



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

PROYECTO DE TITULACIÓN

*CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN EN
CONSTRUCTORA GU TO*

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

GUSTAVO CASTRO AVILA

ASESOR:

LIC. MA. MAGDALENA CUEVAS MARTINEZ

Junio 2021



1.1. Agradecimientos

El Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga es un lugar fantástico en donde aprendes los fundamentos y destrezas de la profesión y que al graduarte todos esos conocimientos adquiridos te servirán para ganarte la vida, también conocerás mucha gente de otros lugares que ni te imaginas, con diversas experiencias, que bajo otras circunstancias no conocerías, pero todos luchando sobre un mismo objetivo y que con el apoyo, preparación, experiencia, consejos y habilidades del cuerpo docente lo lograrás.

Primeramente, agradezco a Dios por haberme fortalecido hasta el punto de superar todas las dificultades que se presentaban y también por toda la salud que me dio y que me permitió llegar a esta etapa tan importante de mi vida.

Al Tecnológico y a toda su administración, les dejo una palabra de agradecimiento por todo el ambiente inspirador y por la oportunidad de completar este curso.

Agradezco a las profesoras y profesores por su incansable orientación, compromiso y confianza que ayudaron a hacer posible este sueño tan especial, que no sólo presentaron una imagen de docente si no también la de un amigo los cuales siempre se prestaron para cualquier situación y me apoyaron en cualquier problema, claro siempre mostrando la autoridad que es el respeto que se merecen.

Y no se diga mi familia y amigos, que nunca se rindieron y siempre estuvieron presentes en todo momento ofreciéndome su amor, fuerza, compañía, atención, apoyo en todos los sentidos, les dejo una palabra y una promesa de gratitud eterna. A todas las personas que formaron parte de mi camino, les agradezco de todo corazón.

El proceso hacia este punto fue una larga historia de madrugadas y noches de insomnio que he logrado con éxito y hoy rindieron frutos. Gracias me voy feliz, contento, alegre, satisfecho, con muchos conocimientos, experiencias y momentos inolvidables.

1.2. Resumen

En este documento se elaboró un manual de organización para la empresa Construcciones GU TO S.A. de C.V., el cual se encamina a dar solución a los problemas internos y externos así como fomentar la utilización adecuada de los procesos como construcción y cierres tomando las acciones para abordar los riesgos y oportunidades en cada uno de los casos que se presentan con cada uno de los clientes y trabajadores con la finalidad de contribuir al crecimiento económico y busca el mejoramiento continuo que facilite y controle las actividades que se realizan en GU TO ya que se ha elaborado un organigrama estructural para la finca en donde se propone la creación de procedimientos que son indispensable que ayudarán a incrementar la productividad y la gestión administrativa. Este proyecto se orienta a la elaboración de un manual de organización; Para cumplir con estos propósitos se implementó una estructura organizacional acorde a las necesidades de la empresa en donde se identificarán cada departamento, puesto y líneas de autoridad y así contribuir al mejoramiento y desarrollo de la empresa, en vista de que las responsabilidades y actividades encomendadas a cada empleado sólo están expresadas en forma verbal.

Al elaborar un manual de organización nos permite precisar actividades, deslindar responsabilidades, establecer mecanismos de coordinación, evitar duplicidad de funciones, planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Este trabajo de investigación es fácil de generar, no es necesaria mucha inversión económica y no crea dificultades al ser implementado.

El manejo de este manual será de todos aquellos que intervengan en las labores de la empresa, siendo así aplicado a los distintos departamentos afectados.

ÍNDICE

1. CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	2
1.1. Agradecimientos.....	3
1.2. Resumen.....	4
3. CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	1
3.1. Introducción.....	1
3.2. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	3
3.3. Problemas a resolver, priorizándolos	5
3.4. Justificación.....	8
3.5. Objetivos (General y Específicos)	9
4. CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	10
4.1. Marco Teórico (fundamentos teóricos).....	10
5. CAPÍTULO 4: DESARROLLO.....	16
5.1. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	16
6. CAPÍTULO 5: RESULTADOS.....	18
23. CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	19
24. CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	20
25. CAPÍTULO 8: FUENTES DEL INFORMACIÓN	22
26. CAPÍTULO 9: ANEXOS	23
26.2. Registros de Producto.....	24

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1. Introducción

El desarrollo económico y social de un país se encuentra estrechamente ligado a la construcción. Las industrias, las viviendas, las instalaciones de servicios y los asentamientos humanos en general, se asocian a la actividad constructiva. A través de la construcción se satisfacen necesidades de infraestructura de la mayoría de las actividades económicas y sociales de un país.

La construcción de obra civil es el conjunto destinado a crear una nueva edificación, obra vial, hidráulica, marítima, así como la instalación de redes de transmisión o distribución de energía eléctrica y de comunicaciones. Se consideran también los trabajos de demolición cuando los mismos están dirigidos a despejar un área para la posterior construcción, así como aquellos trabajos de ampliación y/o modernización destinados a modificar la función, forma o dimensión original de las construcciones existentes.

Del mismo modo es importante que todos los colaboradores conozcan y entiendan la visión, misión y valores a los que se orienta la empresa y es muy común que en algunas ocasiones los trabajadores no saben lo que deben hacer, sobre todo cuando recién ingresan y se pierde tiempo hasta que descubren cuáles son sus funciones o roles, o con qué personas deben coordinar directamente y esto se debe a la falta del manual de organización y funciones de la empresa.

Es por eso que se debe crear un manual ya que se ha ido incrementando cada vez más en las organizaciones, debido a los beneficios que se logran con su implementación, debido a la complejidad de sus estructuras, volumen de operaciones, recursos que se les asignan, demanda de servicios por parte de los usuarios, así como por la adopción de tecnología avanzada para atender en forma adecuada la dinámica organizacional. Estas circunstancias hacen imprescindible el uso de instrumentos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que, en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes.

El presente documento se integró como investigación práctica, es decir, se tomó un referente teórico para su aplicación en un caso práctico. En él se plantea el estudio realizado, con el propósito de dar a conocer las responsabilidades de cada una de las áreas que la conforman, es de información y consulta, en todas las áreas que conforman el manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización.

El departamento de recursos humanos de la empresa, con base en los perfiles de puestos plasmados en el diseño administrativo, lo que le permitió ajustar la cantidad de mano de obra disponible a las necesidades de cada área funcional de la empresa, realizando los contratos con cada una de las personas que operan cada puesto, con la finalidad de dar a conocer todos los compromisos que esto conlleva, sus derechos y obligaciones respectivamente, los directivos de la empresa recibirán un sueldo y entregarán un recibo de honorarios. La valuación de puestos, servirá como insumo, para realizar de forma semanal la nómina de pago, además de gestionar ante las instancias necesarias cursos de capacitación, conferencias, talleres, etc. Para desarrollar y potenciar los conocimientos del personal.

Con base en esto, se implementaron programas y elaboración de formatos para la generación de nóminas, presupuestos y facturaciones, se implementó un programa y formato para elaboración de generadores, la elaboración de diagnóstico en la organización en materia administrativa, detección de problemática actual en la organización, creación de marco teórico que fundamente la solución de problemática actual en materia administrativa, el desarrollo de metodología para la creación de manual de organización y al final la obtención de resultados a través de la creación de manual de organización con procedimientos que apoyen la función administrativa.

2.2. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente

Construcciones GU TO S.A. DE C.V. pequeña empresa de la región centro-norte del país, dedicada y conectada con la rama de construcciones civiles, arquitectónicas, instalaciones industriales, instalaciones electromecánicas, obras hidráulicas, caminos, puentes, edificaciones y urbanizaciones, así como la participación en licitaciones públicas federales estatales y/o municipales.

El residente se desempeñará en las áreas de recursos humanos, finanzas y producción. Elaborando un manual de organización el cual contendrá procedimientos y metodologías específicas que faciliten la planificación, organización, dirección, coordinación, y control de las empresas y así servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una adecuada funcionalidad administrativa y procedimientos, realizando nóminas, presupuestaciones, generadores y facturaciones. Conociendo la estructura organizativa, detallar los procesos administrativos que se realizan y documentan los procedimientos de manera práctica que permita al personal realizarlos rápidamente y de manera efectiva.

Misión: La satisfacción total de nuestros clientes a través de la construcción de su patrimonio con la calidad que exigimos si fuera el propio.

Visión: Nuestra empresa se encuentra a la vanguardia en las técnicas, procesos de construcción y uso de materiales, características que nos permite optimizar los recursos y los tiempos sin disminuir la calidad de la construcción.

Objetivos: Proveer el mejor servicio especializado de diseño y construcción sustentable de edificios industriales, comerciales e institucionales, excediendo estándares nacionales en calidad, seguridad y salud ocupacional, con personal altamente calificado y teniendo como base nuestros valores organizacionales en equilibrio con el cuidado ambiental, asegurando así el reconocimiento, la confianza y la preferencia nacional, contribuyendo igualmente con el desarrollo de nuestro país y nuestros recursos humanos mediante la “Actitud GU TO”, y superando así las expectativas de nuestros clientes.

Principales Clientes:

Constructora Chufani S.A. de C.V.

Construcciones Guisa y Asociados S.A. de C.V.

Abitat Construction Solutions

Grupo Constructor Peasa S.A. de C.V.

Argo Proyectos Civiles

2.3. Problemas a resolver, priorizándolos

En la actualidad, es imprescindible que las empresas documenten y controlen todas las actividades para que se desarrollen con la mayor eficiencia. Dentro de los distintos instrumentos de control interno se encuentran los manuales de organización. Estos no solamente detallan los procesos, sino que cuentan con información sobre políticas, historia, forma de organización y objetivos de la empresa.

Sin embargo, independiente del rubro y tamaño que tenga Construcciones GU TO S.A. de C.V., si se quiere crecer, ser competitivos, obtener rentabilidad y cumplir de manera eficiente los objetivos, es necesario adoptar buenas prácticas empresariales. Por lo tanto, el manual de organización es una de las herramientas que no pueden faltar, ya que es el documento básico que explica qué es la empresa, qué hace y cómo, en el día a día.

Los manuales administrativos son herramientas muy útiles para fomentar el trabajo de cualquier organización. Actualmente la empresa no cuenta con un manual de organización que contenga procedimientos para el buen funcionamiento de la organización.

Construcciones GU TO S.A. de C.V., carece de los manuales administrativos y son necesarios para el correcto funcionamiento de la organización. Como pequeña empresa necesita algún tipo de pauta organizativa. Definir los valores, la visión y misión, los cuales son elementos esenciales que orientan a la empresa hacia el logro de un objetivo, sin embargo, hay algo también importante, que son los organigramas y el manual de organización, sobre todo si hay empleados se debe de contar con estos elementos.

Como se puede ver es muy indispensable contar con un instrumento como el manual de organización en la empresa. Se necesita contar con información detallada referente al directorio administrativo, antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la constructora, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidades, canales de comunicación y coordinación, así mismo elaborar organigramas que describan en forma gráfica la estructura de organización.

Lo importantes es que la constructora cuente con un manual de organización de su funcionamiento y que sea fácil de entender para los empleados y más para la gente ajena a la organización, fijando las políticas y los sistemas administrativos de la organización y procedimientos definiendo las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa, facilitando al personal la información necesaria para realizar sus labores que les han sido encomendadas y así lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia con la calidad esperada en sus trabajos y servicios delimitando claramente las responsabilidades y obligaciones de cada área de trabajo, presentando una visión de conjunto de la organización.

Por otra parte, no tiene un buen control en sus procesos, producción y área administrativa, eso hace que tengan poca productividad en sus labores.

En el área de recursos humanos a la hora de contratar nuevos trabajadores no se les da de alta en el IMSS a tiempo, no se les otorga una capacitación de cómo se va a trabajar, como se llevarán a cabo los procesos y que deben portar su equipo de seguridad ya que en ocasiones se han observado los trabajadores realizando sus actividades sin el equipo de seguridad adecuado.

En finanzas no tienen programas o formatos como tal para realizar nómina, realizar presupuestos, realizar sus facturaciones, no tienen orden ni personal para realizar sus pagos y dar sus declaraciones.

En producción no tienen programas o formatos para elaborar los generadores y así mostrar y cobrar los avances que realizan semana tras semana en la obra.

Construcciones GU TO S.A. de C.V., en muchas de las áreas se definirán correctamente las funciones que se deben de realizar para cumplir con el objetivo en cada una de ellas y esta situación origina que en algunos casos se presente la duplicidad de funciones y en otros casos no se precise la responsabilidad de cada área en la ejecución de tareas específicas y de ahí se requiere del manual de organización, para evitar la repetición de funciones en las diferentes áreas y cargo en los trabajadores y con ello se facilitará la actualización de los procedimientos, para evitar conflictos entre quienes lo consultan.

Se hará la elaboración de diagnóstico en la organización en materia administrativa, detección de problemática actual en la organización, creación de marco teórico que fundamente la solución de problemática actual en materia administrativa, desarrollo de metodología para la creación de manual de organización, obtención de resultados a través de la creación de manual de organización con procedimientos que apoyen la función administrativa, obtención de evidencias con resultados de impacto para la organización.

De igual manera se llevará un orden y mejor control en los procesos, producción y área administrativa para tener una mejor productividad.

A la hora de contratar nuevos trabajadores se les dará de alta inmediatamente y se les otorgará una capacitación de cómo se llevan a cabo los procesos y de igual manera unas pláticas y orientación sobre la importancia de realizar las adecuadas medidas de seguridad y que porten perfectamente su equipo de seguridad completo de tal caso si son sorprendidos sin él se les dará una sanción.

Se implementarán programas y se elaborarán formatos para realizar las nóminas, presupuestos y facturaciones para tener mejor control.

También se implementará un programa para elaborar los generadores ya que son los resultados o números obtenidos gracias a la cuantificación de superficies o volumetrías en la obra debidamente referenciados por ejes, cotas o tramos y servirán para elaborar estimaciones y así ir cobrando por los trabajos ejecutados en un periodo de tiempo semanal.

2.4. Justificación

De esta manera el Construcciones GU TO S.A. de C.V. proporciona información sobre sus funciones específicas, para el cumplimiento su dependencia y coordinación. Facilitando el proceso de inducción del personal y permite la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación. Determinando las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.

