

LÁCTEOS

Aportado por: Oswaldo Guzman Ruiz - oswaldogr299@hotmail.com

Bajo la tutoría del Profesor: L.A.E. JAVIER BENAVIDES PAÑEDA de la Universidad de Guadalajara.

1. Prologo

Este manual de organizaciones es un documento que sirve como medio que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistematizada la información sobre los antecedentes, atribuciones, organización, objetivos, políticas y procedimientos de esta empresa.

También nos permite presentar una visión en conjunto de la empresa y precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones u omisiones. Otra de las funciones de las que se encarga este manual es la de ayudar a la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal, propiciar la uniformidad en el trabajo y permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y proporcionando la información básica necesaria para la planeación administrativa.

2. Lácteos Premium S.A. de C.V.

Natura

A través de este documento les estoy haciendo llegar el manual de organización que servirá de punto de referencia todo el personal que labora en "lácteos Premium".

Es un esfuerzo inicial mas no definitivo en cuanto a la ubicación de cada empleado dentro de la organización y de las funciones que cada uno debe desempeñar.

La empresa como un ente vivo requiere de una dinámica de cambio y adaptación, por lo mismo, este manual es perfectible y quedamos abierto a las observaciones y especificaciones que la acción constante de la empresa le sugiera.

Veán en el presente manual de organización una herramienta de trabajo constante, que es preciso consultar. Es importante observar las indicaciones que ahí se manifiestan por el buen funcionamiento de la empresa.

Mi mas sincero deseo, que este manual sea utilizado y enriquecido constantemente.

Atentamente

Zapopan Jal, a 20 de Marzo de 2003

Director General

LOS MANUALES DE ORGANIZACION

- SON INSTRUMENTO DE ORIENTACIÓN AL PERSONAL.
- COADYUVAN A LA MEJOR EJECUCIÓN DEL TRABAJO, UNIFORMÁNDOLO.
- SON UNA GUIA AL PERSONAL PARA ALCANZAR OBJETIVOS.

- PRESENTAN UNA VISION DE CONJUNTO DE LA INSTITUCIÓN O UNA ÁREA EN PARTICULAR.
- PROPORCIONAN INFORMACIÓN PARA LA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

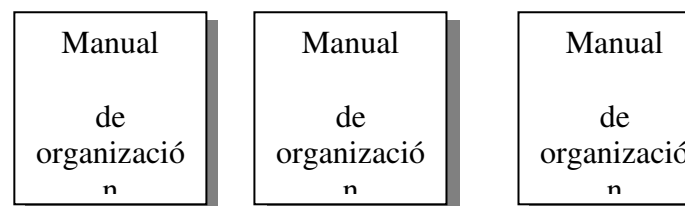
- ENC...
- ÁRE...
- DESI...
- RESI...
- FACI...

3. Políticas de uso

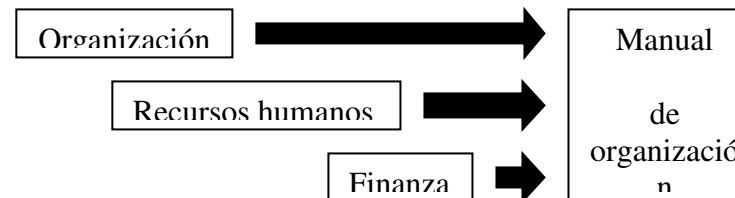
1. Este manual es propiedad única y exclusivamente de "Lacteos Premium S.A. de C.V."
2. Este manual es de uso confidencial y no deberá ser conocido por ninguna persona ajena a la institución.
3. Este manual deberá quedarse bajo llave para evitar si copia o reproducción y será responsabilidad del director general de la empresa su custodia.
4. El conocimiento de este manual estará a cargo del director general, los gerentes de área y jefes de departamentos.
5. Cada trabajador de la empresa, de acuerdo con su jefe inmediato, deberá conocer su propia descripción de su puesto y su ubicación, dentro de la empresa.
6. El director general, las gerencias de área y los jefes de departamento podrán proporcionar una copia de la descripción de puestos a sus colaboradores, pero en ningún momento podrán extraerlo de la institución.
7. Todo el personal que labora en la empresa, deberá conocer, tanto su puesto como la estructura y las funciones principales de los demás puestos de la organización.
8. Los gerentes de área serán los responsables de capacitar al personal actual y de nuevo ingreso en el uso y conocimiento de su descripción de puestos.
9. Cualquier modificación que sea necesaria llevar a cabo a cualquiera de las descripciones de puesto, deberá ser con la autorización del director general.
10. Para la actualización de la estructura organizacional, así como las descripciones de puestos, se realizará una revisión mensual de cada uno de los cargos para proceder a su actualización.
11. Es necesario que el consejo de administración y los accionistas conozcan y/o tengan una copia del manual de organización de la empresa.

4. Objetivos de la metodología

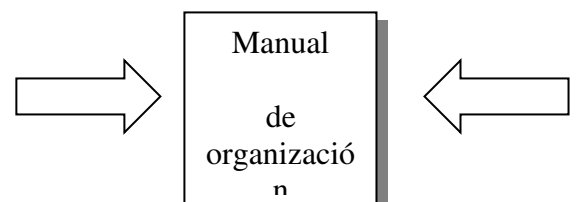
1. Lograr la estandarización de los manuales de organización a nivel institucional



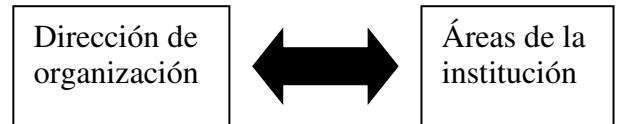
2. Proporcionar las unidades administrativas la orientación básica que permita homologar criterios, marcos de referencia y normas para el desarrollo de sus manuales de organización.



3. Proporcionar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos en la ejecución del trabajo, ahorrando tiempo y esfuerzo en la elaboración de manuales de organización.



4. establecer el enlace y la coordinación entre la dirección de organización y las de mas áreas que integran la institución que integran la institución para la actualización y control de dichos documentos.



A principios del mes de Octubre de 1991 se reunieron el Lic. Daniel Ruiz Guzmán, Ing. José Pérez García y el para formar una compañía industrializadora de productos lácteos con el fin de fabricar los productos derivados de la leche que tradicionalmente producía Cremeria Eugenia, ya que en esta empresa fue donde se origino la formación de conocimientos en productos lácteos de los tres miembros iniciadores y fundadores de la compañía.

Las Palabras “ ” se eligió como nombre de la empresa para asegurarse de que cumpla con el registro de elaboración de productos de calidad tradicionalmente conocida por mas de 50 años en la planta que dio origen a los miembros fundadores de esta compañía.

El 27 de Noviembre de 1991 se firmo el acta constitutiva que dio origen a la compañía “Lácteos”. Lo anterior después de haber localizado el terreno donde se edificarían las instalaciones de la compañía era que tuvieran la facilidad de tener todos los servicios necesarios y la disposición de tener recursos humanos que fueran de la misma zona para cumplir a la vez con una misión social como lo es crear fuentes de trabajo.

En la actualidad se conocen productos de la compañía en varias partes de la republica como son: Cancún, México, Acapulco, toda la zona del pacifico desde Ixtlan del río hasta Tijuana y principalmente la zona conturbada de Guadalajara donde se inicio la presentación al mercado de todos los productos que se elaboran en esta organización. Actualmente se elaboran quesos de varios tipos, mantequilla, margarinas de varios tipos, yogurt natural y de cuatro sabores, así como crema de excelente calidad.

ESTRUCTURA ORGANICA

ALGUNOS CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS

- ES LA REPRESENTACION GRAFICA(ORGANIGRAMA) QUE CONTIENE LA DESCRIPCIÓN ORDENADA DE LOS PRINCIPALES CARGOS O PUESTOS Y NUMERO DE PLAZAS, EN LA CUAL FÁCILMENTE SE APRECIAN LOS NIVELES JERÁRQUICOS, LINEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, SUPERVISION Y ASESORIA. ADEMÁS DE

1. DEBERAN SER ORGANIGRAMAS DE TIPO VERTICAL

2. DEBEN USARSE RECTÁNGULOS PARA CADA PUESTO.

3. INDICAR EN EL ANGULO INFERIOR DERECHO EL NUMERO DE PLAZAS (CON UNA DIAGONAL), CUANDO ESTAS SEAN DE DOS EN ADELANTE.

4. MENCIONAR UNICAMENTE EL NOMBRE DEL PUESTO Y NO EL OCUPANTE.

6. Natura Lácteos, S. A DE C. V

(Claves de organigrama)

Gerencia de recursos humanos.

1. Selección de personas
 - 1.1 reclutamiento y selección
 - 1.2 contratación e inducción
2. Capacitación y desarrollo .
3. Sueldos y salarios .
 - 3.1 analisis y descripción de puestos
 - 3.2 evaluacion del desempeño
 - 3.3 encuestas de salarios
4. Igiene y seguridad
5. Relaciones laborales

Gerencia de finanzas.

6. Contabilidad
 - 6.1 registros
 - 6.2 impuesto
 - 6.3 nominas
7. Credito y cobranzas
8. Costos
9. Contraluria
 - 9.1 auditoria interna
 - 9.2 tesoreria
10. Inverciones

Gerencia de mercadotecnia.

