



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

**ENERO A JULIO 2021**

**"COYCEA CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS"**

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE  
INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

ALONDRA LIZBETH MÉNDEZ CARMONA

GENERACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE SISTEMA DE ABASTO "MODELO  
CEDA VIÑEDOS SAN MARCOS, TIPO 2 CEDA MEDIANA"



NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO

AHTZIRI ARRELANO AGUILERA

NOMBRE DEL ASESOR INTERNO

ZAIRA FABIOLA TORRES CAMPOS

FECHA DE ENTREGA: 28 DE MAYO DE 2021

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>AGRADECIMIENTOS</b> .....   | <b>3</b>  |
| <i>INTRODUCCION</i> .....  | <b>5</b>  |
| <b>MISION, VISION Y OBJETIVOS</b> .....                                    | <b>6</b>  |
| <b>CAPITULO 3 “MARCO TEORICO”</b> .....                                    | <b>9</b>  |
| 3.1 <i>FUNDAMENTACION FILOSOFICA</i> .....                                 | <b>11</b> |
| <b>CAPITULO 4 DESARROLLO “MANUAL DE ORGANIZACIÓN”</b> .....                | <b>12</b> |
| <b>4.1 ACTUALIZACION DE MANUAL DE ORGANIZACION</b> .....                   | <b>13</b> |
| <b>4.2 ADMINISTRACION</b> .....  | <b>14</b> |
| <i>Relación de actividades Fernando Villalpando</i> .....                  | <b>17</b> |
| <i>Procedimiento 1: Contabilidad</i> .....                                 | <b>18</b> |
| <i>Procedimiento 2: Planeación y control de área de contabilidad</i> ..... | <b>20</b> |
| <i>Procedimiento 3: Descripciones de puesto</i> .....                      | <b>22</b> |
| <i>Procedimiento 4: Planeación y control de capital humano</i> .....       | <b>23</b> |
| <i>Procedimiento 5: Presupuesto de servicios personales</i> .....          | <b>24</b> |
| <i>Procedimiento 6 Elaboración de nómina</i> .....                         | <b>25</b> |
| <b>4.3 AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b> .....                                   | <b>28</b> |
| <i>Relación de actividades Adrián Prieto</i> .....                         | <b>30</b> |
| <i>Procedimiento 1: Conciliación de cuentas por cobrar</i> .....           | <b>31</b> |
| <i>Procedimiento 2: Impuestos</i> .....                                    | <b>32</b> |
| <i>Procedimiento 3: Notificación de cuentas por cobrar</i> .....           | <b>34</b> |
| <i>Procedimiento 4:Planeación y control de cuentas por pagar</i> .....     | <b>35</b> |
| <b>4.4 COBRANZA</b> .....  | <b>37</b> |
| <i>Relación de actividades de Jesús de la cruz</i> .....                   | <b>39</b> |
| <i>Procedimiento 1: Planeación y control de condóminos</i> .....           | <b>42</b> |
| <i>Procedimiento 2:Emisión de documento de cobro</i> .....                 | <b>43</b> |
| <i>Procedimiento 3: Emisión de facturas</i> .....                          | <b>44</b> |
| <i>Procedimiento 4: Cobranza administrativa</i> .....                      | <b>45</b> |
| <i>Procedimiento 5: Cobranza de cuentas en mora</i> .....                  | <b>47</b> |
| <i>Procedimiento 6: Cobranza legal</i> .....                               | <b>49</b> |
| <b>CAPITULO 5 “RESULTADOS”</b> .....                                       | <b>50</b> |
| <i>Manual y funciones</i> .....  | <b>51</b> |
| <b>CONCLUSION</b> .....  | <b>54</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....                                    | <b>56</b> |

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en este proyecto a las personas del Centro de Abastos Viñedos San Marcos por darme la oportunidad de poder trabajar con ellos. Al darme todas las herramientas de trabajo para facilitar esta etapa de mi preparación profesional para dar una apoyo de manera más rápida y oportuna tanto como a mi asesor de residencias a la L.C.P. Ahtziri Arrellano ya que ha sido muy amable y accesible en cuestiones de horario al igual contador Adrián Prieto Díaz por haberme capacitado para poder realizar las actividades por ser paciente en la hora de explicar y capacitándome de manera correcta.