Se obtienen mejores resultados en sus políticas, objetivos, procedimientos, funciones y normas dentro de la organización, evitando discusiones y malos entendidos en las operaciones. Asegurando la continuidad y coherencia en los procedimientos a través del tiempo.

Obteniendo habilidades de planificación, esto para llevar un control de los pasos de su elaboración. Comunicación a los trabajadores de la empresa que se va elaborar un manual, esto para tener su cooperación. Recopilación de información, haciendo entrevistas o cuestionarios aplicados a los empleados por medio de la observación y por medio de investigación documental. Evaluación de la información, cuál es de utilidad por orden de importancia y cuál no lo es. Redacción, de una manera clara, sencilla y de fácil entendimiento utilizando un lenguaje preciso, asertivo, conciso y claro. Elementos visuales, creación de gráficas, organigramas, diagramas de flujo, etcétera. Mostrando de forma gráfica la información, lo que facilitará la comprensión, adquiriendo nuevos conocimientos.

2.5. Objetivos (General y Específicos)

Elaboración de manual de organización el cual contendrá procedimientos y metodologías específicas que faciliten todas las gestiones administrativas y demás áreas de la empresa y así servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional formal, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una adecuada funcionalidad administrativa.

Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.

Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.

Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Se espera obtener en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

2.6. Marco Teórico (fundamentos teóricos)

La organización es parte fundamental del estudio de la administración. Todas las organizaciones se ven afectadas por factores internos y externos que influyen directamente en su funcionamiento. Actualmente se necesitan organizaciones eficientes y eficaces para hacer frente a un mercado competitivo y globalizado.

Para poder realizar un estudio dentro de las organizaciones es necesario definir el concepto de organización, por lo cual mostraremos una serie de definiciones de diferentes autores.

Un manual de organización es "un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa" (Agustín Reyes Ponce, 2007).

La manera de pensar del autor deja clara su definición de manuales, presenta una orientación para la ejecución, pero explica la causa y el objetivo que se pretende con el manual.

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". (Kellog, Graham, 1962)

El autor expone un concepto muy claro, ya que hace su aporte exponiendo por escrito los procedimientos en la ejecución de las labores, siendo estos los esenciales para el manejo eficiente de cualquier organización, por lo que, al obtener una técnica por escrito de los pasos a seguir en cualquier tipo de trabajo, se obtiene también menos pérdida de trabajo, ofreciendo así servicios competitivos.

"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa" (Terry George Robert, 1979).

Este concepto es muy preciso, porque va al punto exacto con pocas palabras, ya que lo que se pretende con el manual es guiar en los procedimientos al empleado y con esto minimizar todo el tiempo posible.

"Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo" (Continolo Giuseppe, 1977).

Este autor redunda en los conceptos de los autores anteriores ya que también demuestra en su concepto que los manuales son guías que orientan el verdadero procedimiento de realizar las tareas de forma competente y correcta.

Por otra parte, los manuales deben ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes de las organizaciones sociales para garantizar un adecuado desarrollo de la gestión en proceso.

Según (Henry Fayol, 1921), describe la organización como "organizar un negocio es dotado con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal". Este autor reconoce que la organización se puede dividir en dos partes, organización material y organización humana.

De acuerdo con (León Blank Bubis, 1993), "una organización es en el sentido más amplio, un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad". Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la ley estableciendo formalmente objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos.

Según (Harold Koontz y Heinz Weihrich, 1999), describen la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional. El concepto organización es un término de usos múltiples, para unas personas, incluye todas las tareas de todos los participantes. La identifican con el sistema total de relaciones sociales y culturales. Sin embargo, para muchos administradores el término organización implica una estructura de funciones o puestos formalizados.

Después de entender a la organización es importante conocer los elementos que la conforman. (J. Manuel y Mancebo del Castillo Trejo, 1992), analiza las diversas escuelas de los pensamientos administrativos, incluyendo los doce elementos con las cuales se está en contacto en una organización, que son los siguientes: el ser humano, la motivación, el medio ambiente, el liderazgo, la comunicación, el conflicto, poder, cambio, la toma de decisiones, la participación y la eficiencia.

La labor de los manuales de organización no es manipular a las personas, sino lograr una producción en beneficio de la empresa y de los propios empleados, se pretende dar a conocer la estructura de la empresa y deben de sentirse cómodos, satisfechos y tener el esfuerzo por satisfacer un deseo o meta, para que ellos trabajen por gusto, más no por obligación (Harold Koontz y Heinz Weihrich, 1999).

Es muy importante la motivación en una empresa de los empleados por parte de la administración ya que es el proceso de planeación, de organización, de la integración de personal, de la dirección y control de una organización y también de utilizar todos los demás recursos para alcanzar metas deseadas teniendo en forma ya un manual en tu organización.

“El manual de organización es una herramienta de que se valen los gerentes para permitirle a la organización realizar debidamente su estrategia. El uso eficaz de esta herramienta supone una comprensión muy completa de la estrategia. Pero requiere además que la estructura esté bien adaptada a la tecnología y ambiente de la organización” (David R. Hampton, 1989).

Según Hampton define la estructura del manual como el reflejo de los objetivos y planes, dado que las actividades se derivan de ellos. Ésta debe diseñarse en favor del trabajo, para permitir las condiciones de los integrantes de un grupo y para hacer posible que las personas cumplan eficientemente los objetivos trazados en el futuro y que para eso se debe tener muy en claro que la organización está integrada por personas, esto no significa que la estructura se deba diseñar en torno a los empleados si no con la finalidad de saber todo sobre la empresa en la que te incorporas.

Dentro del manual una de las actividades más importantes es la comunicación de los administradores, generalmente para ser comunicadores efectivos, por lo tanto, los administradores no solamente deben entender la comunicación interpersonal, sino la forma en que ésta ocurre dentro de las organizaciones (Samuel C. Certo, 2001).

Certo afirma que en los manuales la comunicación interpersonal es el proceso de compartir información con los trabajadores para conocer la organización de la empresa y estar realmente capacitados.

Según (Joaquín Rodríguez Valencia, 1999), los manuales de organización exponen con detalle la estructura organizacional de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de responsabilidad, las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa. Generalmente contiene gráficas de organización y descripción de puesto.

Según (Miguel Duhalt Krauss, 1977), menciona que los manuales de organización exponen con detalle la estructura de la compañía y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad, responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contiene gráficas de organización, descripción de trabajo, cartas límite de autoridad, etc.

“Un manual explica con detalle la estructura organizacional de la empresa y señala los puestos y la relación que existe entre ejecutivos y departamentos. Las gráficas de organización las de descripción de trabajo generalmente constituyen el contenido de este manual.” (Guillermo Gómez Ceja, 1994).

“Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales.” (Enrique Benjamín Franklin, 2004).

De lo anterior se puede concluir que el propósito principal del manual de organización es dar a conocer sistemáticamente y por escrito a los empleados las actividades, procedimientos y como está estructurada la organización, recurriendo a tablas, gráficas y diagramas para facilitar el entendimiento del usuario.

Representan de manera expresiva una forma de comunicación entre la gerencia y los empleados. Además, evita la duplicidad de funciones y que se deslinden responsabilidades en el trabajo.

Según manifiesta (Joaquín Rodríguez Valencia, 1999), el manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

Sus objetivos son:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
- Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

La organización de la mayor parte de las empresas de nuestro país se ha realizado conforme a la práctica diaria y la aplicación más o menos correcta del criterio de los jefes, basándose la mayoría de las veces en la experiencia laboral, aunque llegue a ser correcta, no está escrita por lo que no tiene un carácter permanente y resulta difícil transmitir esa experiencia.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

2.7. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

A continuación, se especifica detalladamente el proceso y descripción de actividades realizadas para llevar a cabo este proyecto partiendo de lo siguiente:

1.- Aplicación de escueta al personal directivo, la cual se detalla a continuación

¿Cuenta la empresa con un manual de organización?

No formalmente

¿Alguna vez han implementado programas o trabajado con formatos para realizar las nóminas, presupuestos y facturaciones?

No formalmente

¿Alguna vez han implementado programas o trabajado con formatos para realizar generadores para la estimación y cobro de los trabajos ejecutados en la semana?

No formalmente

¿Cuándo fue contratado por empresa recibió un manual de bienvenida?

100% No

¿Cuándo fue contratado por la empresa recibió una capacitación impartida por un superior de la organización?

100% No

¿Cuándo fue contratado por empresa recibió una charla de seguridad y salud ocupacional?

35% Si

65% No

¿Alguna vez ha verificado que este registrado en el IMSS?

15% Si

85% No

2.- Detectadas las necesidades derivadas de los resultados de la aplicación de la encuesta se elabora cronograma de actividades que a continuación se detalla.

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Elaboración y aplicación de encuesta					
Determinación de resultados					
Detección de problemática actual en la organización					
Creación de marco teórico que fundamente la solución de problemática actual en materia administrativa					
Desarrollo de metodología para la creación de manual de organización					
Obtención de resultados a través de la creación de manual de organización con procedimientos que apoyen la función administrativa					

3. Se elabora manual de organización de la empresa GU TO S.A. de C.V. con la finalidad de apoyar la organización de la empresa, debiendo contener procedimientos, manual de inducción, reglamentos, organigramas, políticas y procedimientos, etc.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

A continuación, detallamos la presentación del manual de organización de la empresa GU TO S.A. de C.V. donde de manera detallada se describe una serie de contenido que ayudarán a la empresa a mejorar sus estrategias de organización siendo este documento fundamental para todas las organizaciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Construcciones GU TO S.A. DE C.V.



CONSTRUCCIONES GU TO
S.A. DE C.V

ÍNDICE

7. INTRODUCCIÓN	1
8. CAPÍTULO 1. ORGANIGRAMA	2
9. CAPÍTULO 2. MANUAL DE BIENVENIDA.....	3
9.1. Bienvenido a Construcciones GU TO S.A. de C.V.	4
9.2. ¿Quiénes Somos?.....	5
10. CAPÍTULO 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
10.1. Misión.....	6
10.2. Visión	6
10.3. Valores.....	6
11. CAPÍTULO 5. POLÍTICAS	7
12. CAPÍTULO 6. REGLAMENTOS INTERNOS	9
13. CAPÍTULO 7. RESPONSABILIDAD DE LOS COLABORADORES.....	10
14. CAPÍTULO 8. OBLIGACIONES DEL PATRÓN	12
15. CAPÍTULO 9. MAPA DE INVESTIGACIÓN DE OBRA	13
16. CAPÍTULO 10. DIAGRAMA DE FLUJO DE INICIACIÓN DE OBRA	14
16.1. Descripción del proceso de inicio de obra.....	19
17. CAPÍTULO 11. PUNTOS DE REPORTES SEMANALES EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS.....	21
17.1. Internas	21
17.2. Externas.....	23
18. CAPÍTULO 12. REQUISITOS GENERALES DE REALIZACIÓN DE OBRA	26
19. CAPÍTULO 13. PROCEDIMIENTOS Y ETAPAS EN REALIZACIÓN DE OBRA	29
20. CAPÍTULO 14. REQUISITOS PARA INGRESAR A OBRA	39
21. CAPÍTULO 15. LISTA DE VERIFICACIÓN DE USO ADECUADO DE EQUIPO DE TRABAJO	40
22. CAPÍTULO 16. REQUISITOS DE CALIDAD PARA CONTRATACIÓN DE OBRA .	45
22.1. Enfoque a procesos.	46
22.2. Objetivos de Calidad, Seguridad y Ambiental y planificación para lograrlos .	47
22.3. Planificación de acciones para lograr los objetivos de Calidad, Seguridad y ambiental.....	48
22.4. Mapa de procesos generales de realización de obra.....	49

INTRODUCCIÓN

El presente es un documento de control administrativo que contiene los criterios de organización, detallando de manera explícita, las funciones administrativas que integran en Construcciones GU TO S.A. de C.V., siendo su objetivo primordial, el establecimiento de las actividades del personal y de los titulares de los diversos órganos administrativos, evitando así duplicidad funcional.

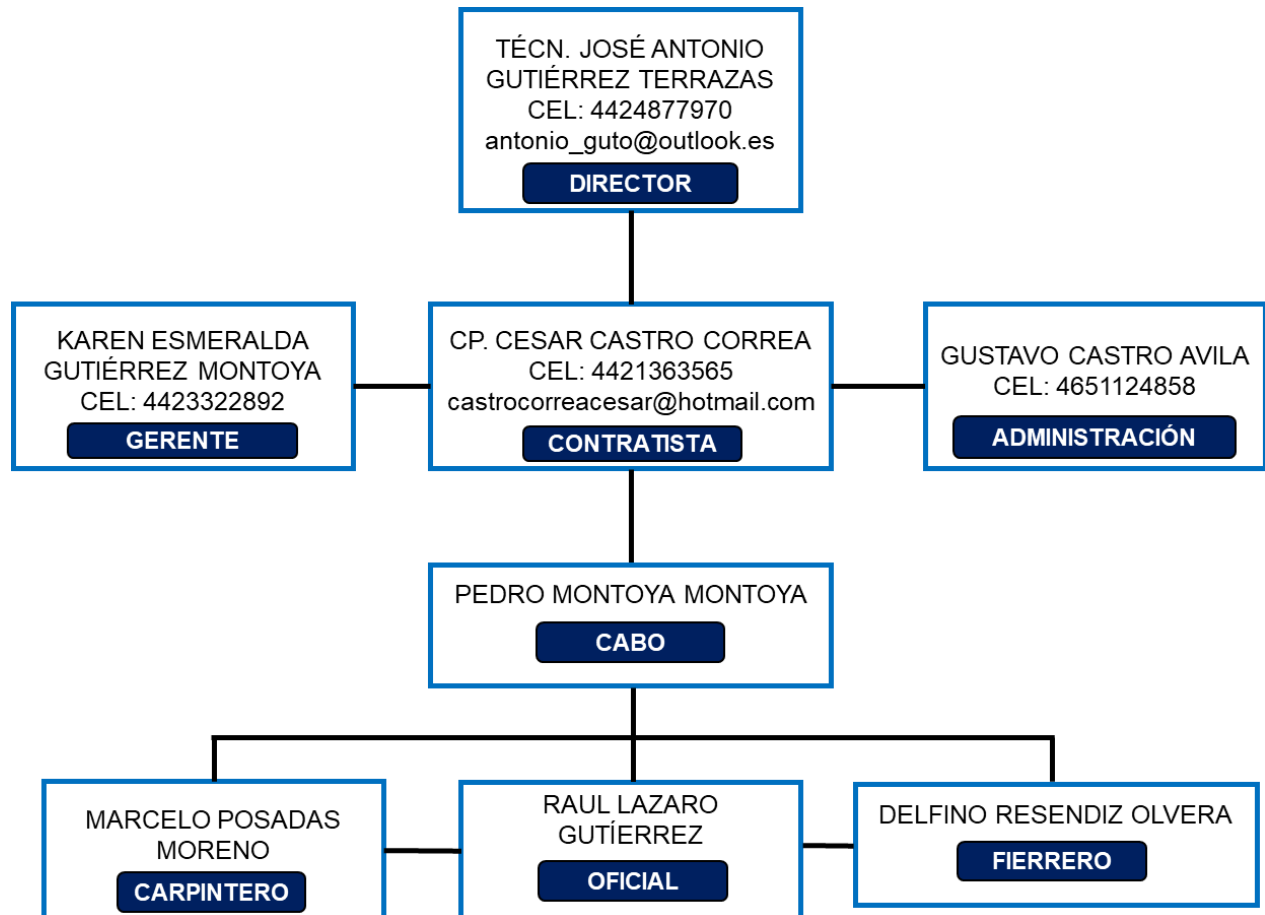
En este instrumento hallarás la historia de la empresa, sus valores, así mismo, contiene información referente a antecedentes con base legal, misión, visión, objetivo general, políticas, organigrama y descripción de todos los procesos para facilitar su comprensión, para lo cual es debida importancia que te detengas a analizar cada una de las páginas de este manual, revisándolo a detalle aportando tu criterio personal.