11. Publicidad
 - 11.1 medios
 - 11.2 creatividad
 - 11.3 productos
 - 11.4 mensajeria
12. Investigación de mercados
 - 12.1 analisis de datos
 - 12.2 estadisticas
 - 12.3pronosticos
13. Ventas
 - 13.1 ventas mayoreo
 - 13.2 ventas menudeo
 - 13.3 ventas regionales
 - 13.4 ventas nacionales
14. Distribicion
 - 14.1 almacen producto terminado
 - 14.2 trafico
 - 14.3 trasportes
15. Planeacion y desarrollo de productos
 - 15.1 diseño
 - 15.2 precios
 - 15.3 garantas y servicios
16. Planeacion de ventas

- 16.1 marcas y registros
- 16.2 empaçado
- 16.3 patentes
- 16.4 embases
- 17. Relaciones publicas
 - 17.1 desarrollo y comunicación
 - 17.2 eventos

Gerencia de informatica

- 18. Procesamiento de datos
 - 18.1 investigacion y desarrollo
 - 18.2 desarrollo de sistemas
- 19. Soporte técnico
- 20. Operación de sistemas
 - 20.1 captura de datos
 - 20.2 control de procesos

Gerencia de producción

- 21.compras
 - 1.1 almacen de materia prima
 - 1.2 recepcion de materiales
 - 1.3 control de inventarios
- 2. Ingenieria industrial
 - 2.1 distribucion de la planta
 - 2.2 tiempos y movimientos
 - 2.3 sistemas y procedimientos
- 3. Fabricación
 - 3.1 cremas
 - 3.2 mantequilla y margarina
 - 3.3 yoghurt
 - 3.4 quesos
 - 3.5 laboratorio
 - 3.6 analisis pisicoquimico
- 4. Control de calidad
 - 4.1 mermas
 - 4.2 estandares de rendimiento
 - 4.3 recuperacion de materiales
- 5. Planeacion de producción
 - 5.1 ingenieria de la planta
 - 5.2 mantenimiento industrial
 - 5.3 servicios generales.

7. Jerarquias de la empresa

N I V E L 1
 Dirección General

A) TRAMO DE CONTROL : su jurisdicción abarca la totalidad de la empresa, todos sus aspectos y unidades correspondientes.

B) GRADO DE RESPONSABILIDAD : Influye en forma determinante en la forma de operación y es el principal responsable de los resultados totales de la organización en particular y del grado en que este contribuye a los objetivos del sistema.

C) COMPLEJIDAD DE LAS TAREAS : Deben tomar decisiones que implican análisis completos generalmente baja presiones de tiempo y de circunstancias desfavorables. Solo puede consultar con la superioridad en casos extraordinarios.

N i v e l 2
Gerencias de areas

A) TRAMO DE CONTROL : Ejerce el mando, a nivel de una entidad determinada, sobre una rama de especialidad.

B) GRADO DE RESPONSABILIDAD : Es el responsable primario de los resultados que obtengan las unidades a su cargo y de la contribución de estas a las metas generales de la organización.

C) COMPLEJIDAD DE LAS TAREAS : Sus decisiones requieren análisis profundos y deben tomarse bajo presión, pero solo en el ámbito de la especialidad que tiene encomendada. Puede consultar únicamente en circunstancias poco comunes.

N i v e l 3
Jefatura departamental

A) TRAMO DE CONTROL : Tiene bajo su autoridad una sola rama de especialidad y bien, esta encargada de diseñar procedimientos o rendir dictámenes que afectan grandes áreas de la organización.

B) GRADO DE RESPONSABILIDAD : Su actuación afecta en forma directa, los resultados de una unidad operativa importante; o indirectamente, la eficiencia de varias subramas.

C) COMPLEJIDAD DE LAS TAREAS : En el caso de jefatura departamental las decisiones que toman, aunque baja presiones de tiempo, son en su mayoría de complejidad media, y cuando presentan mayor dificultad puede consultar.

N i v e l 4
Supervisión de linea

A) TRAMO DE CONTROL : Encabeza un grupo que se dedica a las labores operativas muy afines entre si.

B) GRADO DE RESPONSABILIDAD	: Las deficiencias en su actuación son fácilmente detectables y la mayoría de las veces son susceptibles de corregirse antes de que trasciendan a otras unidades.
C) COMPLEJIDAD DE LAS TAREAS	: Actúan siguiendo normas y procedimientos bien definidos y siempre pueden acudir con su superior inmediato para aclarar dudas.

8. Objetivos

Objetivo De La Empresa

Optimizar el nivel de servicio interior y exterior de la empresa a través de mantener los productos solicitados en el lugar, tiempo, cantidad, y calidad requeridos por la empresa y el mercado.

Misión De La Empresa

La misión de ser de “ .” es ofrecer productos higiénicos, confiables, de gran clase con el sabor de su tradición, elaborado por el mejor personal, orgulloso de proporcionar plena satisfacción al paladar mas exigente, contando con el mejor servicio cerca de usted.

Objetivos De Servicio

La función de “ S.A. DE C.V.” no puede entenderse sino en términos de proporcionar un servicio social, es por ello que sabemos de antemano que si natura, no considera el servicio como un objetivo a alcanzar esta llamada y desaparecer.

El hecho mismo de generar riqueza es para natura lácteos un servicio, pero deja de serlo en el momento en que natura lácteos genere riquezas a costa de la sociedad y no en servicio de ella.

Para natura lácteos lo mas importante es lograr un aumento de riqueza, con una actitud de servicio, esto lo medimos en base a:

1. Calidad (servicio, satisfacción)
2. Penetración en el mercado
3. Ventas
4. Imagen
5. Prestigio

Objetivos Sociales

En natura lácteos resaltamos el esfuerzo cooperativo de la contribución conciente de todo y cada uno de los que integramos esta empresa, es por ello que no aceptamos que cualquier elemento humano dentro de natura lácteos se siente ajeno a la misma, ya que esto ocasionaría un retraso y una falta de colaboración en la labor de nuestro equipo.

En este sentido todos los que colaboran en natura lácteos son parte de ella.

En natura lácteos estamos conscientes de que nuestra sociedad tiene todo el derecho para juzgarnos en la calidad e intensidad del servicio que proporcionamos, por tanto natura lácteos toma como punto de partida a la sociedad, depende de ella en todo momento e influye y es influenciado por ella.

Para que en natura lácteos haya productividad y beneficios para la sociedad se requiere que de la generación de riquezas se beneficien tanto los miembros internos de natura lácteos como los coeternos a ella.

Objetivos Economicos

Nosotros observamos en natura lácteos como hombre que aporta dirección, trabajo y capital conjuntado

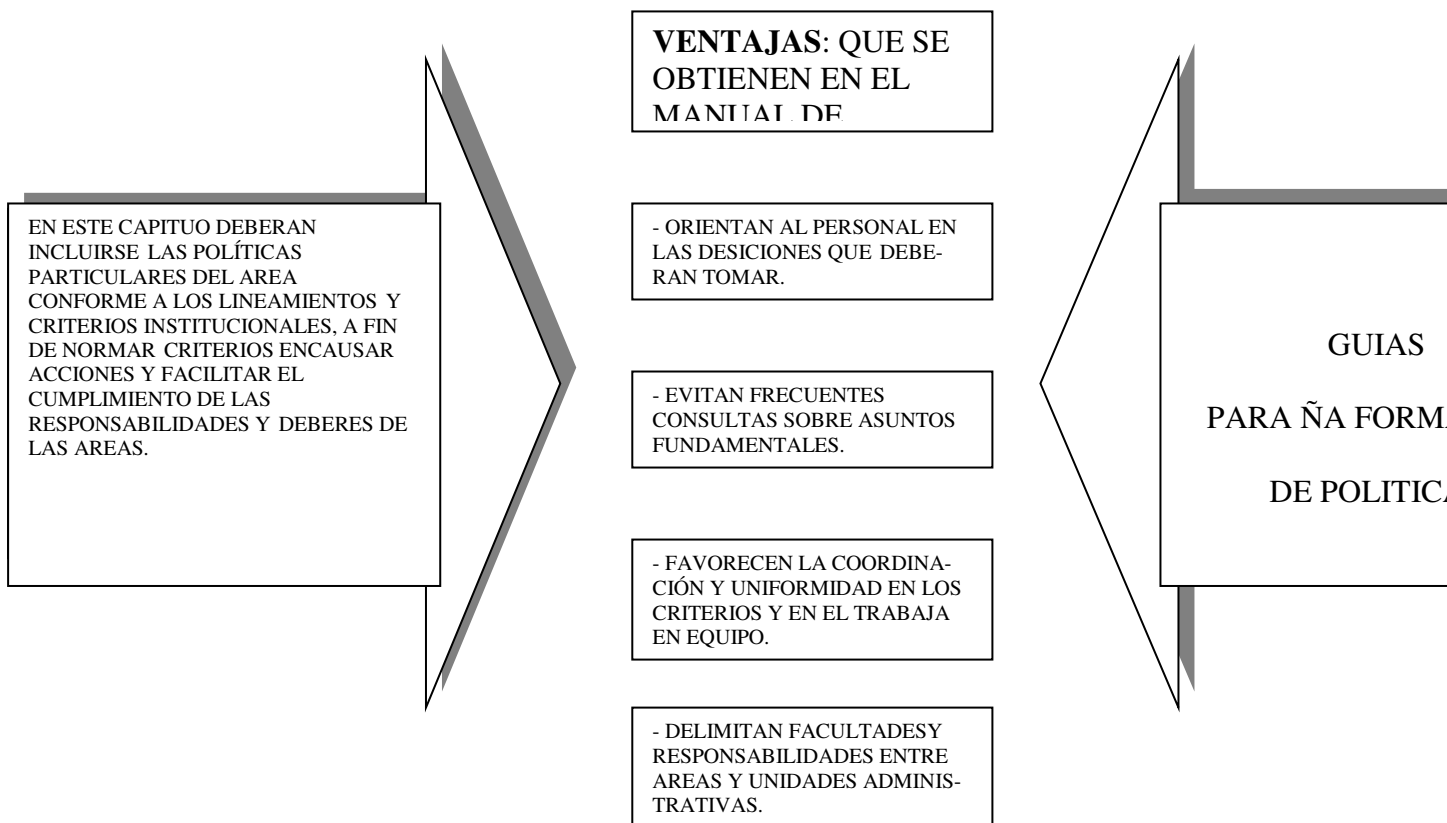
sus esfuerzos eficientemente, produciendo entre si una mayor generación de riqueza a través de atender el mercado cada vez mejor.