También quiero agradecer a mi familia ya que han sido parte fundamental para mi crecimiento profesional ya que ha sido un largo camino para poder lograr todo este avance que llevo en mi crecimiento laboral y profesional en mi vida así mismo a mi esposo Iván ya que sin el ahorita en estos momentos hubiera logrando tanto ya que ha sido pieza clave al igual que mi hijo kadet siempre han tenido que adaptarse a los cambios que hemos tenido a lo largo de estos últimos momentos.



## INTRODUCCIÓN

El manual de organización que se realizó en la empresa “COYCEA Centro de Abastos Viñedos San Marcos” fue con la finalidad de desarrollar y culminar el proyecto de residencia profesional y a su vez poder brindar un documento a la empresa donde se plasme la estructura organizacional, objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos que integran la empresa.

El manual de organización, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforma la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura.

La actualización del presente manual deberá ser constante o cuando se presente algún cambio en la estructura organizacional para mantener su utilidad dentro de la organización.

El manual administrativo es una fuente permanente de información, pues permite conocer la estructura de las organizaciones. Cada empresa cuenta con sus propios manuales, esto debido a que en cada una de ellas se trabaja de manera distinta y por lo tanto sus procedimientos, organización, políticas, etc., son diferentes.

Su importancia se encuentra principalmente en que los manuales estandarizan y controlan la realización de las funciones y el cumplimiento de las mismas dentro de la empresa, esto es muy importante, pues cada empleado de la organización conoce cuáles son sus funciones y en qué momento interviene, lo cual evita conflictos y evasión de responsabilidades y al mismo tiempo promueve la delegación de funciones.

## “COYCEA CENTRO DE ABASTOS VIÑEDOS SAN MARCOS”

### Misión

Trabajar de forma eficiente y transparente en pro del desarrollo económico, comercial y operativo de la Central de Abastos en su conjunto y en lo particular de cada unidad de negocio que la integra, privilegiando un enfoque colaborativo, pensando siempre en el consumidor final y las necesidades de la población en relación al acceso a alimentos saludables, de la mejor calidad y a precios competitivos.

### Visión

Ser una Central de Abastos moderna acorde a las tendencias del mercado de alimentos en México y el Mundo, operando bajo las mejores prácticas logísticas, de inocuidad y empresariales a fin de consolidarse como un referente para México y Latinoamérica en el ámbito del abasto agroalimentario.

### Objetivo de La empresa

Generar servicios y actividades propias de un Centro de Abasto Agroalimentario, como lo son la coordinación de la logística y movilidad interna, cuidar el estado de inocuidad y seguridad alimentaria de los productos, promover el consumo sano y la buena alimentación, proporcionar capacitación y servicios empresariales a los empresarios del Centro de Abastos, así como el mantenimiento, Operación y conservación del mismo.

### Organigrama de “COYCEA centro de abastos viñedos san marcos

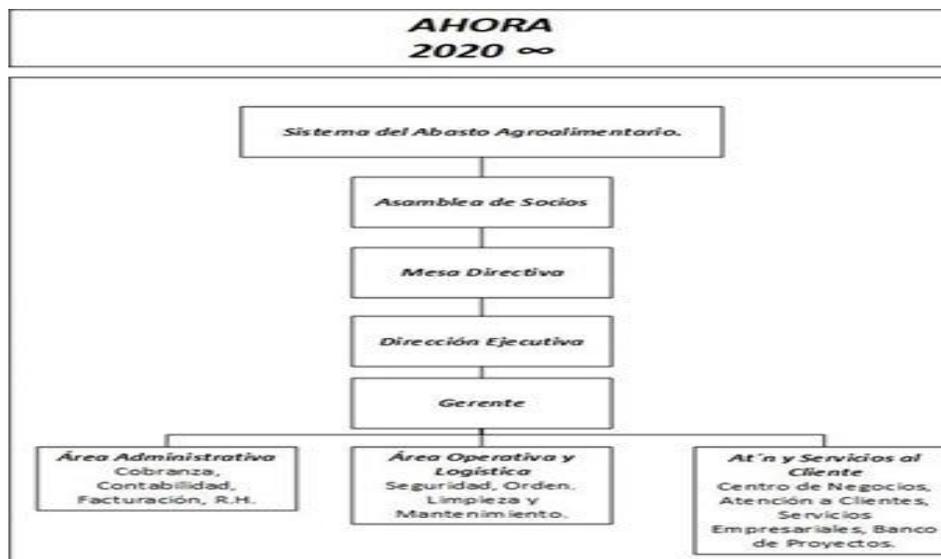


Fig. 1 estructura orgánica de la empresa.