Este manual está dirigido tanto a todos los colaboradores y nuevos integrantes de la organización, así como aquellos ajenos al mismo que deseen conocer el funcionamiento organizacional de GU TO.

El contar con esta información del centro de trabajo es de vital importancia para que los que en ella laboran conozcan con precisión y exactitud las funciones que deben desempeñar como colaboradores, así como a quién están subordinados.

Creemos que este manual debe ser revisado periódicamente para así poder detectar los posibles errores y mejor aún ir incluyendo nuevas y mejores tácticas de manejo de la empresa para así lograr lo deseado.

CAPÍTULO 1. ORGANIGRAMA



CAPÍTULO 2. MANUAL DE BIENVENIDA

1. Construcciones GU TO S.A. de C.V.

- Carta de Bienvenida
- ¿Quiénes somos?

2. Filosofía

- Misión
- Visión
- Valores
- Política de Calidad y Medio ambiente.
- Política de Sustentabilidad

3. Nuevo Ingreso

- Reglamento Interno de Trabajo
- Objetivos



1.1. Bienvenido a Construcciones GU TO S.A. de C.V.

Ante todo, quiero darle la bienvenida a la contratista “Construcciones GU TO S.A. de C.V.”.

Permítanme que les transmita mis más sincero y afectuoso recibimiento y espero que se sientan satisfechos con el desarrollo de sus actividades profesionales en la empresa.

Nuestra contratista, es figura conocida entre las grandes constructoras de la república mexicana, situándose como una empresa que realiza trabajos de excelente calidad.

Contamos con equipo y personal altamente calificado para desarrollar los proyectos requeridos por nuestros clientes.

Somos una empresa recomendada, con una sólida trayectoria de 10 años, GU TO se encuentra en una nueva etapa acorde a los retos actuales, para alcanzarlos estamos seguros de que tu aportación y la de todo el personal que labora con nosotros, contribuirán a ofrecer y desarrollar todo un conjunto de valores como: responsabilidad, comunicación, cooperación y calidad.

Para GU TO la seguridad y la integridad de todos sus colaboradores es de suma importancia ya que ustedes son la clave del éxito para que juntos podamos desarrollar y generar proyectos con la más alta calidad.

Recibe, nuestra más calurosa bienvenida y siéntete orgulloso de formar parte de esta gran empresa.

TÉCN. JOSÉ ANTONIO GUTIÉRREZ TERRAZAS

1.2. ¿Quiénes Somos?

Construcciones GU TO S.A. de C.V. es una contratista general de clase nacional que ofrece una gama completa de servicios dedicada y conectada con la rama de construcciones civiles, arquitectónicas, instalaciones industriales, instalaciones electromecánicas, obras hidráulicas, caminos, puentes, edificaciones y urbanizaciones, así como la participación en licitaciones públicas federales estatales y o municipales.

Es considerada una excelente contratista de Querétaro en su ramo, ya que cumple con los más altos estándares globales de la industria en calidad, seguridad, cuidado del medio ambiente y administración de proyectos.

GU TO, es una empresa familiar mexicana fundada en el 2010 por el Téc. José Antonio Gutiérrez Terrazas el cual cuenta con más de 15 años de experiencia en esta rama de la obra civil.

Es una constructora de infraestructura de obras industriales, naves, pisos, fosas, trincheras, guarniciones, muros, registros, tuberías, etc., Todo lo que conlleva la obra civil y sus mejores plantas empresariales.

Cuenta con colaboradores altamente calificados, maquinaria, equipo y tecnología.

Consolidada como buena competencia en la construcción de obras civil, construyendo unas excelentes plantas de primer nivel.

CAPÍTULO 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

1.3. Misión

Proveer el mejor servicio especializado de diseño y construcción sustentable de edificios industriales, comerciales e institucionales, excediendo estándares nacionales en calidad, seguridad y salud ocupacional, con personal altamente calificado y teniendo como base nuestros valores organizacionales en equilibrio con el cuidado ambiental, asegurando así el reconocimiento, la confianza y la preferencia nacional, contribuyendo igualmente con el desarrollo de nuestro país y nuestros recursos humanos mediante la “Actitud GU TO”, y superando así las expectativas de nuestros clientes.

1.4. Visión

Ser líder en el servicio especializado de diseño y construcción sustentable de edificios industriales, comerciales e institucionales, mediante nuestra experiencia e innovación, generando valor humano por el profesionalismo, pasión y compromiso de nuestra gente, excediendo las expectativas presentes y futuras de clientes nacionales, demostrando consistentemente nuestra capacidad de proveer un servicio de excelencia.

1.5. Valores

Responsabilidad: Cada uno de nosotros debe responsabilizarse del resultado de su trabajo y tomar sus propias decisiones dentro del ámbito de su competencia.

Comunicación: Fomentamos la fluidez de comunicación institucional, lo que implica claridad en la transmisión de ideas y de información, así como una actitud responsable por parte del receptor.

Cooperación: El todo es más que la suma de las partes, por lo que impulsamos el trabajo en equipo, respetando las diferencias, complementando esfuerzos y construyendo aportaciones de los demás.

Calidad: Hacemos las cosas bien desde la primera vez, teniendo en mente a la persona o área que hará uso de nuestros productos o servicios, considerando lo que necesita y cuándo lo necesita. Compromiso, Honestidad, Unidad y Trabajo en Equipo, Fiabilidad, Acciones Sustentables, Negocios justos e Innovación.

CAPÍTULO 5. POLÍTICAS

En GU TO tenemos varias políticas las cuáles podrás encontrar en el Código de ética que se te entregará al momento de la inducción, con el cual te comprometes a seguir los lineamientos éticos de la empresa, pero dentro de las políticas más importantes se encuentran:

1. Política de Gestión Integral. Satisfacer los estándares requeridos por nuestros grupos de interés en tiempo y calidad, con el compromiso de cumplir con las normas legales vigentes y con los requisitos de la organización; asegurando la rentabilidad de la empresa con un enfoque de mejora continua de nuestros procesos, utilizando de manera racional los recursos naturales fomentando el ahorro en su consumo, así como la prevención de la contaminación al medio ambiente, apoyados en personal capacitado y competente, con maquinaria y tecnología de punta.

2. Política de Sustentabilidad. En GU TO consideramos que la perdurabilidad de los negocios dependerá en gran medida de la utilización eficiente y responsable de los recursos naturales, humanos y financieros traducidos en una estrategia de sustentabilidad, en la cual, habremos de tomar en cuenta a todos nuestros grupos de interés, como aliados en esta realidad permanentemente cambiante la cual nos hace pensar en que la “unión hace la fuerza”, por lo cual, fomentamos y creemos en que la participación de todos ellos.

3. Política de Calidad. Construcciones GU TO S.A. de C.V. tiene el firme compromiso de cumplir y exceder las expectativas actuales y futuras de nuestros clientes, comprometidos en controlar y mejorar continuamente nuestros procesos de diseño y construcción de edificios industriales, comerciales e institucionales, aplicando las normas de calidad de clase mundial y así asegurar el óptimo crecimiento de nuestra organización.

4. Política de Seguridad. Construcciones GU TO S.A. de C.V. tiene el firme compromiso de mantener y mejorar la seguridad y salud ocupacional de todas las personas involucradas en cada proyecto. Cumpliendo con los requisitos legales y de nuestros clientes, identificando los peligros para prevenir lesiones y enfermedades, e implementando las mejores prácticas y estándares de seguridad y salud ocupacional reconocidas a nivel nacional.

5. Política Ambiental. Construcciones GU TO S.A. de C.V. es una de las empresas pioneras del estado en diseño y construcción sustentable. Somos una empresa certificada en el Sistema de Gestión de la Calidad.

CAPÍTULO 6. REGLAMENTOS INTERNOS

Horario

Los colaboradores de talleres y obra tendrán el siguiente horario

LUNES A VIERNES

Entrada: 8:00 am

Salida: 6:00 pm

Con una hora de comida que será de 2:00 pm a 3:00 pm

SÁBADO

Entrada: 8:00 am

Salida: 1:00 pm

Los colaboradores de Oficina Central tendrán el siguiente horario

LUNES A VIERNES

Entrada: 9:00 am

Salida: 6:30 pm

Con una hora de comida que podrá ser de

2:00 pm a 3:00 pm o de 3:00 pm – 4:00 pm. (Checar con tu jefe directo)

SÁBADO

Entrada: 9:00 am

Salida: 1:00 pm

CAPÍTULO 7. RESPONSABILIDAD DE LOS COLABORADORES

- 1.** Todos los empleados se verán obligados a guardar la confidencialidad acerca de todo tipo de información que reciba dentro de sus áreas de trabajo y que sea propiedad de la empresa, llámese fórmulas, información técnica, de maquinaria, entre otras.
- 2.** Sujetarse estrictamente para el desempeño de sus labores al horario señalado.
- 3.** Dedicarse con eficacia al desempeño de sus labores de acuerdo con lo estipulado en el contrato de trabajo y en caso de no haber trabajo para el cual fue contratado, desempeñar las labores asignadas por el patrón, cooperando siempre por el mejoramiento y creación de construcciones.
- 4.** El uso del correo electrónico de la empresa se vuelve obligatorio para todo tema relacionado con el trabajo, por ello tratar temas laborales mediante correos de Hotmail, Gmail o de algún otro portal queda estrictamente prohibido.
- 5.** Acerca de la información electrónica, se gestionará el tener un servidor, mediante el cual se harán los debidos respaldos de la información de cada una de las computadoras de la empresa. Se generará un sitio en el cual todos los usuarios de la empresa subirán su información a las carpetas que se les asignen.
- 6.** No faltar al trabajo sin causa justificada o sin el permiso del patrón.
- 7.** Cuidar que las herramientas que se les suministren para el desempeño de sus labores se encuentren en buen estado, manifestando en caso contrario al jefe directo los desperfectos de que sean objeto y ser responsables de las mismas ya que en caso de pérdida o extravió, esta tendrá que ser repuestas con cargo hacia el colaborador.
- 8.** No usar útiles y herramientas suministradas por el jefe directo para objeto distinto a aquel que estén destinadas.
- 9.** Respetar al patrón o a su representante, así como a su jefe jerárquico inmediato guardándosele las atenciones debidas, así como cumplir las disposiciones que ellos les dirán para el mejor desempeño del trabajo.

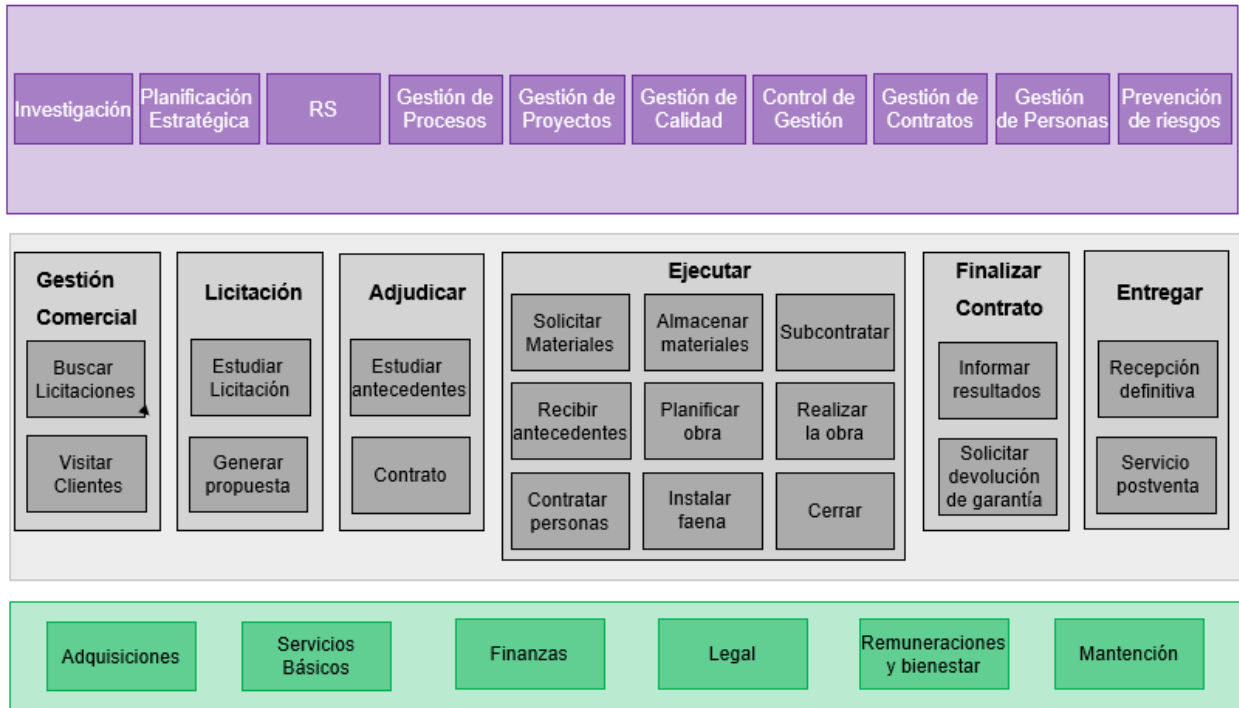
10. Tratar todo conflicto que se suscite con el patrón, por conducto del Representante que presente reglamento.