En natura lácteos prestamos atención a la mayor generación de riqueza ya que en ella podemos pagar salarios justos y perfeccionar al hombre sin limite, pagando así dividimos atractivos y desarrollar recursos financieros necesarios para la estabilidad de la empresa.

Esto lo medimos con los siguientes factores:

2. UTILIDAD Y RENTABILIDAD
3. MARGEN Y VOLUMEN
4. PLUSVALÍA
5. SOLVENCIA
6. LIQUIDEZ

POLÍTICAS GENERALES



9. Gerencia de recursos humanos

Objetivo:

Establecer los principios básicos del proceso de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de administrar la preparación y desarrollo integral de los recursos humanos de nuestra organización.

Política:

- Se capacitará al empleado para que cumplan satisfactoriamente con su puesto.
- Todo el personal deberá presentarse a laborar en el horario establecido.
- El personal deberá registrar su asistencia de entrada y salida en su tarjeta correspondiente.
- En caso de inasistencia el trabajador deberá reportar telefónicamente, durante la hora siguiente del horario convenido.
- El empleado tendrá una tolerancia de 10 minutos después del horario establecido.
- La evaluación del desempeño o calificación del trabajador se efectuara de manera periódicamente cada seis meses.

Jefatura de selección de personal

Objetivo:

Analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir, sobre bases objetivas, cuales tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro, tanto personal como de la organización.

Políticas:

- Ubicar dentro de la empresa a la persona en un puesto adecuado, procurar que tenga más conocimientos de los requeridos, así posteriormente se promueve su cambio a otro cargo.
- Eliminar los candidatos que no reúnan los requisitos para el puesto; reubicando en todo orientando a la persona en su nuevo cargo.
- Tener capacidad (criterio y ética) y respeto sobre la información personal al entrevistar a un candidato a un puesto.

Gerencia de finanzas

Objetivo:

Asesorar a la dirección general en las decisiones que se tienen que tomar en relación con las finanzas e inversiones de la organización, su sistema de información, manejo adecuado de tesorería y pago oportuno de nuestras obligaciones fiscales.

Políticas:

- Administrar los negocios financieros de la compañía a través de las jefaturas de inversiones y tesorería
- Investigar, desarrollar y formula planes financieros para asegurar la provisión de fondos adecuados para satisfacer los requerimientos a corto y a largo plazo sobre la base mas económica.

- Mantener relaciones con instituciones bursátiles y bancarios, promoviendo buena voluntad hacia la compañía.
- Recomendar y supervisar la operación de un sistema adecuado de pronósticos de las necesidades de capital de trabajo de la organización.
- Disponer el arreglo y administración de las líneas de crédito y de las cuentas de depósito en bancos apropiados.

Jefatura de contabilidad

Objetivo:

Presentación de información financiera mensual para uso interno y externo, así como el uso del catálogo de cuentas para facilitar el registro de las mismas.

Políticas:

- Presentar y procesar la información contable para uso interno.
- Tener un registro que se encuentre al día en cuanto a números y nombres de los clientes, proveedores, documentos por cobrar y por pagar, mercancías etc.
- Una cuenta de contabilidad es el registro único que se establece para el control de los movimientos que se tienen por un concepto específico.
- Se deberá hacer un análisis y depuración periódica de las principales cuentas como son : clientes, proveedores, cuentas y documentos por pagar y por cobrar, deudores diversos, funcionarios y empleados, acreedores diversos préstamos bancarios, gastos, etc.

Jefatura De Credito Y Cobranza

Objetivo:

Efectuar funciones de control para otorgar, ampliar, o suspender el crédito a clientes.

Políticas:

- Toda solicitud de crédito o ampliación del mismo, deberá ser autorizada el jefe de esta unidad.
- Clientes con factura vencida a más de 5 días se suspende el crédito
- Los clientes que entreguen como pago, cheque que sean devueltos por falta de fondos tendrá la cancelación de su crédito
- Para la aprobación de un crédito, se deberá contar con la solicitud y la investigación de la misma
- El vendedor entregará diariamente al cajero el total de ventas que realizó tanto de crédito como de contado o efectivo

Gerencia de mercadotecnia

Objetivo:

Conocer las características del consumidor y que debe hacerse para lograr la satisfacción de las necesidades del mismo, los componentes de una adecuada comercialización de nuestros productos, así como detalles que se deben considerar para manejar las ventas.

Políticas:

- Supervisar y coordinar las operaciones de aquellas unidades que están bajo su control y trabajar hacia el logro de mejores en publicidad y en el aumento de ventas.
- Iniciar, aprobar, y recomendar aquellos cambios en las líneas de productos envases, empaques, publicidad etc.

- Hacer continuos estudios y realizar recomendaciones sobre cambios en los precios al director general.
- Analizar, informar y recomendar la acción con respecto a la cobertura del mercado y a los esfuerzos de ventas de las zonas y mercados meta.
- Estimular las noticias publicas favorables, ayudar a eliminar las desfavorables; aclarar y aprobar los despachos de prensa originadas en la empresa.

Jefatura de ventas

Objetivo:

Coordinar y dirigir las operaciones de la organización con objetivo de maximizar los ingresos a través de una efectiva comercialización de nuestros productos que nos permita satisfacer nuestras necesidades de efectivo, así como la satisfacción de nuestros clientes.

Políticas:

- Coordinar de acuerdo a los pronósticos e ventas la comercialización de nuestros productos
- Cumplir con los controles y supervisiones necesarias para que nuestros productos cumplan con las normas de calidad y presentación establecidas.
- Asesorar a la agencia de publicidad que haya sido contratada
- Diseñar material promocional para ser usado por nuestra fuerza de ventas
- Realizar trimestralmente estudios de mercado en coordinación con la jefatura de investigación de mercados.
- Formular con sus colaboradores, los programas de trabajo, de esta área y que sean congruentes con los de la gerencia de mercadotecnia

Gerencia de informatica

Objetivo:

Esta unidad se aboca primordialmente a la supervisión del equipo computacional, así como a la distribución del equipo de manera mas adecuada; acorde a las necesidades que tenga cada departamento y presentar en le momento apropiado la información que requieran las unidades de organización.

Política:

- Se prohíbe el acceso a las instalaciones de la computadora y demás áreas en el departamento de informática, a toda persona ajena a éste.
- El personal de este departamento usará gafetes de identificación que portará en un lugar estratégico visible.
- Todo el material usado en proyectos, formas, papelería, procedimientos internos, discos y cualquier otro, o documento informativo que utilice el departamento de informática para desarrollar sus labores, es propiedad exclusiva de la empresa
- Es responsable el gerente de informática, en vigilar que el empleo del equipo sea acorde con los tiempos asignados a cada área y / o sistema.
- Todo los trabajos que se realicen en la computadora, deberán de algún modo comprobarse numéricamente para asegurar la correcta captura y proceso informativo.

Gerencia de producción

Objetivo:

Lograr que nuestros productos lleguen al mercado en las mejores condiciones de calidad, costo y utilidad en base a la simplificación de procesos y recursos materiales,

humanos, técnicos, etc., tomando en consideración el concepto de productividad que medirá la relación entre los insumos y los resultados o productos.

Políticas:

- Toda visita a nuestras instalaciones fabriles requiere, para poderse efectuar un aviso previo al jefe de la planta afectada
- Cuando por faltas de energía eléctrica se detenga las labores en las centros fabriles el personal deberá permanecer en su lugar de trabajo
- Todo operador quien por primera vez vaya a manejar alguna de nuestras maquinas, deberá recibir instrucciones previa de supervisor responsable.
- Ningún supervisor desarrollará supliendo actividades distintas a las que son inherentes a su puesto, preparación y experiencia.
- Los documentos que autorizan el tiempo extra deberá tramitarse antes de las 12am de día en el cual surtirá efecto.
- Los supervisores de las áreas productivas deberán ser, generalmente reconocidos como el único enlace entre los obreros y las jefaturas de esos departamentos; por lo tanto, tendrá que dárseles su lugar como tales.
- Todos los supervisores de las áreas productivas deberán usar corbata y bata blanca
- Corresponde a los jefes de departamento mandar reparar mediante el departamento de mantenimiento industrial los activos fijos que se descompongan, y seguir su compostura hasta ser repuestos en su sitio, ya totalmente restaurados.
- Sin exceptuar persona, rango, categoría o funciones, no está permitido fumar en las áreas de fabricación de la planta.

Jefatura de compras

Objetivo:

Abastecer de materia primas, muebles, maquinaria y servicios necesarios para los procedimientos de producción; procurando que tanto la calidad como la cantidad sea al mejor precio, del mejor proveedor en el lugar y momento oportunos a fin de satisfacer las exigencias de nuestras operaciones.

Políticas:

- Todas las compras en bienes y servicios que efectuó la empresa deberán ser hechas mediante esta unidad administrativa.
- Todas las requisiciones de compra deberán ser aprobados por el responsable del departamento solicitante.
- Ningún empleado de la compañía divulgará o revelara información a terceros sobre ofertas, características, condiciones y demás datos obtenidos en negocios, o contactos con proveedores de la empresa.
- El jefe de compras es responsable directo sobre los términos y condiciones generales de compra en nuestros documentos .
- Los proveedores que soliciten cambios en nuestras condiciones de compra, serán atendidos por el jefe de esta unidad organizacional.
- El departamento de compras deberá verificar que el surtido de las remesas sea idéntico al de la requisición, señalados en que consiste las diferencias en caso de que las hubiera.