En el área de administración es donde estuve implementado mi proyecto ya que esa área está encargada de lo que es facturación y R.H. donde estoy apoyando con la facturación de los pagos de mantenimiento, así mismo realizar las notas de venta apoyo en la realización de nóminas del personal y cortes diarios de pagos de condóminos

### **PROBLEMAS A RESOLVER**

En los problemas que existen dentro de Viñedos San Marcos es la saturación de datos sobre los clientes ya que se encuentran muchos nombres repetidos ya que cada bodega tenía el mismo nombre. En este caso los que tiene más de una bodega solo se buscarán por el nombre y así solo aparecerá el listado de bodegas que se tiene sin necesidad de saturar el sistema, a lo que se planteó hacer y al igual se facilitara la búsqueda.

### **Depuración y actualización del sistema:**

- Identificación de ID de un mismo propietario para conciliar la información en el sistema y haya solo uno en existencia con los mismos datos personales y de su propiedad,
- Para el manual de organización: Dar inicio y creación del manual para detallar las actividades y procedimientos a seguir en cada una de las áreas que dirige la coordinación administrativa, contemplando los 5 objetivos que dirigen la organización.

### **Justificación del proyecto**

Para darle continuidad a la etapa de consolidación (Objetivo 1 estratégico.-CEDA V.S.M.) se está trabajando con dicho objetivo ya que las anteriores se estaba trabajando sin estudio de por medio como planeación, objetivos, metas entre algunas otras la cual genera una zona de conformidad tanto para la administración como condóminos asociados en el centro.

Para esto el trabajo realizado es para la creación y consolidación como un centro de abastos agroalimentario y hacer mejor su aprovechamiento.

En la actualidad existe en más del 50% de propiedades sin utilizar dentro de Viñedos San Marcos siendo esto un alto porcentaje de oportunidades de los servicios que el centro de abasto pudiera tener y así mismo las necesidades de esta del consumidor, como una canasta básica completa.

La reactivación del centro de Viñedos San Marcos, pretende lograr crezca en sus comercios con un reglamento interno que rige a las condóminos para que este no se sature y cuente con una mejor disponibilidad de movimiento y sea este la mejor opción para el consumidor.

**Objetivo General:**

Gracias al manual de organización se pretende generar una administración que tenga la capacidad de fortalecer la cadena de suministros del abasto agroalimentario, a través de la reactivación comercial de centro de abastos Viñedos San Marcos creando así la mejor alternativa para el consumidor en el estado de Aguascalientes y la región.

**Objetivos Específicos:**

- A) Modernización administrativa
- B) Manual de procedimientos base para la operación del sistema, espacio de aplicación área administrativa
- C) Generación de manual de organización de sistema del abasto “modela CEDA viñedos san marcos, tipo dos, CEDA mediana.

### 3.- MARCO TEÓRICO

De manera general, los manuales de organización de una empresa o entidad productiva o de servicios tienen los siguientes fines:

- a) Facilitar el proceso de inducción del personal y permitir el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.
- b) Establecer las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica.
- c) Proporcionar información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas.
- d) Implementar la estructura organizacional de la empresa.

De acuerdo a “El manual de organización y funciones y su incidencia en el talento humano de la empresa lady rose de la ciudad de Ambato.” Realizada por Carlos Hernán Mazabanda Bayas (2010), el director ejecutivo maneja empíricamente, por carecer de una estructura orgánica y funcional que garantice desarrollar una función administrativa acorde a los requerimientos de la organización. La empresa no cuenta con los perfiles requeridos para cada uno de los puestos de trabajo de la organización. La empresa ha sido manejada empíricamente sin contar con un Manual de Organización no actualizado lo que ha causado la duplicidad de funciones.

Servirá de apoyo para desarrollar un apropiado Manual de Organización y Funciones que garantice la manera correcta de realizar las funciones en cada puesto de trabajo.