11. Las demás que señale La Ley Federal del Trabajo en el título IV, capítulo II (Obligaciones del Trabajador).

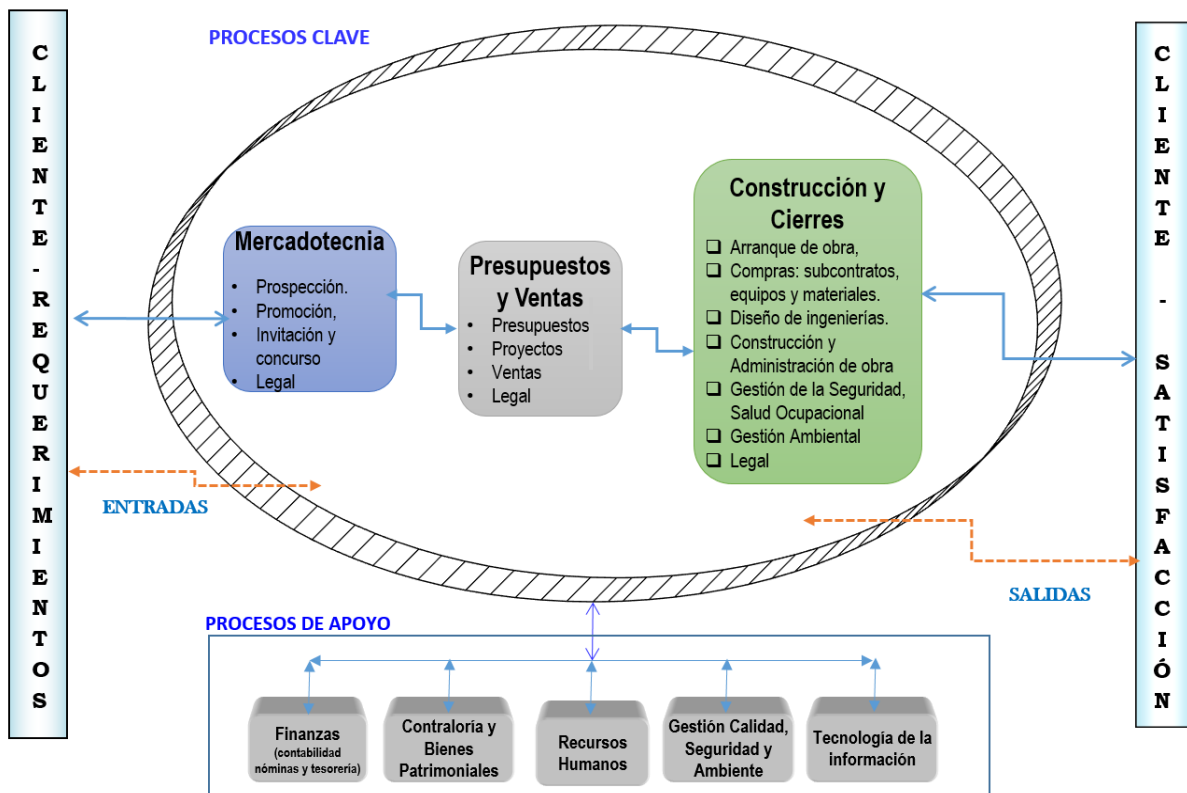
CAPÍTULO 8. OBLIGACIONES DEL PATRÓN

- 1.** Tratar a sus empleados con toda consideración y respeto, haciendo las observaciones correspondientes a lo que se dé lugar, en lo privado y sin que se den cuenta de ellas otras personas.
- 2.** Hacer los pagos que correspondan a cada empleado en los términos del contrato y con apego a la ley de la materia.
- 3.** Pagar a los empleados el sueldo correspondiente al tiempo que pierdan cuando se vean imposibilitados para trabajar por culpa del patrón, así como pagar a estos las horas extras que trabajen de acuerdo a lo estipulado.
- 4.** Pagar viáticos al personal, siempre y cuando haya obra y por la naturaleza de la misma tenga que trasladarse para la ejecución y realización de la obra.
- 5.** Expedir gratuitamente al trabajador cuando lo solicite y al separarse de la empresa, un testimonio escrito relativo a sus servicios.
- 6.** Las demás que señala la Ley Federal del Trabajo en el título IV, capítulo I. (Obligaciones del patrón).

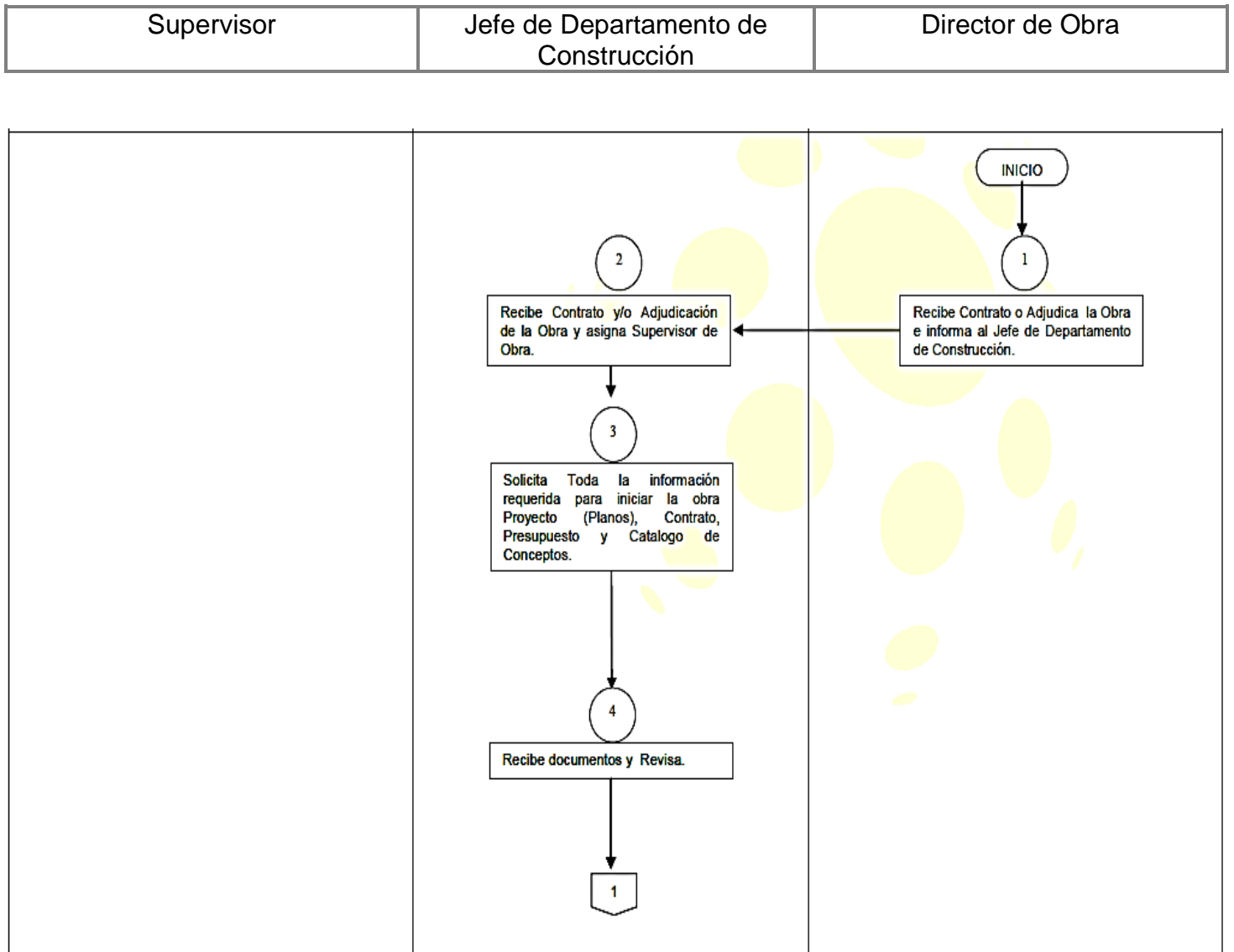
CAPÍTULO 9. MAPA DE INVESTIGACIÓN DE OBRA



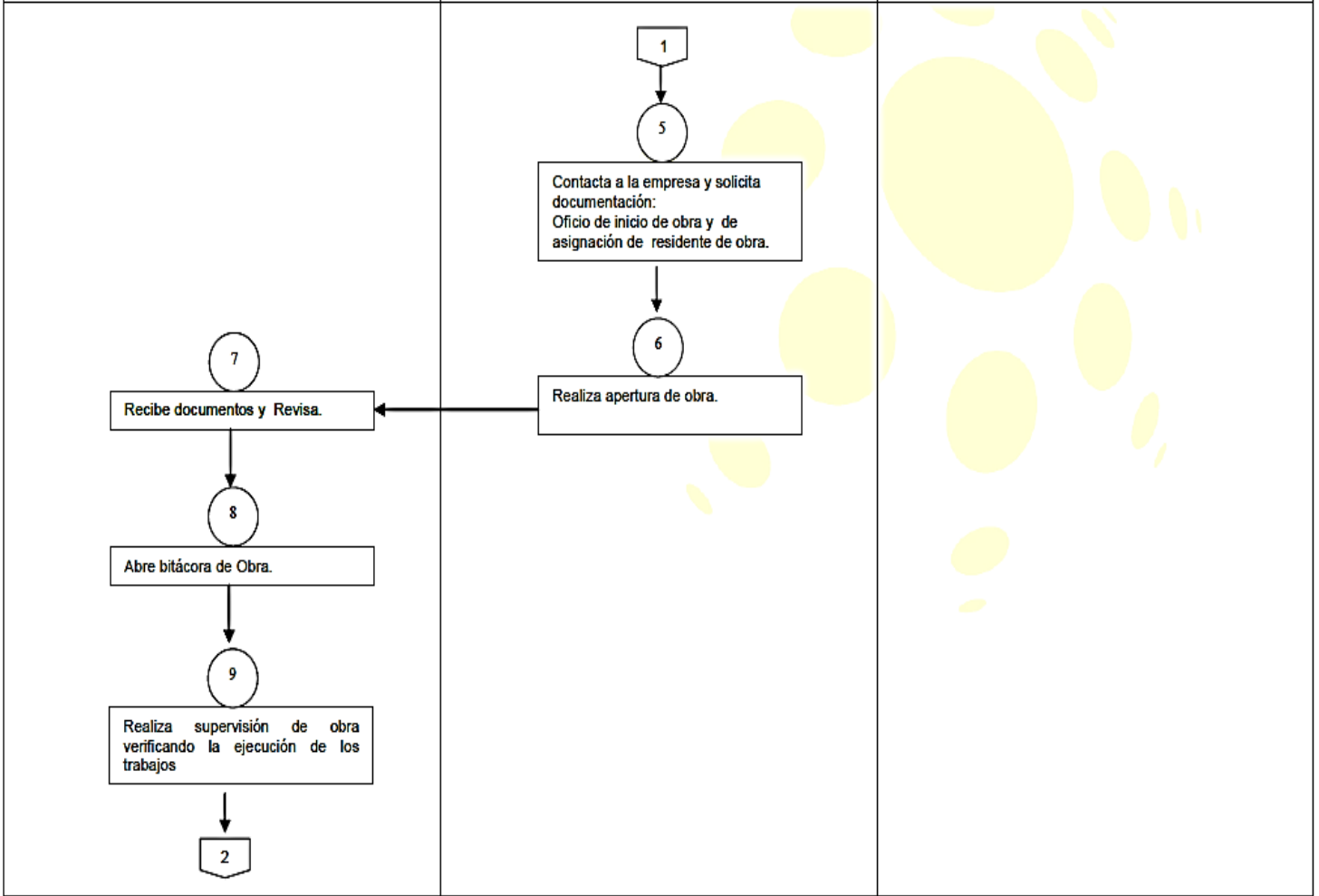
- Procesos Estratégicos
- Procesos de Negocio
- Procesos de Apoyo