Jefatura de control de calidad

Objetivo:

Garantizar el óptimo estado del producto, así como de su preparación, aprobar las materias primas que intervengan en la elaboración de nuestros productos.

Políticas:

- Nuestra organización no aceptara ninguna materia o insumo que no reúna los requisitos de calidad establecidos.
- Se tomaran muestras representativas de la producción para determinar la inocuidad y calidad del producto.
- Las materias primas deberán estar separadas de aquellas ya procesadas para evitar su contaminación.
- Será necesario la rotación de materia prima dentro del almacén.
- Ninguna persona del departamento de control de calidad podrá autorizar el recibo formal de materias primas o materiales que no cumplan con los detalles de calidad establecidos.
- Ningún material transformado en una sección productiva, podrá ser trasladado a otra si antes no lo ha consentido la jefatura de control de calidad.

Area de almacen

Objetivo:

Proporcionar a producción la materia prima de la mejor calidad en el momento oportuno; asegurando las continuidad de nuestras operaciones con una garantía razonable contra la escasez de materia prima, pero evitando los excesos de inventarios.

Políticas:

- Toda materia prima que deba ser ingresada o que salga del almacén deberá ser registrada para el control de inventario.
- El manejo de las materias primas o insumos deberá ser de manera cuidadosa.
- La temperatura del producto deberá ser la indicada para su conservación.
- Se buscará que el producto terminado se maneje de acuerdo al sistema P .E .P .S. y no de U . E. P. S., para una adecuada rotación de inventarios.
- Todo material que se dañe en el almacén o durante su manufactura deberá entregarse al departamento de control de calidad con el reporte correspondiente, dentro de las 24 horas posteriores a haberse localizado avería o desperfecto.
- Previamente par permitir su venta, dádiva o destrucción sobre el material obsoleto, el responsable del departamento de almacén solicitará por escrito a la gerencia de producción un fallo asegurado que no puede utilizarlo mediante nuevos procesos, adaptaciones, cambios pasajeros, etc.

Area de mantenimiento industrial

Objetivo:

Mantener las instalaciones en estado adecuado para facilitar la elaboración de productos, ali como evitar los retratos en producción.

Políticas:

- Mantener la limpieza y el perfecto estado de la maquinaria.
- Al lubricar la maquinaria será con la debida precaución de evitar la contaminación del producto.

- La instalación del equipo será despegado de la pared a ras de piso y cielo para facilitar la limpieza.
- La reparación de la maquinaria, que sea posible su movimiento, se realizará en el área de mantenimiento aislada del área de producción.
- La limpieza e higiene estarán directamente relacionada con el buen mantenimiento de la planta.

5. AREAS DE RESPONSABILIDAD

SON LOS FINES O METAS QUE LAS AREAS O UNIDADES ADMINISTRATIVAS PRETENDEN ALCAZAR DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE LAS MISMAS.

R E C O M E N D A C I O N E S

SE DEBERA CONTAR CON LA OPINIÓN DE DIVERSAS PERSONAS.
EN LO POSIBLE DE LOS TRES PRIMEROS NIVELES DEL AREA.

DESCRIBE EN ORDEN DE
IMPORTANCIA

DEBEN SER ALCAZABLES Y SUFICIENTES DE TAL MANERA
QUE CONSTITUYAN UN RETO

DEBEN SER ENUNCIADOS, CLARA Y EXPLICITAMENTE

DEBEN INICIAR LA FRASE EN VERBO
INFINITIVO, EJEMPLO:

LOGRAR

PROPICIAR

ESTABLECER

PROMOVER

ASEGURAR

O CUALQUIER OTRO

10. Metas generales y metas departamentales

Metas generales

1. Llegar con toda nuestra línea de productos a todos los hogares de la republica.
2. Buscar ser líder en la producción de lácteos tanto regional como nacional.
3. Llegar estar a la vanguardia en nuestras instalaciones.
4. Obtener la satisfacción de nuestros clientes y nuestro personal.
5. Mantener nuestra imagen de calidad de nuestros productos en el mercado.
6. Trabajar en equipo, con la finalidad de poner en alto el nombre de la organización.

Metas De Recursos Humanos

1. Obtener la mejor y adecuada adquisición y distribución de personal.
2. Hacer que las personas se sientan bien en su trabajo para su pleno desarrollo.
3. Realizar una eficaz y dinámica rotación de personal.
4. Desarrollar en el empleo un espíritu de trabajo y de convivencia.
5. Evaluar y calificar el desempeño del trabajador para remunerarlo de acuerdo con sus méritos laborales.
6. Desarrollar un sistema de organización y administración participativa.
7. Educación y estabilidad en la empresa.
8. Oportunidades de logro, progreso y realización personal.

Metas De Finanzas

1. Asegurar un retorno adecuado a las inversiones a corto y largo plazo para los accionistas.
2. Incrementar las utilidades y el valor accionario con liquidez en la BMV.
3. Atraer nuevos inversionistas institucionales y con inversiones.
4. Decretar dividendos por el 20% de las utilidades.
5. Obtener recursos monetarios a través de las funciones de contraloría y tesorería.
6. Mantener comunicación con inversionistas.
7. Incrementar la diversificación de negocios invirtiendo 20-25% de nuestros recursos.
8. Planear, supervisar y controlar los aspectos de índole fiscal.

Metas De Mercadotecnia

1. Anticiparnos a satisfacer los gustos, deseos y necesidades de nuestros clientes.
2. Ser el proveedor numero uno de productos lácteos; debiendo enfocar nuestros esfuerzos en mejorar continuamente la calidad de los bienes.
3. Llegar a todos los hogares de la republica con productos de calidad.
4. Desplazar los productos y hacerlos llegar a los puntos de venta en las mejores condiciones.
5. Mantener los costos de publicidad en un 4% de las ventas.
6. Establecer una cartera de clientes potenciales a satisfacer.
7. Mantener una participación en el mercado de un 35% .
8. Buscar nuevas áreas de mercado a fin de que las ventas crezcan a una tasa anual del 15%.

Metas De Informatica

1. Lograr una utilización de la computadora del 85% par el año 2004, y mantener el mismo ritmo el resto del año.
2. Realizar las mejoras físicas necesarias al equipo existente, así como el usar paquetes, cursos y demás elementos en el software, las cuales puedan perfeccionar las labores de la organización.

3. seleccionar, instruir y utilizar personal apropiado que opere el departamento.
4. Aportar especialistas de elevada jerarquía en análisis de sistemas, así como científicos de la administración que investiguen, diseñen y ejecuten los procedimientos y sistemas de la empresa.
5. Actuar como consultores de la organización en todas las cuestiones de procesamientos de datos y computación electrónica.
6. Concebir, ayudar y operar el procesamiento de datos y la educación en el conocimiento de la computadora dentro de la organización.

Metas De Producción

1. Producir cantidad y calidad suficiente para satisfacer las necesidades y gustos de nuestro clientes.
2. Trabajar en armonía y confianza para llevar a la empresa a cumplir los objetivos.
3. Mantener el inventario a tres meses de ventas.
4. Motivar al trabajador a brindar su máximo esfuerzo.
5. mantener el costo de los productos a no mas del 50% de las ventas.
6. Incrementar la productividad de mano de obra en un 3%..
7. Mantener las devoluciones a no mas del 2%.
8. Mantener la tasa de producción estable con variación de no mas del 20% respecto del promedio anual.

← FUNCIONES

* DEBERAN DESCRIBIRSE EN FORMA CLARA Y OBJETIVA, LAS ACTIVIDADES QUE REALICE ADMINISTRATIVA, AGRUPÁNDOLAS POR BLOQUES QUE REPORTEN A LA DIRECCIÓN. LAS DETERMINADAS EN RELACIÓN Y CON BASE EN SUS AREAS DE RESPONSABILIDAD.

CRITERIOS PARA SU REDACCION

* ELABORAR UNA LISTA DE LAS ACTIVIDADES, QUE SE LLEVAN A CABO EN EL AREA, AGRUPANDO LAS QUE SON AFINES Y ELIMINANDO AQUELLAS QUE SE REPITAN PARCIAL O TOTALMENTE.

* DEBERAN REDACTARSE DE MANERA QUE LLEVEN UNA SECUENCIA LOGICA O CONSECUTIVA.

* INI
PREC
REDA
EN IN
ACCI
CONT
DESA

* UNA VEZ DEFINIDAS LAS FUNCIONES SE DEBERA EFECTUAR UNA REVISIÓN, CON OBJETO DE ELIMINAR AQUELLAS QUE IDENTIFIQUEN LA MISMA ACCION O FIN.