El tema de investigación del proyecto denominado “Elaboración de un manual de funciones de la corporación de Regional de Desarrollo Sierra – Centro Corsiceu.” Realizada por Escobar M. (2002), trata de la situación actual por la cual atraviesa la corporación, que se vio la necesidad de elaborar el presente manual de funciones, para el conocimiento claro de las funciones y responsabilidades de cada puesto. Se concluye que la falta de gestión de los subsistemas de recursos humanos no permite desarrollar una socialización organizacional efectiva. Servirá de apoyo para desarrollar la Gestión de Talento Humano conjunto con sus subsistemas, permitiendo que la empresa genere una alta rentabilidad.

El tema de investigación del proyecto denominado: “Creación e implementación del manual de funciones para la dirección administrativa y la dirección financiera en la universidad técnica de Cotopaxi.” Realizada por Rengifo J. (2002), justifica el manual de funciones como un instrumento permitirá una fuente de información para los

empleados y además servirá como guía del director ejecutivo para evaluar el desempeño de sus subordinados. La definición adecuada de las tareas y responsabilidades asignadas, a fin de que la dirección pueda controlar eficientemente los resultados. Servirá de apoyo para justificar la importancia del Manual de Organización y Funciones en el manejo del Talento Humano, servirá como guía para el director ejecutivo de COYCEA Viñedos San Marcos en donde se desarrolla la investigación.

El tema de investigación del proyecto denominado: “El manual de funciones y su incidencia en el rendimiento laboral de los empleados de la Asociación de Compañías y afines de transportes interprovinciales de pasajeros de la ciudad de Ambato.” Realizada por Juana Lilibian Laz Palma. (2010), Debido a la falta de un manual de funciones los empleados no trabajan por una meta en común, simplemente se dedican a cumplir órdenes por lo que no se les involucra en las decisiones de la empresa dejando de lado la motivación y el incentivo que les haga sentir parte de la organización. Se requiere que los directivos siempre se aseguren que las actividades estén progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Por ello deben establecer un buen plan y distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan. No obstante, la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la gestión sea un éxito; por cuanto, pueden presentarse discrepancias, interpretaciones erradas, así como obstáculos inesperados, los cuales deben ser comunicados con rapidez para emprender una acción correctiva. Servirá de apoyo para el cumplimiento de los objetivos individuales como los de la empresa, recalcando que el recurso humano es el principal para el éxito organizacional siempre que se lo valore como el ente Principal y miembro fundamental en la toma de decisiones de la empresa.

El tema de investigación del proyecto denominado: “El diseño de la estructura organizacional funcional para mejorar las funciones administrativas de la empresa COYCEA Viñedos San Marcos:

- Que al no existir una estructura orgánica funcional de la empresa se evidencia malestar en las funciones administrativas del personal. Un problema de la organización es la centralización de responsabilidad en una sola persona, lo que se desprende de la observación efectuada en la investigación.
- Servirá de apoyo para evidenciar que la mayoría de las empresas centran sus responsabilidades con el director ejecutivo sin recurrir al staff quienes implementan herramientas para el desarrollo de la empresa.

### **3.1.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Para la siguiente investigación se utilizará el paradigma crítico

- propositivo por las siguientes razones:

Para la ejecución del presente trabajo de investigación utilizaremos el paradigma Crítico-Propositivo, por las siguientes razones:

Cada día las empresas se enfrentan a nuevos retos empresariales, esto hace que la empresa busque nuevas alternativas enfocándose en la mejora continua, la implantación de un Manual de Organización y Funciones para delimitar deberes, funciones y responsabilidades a cada área de la organización en cada puesto de trabajo y diferenciarnos notablemente de la competencia, en la que se ve la necesidad de formular alternativas de cambio que permitan a la empresa fortalecer sus oportunidades en el entorno y generar un desarrollo organizacional estable en el mercado.

La investigación proporcionará que el personal de la empresa se sienta en un ambiente laboral satisfactorio con el cumplimiento de las responsabilidades y funciones y mejorando su rendimiento en las actividades que lo desempeñan como trabajador también se evitara los retrasos en la productividad y se obtendrá un beneficio mutuo tanto para el obrero como para el empleador ya que el recurso humano es y continua siendo el activo más valioso de toda empresa en el cual el factor humano, es considerado en la actualidad como el motor de toda empresa, su influencia va ser decisiva en el desarrollo y evolución de la misma cumpliendo con sus objetivos o propósitos planteados. El tema estudiado se enfoca en una realidad concreta, pues para realizar una investigación científica que contribuya a obtener nuevos conocimientos, es necesario involucrarse con los hechos y situaciones que surgen a diario en la microempresa, a fin de obtener una información verídica y comprobada.