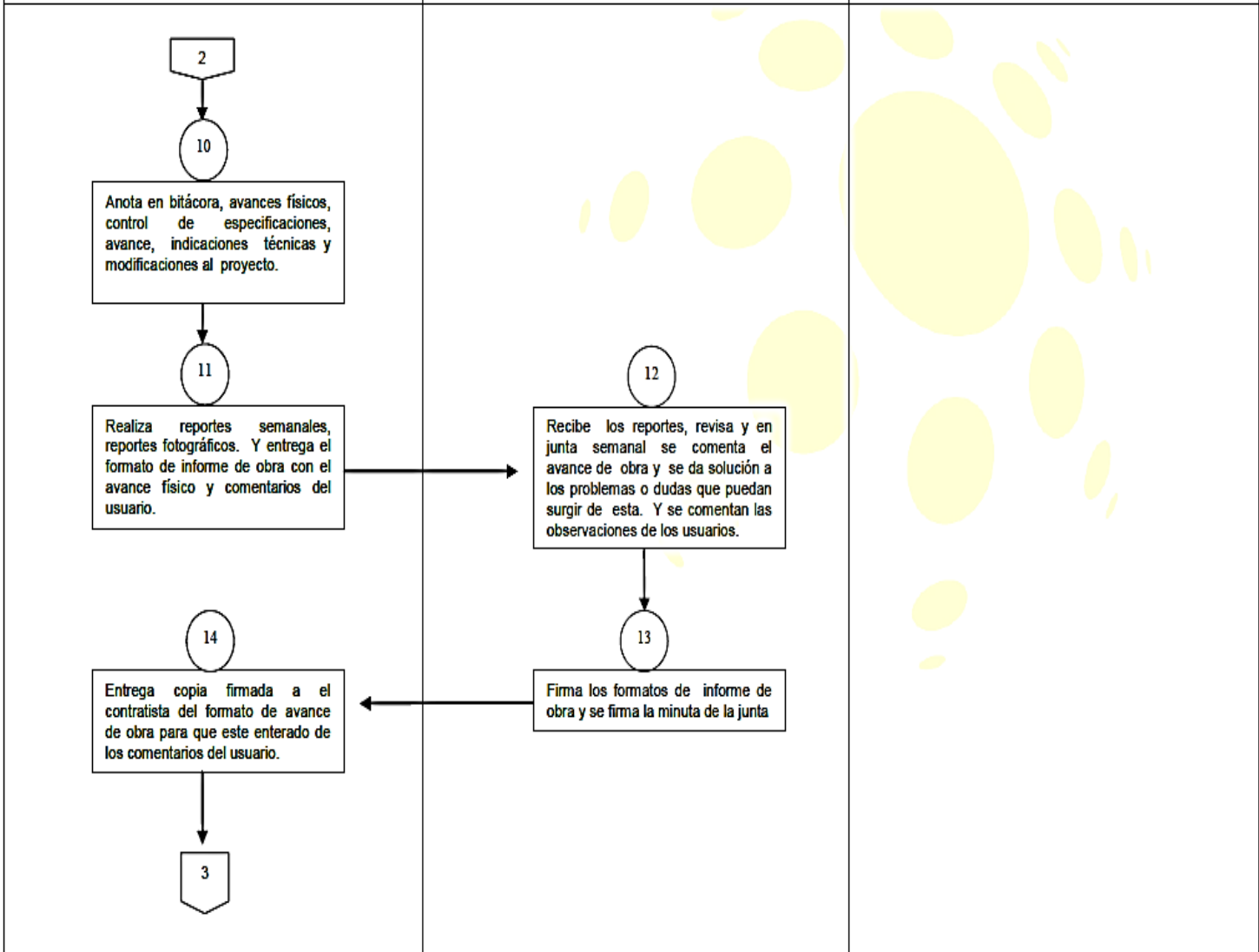
CAPÍTULO 10. DIAGRAMA DE FLUJO DE INICIACIÓN DE OBRA



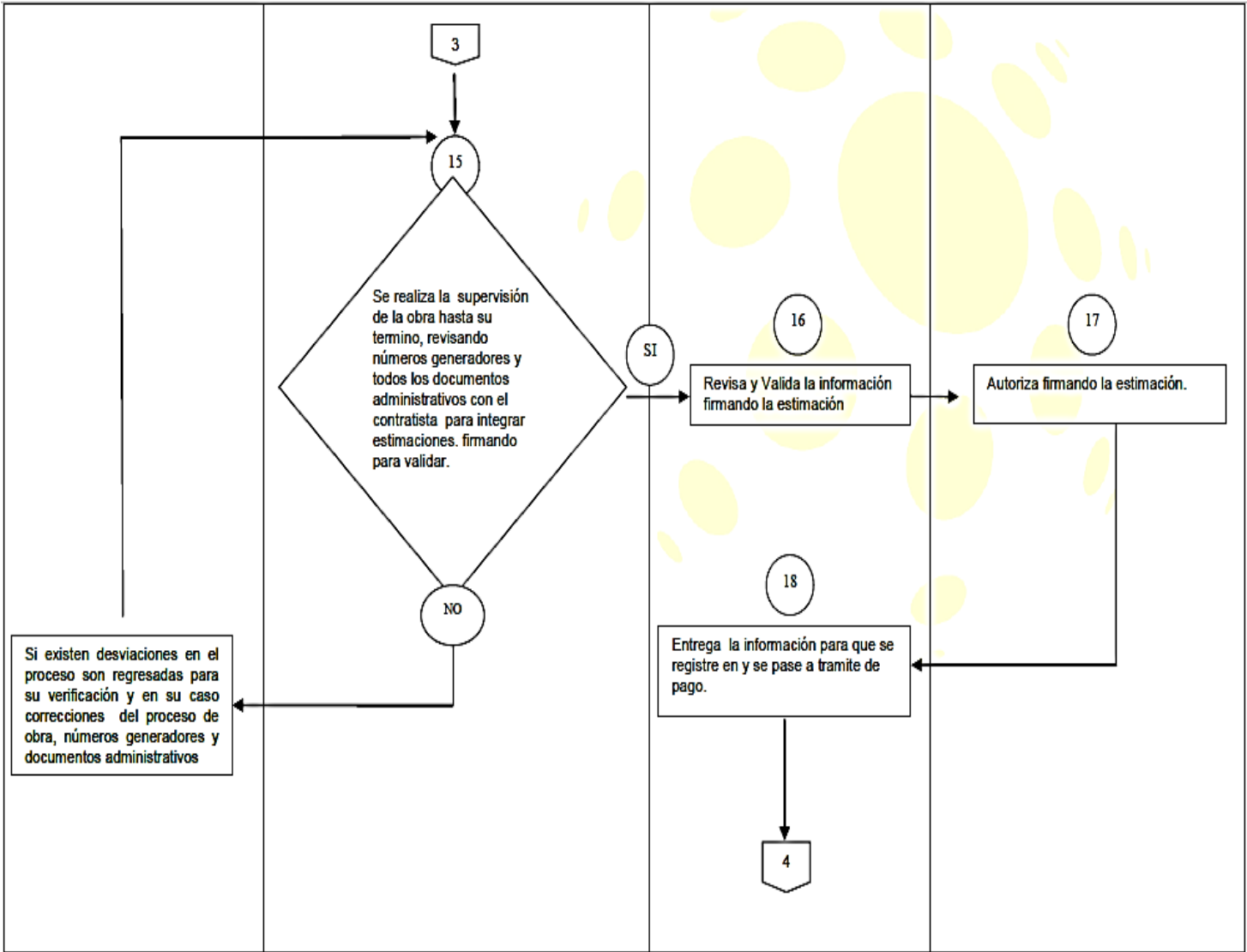
Supervisor	Jefe de Departamento de Construcción	Director de Obra
------------	--------------------------------------	------------------



Supervisor	Jefe de Departamento de Construcción	Director de Obra
------------	--------------------------------------	------------------



Empresa Contratista	Supervisor	Jefe de Departamento de Construcción	Director de Obra
---------------------	------------	--------------------------------------	------------------



Asistente	Supervisor	Jefe de Departamento de Construcción	Supervisor
-----------	------------	--------------------------------------	------------



1.6. Descripción del proceso de inicio de obra

1. Se recibe el contrato de la obra en informa al jefe de departamento de construcción.
2. Al recibir el contrato de la obra, se asigna un supervisor de obra.
3. Se solicita toda la información requerida para iniciar la obra proyecto, planos contrato, presupuesto y catálogo de conceptos.
4. Se recibe documentos y se revisan.
5. Se contacta a la empresa y solicita documentación, oficio de inicio de obra y de asignación de residente de obra.
6. Se realiza apertura de obra.
7. Se reciben documentos y se revisan.
8. Se abre bitácora de obra.
9. Se realiza supervisión de obra verificando la ejecución de los trabajos.
10. Se anota en bitácora los avances físicos, control de especificaciones, avance, indicaciones técnicas y modificaciones al proyecto.
11. Se realizan por reporte semanales, reportes fotográficos y se entrega el formato de informe de obra con el avance físico y comentarios de los usuarios.
12. Se reciben los reportes, se revisan y en juntas semanales se comenta el avance de obra y se da solución a los problemas que puedan surgir y se comentan las observaciones de los usuarios.
13. Se firman los formatos de informe de obra y se firma a la minuta de la junta.
14. Se entrega copia firmada al contratista el formato de avance de obra para que esté enterado de los comentarios del usuario.
15. Se realiza la supervisión de la obra hasta su término revisando números, generadores y todos los documentos administrativos con el contratista para integrar estimaciones y así firmando para validarlo y si existen desviaciones en el proceso son regresadas para su verificación y en su caso correcciones del proceso de obra, números, generadores y documentos administrativos.
16. Se revisa y valida la información firmando la estimación.
17. Se autoriza firmando la estimación.

- 18.** Se entrega la información para que se registren y se pasen a trámite de pago.
- 19.** Se registra en hoja de cálculo y verifica los montos de las estimaciones.
- 20.** Y se registra en el formato de ingreso de estimaciones y entrega al departamento en el instructivo para que tramite el pago.

CAPÍTULO 11. PUNTOS DE REPORTES SEMANALES EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

1.7. Internas

1. Recurso Humano, los empleados de la organización. Los empleados de Construcciones GU TO S.A. de C.V., son la parte medular para el funcionamiento de la organización, se realiza una selección y reclutamiento de acuerdo al perfil y competencia del puesto y se realizan evaluaciones y promociones de acuerdo a su desempeño, así como evaluaciones al ambiente del trabajo por un tercero.

2. La Política, misión, visión y valores de la organización. Estos conceptos son los que compartimos para todo nuestro personal desde la inducción y promovemos estas cuestiones internas como parte de nuestro negocio y son difundidas a través de toda la organización incluyendo en nuestras obras.

3. El organigrama de la organización y el de nuestras obras. El organigrama está alineado a nuestras funciones y se tiene el personal idóneo al puesto siempre con la firme intención de desarrollar al personal y que adquiera experiencia en su puesto.

4. Los procesos, procedimientos de la organización: Nuestros sistemas de gestión integral de calidad, seguridad y ambiente están soportados por los procesos definidos de la organización como clave y de apoyo están ilustrados en nuestro mapeo general de procesos, en un mapeo específico donde a nivel detalle se visualiza todo el proceso sistémico que es desarrollado en la organización, así como sus indicadores como monitores de los procesos.

5. Desempeño de la organización, planificación y logro de objetivos. El desempeño de la organización y el logro de objetivos es llevado a través de una planeación estratégica anual, la cual es revisada mensualmente y haciendo un cierre anual de los objetivos y presentando a la dirección general su cumplimiento y las conclusiones de lo logrado y no logrado y que acciones son necesarias tomar de acuerdo a los resultados. El desempeño de cada una de las obras es revisado semanalmente en juntas gerenciales y se toman las acciones que correspondan hacia el cliente y hacia los contratistas y trabajadores por el bien de la obra en sus avances de calidad, seguridad, higiene y ambiente.

6. La tecnología adquirida y desarrollada internamente. La tecnología es la base para la mejora de nuestro desarrollo interno adquiriendo la tecnología de vanguardia en lo que hacemos para la administración y en nuestras obras adquiriendo mejor tecnología y sistemas de administración y control en coordinación con nuestros contratistas mayores.

7. La infraestructura de la organización, edificio, instalaciones provisionales en obra y los recursos materiales. Son esenciales para tener un buen ambiente de trabajo, mejores recursos de software y hardware para el desarrollo de nuestro trabajo así también para obra colocando los mejores sistemas e instalaciones para el buen desempeño de cada uno de los trabajadores de GU TO.

8. El flujo de efectivo. El adecuado contrato con las constructoras y la planeación de los recursos monetarios o financieros, el buen avance en obra asegurando la calidad de los trabajos con las adecuadas estimaciones con el cliente y su aceptación a la vez también con los contratistas haciendo negocios justos y asegurando las estimaciones a los contratistas y sus pagos oportunos nos lleva un paso adelante en que el proyecto y obra resulten satisfactorios.

Los 8 puntos documentados como cuestiones internas nos pueden impactar positiva o negativamente a la organización en el desarrollo de nuestras obras en cada lugar donde se desarrollan y su seguimiento es semanal y quedan documentadas las acciones en el reporte semanal de obra el cual es revisado por el grupo gerencial.

1.8. Externas

1. El cliente y/o la supervisión del cliente: El cliente nos define los requerimientos y especificaciones para su edificio para el cual proponemos un costo que cumpla satisfactoriamente sus requerimientos. Cuando resultamos ganadores, se genera un contrato u orden de compra para el inicio de los trabajos, en obra el seguimiento de cada obra es semanal y son revisados los factores de cumplimiento, tiempo-programa de obra, costo-flujo de efectivo, calidad, seguridad, salud ocupacional – prevención de accidentes y ambiente-prevención de la contaminación ambiental.

2. Los trabajadores de los proveedores o subcontratistas. Los trabajadores que llegan y realizan trabajos relacionados con la obra, son la fuerza de trabajo para entregar un producto con la calidad esperada, se les proporciona capacitación en cuestiones de calidad, seguridad, salud y medio ambiente y se le da seguimiento cada semana y esta capacitación es un indicador permanente en el sistema, con un reporte mensual de retroalimentación en cada obra.

3. Los proveedores de equipos, materiales, productos y servicios. Estos proveedores entregan productos y servicios para las obras que construimos, estos son de compras generales, aceros, madera, concreto, cementos, renta de equipo, suplementos y misceláneos en general, laboratorios de pruebas, grúas, elevadores, servicios de baños portátiles, servicios de recolección de residuos sólidos no peligrosos y peligrosos. Se realiza un plan de procura o de adquisición al cual se le da seguimiento en cada obra y semanalmente es revisada cada obra en la sección de acciones las cuales son documentadas por los responsables de obra para tomar las acciones correspondientes.

4. Los subcontratistas. Esta clasificación es para los contratos mayores pueden ser según aplique el alcance del proyecto y su contrato: terracerías, destajistas, edificio metálico, cimentaciones, instalaciones eléctricas, instalaciones mecánicas, hidrosanitario, aire acondicionado (HVAC), protección contra incendios (FPS), TPO, voz y datos, otros. Semanalmente es revisada cada obra y reporte de avances de contratistas su desempeño y si es necesario la toma de acciones. En cada contrato a subcontratistas se le comprometen a cumplir en los aspectos legales, de calidad, seguridad, ambiente, se les da seguimiento en cada una de las obras en las áreas de construcción, seguridad y ambiente.