Descripción
Del puesto

		HOJA:	DE:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	VIGENTE A PARTIR DE: 2 de mayo del 2003		
PUESTO: DIRECTOR GENERAL	SUSTITUYE AL ANTERIOR DE FECHA:		
AREA: DIRECCIÓN GENERAL	ELABORADO POR:		

- 1.
2. Planear, organizar y evaluar periódicamente la eficiencia y productividad del trabajo de las gerencias bajo su responsabilidad.
3. Verifica el correcto cumplimiento de las políticas establecidas por el consejo de Administración, así como orientar y vigilar los apoyos técnicos recibidos por sus asesores.
4. Solicita presupuestos de materias prima para obtener los mejores precios del mercado regional y nacional.
5. Planea, en coordinación con el Gerente de mercadotecnia y Gerente de Producción, la fabricación de productos, procurando satisfacer las demandas.
6. Supervisa y verifica periódicamente en proceso de producción y sugiere modificaciones.
7. Solicita reporte de producción y control de calidad para verificar los estándares de fabricación.
8. Supervisa a la Gerencia de Producción y a la Jefatura de Control de Calidad para que mantengan las normas de calidad en toda la empresa y laboratorio.
9. Evalúa mensualmente, con la Gerencia de Mercadotecnia los resultados del plan establecido, y efectúa nueva planeación estratégica.
10. Recibe, analiza y autoriza las solicitudes de crédito de los prospectos y clientes cuidando la recuperación oportuna.
11. Solicita y revisa los reportes financieros y de bancos que recibe de la Gerencia de Finanzas.
12. Realiza las inversiones necesarias para incrementar la rentabilidad de la compañía.
13. Presenta estudios financieros mensualmente al Consejo de Administración y sugiere nuevas inversiones.
14. Autoriza, de acuerdo a normas, plazos y flujo de efectivo, los pagos a proveedores.
15. Vigila y verifica, con las diferentes Gerencias, el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones de tipo fiscal, patronal, oficial e industrial, en cuanto a normas del producto y envasado.
16. Mantiene actualizados los procedimientos de fabricación de nuestros productos.
17. Solicita mensualmente la presencia de sus asesores para analizar los problemas que presenta la organización.
18. Aplica las sugerencias dadas por sus asesores para el buen funcionamiento de la organización.
19. Planea de acuerdo al crecimiento y necesidades de la empresa, la adquisición de maquinaria, equipo, vehículos y sistemas de computación.
20. Establece el sistemas de reportes por el cual se mantendrá informado de los trabajos, actividades y resultados de los departamentos bajo su responsabilidad.
21. Presenta ante el Consejo de Administración los resultados que arrojen las Auditorias.

- 22. Dirige la ejecución de los trámites relacionados con el registro y renovación de patentes y marcas.
- 23. Planea y autoriza las actividades culturales y sociales de la empresa.

DESCRIPCIÓN
DEL PUESTO

	HOJA:	DE:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	VIGENTE A PARTIR DE: 2003	
PUESTO: GERENTE DE FINANZAS	SUSTITUYE AL ANTERIOR DE FECHA:	
AREA: GERENCIA DE FINANZAS	ELABORADO POR:	

- 1.
2. Analizar y presentar al Director General oportuna y correctamente los estados financieros, balance general y la información complementaria.
3. Supervisa periódicamente al área de contabilidad en la actualización de los registros contables de acuerdo a las políticas fiscales establecidas.
4. Elaboración mensual de la solicitud de devolución de IVA. y realización del tramite ante la S.H.C.P. y banco correspondiente.
5. Revisión mensual de pólizas de egresos e ingresos, así como de las demás aportaciones de los accionistas.
6. Revisa mensualmente la valuación de los costos de producción para obtener los costos de lo vendido y mantener el costo promedio de los productos.
7. Programar y realizar el registro de inventarios físicos semestrales de todos los almacenes.
8. Cumplir con las obligaciones fiscales, tanto mensual como anual en forma oportuna.
9. Revisión y autorización de la nomina del personal de la compañía cada 15 días.
10. Verificar y autorizar mensualmente las conciliaciones de bancos para cotejar con nuestros registros contables.
11. Revisa mensualmente estadísticas e información de ventas, proveedores, honorarios, arrendamientos para determinar las declaraciones anuales.
12. Elaborar cada 2 años la información requerida para la S.T.P.S., llevando control y registros de avances y presentar constancias anualmente.
13. Revisar y autorizar los cálculos de las prestaciones de personal y elaborar el calculo sobre P.T.U.
14. Coordinar y evaluar el inventario de activos fijos en la empresa.
15. Supervisar el resultado del trabajo del área de Contabilidad, Informática y Crédito y Cobranza, así como de corregir fallas.
16. Trabajar en equipo con las demás gerencias para lograr mayor productividad.
17. Elaboración de las declaraciones anuales de I.S.R.; I.A.; I.V.A.; INFONAVIT, etc., Y revisión de los pagos provisionales.
18. Atención a los auditores y asesores el despacho contable, que dictamina los estados financieros.

DESCRIPCIÓN
DEL PUESTO

	HOJA: DE:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	VIGENTE A PARTIR DE: 2 de mayo del 2003
PUESTO: GERENTE DE INFORMATICA	SUSTITUYE AL ANTERIOR DE FECHA:
AREA:	ELABORADO POR:

1. Contemplar y organizar las instalaciones, los requerimientos físicos del equipo de computo y elemento a fines y el personal de apoyo.
2. Seleccionar, Instruir y Utilizar personal capacitado que opere el departamento.
3. Aportar especialistas de jerarquía en análisis de sistemas y si es necesario de científicos de la administración, que investiguen, diseñen y ejecuten los procedimientos y sistemas de la empresa.
4. Operar y controlar la unidad de procesamiento de datos y el enfrenamiento en el conocimiento en la computadora dentro de la organización.
5. Actúa como asesores de la organización en el procesamiento de datos y computo electrónico.
6. Concebir, asesorar y operar el procesamiento de datos y la educación en el conocimiento de la computadora dentro e la organización.
7. Vetar la documentación de sistemas para garantizar que se ajuste a la norma de detalle requerida y para estimular la factibilidad de la programación.
8. Emitir especificaciones del programa para sus principales programadores y convenir acuerdos con ellos.
9. Aconsejar acerca del uso del programa de los fabricantes sobre todo los lenguajes de programación y los paquetes utilitarios.
10. Suministrar normas del programa técnico, mantenimiento de las mismas y análisis del desempeño.
11. Impresión de información, resaltando la de ventas e inventarios.
12. Verificar la veracidad de los reportes de la Gerencia de Producción en cuanto a: consumos, rendimientos y reproceso.
13. Diseñar y mantener el sistema de auditoria (actualización) de existencias en producción y proceso.

DESCRIPCIÓN
DEL PUESTO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN	VIGENTE A PARTIR DE: 2 de mayo del 2003
PUESTO: GERENTE DE MERCADOTECNIA	SUSTITUYE AL ANTERIOR DE FECHA:
AREA: GERENCIA DE MERCADOTECNIA	ELABORADO POR:

1. Planea con el Director General las metas mensuales de ventas, así como las políticas de ventas, créditos, cobranzas y presupuestos para cada zona.
2. Realiza el análisis de zonas para ampliación de nuevos mercados, cuidando verificar el potencial, la competencia, prospectos, líneas de crédito y el acercamiento a los clientes.
3. Revisa y verifica que los gerentes de ventas cumplan con sus funciones verificando que la atención y el servicio a clientes sea de forma amable y respetuosa.
4. Busca y realiza en forma constante, el establecer relaciones públicas con personas o grupos relacionados con el giro de nuestra organización para conocer necesidades del mercado, mantener la presencia, así como estudiar nuevas zonas, con el propósito de ampliar la cartera de clientes.
5. Supervisa semanalmente a accionistas y distribuidores especiales con el propósito de brindarle asesoría técnica, conocimiento de nuevas promociones y motivación permanente.
6. Realiza visita personal
7. Entrega su plan mensual de producción, basándose en estimaciones de ventas, necesidades de mercado y promociones a la Dirección General.
8. Se coordina con el Gerente de Producción para establecer las prioridades de fabricación de productos, vigilar los volúmenes y evitar errores en la producción.
9. Se desarrollan nuevos productos en coordinación con el gerente de producción y el jefe de planeación y desarrollo de productos.
10. Se realizan las pruebas correspondientes al mercado y una vez liberados estos se lanzan al mercado y se evalúan los resultados.
11. Investiga, recopila y diseña publicidad para los productos, con el apoyo de la Dirección General, Publicidad y Ventas.
12. Recibe y resuelve los problemas de nuestros clientes manteniendo una imagen de calidad y buen servicio.
13. Trabaja en equipo con todas las áreas Gerenciales para cumplir en forma más productiva con su trabajo.

DESCRIPCIÓN

DEL PUESTO

	HOJA: DE:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	VIGENTE A PARTIR DE: 2 de mayo del 2003
PUESTO: GERENTE DE PRODUCCION	SUSTITUYE AL ANTERIOR DE FECHA:
AREA: GERENCIA DE PRODUCCION	

1. Elabora el programa diario de fabricación de productos por líneas, cuidando tiempos, eficiencia y la disminución de costos.
2. Distribuye oportuna y equitativamente las cargas de trabajo con todo su personal, asesorando si existen dudas o confusión en el quehacer.
3. Verificar diariamente que los procesos de fabricación se efectúen de acuerdo a procedimientos y técnicas establecidos tanto dentro como fuera de esta área productiva.
4. Soluciona todos los problemas que se presenten durante la fabricación del producto y cuando se requiere, cambia y organiza procesos nuevos según las necesidades de la Gerencia de Mercadotecnia o de la Dirección General.
5. Entrega reporte diario de producción a la Dirección General notificando los avances de acuerdo con lo planeado.
6. Solicita las salidas correctas de materia prima y material de empaque del Almacén requeridos para el cumplimiento de la producción diaria y mensual.
7. Realiza y verifica el calculo correcto de la materia prima que se va a utilizar en la producción. En caso de faltantes en el stock, reporta a la Dirección General.
8. Elabora diariamente las ordenes de producción de cada lote con el calculo correcto de las cantidades de materia prima.
9. Realiza el control de traspaso de producto terminado del área de almacén de producto terminado llevando control de este proceso.
10. Planea y organiza oportunamente el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria y equipo de esta unidad administrativa.
11. Solicita oportunamente al responsable de mantenimiento, realice los arreglo necesarios en las maquinas del Área de Producción.
12. Controla toda la herramienta existente propiedad de la organización.
13. Supervisa y verifica oportuna y diariamente la limpieza y esterilización de los equipos y maquinaria que se van a utilizar en la producción.
14. Mantiene capacitado y motivado al personal de producción para que cumpla con más eficiencia la ejecución de sus labores.