Los valores y principios como la responsabilidad, transparencia y respeto son importantes para la correcta ejecución de la investigación, con el cual se puede profundizar de forma real de la importancia del Manual de Organización y Funciones, a través de la información obtenida dentro de la empresa, a fin de lograr los resultados en beneficio de la investigación.

## CAPITULO 4.- DESARROLLO

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### ACTIVIDADES A REALIZAR

#### Cronograma de actividades

| Actividades  | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO |
|--|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| -revisión de manual anterior   |         |       |       |      |       |       |
| -consulta de puntos a cambiar del manual anterior                              |         |       |       |      |       |       |
| -elaboración correcta del archivo  |         |       |       |      |       |       |
| -verificación de datos y acuerdos de ley federal del trabajo                   |         |       |       |      |       |       |
| -revisión de avances de proyecto   |         |       |       |      |       |       |
| <b>- APOYO EN ACTIVIDADES DEL AREA ADMINISTRATIVA</b>                          |         |       |       |      |       |       |
| -elaboración de estados de cuenta  |         |       |       |      |       |       |
| -conciliación de pagos y elaboración de cortes diarios                         |         |       |       |      |       |       |
| -actualización de datos de condóminos  |         |       |       |      |       |       |
| -coordinación de para requisición para abastecimiento de insumos y consumibles |         |       |       |      |       |       |

**Tabla.-1 cronograma de actividades**

#### **4.1.- Actualización del Manual de Organización**

Para la preparación de este manual de organización se tomó como base uno que se creó el 31 de marzo de 2020 realizado por Sergio David Rivero Luna, lo que hace Despacho Consultor Asocea, el cual está asesorando a Viñedos San Marcos.

En este marco de referencia explica cada uno de los puestos del área administrativa, cada una de las funciones específicas y muestra cada una de las actividades que se realizan en cada uno de los puestos, las capacidades, actitudes que se necesitan y los puntos de mejora.

A raíz de esto se planteó la necesidad de la actualización del Manual de Organización donde se especifique cada una de las actividades que se realizan actualmente, así como cada función. Este tendrá como objetivo el conocer las actividades Y facilitarlas para que el personal de nuevo ingreso o la cobertura de las vacantes y como marco de apoyo o referencia en caso de que no tenga quien le otorgue la capacitación correspondiente.

#### **5. Cédulas de descripción de funciones**

A continuación se describen las funciones de cada uno de los puestos que integran el organigrama de la Coordinación Administrativa. Con lo anterior se busca sentar las bases para el futuro desarrollo organizacional y de negocio del Centro de Abasto.

## 4.2 Administración

Manual de Organización generado el día 26 de marzo 2021

### A. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- i. INSTITUCIÓN: COYCEA Viñedos San Marcos A.C.
- ii. DEPARTAMENTO: Coordinación Administrativa.
  
- iii. ÁREA: Contabilidad, Impuestos, Nómina, Presupuestos, RH, Compras, Recursos Materiales, Recursos Financieros, Cobranza.
- iv. PUESTO: Coordinación Administrativa
- v. CLAVE DEL PUESTO: 02
- vi. REPORTA A: Director Ejecutivo
- vii. SUPERVISA A: Auxiliar contable, Cobranza, Auxiliar de cobranza
- viii. RELACIONES INTERNAS CON: Director Ejecutivo, Coordinación Operativa y Logística y Coordinación de Atención y Servicio a Clientes.
- ix. RELACIONES EXTERNA CON: Auditor Externo, IMSS, INFONAVIT, SAT, Finanzas, Proveedores.
- x. CATEGORÍA: Administrativo.
- xi. HORARIO: 9:00 a 16:00 hrs., los sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
- xii. DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Administrar todo lo relacionado con los recursos humanos, financieros, de infraestructura, jurídicos y legales con que cuenta la Administración de la Central de Abastos a fin de proporcionar los insumos y recursos necesarios a la estructura para el adecuado desempeño de su labor.
- xiii. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:
  - Coordinar los procesos administrativos y contables
  - Liderar los procesos de trabajo relacionados con las funciones y estructura de trabajo de la Administración de la Central de Abastos
  - Asegurar el que la estructura cuente con los recursos e insumos para desempeñar sus funciones.
  - Supervisar al equipo de trabajo que depende directamente del área.
  - Supervisar el cumplimiento de manuales, reglamentos y directrices.
  - Integrar información financiera, administrativa, contable, presupuestal y generar los reportes correspondientes para la Dirección Ejecutiva.
  - Asegurar el cumplimiento de todas las disposiciones legales a las que está sujeta la Organización.
  - Coordinar todos los procesos relacionados con el ejercicio del gasto, así como de los ingresos.
  - Elaborar reportes de actividades semanales
  - FUNCIONES ADMINISTRATIVAS
    - Actividades administrativas y contables relacionadas con el puesto
    - Administración de bienes y recursos de la organización
    - Administración del personal y capital humano
    - Sistematización del trabajo y programación de actividades del área