5. Las cuestiones legales y requerimientos federales, estatales o municipales de calidad, seguridad, higiene y ambiental. Los requerimientos legales en calidad generalmente están alineados a cumplimientos del cliente y a normas mexicanas relacionadas con factores sísmicos, pruebas y ensayos de acero, concreto y block entre otros y en las especialidades eléctricas y mecánicas según corresponda con laboratorios de terceros para asegurar la calidad de las obras, adicionalmente a esto se tiene cartas garantías por vicios ocultos con nuestros clientes y con nuestros subcontratistas. Mencionando los conceptos de seguridad, salud y medio ambiente le damos seguimiento puntual semestralmente y se revisa el cumplimiento en cada obra de manera mensual.

6. La comunidad y entorno social donde se desarrollan nuestras obras. La comunidad es otra cuestión externa que dependiendo del lugar donde desarrollamos la obra nos puede afectar de manera negativa, según aplique en cada obra desde los días de descanso, violencia, narcotráfico, mafias de poder en la comunidad y falta de vigilancia, hasta llegar a tener paros de trabajo en la obra, cultura, rotación de personal entre otros son factores externos que nos pueden afectar en el desarrollo de la obra civil.

7. Los sindicatos. La relación sindical es adecuada para prevenir paros laborales o de problemas entre ellos en la localidad donde se desarrolla la obra, puede afectar económicamente al proyecto si no se han tomado en cuenta con el cliente las cuotas o pagos a sindicatos por conceptos de la construcción.

8. El entorno económico y político internacional, nacional, regional o local. La aceleración o desaceleración en un país en un entorno global, afecta enormemente a la construcción como un factor relevante en un país, las situaciones políticas y de inversión extranjera siempre se ve afectada negativamente en nuestro país, incluso el mencionado el lado político, cuando hay elecciones y cambios de poder político.

9. El medio ambiente, lluvia, vientos, tormenta eléctrica, en la construcción de obra civil, estos factores afectan a la construcción de manera negativa ya que nos lleva a parar la obra en partes de días o días enteros por lluvias torrenciales que inundan los lugares que construimos. Los vientos y tormentas eléctricas también paran los trabajos en obra. Los avances del proyecto dependen del paro de la obra civil.

10. Instalaciones electromecánicas (eléctricas, agua, voz y datos, de gas u otro). Instalaciones Aéreas o subterráneas en el área, pueden afectar la obra particularmente si no se tienen detectadas y particularmente si son un peligro para la seguridad de las personas y afectación en el tiempo.

Los 10 puntos documentados como las cuestiones externas nos pueden impactar positiva o negativamente a la organización en el desarrollo de nuestras obras en cada lugar donde se desarrollan y su seguimiento es semanal y se reportan las cuestiones externas, como nos van afectando en la obra y quedan documentadas y las acciones en el reporte semanal de obra estos reportes son revisados por el grupo gerencial semanalmente.

CAPÍTULO 12. REQUISITOS GENERALES DE REALIZACIÓN DE OBRA

No	Parte Interesada	Requisitos Generales
1	El cliente y su supervisión	Requisitos del cliente asentados en un contrato en cuanto el alcance, tiempo, costo, calidad, seguridad salud ocupacional y ambiente, seguros de responsabilidad civil y profesional, fianzas de cumplimiento de calidad, seguridad y ambiente y los requisitos legales aplicables. Estos requisitos son acordados para cada obra y se cumplen en los plazos establecidos. Requisitos de seguridad, salud ocupacional y ambiental se van implementando en el desarrollo de la obra, en conjunto con el cliente la supervisión y el responsable de obra en coordinación con los involucrados. Este seguimiento se verifica semanalmente en los reportes ejecutivos de obra y se toman las acciones que correspondan.
2	Parque Industrial	Requisitos definidos por el parque en calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente
3	Las entidades gubernamentales, federales, estatales y municipales.	<p>Requisitos legales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrato: cliente o contratista, cumplimiento legal al contrato. 2. Federales: pagos de impuestos ante Hacienda, 3. Estatales: IMSS, Registro de obra, permisos de construcción, secretaria de medio ambiente-ECOLOGIA, protección civil, permisos de explotación de bancos de materiales. 4. Municipio. Terminación de obra, permisos de explotación de bancos de materiales. <p>Este seguimiento se realiza al ganarse una obra y durante toda la obra se le da seguimiento con el sistema de</p>

		gestión de Calidad, Seguridad Salud ocupacional y ambiental.
4	Los contratistas	<p>Requisitos para el contratista, los cuales son documentados en un contrato en cuanto el alcance, tiempo, costo, calidad, seguridad salud ocupacional y ambiente, fianzas de cumplimiento de calidad, seguridad y ambiente y los requisitos legales aplicables. Estos requisitos son acordados para cada obra y para cada contratista. Los requisitos de seguridad, salud ocupacional y ambiental se van implementando en el desarrollo de la obra. El seguimiento se realizad en la obra y se van tomando las acciones que correspondan en conjunto con el responsable de obra en cuanto a tiempo, costo, calidad, seguridad y ambiente, incluyendo fianzas y garantías de calidad. Cumplimiento de requisitos legales de calidad, seguridad y ambiente.</p> <p>Competencia del Personal, pago de cuotas ante IMSS e INFONAVIT.</p>
5	Los proveedores	<p>Establecido en una orden de compra para materiales, ejemplo son: acero, concreto block, cal cemento, equipos, accesorios y materiales en general, y deben cumplir en costo acordado en una cotización (precio), cantidad ordenada en los tiempos establecidos o acordados, calidad de acuerdo a la especificación y abastecer en el tiempo.</p> <p>Cumplimiento de los requisitos de seguridad y aspectos ambientales cuando se haga el ingreso a obra, para transporte y trabajadores. Este seguimiento se verifica en cada entrega de materiales, equipos o servicios.</p>
6	La comunidad	<p>Evitar contaminación por ruido, polvo, smog, o derrames, evitar conflictos con la comunidad, prever y tomar acciones para las situaciones de delincuencia, o conflictos laborarles.</p>

7	Sindicato	Requisitos sindicales, establecidas en un contrato y lo que no está en contrato, cumplir con lo acordado en los pagos y cuotas sindicales, con proveedores de camiones y/o materiales de tierra y tepetate. El involucramiento de los trabajadores sindicales en los aspectos ambientales y de seguridad salud ocupacional.
8	Los trabajadores	De GU TO: Ambiente laboral adecuado en seguridad, salud ocupacional e higiene, prevención de accidentes, capacitación y entrenamiento en los sistemas de calidad, seguridad y ambiente de acuerdo a la especialidad.

CAPÍTULO 13. PROCEDIMIENTOS Y ETAPAS EN REALIZACIÓN DE OBRA

Proceso y Etapa	Conceptos a evaluar para abordar	Acciones para abordar		Evidencia Documentada y Acciones
		Riesgos	Oportunidades	
<p><u>MERCADOTECNIA</u></p> <p>-Promoción, Prospección e Invitación</p> <p>Áreas, actividades relacionadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección Adjunta - Presupuestos - Construcción - Proyectos, - Calidad, Seguridad, Ambiental. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente repetitivo o nuevo, supervisión. 2. Contratos: monto y tipo de contrato. 3. Presentaciones de empresa, videos, señalética, 4. Certificados, manuales, 5. Procedimientos y programas, evaluaciones de calidad, seguridad, ambientales, 6. Indicadores de seguridad, salud y ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - No cumplir con la meta generada en la estimación de proyectos. - No mantener el nivel de prospección suficiente para cubrir la meta de ventas. - No obtener proyectos por temas globales económicos - Temas económicos globales o regionales. - Afectaciones por causas políticas. - No contar con programas - Certificados y Planes de calidad, seguridad salud y ambiente, evaluaciones e indicadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lograr la invitación de nuevos proyectos, en toda la República a través de las diferentes plataformas de comunicación con clientes - Relaciones con gobierno federal, estatal, municipal, etc. - Relaciones con parques industriales - Mercadeo nacional o internacional - Cumplimiento legal nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de concursos y prospectos - Semanal - Mensual - Cuatrimestral - Cierre anual - Certificados - Programa de calidad, seguridad y ambiente - Indicadores de calidad, seguridad, Ambiente

Proceso y Etapa	Objetivos	Conceptos para abordar	Acciones para abordar		Evidencia documentada
			Riesgos	Oportunidades	
<p><u>PRESUPUESTOS Y VENTAS</u></p> <p>Procesos, áreas relacionadas y actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos - Proyectos - Compras - Calidad, seguridad ambiente - Ventas - Legal - Construcción 	<p>-Lograr meta y objetivos a cumplir</p> <p>-Tiempo: Realizar los presupestos en el tiempo acordado con el cliente (interno y externo).</p> <p>-Calidad: Optimización del presupuesto (Concepto o volumen no contempla en presupuesto).</p>	<p>-Tiempo de entrega del presupuesto</p> <p>-Contratistas: selección de buenos contratistas</p> <p>-Requerimientos de entrega: calidad, seguridad, recursos humanos</p> <p>-Compras: Cotizaciones de equipos, accesorios, materiales, acero, concreto, otros.</p> <p>-Sindicatos</p> <p>-Bancos de materiales</p> <p>-Mercados de materiales, disposiciones</p>	<p>- Participación Si / No</p> <p>- Tiempo de entrega de presupuesto</p> <p>- Nuevo cliente</p> <p>- Nuevos alcances</p> <p>- Costo planeado</p> <p>- Tiempo de ejecución de obra</p> <p>- Fechas de cumplimiento, entregas parciales, benéficas, totales</p> <p>- Programa de obra cliente</p> <p>- Omisiones al concurso en costo, volumen o conceptos</p> <p>- Contratistas nuevos</p>	<p>Nuevo cliente/cliente recomendado/cliente repetitivo-priorización de concursos</p> <p>- Presentación técnica adecuada (proyecto, calidad, seguridad y ambiente).</p> <p>- Presentación económica</p> <p>- Convencimiento a cliente con el conocimiento y propuesta competente y técnica y económica.</p> <p>- Ahorros (contratos mayores) u otros</p>	<p>-Propuesta de costo competitiva y atractiva</p> <p>-Propuesta técnica, incluyendo costos para calidad, seguridad y ambiente.</p> <p>-Presentación</p> <p>-Carta de intención</p> <p>-Orden de compra</p> <p>-Firma de contrato</p> <p>-Junta de arranque del proyecto.</p> <p>-Programa de obra.</p> <p>-Recursos humanos y materiales</p> <p>-Tablas comparativas</p> <p>-Indicadores mensuales y satisfacción del cliente.</p> <p>-Reportes semanales y mensuales de seguridad y ambiente</p>

	<p>Productividad: % bateo - concursos Ganados / Concursos Participados y/o Ventas contratadas -Ventas planeadas vs reales Satisfacción del Cliente</p>	<p>acero y concretos. -Lugar geográfico: trabajadores y comunidad. - Especificaciones de calidad, seguridad, salud y ambiente. -Costo de seguridad, salud y ambiente.</p>	<p>mayores o menores - Contratos: tipo de contrato, bueno, regular, en desventaja para GU TO, tiempos de pago, Ingresos, egresos, flujo de efectivo. - Base de datos, análisis de precios unitarios. - Contrato cliente, orden de compra o carta de intención. - Estar dentro del costo en calidad, seguridad, salud y ambiente. - Cumplimiento de requisitos del cliente en calidad,</p>	<p>Ventajas del contrato. - Revisar condiciones en contrato de calidad, seguridad, Salud y ambiente para incluirlas en presupuesto.</p>	<p>-Reportes ejecutivos de obra</p>
--	---	--	--	--	-------------------------------------

			seguridad y ambiente. - Revisión y conocimiento del contrato.		
--	--	--	--	--	--

Proceso y Etapa	Objetivos	Conceptos para abordar	Acciones para abordar		Evidencia documentada
			Riesgos	Oportunidades	
<p>CONSTRUCCIÓN Y CIERRES</p> <p>Procesos o áreas relacionadas y actividades, contratistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Construcción Presupuestos -Compras -Administración de obra -Seguridad, Salud y Ambiental <p>Contratistas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Terracerías -Edificio Metálico/Concreto (columnas, marcos, trabes, techumbre, muros, Cumbre, faldón) -Obra Civil (Pisos, muros, losas, refuerzos, estructuras, trabes, banquetas, etc.) -Eléctrico, mecánico (sanitario, pluvial, 	<p>1. Tiempo: Entrega de obra en tiempo planeado de acuerdo a los requerimientos del cliente (KPIS-Construcción)</p> <p>2. Calidad: Cumplir con los requerimientos del proyecto (ingeniería)</p> <p>3. Costo: Construir con el presupuesto planeado (mantener flujo de efectivo ingreso-egreso, control del PIC).</p> <p>4. Control de ingresos y egresos: estimaciones, facturación y cobro a cliente, y pago a proveedores y contratistas.</p> <p>5. Seguridad y ambiental: índice de accidentes (TRIR), incidente ambiental e índices de capacitación (IC).</p> <p>6. Cumplimiento legal en calidad y seguridad y ambiente</p>	<p>1. Tiempo: Entregas parciales, benéficas, totales</p> <p>2. Costo: ingresos, egresos, flujo de efectivo, mantener el PIC</p> <p>3. Cumplir con calidad, seguridad, salud ocupacional, ambiente</p> <p>4. Índices de calidad, seguridad, salud y ambiente (CSA)</p> <p>5. Cumplimiento legal CSA</p> <p>6. Cumplir ingenierías</p>	<p>1. Licencias y permisos de construcción, gestoría</p> <p>2. Contrato con sindicato</p> <p>3. Conocimiento del contrato: tipo de contrato, bueno, regular, en desventaja para GU TO, tiempos de pago, Ingresos, egresos, flujo de efectivo, aprobaciones y cambios.</p> <p>4. No cumplir fechas de contrato-hitos – programa de obra cliente, programa de obra interno, medición precisa y objetiva de avances</p> <p>5. Reportes ejecutivos precios e información</p> <p>6. Planes de acción de obra semanales efectivos y eficaces con</p>	<p>1. Gestión con cliente desde concurso-para tener antes y oportunas y evitar retrasos por esto</p> <p>2. Aprovechar el contrato, entablar buena relación con cliente</p> <p>3. Programa interno de obra, para cubrir los hitos del contrato.</p> <p>4. Hacer buenos contratos con contratistas, armar paquetes -ganar, medir desempeño.</p> <p>5. Evaluación del cliente, retroalimentación.</p> <p>6. Reportes ejecutivos semanales precisos y toma de acciones oportunas</p> <p>7. Efectividad en Propuestas y ordenes de cambio, cubrir en</p>	<p>1. Programa de interno</p> <p>2. Reporte ejecutivo semanal</p> <p>3. Estimaciones Cliente</p> <p>4. Estimaciones Contratistas</p> <p>5. Ingresos, egresos, Flujo de efectivo.</p> <p>6. Cobranza y pagos</p> <p>7. Cumplimiento de calidad, salidas no conformas,</p> <p>8. Acciones correctivas y de mejora.</p> <p>9. Cumplimiento en calidad,</p> <p>10. Cumplimiento de garantías</p> <p>11. Cumplimiento del Sistema de calidad, Seguridad y Ambiente</p> <p>12. Objetivos indicadores de seguridad, salud</p>