DESCRIPCIÓN
DEL PUESTO

	HOJA:	DE:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	VIGENTE A PARTIR DE: 2 de mayo del 2003	
PUESTO: GTE. DE RECURSOS HUMANOS	SUSTITUYE AL ANTERIOR DE FECHA:	
AREA: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	ELABORADO POR:	

1. Mantener al día los organigramas de la empresa incluyendo los puestos ocupados por personal sindicalizado.
2. Asesorar al Director General y a los gerentes de área sobre cambios organizacionales que se planean realizar.
3. Asesorar al Director General en el establecimiento de políticas generales para toda compañía en relación con el reclutamiento, contratación, capacitación y seguridad de la empresa.
4. Dar asesoría a todos los niveles de la organización sobre la interpretación de la Ley Federal del Trabajo.
5. Analizar las condiciones y prestaciones que tiene el personal de confianza dentro de la empresa para diseñar los programas que conduzcan a su uniformidad.
6. Asesorar a la empresa en las contrataciones colectivas y análisis de pliegos petitorios.
7. Asesorar a los gerentes y jefes en el establecimiento de normas para contratos individuales de trabajo del personal de confianza.
8. Asesorar a los departamentos en las formas y términos de contratación y separación de personal, estudiando y determinando los procedimientos de expedición, renovación y modificación de los contratos de trabajo.
9. Proponer políticas generales de salarios apoyados en encuestas y en estudios de valuación de puestos.
10. Asesorar a los departamentos en sus relaciones con el IMSS, INFONAVIT, Secretaría del trabajo, etc.,.
11. Asesorar a la empresa en sus vínculos con las comisiones mixtas de seguridad, de higiene y modificación de reglamentos internos.
12. Analizar los procedimientos que sigue la empresa para el pago del Impuesto sobre el trabajo y cuotas al INFONAVIT e IMSS, con objeto de homogeneizar criterios y procedimientos.
13. Asesorar en el establecimiento de programas de capacitación y adiestramiento.
14. Asesorar en el establecimiento de sistemas de valuación de la actuación del personal.
15. Asesorar a los departamentos en el establecimiento y reglamentación de cajas de ahorro.
16. Auxiliar a la empresa en todos los problemas de índole extraordinario que se le presente en relación con la administración del personal.
17. Elaborar programas motivacionales para los distintos niveles jerárquicos de la organización.
18. Elaborar programas de entrenamiento, capacitación e inducción para el personal.
19. analizar a las personas que son candidatos a futuros ascensos para proponer a la Dirección General planes específicos de entrenamiento.

Procesos

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
PROCESO DE RECLUTAMIENTO	HOJA #	EDICION DEN 1ra.	AÑO 2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO: 22 de mayo		En vigor: 26 de mayo
RECURSOS HUMANOS	ÁREA: RECLUTAMIENT		

1. Se inicia con la generación de una VACANTE como resultado de la separación del empleado de la empresa, siendo por mutuo acuerdo de las partes ya sea por faltas, causales de rescisión, transferencias o promociones, por invalidez total o muerte del empleado.
2. REQUISICION.-Al momento de generarse la vacante, es importante llenar una requisición de personal que es el documento en el cual se establecen los requisitos mínimos que debe cubrir el candidato señalando los motivos que originaron la vacante.
3. DESCRIPCION DEL PUESTO.-para conocer a fondo el perfil del puesto es importante tener a la mano la descripción del puesto, el cual contiene las funciones o actividades fundamentales que deben realizar los ocupantes del puesto que lo hacen distinto de todos los existentes en la empresa. Este documento nos sirve de guía en el desarrollo de la entrevista profunda.
4. INVENTARIO DE RECURSOS HUMANOS.-Debido al crecimiento de la empresa es de vital importancia contar con plantillas de reemplazo o planeación de carrera. , Que permitan en el futuro tener personal idóneo para cubrir puestos inmediatos superiores. Antes de iniciar el reclutamiento externo, es importante revisar de manera interna nuestra cartera -pues esto nos ayudará a mantener empleados motivados a reducir costos para la organización, en cuanto a capacitación y adaptación a la empresa a sí se contrata nuevo personal. Con lo anterior se pretende propiciar un clima laboral sano y un ambiente de competencia con un alto grado de ética profesional, y por consiguiente, se tendrán empleados de calidad.
5. EXISTENCIA DE CANDIDATOS.-Una vez estudiado el Inventario e Recursos Humanos de la empresa por el Gerente de Recursos Humanos, llegando a la conclusión de que no existen dentro de la misma, candidatos idóneos para cubrir la VACANTE, se procederá a las Fuentes Externas de reclutamiento como ultima opción, en caso contrario se efectuarán los exámenes psicométricos acordes al puesto en cuestión, y finalizar posteriormente con la promoción del empleado.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	HOJA #	DE	EDICION	AÑO
			1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:		
RECURSOS HUMANOS	22 de mayo	26 de mayo		
	ÁREA:	SELECCION		

1. RECEPCIÓN DE CANDIDATOS. En el momento en que un candidato llega a la empresa a solicitar empleo, es necesario brindarle un servicio y atención adecuados. Para tal fin, se entregaran presolicitudes a todos los candidatos sin excepción.. En algunas ocasiones esta puede utilizarse para rechazar amablemente a los aspirantes por diversas razones (edad, sea, presentación, etc.
2. PRESOLICITUD-ENTREVISTA INICIAL. La solicitud tiene ultimo ser el primer filtro del proceso de selección, el cual permite verificar si el candidato puede continuar con el proceso o en caso contrario mantenerlo en cartera, al mismo tiempo generar una mayor fluidez para continuar con el siguiente paso.
3. EXAMEN TECNICO. En el caso de puestos especializados se canalizara al candidato a un examen técnico, con el jefe del departamento que requiere la vacante. Este paso se hace con la finalidad de realizar un mejor costo-beneficio tanto para el aspirante como para el aspirante como para la empresa.
4. EXAMENES PSICOMETRICOS. Tienen como finalidad medir aspectos de personalidad, inteligencia, proyecciones, destreza, aptitudes, etc.
5. ENTREVISTA PROFUNDA. El objetivo principal es conocer de manera más analítica al candidato. Siendo este un sistema de comunicación entre el entrevistado y el entrevistador.

La entrevista profunda se considera la herramienta de selección de mayor influencia en la decisión final, respecto a la vinculación del candidato al empleo, y por ende la empresa. Por medio de la entrevista de selección se podrán evaluar factores específicos de la personalidad del solicitante, como por ejemplo: su trato, su vos, su forma de vestir y su relación social.

6. ENTREVISTA JEFE DEL DEPARTAMENTO. Cuando el candidato ha logrado pasar por los filtros anteriores y teniendo sus evaluaciones psicométrías. Corresponde al jefe de selección de personal canalizarlo con el que en el futuro será su jefe inmediato, con la finalidad de una integración del nuevo empleado a la organización y al grupo de trabajo; pues en ultima instancia será el jefe inmediato quien decida la contratación del aspirante, debido a que es la única persona que conoce a fondo el perfil del nuevo empleado a su puesto de trabajo.
7. EXAMEN MEDICO. Conociendo que el factor humano es lo mas relevante en la organización es de vital importancia que todo aspirante que ingrese a al empresa, no importando el departamento o nivel jerárquico, deberá pasar a revisión medica, y en base a lo anterior, contar con el recurso humano en optimas condiciones condiciones físicas como mentales.
8. INVESTIGACIÓN SOCIO- LABORAL. Es él ultimo filtro en el proceso de selección en el cual se van a verificar todos aquellos datos proporcionados por el aspirante en la solicitud y en el proceso de selección. Asimismo se investigaran las referencias proporcionadas por el aspirante en la solicitud.

CONTRATACIÓN. Con esta etapa se terminara el proceso de selección de personal operativo, administrativo y mandos medios. Es el momento en el cual se felicita al nuevo empleado por pertenecer a la organización, indicándole los requisitos que debela cubrir para su contratación.

HECHO POR: Oswaldo Guzmán Ruiz .	AUTORIZADO	DECONFOMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
TRAMITE DE PÓLIZAS ELABORADAS POR LA CAJA	HOJA #	DE	EDICIÓN 1ra.	AÑO 2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO: 22 de mayo		En vigor: 26 de mayo	
CONTABILIDAD	ÁREA: Caja Glosa y registro			

6. La jefatura de contabilidad encomienda a la oficina o departamento de caja la elaboración de sus pólizas, tanto de egresos como de ingresos.
- 6.1 ORIGINAL. Con sus comprobantes anexos para registro en cuentas.
- 6.2 DUPLICADO. Con las copias de los comprobantes anexos para registro en cuentas corrientes.
- 6.3 TRIPLICADO. Se queda en el departamento de caja como antecedente y descargo de responsabilidad.

