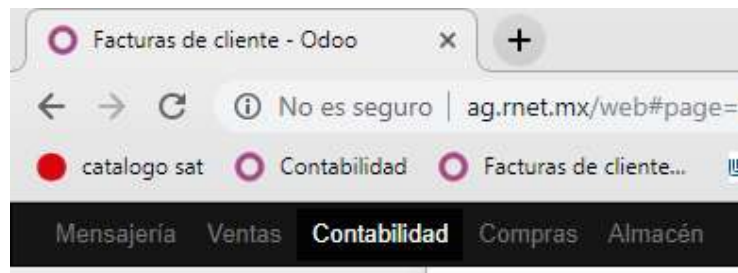
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Ejecutiva de ventas telemarketing	1	Solicita información de las características del nuevo producto a la Directora General.	
Ejecutiva de ventas telemarketing	2	Recibe información solicitada para su edición.	
Ejecutiva de ventas telemarketing	3	Actualiza catálogo con los productos nuevos.	Catalogo
Ejecutiva de ventas telemarketing	4	Envía catálogo de productos por e-mail, WhatsApp o Skype	
Ejecutiva de ventas telemarketing	5	Hace llamada telefónica al cliente para describir las características del producto.	
Ejecutiva de ventas telemarketing	6	Envía muestra física del producto.	
Ejecutiva de ventas telemarketing	7	Contacta nuevamente al cliente y pregunta ¿Qué le pareció el producto?	
Ejecutiva de ventas telemarketing	8	Cerrar venta.	
Ejecutiva de ventas telemarketing	9	Recibir orden de compra.	Orden de compra



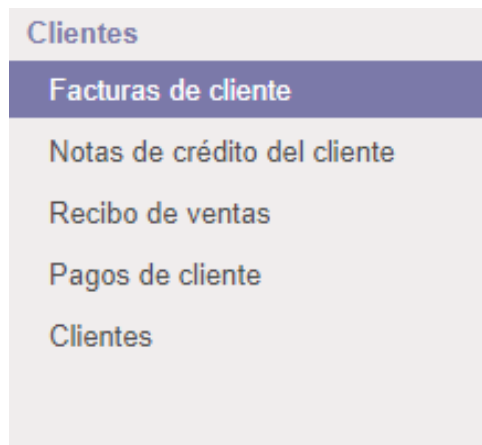
5.7 Instructivo Para Realizar Una Factura En Odoo

1. Iniciar sesión en el siguiente link
http://ag.rnet.mx/web#page=0&limit=80&view_type=list&model=account.invoice&menu_id=223&action=255

2. Dar Clic en la pestaña *CONTABILIDAD*



3. Seleccionar *Facturas de cliente*



4. Dar clic en *Crear*



5. Ingresar el nombre el cliente (ya están todos dados de alta).

6. Ingresar la fecha en que se realiza la factura.

7. Cambiar el método de pago a *PARCIALIDADES Y DIFERIDO (CRÉDITO)*o *UNA SOLA EXHIBICIÓN (TRANSFERENCIA EL MISMO DÍA) *. Por default ya está dado de alta de acuerdo al cliente. Solo cambiar en caso que el cliente lo solicite.

8. Seleccionar el uso de CFDI, debe ser *adquisición de mercancía* (depende el uso que le den a la factura, cambiar *USO* solo en caso de ser solicitado).

9. La forma de pago se queda ***POR DEFINIR*** ya que depende totalmente del método de pago, únicamente tiene cambio si la factura será expedida en ***UNA SOLA EXHIBICIÓN*** siendo este caso se debe seleccionar la forma de pago con la que liquida el cliente.

10. El tipo de comprobante debe ser ***INGRESO*** siempre y cuando se trate de una venta.

Forma de Pago	POR DEFINIR ▼
Tipo de Comprobante	Ingreso ▼

11. Continuar con los productos a facturar, colocarse en la pestaña ***LÍNEAS DE FACTURA***
Ingresar el código del producto y seleccionar (todos los productos están dados de alta en el sistema)

Líneas de factura									
Producto	Descripción	Cantidad	Unidad de medida	Precio unitario	Descuento (%)	Impuestos	Monto		
BAST ▼		1.000	▼	0.000	0.00	▼	0.00	🗑️	

Ag [BAST-01] WONDER CANE BASTON

Crear "BAST"

Crear y Editar...

12. Poner la cantidad del producto a facturar y su precio unitario sin IVA.

13. Cambiar a la pestaña ***OTRA INFORMACIÓN*** y en el apartado ***Documento Origen*** escribir el número de orden que se está facturando y el número de AIM con el que se le dio salida a la mercancía.