<p>contra incendios, (HVAC)</p> <p>-Sistemas especiales</p> <p>-Acabados (cancelería, aluminio, puertas, ventanas, piso cerámico)</p> <p>-Equipos: rampas, cortinas, puertas</p>	<p>7. Cumplir plan de ingenierías</p>		<p>seguimiento de todas las áreas.</p> <p>7. Cambios al proyecto</p> <p>8. No Cumplir en Calidad. Seguridad, Salud Ambiente.</p> <p>9. No Cumplir con plan de ingenierías</p> <p>10. Works shop de ingenierías con contratistas y cliente</p> <p>11. % de omisiones</p> <p>12. Recursos de obra</p> <p>13. Manejo de ingeniería, aprobación liberación y cambios.</p> <p>14. Emergencias en seguridad y salud ocupacional y ambiente.</p> <p>15. No cumplir los requerimientos del cliente en calidad, seguridad salud y ambiente.</p>	<p>tiempo, costo, calidad, seguridad</p> <p>Relación buena con cliente en aprobación de ingenierías. Entregas oportunas y anticipadas de ingenierías.</p> <p>Cierre con cliente y contratistas</p> <p>Estar dentro del PIC</p> <p>Construir con el menor % de omisiones.</p> <p>Optimización y manejo adecuado de los recursos.</p> <p>Análisis de riesgo y permisos de trabajo</p> <p>Implementar los sistemas de Calidad, seguridad y ambiente.</p>	<p>ocupacional y ambiente.</p> <p>13. Cumplimiento legal</p> <p>14. Acciones de contingencia y plan de acción de obra</p> <p>15. Omisiones y traspasos</p> <p>16. Acciones de auditorías internas.</p> <p>17. Análisis de riesgo, comunicación de riesgos, capacitación y participación del personal</p> <p>18. Reportes e indicadores semanales, mensuales de calidad seguridad, salud y ambiente.</p> <p>19. Cumplimiento al contrato</p>
--	---------------------------------------	--	--	---	---

Etapa y Aspectos Ambientales	Materiales, Equipo y Maquinaria	Identificación de Peligros e Impactos Ambientales	Procedimientos	Medidas de Prevención	Medidas de control	Acciones para decisión
1. Terracerías 2. Obra civil, cimentaciones, pisos, vialidades, banquetas, albañilería 3. Montaje de edificio metálico 4. Instalaciones mecánicas 5. Instalaciones eléctricas 6. Acabados	- Herramienta Manual - Herramienta eléctrica - Maquinaria de terracerías - Camiones - Maquinaria de cimentación - Plataformas elevadas - Equipo menor de obra civil - Grúas y accesorios - Equipo oxycorte	1. Golpes 2. Caídas 3. Atrapamiento 4. Contacto con energía eléctrica 5. Objetos punzocortantes antes expuestos 6. Pícaras duras 7. Extinción de flora y fauna nativa. 8. Fuego o chispa	PGI-CSA-01 PGI-CSA-02 PGI-CSA-03 PGI-CSA-04 PGI-CSA-05 PGI-CSA-06 PGI-CSA-07 PGI-CSA-08 PGI-CSA-09 PGI-CSA-10 PGI-CSA-11 PGI-CSA-12 PGI-CSA-13 PGI-CSA-14 PGI-SSO-15 PGI-SSO-16 PGI-SSO-17 PGI-SSO-18 PGI-SSO-19 PGI-SSO-20	1. Señalización, acordonamiento y colocación de barreras cercado de zonas con cintas de precaución o peligro para evitar trabajar arriba y abajo, o cerca a áreas con peligro. 2. No invadir áreas cercadas o señalizadas con cintas de precaución o peligro. 3. Mantener el orden y limpieza en todas las áreas 4. Riego de agua para evitar polvos 5. Herramienta manual y eléctrica en buen estado, incluyendo las	1. Capacitación de inducción inicial (PGI-CSA-09). 2. Capacitación pasaporte, construcción, almacén y comedor) (PGI-CSA-09). 3. Análisis de riesgo y permiso de trabajo diario (PGI-CSA-08) 4. Inspección diaria (PGI-CSA-08). 5. Inspección de herramienta, maquinaria y	1. Aprobado 2. No aprobado 3. Solicitar Aprobación 4. Eliminar el peligro. 5. Sustituir el peligro (disminuirlo). 6. Control de ingeniería. 7. Control administrativo. 8. Señalización, barreras físicas para evitar el peligro. 9. Uso de equipo de protección personal básico y/o adicional 10. Acción Correctiva/

	<ul style="list-style-type: none"> - Cortadoras de lámina. - Dobladoras de lámina. - Tieras (tepetate, arena, gravas, asfaltos) - Gases (oxígeno, acetileno, - Combustibles y solventes- diésel, gasolina, thinner - Aceite de refuerzo y estructural - Concreto - Químicos (pinturas, epóxico. 	<p>9. Contacto con materiales calientes</p> <p>10. Actividades, anti-ergonómicas</p> <p>11. Aumento de partículas suspendidas en el aire.</p> <p>12. Ruido</p> <p>13. Vibración</p> <p>14. Exposición a temperaturas extremas ambientales</p> <p>15. Exposición a químicos</p> <p>16. Exposición.</p> <p>17. Contaminación del</p>		<p>instalaciones eléctricas.</p> <p>6. Maquinaria y equipo en buen estado incluyendo las instalaciones eléctricas.</p> <p>7. El trabajador debe estar capacitado para las actividades a realizar.</p> <p>8. No trabajar por más de 20 minutos en máquinas que vibran y con altos niveles de ruido tales como bailarinas, o rompedoras de concreto, hacer cambios de actividades entre los trabajadores y usar tapones para oídos.</p> <p>9. En época de calor, tomar agua frecuentemente de 2 a 3 litros al día.</p>	<p>Equipo (PGI-CSA-07-XX)</p> <p>6. Maquinaria de terracerías (I-TR-01-01a-07)</p> <p>7. Trabajadores capacitados o certificados (dc3, soportes varios incluye pasaporte, diplomas, certificaciones, u otros comprobantes y exámenes).</p> <p>8. Procedimiento de residuos peligrosos (PGI-CSA-14).</p>	<p>Preventiva o de mejora.</p>
--	---	--	--	--	---	--------------------------------

	- Otr os	Entorno por residuos. 18. Contaminación del suelo por derrames de materiales peligrosos. 19. Contaminación de los mantos acuíferos por derrames de materiales peligrosos. 20. Aumento de gases contaminantes en el aire. 21. Intoxicación por alimentos		10. Levantar cargas adecuadamente haciendo fuerza con piernas y no con espalda. 11. No realizar esfuerzos más allá del límite de la persona (la ley indica, mujeres máximo 15 Kg, hombres 20 Kg máximo) 12. EPP en buen estado: Casco, zapatos, chaleco, lentes, caretas, guantes, y ropa manga larga, arnés, y otros necesarios de acuerdo a la actividad. 13. Lavarse las manos antes y después de comer, comer siempre comidas en buen estado y preferentemente calientes. comer en áreas asignadas.		
--	-------------	---	--	--	--	--

				14. Protección de flora y fauna		
				15. Mantenimientos a maquinaria para prevenir derrames		
				16. Almacén y disposición adecuada de materiales peligrosos.		

CAPÍTULO 14. REQUISITOS PARA INGRESAR A OBRA

- Dar de alta al trabajador en el IMSS (Presentar su alta).
- Presentar examen médico avalado por una institución competente.
- Presentar carta de antecedentes no penales.
- Presentar copia de INE.
- Portar credencial interna y la proporcionada por el cliente.
- Presentar formato DC3 (Constancia de competencias o habilidades laborales), en caso de contar con alguna.
- Capacitación de curso de inducción.
- Conocer y firmar análisis de riesgo de actividad a realizar.
- Uso de equipo de trabajo y de seguridad adecuado para su actividad.
- 1 supervisor de seguridad por cada 25 personas. (Persona competente que realizará el protocolo de análisis de riesgos, seguimiento de carpetas de seguridad, verificación de la correcta ejecución de este manual).
- Contar con un sanitario portátil por cada 15 personas. (Solicitar manifiesto de sanitario y archivar en carpeta).
- El personal debe registrarse en caseta de vigilancia.
- Los vehículos deberán registrarse en vigilancia presentando su licencia de conducir e informar qué ingresa o sale a obra.

CAPÍTULO 15. LISTA DE VERIFICACIÓN DE USO ADECUADO DE EQUIPO DE TRABAJO

CLAVE Y REGIÓN ANATÓMICA	CLAVE Y EPP	TIPO DE RIESGO EN FUNCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TRABAJADOR
1) Cabeza	<p>A) Casco contra impacto</p> <p>B) Casco dieléctrico</p> <p>C) Cofia</p> <p>D) Capuchas</p>	<p>A) Golpeado por algo, que sea una posibilidad de riesgo continuo inherente a su actividad.</p> <p>B) Riesgo a una descarga eléctrica (considerar alto o bajo voltaje, los cascos son diferentes).</p> <p>C) Se elimina, la cofia es protección sanitaria de productos, regulado en otros instrumentos jurídicos aplicables.</p> <p>D) Exposición a temperaturas bajas o exposición a partículas. Protección con una capucha que puede ir abajo del casco de protección personal.</p>
2) Ojos y cara	<p>A) Anteojos de protección</p> <p>B) Goggles</p> <p>C) Pantalla facial</p> <p>D) Careta para soldador</p> <p>E) Gafas para soldador</p>	<p>A) Riesgo de proyección de partículas o líquidos. En caso de estar expuesto a radiaciones, se utilizan anteojos de protección contra la radiación.</p> <p>B) Riesgo de exposición a vapores o humos que pudieran irritar los ojos o partículas mayores o a alta velocidad.</p> <p>C) Se utiliza también cuando se expone a la proyección de partículas en procesos tales</p>

CLAVE Y REGIÓN ANATÓMICA	CLAVE Y EPP	TIPO DE RIESGO EN FUNCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TRABAJADOR
		<p>como esmerilado o procesos similares; para proteger ojos y cara.</p> <p>D) Específico para procesos de soldadura eléctrica.</p> <p>E) Específico para procesos con soldadura autógena.</p>
3) Oídos	<p>A) Tapones auditivos</p> <p>B) Conchas acústicas</p>	<p>A) Protección contra riesgo de ruido; de acuerdo al máximo especificado en el producto o por el fabricante.</p> <p>B) Mismo caso del inciso A.</p>
4) Aparato respiratorio	<p>A) Mascarilla contra partículas</p> <p>B) Mascarilla contra gases y vapores</p> <p>C) Mascarilla desechable</p>	<p>En este tipo de productos es importante verificar las recomendaciones o especificaciones de protección del equipo, hecha por el fabricante del producto.</p> <p>A) Protección contra polvos o partículas en el medio ambiente laboral y que representan un riesgo a la salud del trabajador.</p> <p>B) Protección contra gases y vapores. Considerar que hay diferentes tipos de gases y vapores para los cuales aplican también diferentes tipos de mascarillas, incluyendo para gases o vapores tóxicos.</p> <p>C) Mascarilla sencilla de protección contra polvos.</p>

CLAVE Y REGIÓN ANATÓMICA	CLAVE Y EPP	TIPO DE RIESGO EN FUNCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TRABAJADOR
		Se utiliza cuando el trabajador entra a espacios confinados o cuando una mascarilla no te proporciona la protección requerida.
5) Extremidades superiores	A) Guantes contra sustancias químicas B) Guantes dieléctricos C) Guantes contra temperaturas extremas D) Guantes E) Mangas	<p>En este tipo de productos es importante verificar las recomendaciones o especificaciones de los diferentes guantes existentes en el mercado, hecha por el fabricante del producto. Su uso depende de los materiales o actividad a desarrollar.</p> <p>A) Riesgo por exposición o contacto con sustancias químicas corrosivas.</p> <p>B) Protección contra descargas eléctricas. Considerar que son diferentes guantes dependiendo de protección contra alta o baja tensión.</p> <p>C) Riesgo por exposición a temperaturas bajas o altas.</p> <p>D) Hay una gran variedad de guantes: tela, carnaza, piel, pvc, látex, entre otros. Dependiendo del tipo de protección que se requiere, actividades expuestas a corte, vidrio, etc.</p> <p>E) Se utilizan cuando es necesario extender la protección de los guantes hasta los brazos.</p>