Con frecuencia se confunden las funciones de contabilidad que son exclusivamente de análisis. Registro y valoración, con las de tipo administrativo de elaborar documentos de comprobación interna, en algunos casos las pólizas son elaboradas por el propio departamento de contabilidad, en cuyo caso los comprobantes son de ingresos y egresos de la caja se remite a la oficina de glosa y registro, para que ahí se formulen las pólizas por duplicados, destinando el original y sus comprobantes, para registro, y el duplicado con las copias, para los kardex de cuentas corrientes.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
TRAMITE DE COBRANZA DIRECTA	HOJA #	DE EDICION	AÑO
		1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:	
CONTABILIDAD	22 de mayo	26 de mayo	
	ÁREA: COBRANZA		

1. Se realiza por medio de un cuerpo de cobradores a los que se le asigna un salario o una comisión sobre la cobranza que realicen.
2. La conveniencia de contratar cobradores a sueldo base, basándose en comisión o inclusive, basándose en sueldo y comisión, depende de algunos factores como el número de cuentas por cobrar cuantía de la cobranza y, sobre todo, del grado de dificultad para hacer efectivo el cobro.
3. Los cobradores deben llenar diariamente un formulario llamado REPORTE DE COBRANZA, precisamente por duplicado, para destinar: el original y el efectivo recaudado a la oficina o departamento de caja; el duplicado se queda en la oficina de cobranza para hacer las anotaciones correspondientes en los registros y finalmente agregarse al expediente a efecto de mantener al día la información individual sobre la solvencia de los clientes.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
TRAMITE DE COBRANZA POR CORRESPONDENCIA	HOJA #	DE	EDICION	AÑO
			1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:		En vigor:	
CONTABILIDAD	22 de mayo		26 de mayo	
	ÁREA:			
	COBRANZA			

1. Se realiza por vía postal enviando a los clientes un ESTADO DE CUENTA que les permitirá efectuar sus pagos por la misma vía por medio de cheques o giros, que serán acreditados en su cuenta al hacer efectivos, o al haber instituciones bancarias que abonan a la cuenta de la empresa los pagos que efectúan los clientes.
2. al quedar liquidado el saldo de un cliente, se le remite por vía postal el documento que firmo de aceptación debidamente cancelado y anexando la factura que ha sido pagada.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
PROCESO DE VENTAS	HOJA #	DE	EDICION	AÑO
			1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:		
ALMACEN	22 de mayo	26 de mayo		
	ÁREA:			
	VENTAS			

1. ELABORA PEDIDO. Ya sea el cliente directamente, o bien, a través de un agente de ventas del proveedor, se elabora el pedido de mercancía.
2. RECIBE PEDIDO. El cliente recibe el pedido junto con un recibo y firma de recibido.
3. ANALIZA CONDICIONES DE VENTA. Revisa si las condiciones requeridas por el cliente, a tanto al monto del crédito y el plazo para pagar son aceptables, así como la disponibilidad de artículos requeridos.
4. SE AUTORIZA
 - 4.A NO.
 - 4.B SI.
5. SURTE ORDEN DE DESPACHO. El almacén surte la orden de despacho y elabora la remisión que ampara la mercancía enviada al cliente tanto la mercancía como la nota de remisión.
6. RECIBE MERCANCÍA, REvisa Y FIRMA REMISION. Cuando el cliente recibe la mercancía revisa que este en las condiciones solicitadas y en buen estado, firmando de conformidad la remisión respectiva.
7. RECIBE REMISION CON "ACUSE DE RECIBO" Y PROGRAMA EL COBRO. El departamento de ventas obtiene el acuse de recibo del cliente y de inmediato programa el cobro en el plazo establecido
8. ELABORA FACTURA Y ENVIA. Una vez programado el cobro, y en base a la remisión, se elabora la factura respectiva y se envía al cliente para su cobro.
9. RECIBE FACTURA Y PAGA. El cliente recibe la factura y efectúa el pago concluyendo el proceso.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
TRAMITE DE CRÉDITOS	HOJA #	DE EDICION	AÑO
		1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:	
VENTAS	22 de mayo	26 de mayo	
	ÁREA:	COBRANZAS	

1. El Departamento de Crédito Proporciona los formularios necesarios, tal como el denominado SOLICITUD DE CREDITO, o un formulario pro forma de CONTRATO DE CONPRA-VENTA CON RESERVA DE DOMINIO, este ultimo estableciendo la transmisión de la propiedad o los bienes comprados únicamente hasta la liquidación del contrato.
2. El formulario complementado con los datos del solicitante presenta por conducto del departamento del departamento de ventas que elabora una nota de remisión que detiene hasta en tanto es investigada la factibilidad del crédito solicitado.
3. La investigación de la solvencia económica y moral del cliente, se efectúa por medio de personal experimentado en comprobación de antecedentes en registros públicos y otras entidades económicas, sociales y privadas. La investigación comprende la veracidad de los datos otorgados por el propio solicitante y, fundamentalmente, la búsqueda de información confidencial sobre la solvencia moral del presunto cliente.
4. Los resultados los reporta el personal investigador por conducto de un INFORME DE INVESTIGACIÓN generalmente por duplicado, que servirá de base para el jefe de crédito y cobranza dictamine sobre la procedencia o improcedencia del crédito solicitado.
5. Si, el resultado del dictamen es positivo, se hace constar en la propia solicitud de crédito en el espacio destinado para tal efecto, y se elaboran los títulos de crédito necesarios, de conformidad con el plazo concedido.
6. A los títulos de crédito debidamente aceptados por el cliente se anexa la factura comercial y se envía a CARTERA DE DOCUMENTOS del departamento de cobranza, para su conservación bajo llave hasta su fecha de vencimiento el duplicado de la solicitud sirve de base para la facturación.
7. Los originales de la solicitud y de la remisión ya firmados por el cliente y una copia de la factura, se anexan al informe de investigación para integrar al expediente, mismo que se conserva en un archivo organizado bajo el sistema alfabético cronológico.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN
----------------	------------------------

EXPEDICIÓN Y TRAMITE DE LAS NOTAS DE SALIDA	HOJA #	DE	EDICION	AÑO
			1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:		En vigor:	
PRODUCCION	22 de mayo		26 de mayo	
	ÁREA: PRODUCCION			

1. Por la salida de mercancías, el almacén elabora una NOTA DE SALIDA DE MERCANCÍAS, en las que informa al departamento de contabilidad sobre las características y destino de las mercancías que han sido despachadas con base en las remisiones expedidas por el departamento de ventas.

2. De otra forma, cuando no exista establecida nota de salida, es un ejemplar, generalmente el duplicado, de la remisión expedida por: Venta, el que hace las veces de reporte de salida y el almacen se concreta a remitirlo a contabilidad, después de sellarlo y efectuar las anotaciones en la tarjeta o etiqueta correspondiente.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCESO DE COMPRAS	HOJA #	DE	EDICION	AÑO
			1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:		
ALMACEN	22 de mayo	26 de mayo		
	ÁREA:	COMPRAS		

1. DETERMINA NECESIDADES. El encargo del almacén, sobre la base de, los mínimos y máximos establecidos para cada artículo determina necesidades y oportunidad de entrega
2. ELABORA REQUISICIÓN DE COMPRA. Una vez que se ha detectado la necesidad de dotarse de alguno o varios artículos, elabora la requisición de compra, la misma que envía al departamento de compras.
3. RECIBE REQUISICIÓN DE COMPRA. El departamento de compras al recibir la requisición de compras, analiza la factibilidad de adquisición.
4. DECIDE. Una vez analizada la requisición anterior, se decidirá si se compra o no la mercancía. En caso de negativa se archiva la requisición y se da fin al proceso.
5. LOCALIZA PROVEEDORES. Si la decisión es comprar se procede a localizar en los registros de proveedores a aquellos en posibilidad de surtir los artículos.
6. ELABORA COTIZACIÓN DE PRECIOS. Ya identificados los posibles proveedores se elaboran cotizaciones de precios para cada uno y se les envía.
7. COTIZA. El o los proveedores reciben la solicitud de cotización y contesta (n).
8. RECIBE Y ANALIZA COTIZACIONES. Una vez recibidas las cotizaciones de los proveedores el departamento de compras analiza la información.
9. SELECCIONA PROVEEDOR. Sobre la base del análisis anterior, se selecciona al proveedor de quien han de adquirir los artículos.
10. ELABORA PEDIDO. Ya seleccionado el proveedor se elaborara y enviara el pedido correspondiente.
11. SURTE PEDIDO. El proveedor recibe el pedido y lo surte, concluyendo así el proceso.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
PROCESO DE PRODUCCIÓN	HOJA #	DE EDICION	AÑO
		1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:	
PRODUCCIÓN	22 de mayo	26 de mayo	
	ÁREA: PRODUCCION		

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
EXPEDICIÓN Y TRAMITE DE NOT DE SALIDA	HOJA #	DE EDICION	AÑO
		1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:	
PRODUCCIÓN	22 de mayo	26 de mayo	
	ÁREA: PRODUCCION		

1. Si las mercancías, la remisión y el pedido concilian, el almacenista firma de "conformidad" la remisión del proveedor, quedándose quedándose con el duplicado que le servirá de base para elaborar una nota de entrada de mercancías.
2. El original de la nota de entrada y la copia de la remisión anexa, los envía al departamento de contabilidad o a la de costos según el caso; remite la copia al departamento de compras; y el triplicado lo adjunta a la copia de la requisición de compra con la copia del pedido para archivarlos después de efectuar las anotaciones respectivas a las anotaciones correspondientes.