Líneas de factura				CFDi	Recepción de pagos	Comercial	Otra información	Pagos
Comercial	Veronica ▼						Documento origen	EJ. O.C.523 AIM-4263
Cuenta bancaria	▼						Referencia/Descripción	
Fecha de vencimiento	04/17/2019 📅							

14. Volver a la pestaña ***LÍNEA DE FACTURA*** y dar clic ***Actualizar*** en la parte inferior derecha.

cantidad	precio unitario	precio total	iva	total
1	20.000	20.00	0.00	20.00
(Actualizar) Recalcular total e impuestos				
Sub-Total:				\$ 20.00
Impuesto : (Actualizar)				\$ 3.20
Total :				\$ 23.20

15. Guardar cambios y validar documento.

Facturas de ... / Factura

Guardar

 ó Descartar

Validar

Cancelar Factura

Factura borrador

Cliente

OFICINA Y DIVERSOS S.A. DE C.V. ▾

Posición fiscal

DISTRIBUIDORES PARA

16. Una vez guardada y validada la factura lo siguiente es Dar clic en la pestaña *CFDI* y timbrar la factura.

Facturas de ... / VEN/2019/2985

Editar

Crear

Imprimir ▼

Más ▼

Metodo de Pago	PARCIALIDADES O DIFERIDO	Forma de Pago	POR DEFERIDO
Uso CFDi	Adquisición de mercancías	Tipo de Comprobante	Ingreso

Líneas de factura

CFDi

Recepción de pagos

Comercial

Otra información

Pagos

Relacionar CFDIs

UUID

Certificado SAT

Fecha de Timbrado

Código de Barras

Folio

Fecha de Generación

Lugar de Expedición

Timbrar

17. Verificar que se haya timbrado, aparcar el certificado SAT.

Factura XML	VEN/2019/2985.xml		
Factura PDF	VEN/2019/2985.pdf		
Relacionar CFDIs	☐ 10D75F27-9F27-4144-8B7E-734FB88FA929 Folio 2019-2985 00001000000403442064 Fecha de Generación 2019-04-17T18:36:16 2019-04-17T18:36:18 Lugar de Expedición 50000		
Código de Barras	 Cancelar SAT		
Consultar Estado			

18. Enviar factura al cliente dar clic en ***ENVIAR POR CORREO*** lo cual enviara el siguiente menú:

Componer Correo Electrónico

Asunto

AG Innovaciones Invoice (Ref VEN/2019/2985)

Recipientes

Seguidores del documento y

SATUS INTELEGENCIA COMERCIAL SA DE CV

Desinfectar automáticamente el contenido HTML

Añadir contacto

B I U abc T [Listas] [Insertar] [Formato]

Hola SATUS INTELEGENCIA COMERCIAL SA DE CV ,
Te hacemos llegar la factura que solicitaste:

REFERENCIA
Factura No: VEN/2019/2985
Total: 3521.95 MXN
Fecha: 2019-04-17
Referencia: O.C.3415-3437-3443
Contacto: [Veronica](#)

Cualquier aclaración o duda, no dudes en llamarnos.
Gracias por elegir AG Innovaciones!

VEN/2019/2985.xm

VEN/2019/2985.pdf

Adjuntar un archivo

Enviar

Cancelar

Usar plantilla

19. Copiar el correo de ventas en *Seguidores del documento* y dar clic en enviar.

6. CONCLUSIÓN

Al término de este trabajo puedo concluir, que contar con manuales administrativos dentro de la empresa es de gran importancia, ya que estos son la base del control interno de toda la organización, pues nos ayudan a mantener la eficiencia y promover la productividad de los trabajadores, al brindarles información ordenada y detallada de sus tareas, así como de las actividades dentro de la organización.

Los manuales son herramientas indispensables para lograr una eficiente comunicación y transmitir adecuadamente a los trabajadores información suficiente para su participación como integrantes del equipo de trabajo.

El implementar estas herramientas nos ayudará a reducir significativamente la ineficiencia laboral. A demás de que se podrá orientar a todos los miembros del equipo a ser participes en el logro de los objetivos y metas organizacionales.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Llanos, J. (1994). *Integración de Recursos Humanos* .
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA SA .
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Mc GRAW HILL.
- Luis Gómez Mejía, B. D. (1996). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- Alles, M. (2010). *Selección por Competencias* . Buenos Aires Argentina : Granica .
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ferrary, R. H. (1973). *Los organigramas diseño e interpretación* .
- Franklin, E. B. (2009). *Organización de empresas* (Tercera ed.). Del. Álvaro Obregón México D.F.: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Franklin, E. B. (1998). *Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura* . México D.F.: McGRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES SA de CV.
- Gaitán, P. A. (1976). Manuales Administrativos. *Administración de Empresas* , 338-3.
- Gómez, G. E. (2007). *Manuales de Procedimientos y su aplicación dentro del Control Interno*.
- Harold Koontz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* . McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- <http://adminguidefca.blogspot.com/?view=snapshot>. (s.f.).
- Kizatus, M. A. (2007). *Diseño de un Manual de Procedimiento Administrativo*.
- Perez Gutierrez, J. y. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de la economía latinoamericana* .
- Pérez Gutiérrez, J. y. (2014). *Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación* ". Obtenido de El observatorio de la economía latinoamericana:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2014/manual-procedimiento.html>
- Rios, M. F. (1999). *Diccionario de recursos humanos, organización y dirección*. Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración* . Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México SA de CV .
- Valencia, J. R. (2012). *Como elaborar y utilizar los manuales administrativos* (CUARTA EDICION ed.). D.F.: Cengage Learning.