CLAVE Y REGIÓN ANATÓMICA	CLAVE Y EPP	TIPO DE RIESGO EN FUNCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TRABAJADOR
6) Tronco	<p>A) Mandil contra altas temperaturas</p> <p>B) Mandil contra sustancias químicas</p> <p>C) Overol</p> <p>D) Bata</p> <p>E) Ropa contra sustancias peligrosas</p>	<p>A) Riesgo por exposición a altas temperaturas; cuando se puede tener contacto del cuerpo con algo que esté a alta temperatura.</p> <p>B) Riesgo por exposición a sustancias químicas corrosivas; cuando se puede tener contacto del cuerpo con este tipo de sustancias.</p> <p>C) Extensión de la protección en todo el cuerpo por posible exposición a sustancias o temperaturas. Considerar la facilidad de quitarse la ropa lo más pronto posible, cuando se trata de sustancias corrosivas.</p> <p>D) Protección generalmente usada en laboratorios u hospitales.</p> <p>E) Es un equipo de protección personal que protege cuerpo, cabeza, brazos, piernas pies, cubre y protege completamente el cuerpo humano ante la exposición a sustancias altamente tóxicas o corrosivas.</p>
7) Extremidades inferiores	<p>A) Calzado de seguridad</p> <p>B) Calzado contra impactos</p>	<p>A) Proteger a la persona contra golpes, machacamientos, resbalones, etc.</p> <p>B) Protección mayor que la del inciso anterior contra golpes, que pueden representar un riesgo continuo en función de la actividad desarrollada.</p>

CLAVE Y REGIÓN ANATÓMICA	CLAVE Y EPP	TIPO DE RIESGO EN FUNCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL TRABAJADOR
	<p>C) Calzado eléctrico</p> <p>D) Calzado dieléctrico</p> <p>E) Calzado contra sustancias químicas</p> <p>F) Polainas Botas impermeables</p>	<p>C) Protección del trabajador cuando es necesario que se elimine la electricidad estática del trabajador; generalmente usadas en áreas de trabajo con manejo de sustancias explosivas.</p> <p>D) Protección contra descargas eléctricas.</p> <p>E) Protección de los pies cuando hay posibilidad de tener contacto con algunas sustancias químicas. Considerar especificación del fabricante.</p> <p>F) Extensión de la protección que pudiera tenerse con los zapatos exclusivamente. Generalmente utilizadas cuando se trabaja en áreas húmedas.</p>
8) Otros	<p>A) Arnés de seguridad</p> <p>Equipo para brigadista contra incendio</p>	<p>A) Específico para proteger a trabajadores que desarrollen sus actividades en alturas y entrada a espacios confinados.</p> <p>Específico para proteger a los brigadistas contra altas temperaturas y fuego. Hay equipo adicional en función de las actividades rescate a realizar.</p>

CAPÍTULO 16. REQUISITOS DE CALIDAD PARA CONTRATACIÓN DE OBRA

La adopción del sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para nuestra organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en estas normas:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

En esta Norma se utilizan las siguientes formas verbales:

— “debe” indica un requisito;

— “debería” indica una recomendación;

— “puede” indica un permiso, una posibilidad o capacidad.

La información incluida en una “NOTA” está prevista para ayudar a la comprensión o uso del documento.

“Nota a la entrada”, proporciona información adicional que complementa los datos terminológicos y puede contener disposiciones relacionadas al uso de un término.

Principios de la gestión de la calidad son:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Compromiso de las personas.
4. Enfoque a procesos.
5. Mejora.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia.
7. Gestión de las relaciones.

1.9. Enfoque a procesos

Esta norma promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El riesgo y oportunidad para cada obra está en el proceso de construcción y cierres, el cual es el motor de la organización y está basado en los indicadores de calidad de este proceso su medición y seguimiento semanal, mensual y al cierre de obra y los cuales son los siguientes:

1. **Tiempo:** entrega en obra en el tiempo planeado de acuerdo a los requerimientos del cliente.
2. **Calidad:** cumplir con los requerimientos del proyecto o ingeniería.
3. **Costo:** construir con el presupuesto planeado (control del presupuesto interno de control) para cada obra civil.
4. **Control de ingresos y egresos:** estimaciones, facturación y cobro al cliente, y pago a proveedores y contratistas.
5. **Seguridad y Ambiental:** índice de accidentes (TRIR); incidente ambiental e índices de capacitación (IC).
6. Cumplimiento legal en calidad y seguridad, salud y ambiente.
7. Cumplir con el plan de ingenierías.

Algunos riesgos y oportunidades son revisados cada semana en cada obra en el reporte ejecutivo y al cierre de obra, y forman parte de revisión por la dirección de forma cuatrimestral. Información documentada de la implementación de los procesos es a través de los procedimientos definidos para cada proceso y se tiene en cada área para demostrar la aplicación y eficacia del sistema.

La organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad.

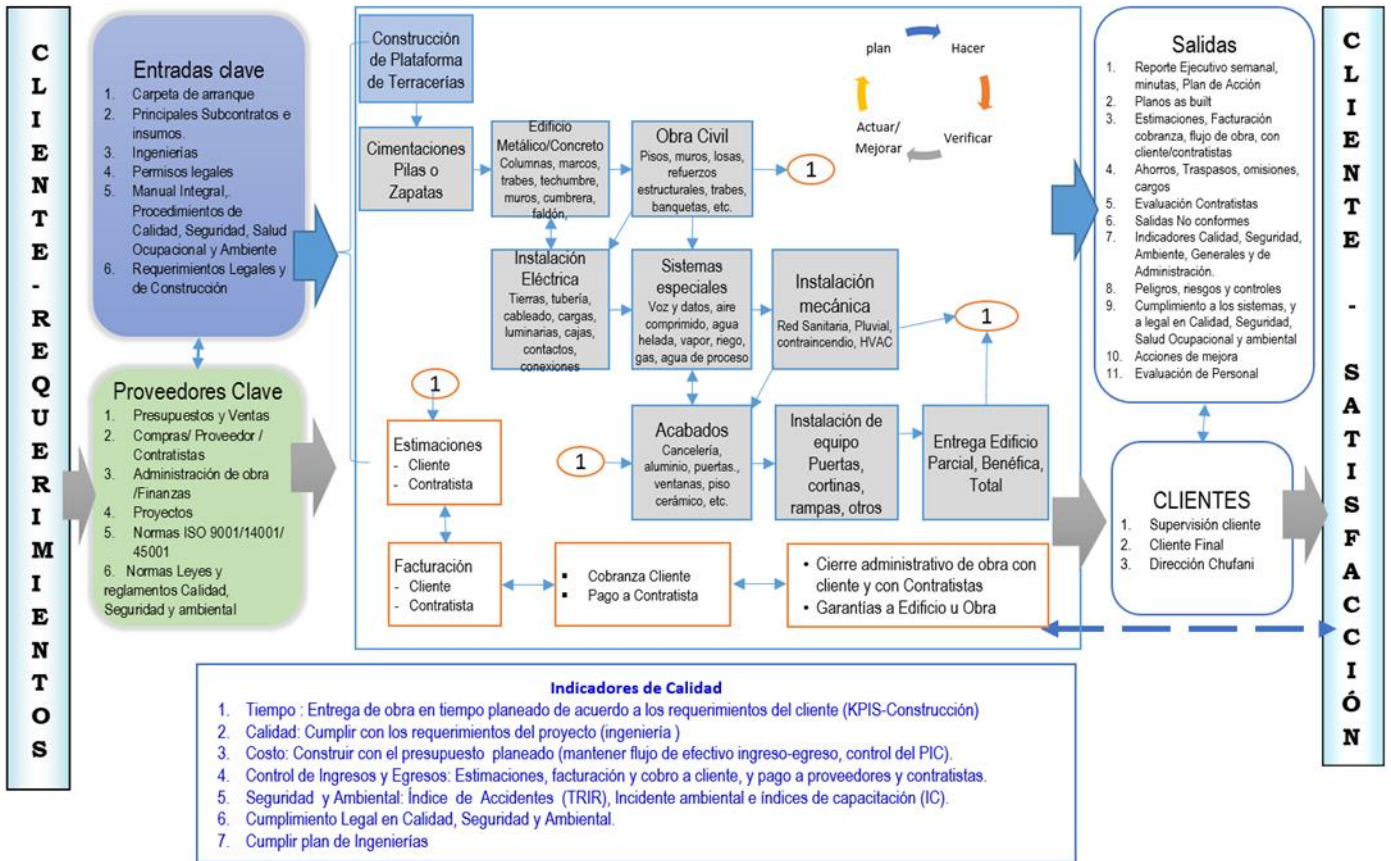
1.10. Objetivos de calidad, seguridad y ambiental y planificación para lograrlos

La alta dirección establece objetivos de forma anual con revisiones cuatrimestrales y conforme a su política; los objetivos pueden ser modificados conforme a las necesidades y a los logros obtenidos de la organización. Los resultados son comunicados a todo el personal de Construcciones GU TO S.A. de C.V. en la página de extranet y son conservados por la gerencia de los Sistemas de Gestión.

1.11. Planificación de acciones para lograr los objetivos de calidad, seguridad y ambiental

La alta dirección determina las actividades, los recursos necesarios, las responsabilidades y autoridades requeridas para lograr los objetivos, así como los periodos de realización por obra o por departamento y la evaluación de los resultados de acuerdo cumplimiento y le da seguimiento.

1.12. Mapa de procesos generales de realización de obra



CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

A lo largo del proyecto se llegó a la conclusión de que los manuales de organización son indispensables para cualquier empresa, gracias a ello se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto laborales como humanos, ya que se facilita la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

Por otra parte, sin una estructura organizacional adecuada el personal difícilmente puede contribuir al logro de los objetivos de Construcciones GU TO S.A. de C.V. y una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

Es importante que cada organización cuente con este manual ya que en este documento se plasma la manera cómo está trabajando la constructora actualmente ya que se pretende mejorar sus procesos para así poder realizar sus tareas eficazmente, así se mejorará el rendimiento de cada uno de los colaboradores, para lograr que la empresa vaya en crecimiento.

Con la elaboración y aplicación del manual de organización se mostró una estructura orgánica apropiada con la cual se mejoraron las líneas de comunicación, de responsabilidad serán y para evitar la duplicidad de mandos, realizando una mejor distribución de los puestos obteniendo una clara y definida descripción de todos los puestos de Construcciones GU TO S.A. de C.V.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

1. Desarrollar y aplicar habilidades directivas y la ingeniería en el diseño, creación, gestión, desarrollo, fortalecimiento e innovación de las organizaciones, con una orientación sistémica y sustentable para la toma de decisiones en forma efectiva.
2. Diseñar e innovar estructuras administrativas y procesos, con base en las necesidades de las organizaciones para competir eficientemente en mercados globales.
3. Gestionar eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad.
4. Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis e interpretación de datos y modelado de sistemas, en los procesos organizacionales para la mejora continua, atendiendo estándares de calidad mundial.
5. Diseñar, evaluar y emprender nuevos negocios y proyectos empresariales, que promuevan el desarrollo sustentable y la responsabilidad social, en un mercado competitivo.
6. Diseñar e implementar estrategias de mercadotecnia basadas en información recopilada de fuentes primarias y secundarias del consumidor o usuario de algún producto, de acuerdo a oportunidades y amenazas del mercado.
7. Establecer programas para el fortalecimiento de la seguridad e higiene en las organizaciones.
8. Gestionar sistemas integrales de calidad, ejerciendo un liderazgo efectivo y un compromiso ético, aplicando las herramientas básicas de la ingeniería.
9. Interpretar y aplicar normas legales que incidan en la creación y desarrollo de las organizaciones.
10. Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.
11. Analizar e interpretar la información financiera para detectar oportunidades de mejora e inversión en un mundo global, que incidan en la rentabilidad del negocio.

12. Utilizar las nuevas tecnologías de información en la organización, para optimizar los procesos de comunicación y eficientar la toma de decisiones.

13. Propiciar el desarrollo del capital humano, para la realización de los objetivos organizacionales, dentro de un marco ético y un contexto multicultural.

14. Aplicar métodos de investigación para desarrollar e innovar sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización.

15. Gestionar la cadena de suministros de las organizaciones con un enfoque orientado a procesos.

16. Analizar e interpretar la economía global para facilitar la toma de decisiones en la organización.

CAPÍTULO 8: FUENTES DEL INFORMACIÓN

Agustín Reyes Ponce. (2007). Administración Moderna. México: Editorial LIMUSA.

Guillermo Gómez Ceja. (1994). Planeación y Organización de Empresas. México: Editorial McGraw-Hill.

Continolo Giuseppe (1977). Gestión y Técnicas de Gestión. Barcelona: Editorial Deusto.

David R. Hampton. (1989). Administración. México: Editorial McGraw-Hill.

Enrique Benjamín Franklin. (2004). Organización de Empresas. México: Editorial McGraw-Hill.

Harold Koontz y Heinz Weihrich. (1999). Administración: Una Perspectiva Global. México: Editorial Universidad Tecnológica de México.

Henry Fayol. (1921). Administración Industrial y General (La Revolución Industrial). Francia.

J. Manuel y Mancebo del Castillo Trejo. (1992). El administrador y su entorno dentro de la administración. México: Editorial LIMUSA.

Joaquín Rodríguez Valencia. (1999). "El Sistema de Planeación" En introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: Editorial ECAFSA.

Kellog Graham. (1962). Preparación del manual de oficina: Editorial Reverté.

León Blank Bubis. (1993). La Administración de Organizaciones: Editorial Centro Editorial Universidad del Valle.

Miguel Duhalt Krauss. (1977). Los manuales de procedimientos en las oficinas. México: Editorial Programa de la Coordinación de Humanidades.

Samuel C. Certo. (2001). Administración Moderna. Colombia.

Terry George Robert. (1979). Finanzas y Administración.

CAPÍTULO 9: ANEXOS



QUERETARO, QRO. 03 DE AGOSTO 2020

ASUNTO: Carta de Aceptación

MATI. Humberto Ambriz Delgadillo
Director Del Instituto Tecnológico
De Pabellón De Arteaga.

LIC. Ma. Magdalena Cuevas Martínez
Jefa Del Departamento De Gestión Tecnológica y Vinculación.

P R E S E N T E.

Por este conducto, me permito informarle que C. **Gustavo Castro Avila**, con número de control **161050005**, alumno de la carrera de: **Ingeniería en Gestión Empresarial**, fue aceptado para realizar sus Residencias Profesionales en **Construcciones GU TO S.A DE C.V.**, donde cubrirá un total de **500 horas, periodo Agosto-Diciembre 2020**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
S.A. DE C.V.

TECN. JOSE ANTONIO GUTIERREZ TERRAZAS

DIRECTOR



2.1. Registros de producto

Proyecto de residencias profesionales CONSTUCCIONES GU TO S.A. DE C.V.
"Manual de Organización"