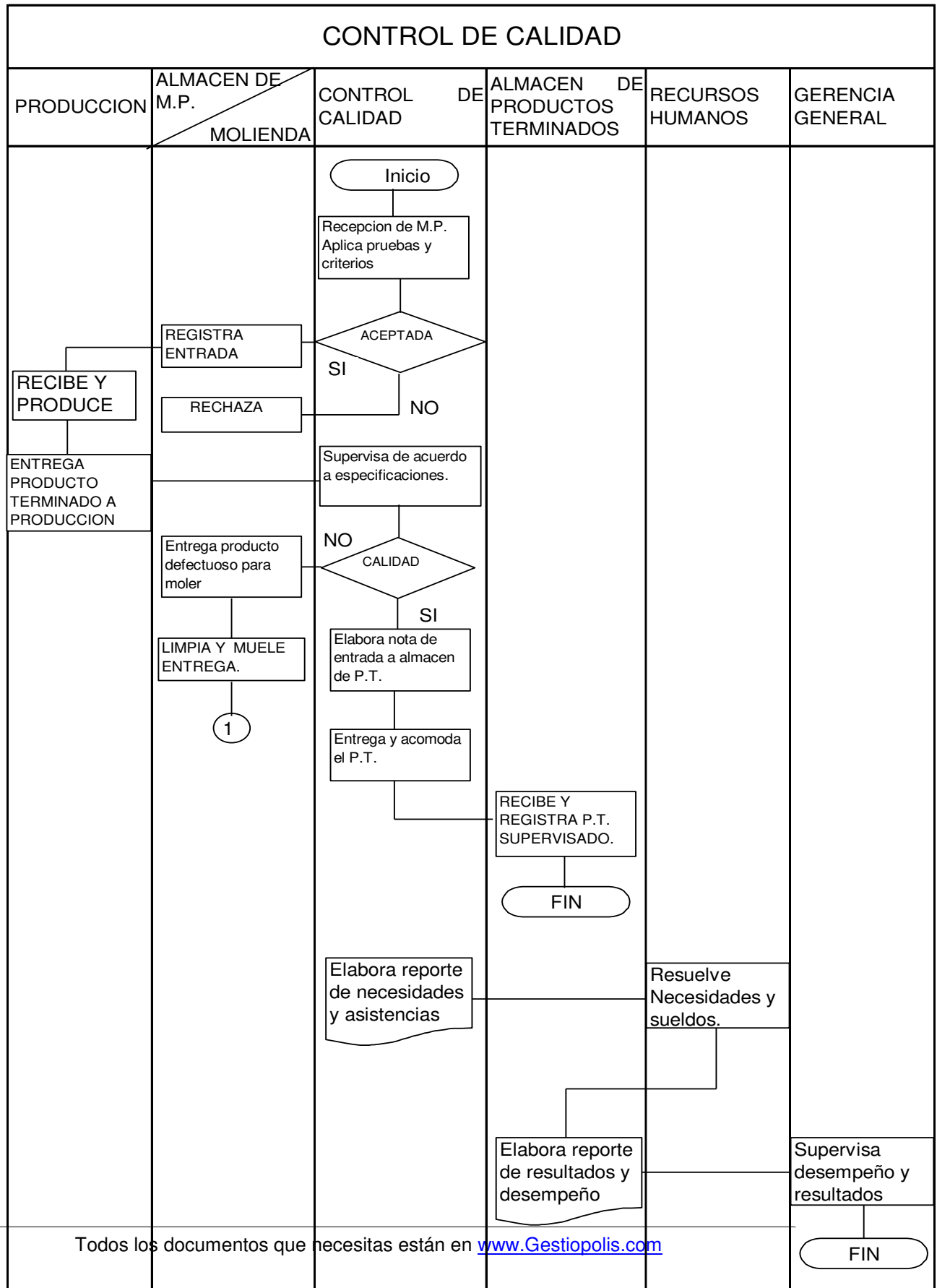
HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.

PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
PPROCESO DE CONTROL DE CALIDAD	HOJA #	DE EDICION	AÑO
		1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:	
CONTROL DE CALIDAD	22 de mayo	26 de mayo	
	ÁREA: PRODUCCION		

AREA	DESCRIPCION
1. CONTROL DE CALIDAD	Recibe la materia prima y aplica pruebas de laboratorio por muestreo.
2. CONTROL DE CALIDAD	Entrega la materia prima al almacén de M.P.
3. ALMACEN DE MAT. P.	Registra, entrega al almacén y rechaza la M.P. que no cumpla con las especificaciones de calidad
4. PRODUCCION	Recibe la materia prima y produce los diversos productos para entregarlos a la inspección de calidad.
5. CONTROL DE CALIDAD	Supervisa el producto terminado de acuerdo a especificaciones de calidad. Entregando el producto defectuoso a molienda para su reproceso.
6. MOLIENDA	Limpia y muele entrega de control de calidad.
7. CONTROL DE CALIDAD	Elabora nota de entrada a almacén de producto terminado entrega y acomoda dentro del almacén de P.T.
8. ALMACEN DE PRODUCTO TERMINADO	Recibe el producto supervisado y registra entrada.
9. RECURSOS HUMANOS	Atiende necesidades de personal, calcula y entrega salarios.
10. CONTROL DE CALIDAD	Elabora reporte mensual de resultados y desempeño para entregarlo al director general.
11. DIRECCIÓN GENERAL	Supervisa desempeño y resultado.

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
------------	------------	---------------

REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.
----------	---------------------	---------------------



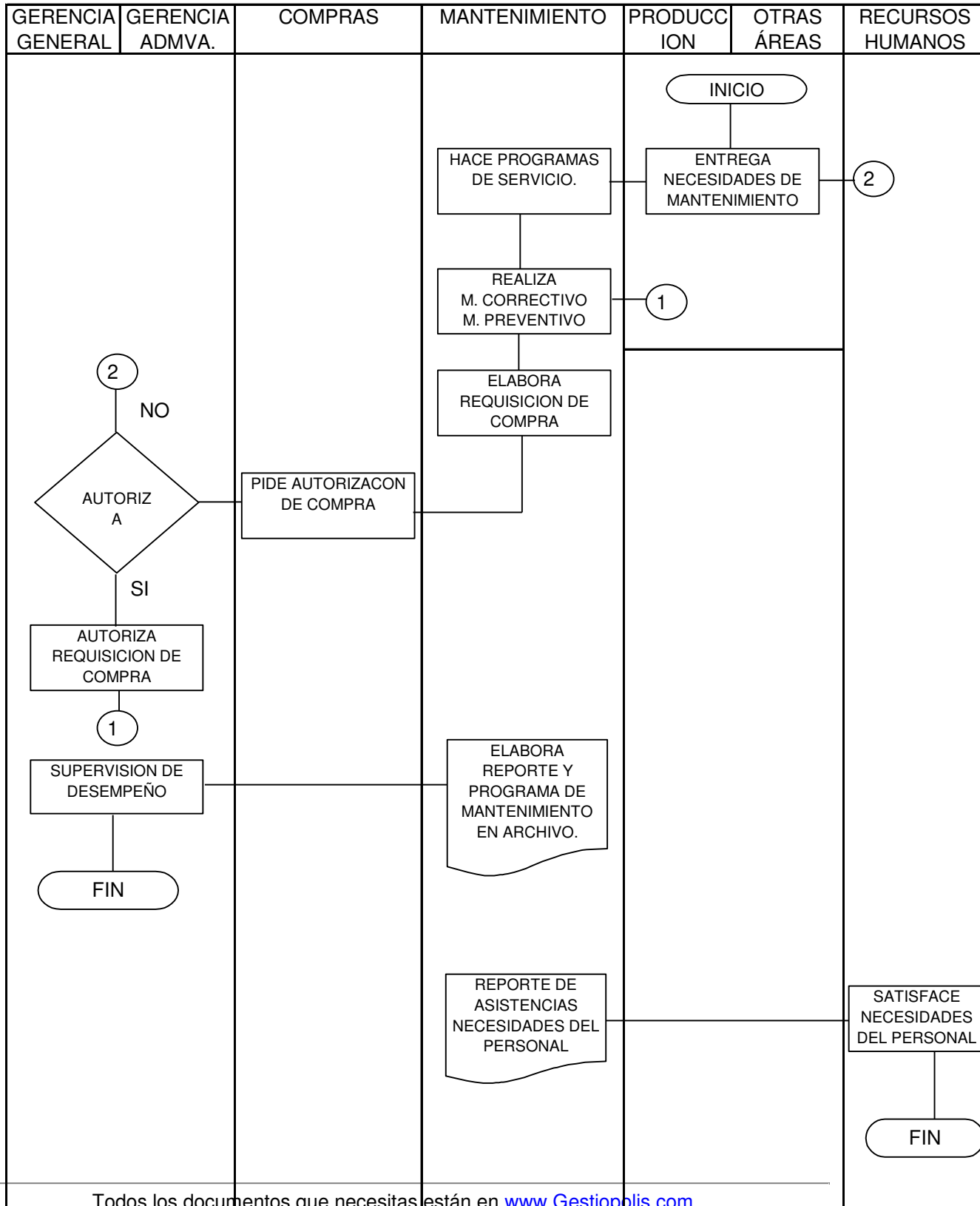
PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		
PPROCESO DE MANTENIMIENTO	HOJA #	DE EDICION	AÑO
		1ra.	2003
DEPARTAMENTO AFECTADO:	EMITIDO:	En vigor:	
MANTENIMIENTO	22 de mayo	26 de mayo	
	ÁREA:	PRODUCCION	

AREA	DESCRIPCION
1. PRODUCCIÓN	Notifica necesidades de servicio a maquinas al departamento de mantenimiento.
2. MANTENIMIENTO	Elabora programa semanal de servicio y realiza mantenimiento previo y/o correctivo
3. MANTENIMIENTO	Elabora en caso de necesitarlo, una requisición de compra de lubricantes, accesorios, tornillería, etc. y la entrega a compras.
4. COMPRAS	Pide autorización de compra del material requerido por mantenimiento.
5. DIRECCIÓN GENERAL	Autoriza compra para mantenimiento.
6. MANTENIMIENTO	Elabora reporte semanal de asistencia y necesidades del personal
7. RECURSOS HUMANOS	Satisface necesidades y entrega salarios.
8. MANTENIMIENTO	Elabora reporte mensual de resultados y desempeño y lo entrega a la dirección general.
9. DIRECCIÓN GENERAL	Evalúa resultados y desempeño del departamento

HECHO POR:	AUTORIZADO	DECONFORMIDAD
------------	------------	---------------

REVISADO	JAVIER BENAVIDES P.	JAVIER BENAVIDES P.
----------	---------------------	---------------------

MANTENIMIENTO



LÁCTEOS

Aportado por: Oswaldo Guzman Ruiz - oswaldogr299@hotmail.com

Bajo la tutoría del Profesor: L.A.E. JAVIER BENAVIDES PAÑEDA de la
Universidad de
Guadalajara.