## **B. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

- i. **CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:**
  - Conocimiento en finanzas y presupuestos.
  - Conocimientos en contabilidad y manejo de paquetería relacionada.
  - Conocimientos en recursos humanos y su manejo con base en la ley (IMSS, INFONAVIT, LFT, etc.)
- ii. **HABILIDADES REQUERIDAS:**
  - Elaboración de objetivos mensuales.
  - Elaboración de planes de trabajo.
  - Manejo de CONTPAQ, bases de datos y hojas de cálculo.
  - Habilidad para trato al cliente.
- iii. **ESCOLARIDAD:** Nivel Superior: Licenciatura con título en Administración y/o Contabilidad (Obligatorio).
- iv. **MANEJO DE EQUIPO:**
  - Manejo del equipo de cómputo y audiovisual.
- v. **MANEJO DE SOFTWARE:**
  - Conocimiento en Contpaq contabilidad, Cheqpaq, Nominpaq, paquetería de Office completa.
- vi. **IDIOMA:**
  - Inglés básico.
- vii. **EXPERIENCIA:**
  - Actividades administrativas a nivel de jefatura, coordinación o gerencia.
  - Tiempo en el puesto: 5 años de experiencia.
- viii. **RESPONSABILIDAD:**
  - En cuanto a valores monetarios: Administrar con base a un presupuesto los recursos de la organización siguiendo los procedimientos validados por la Dirección Ejecutiva con base a las disposiciones, políticas y procedimientos establecidos.
  - En cuanto a materiales: Es responsable de conocer, resguardar y mantener los recursos del Centro de Abasto.
  - En cuanto a equipo: Es responsable de vigilar el cuidado del equipo de cómputo y demás componentes de esta naturaleza que son entregados a cada área y puesto de trabajo, así como de su mantenimiento. De igual modo con las áreas generales del Centro de Abasto.
  - En cuanto a supervisión: Sobre las actividades que realiza el personal a su cargo, así como en general del uso que se da a los recursos de la Organización independientemente de su naturaleza.
  - En cuanto a trámites: Es responsable la coordinación y realización de trámites que son competencia de la administración y siempre que existan los medios legales para poder representar en los actos correspondientes al representante legal o al Director Ejecutivo.
- ix. **CONDICIONES DE TRABAJO:**
  - El Coordinador de Administración debe contar con un espacio de trabajo adecuado (iluminado, cómodo, suficiente) y los equipos correspondientes que le

permitan llevar a cabo sus procesos de trabajo (PC, teléfono, impresora, escritorio, etc.)

- x. EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:
  - Ninguno.
- xi. RIESGOS DE TRABAJO:
  - Visual.
- xii. ESFUERZO FÍSICO:
  - Ninguno.
- xiii. REQUISITOS FÍSICOS:
  - Ninguno.
- xiv. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:
  - Ninguna.
- xv. REQUISITOS PSICOLÓGICOS:
  - Inteligencia: emocional, interpersonal y lógica matemática
  - Personalidad: Sin trastornos del comportamiento que puedan afectar su desempeño laboral.
  - Habilidades o aptitudes específicas: Habilidades para trabajar bajo presión, trabajo en equipo, liderazgo.
- xvi. CARACTERÍSTICAS:
  - Edad: 25 – 50 años
  - Sexo: Indistinto
  - Estado civil: Indistinto

## Relación de actividades de Fernando Villalpando Barragán

| <b>NO.</b> | <b>ACTIVIDADES DE FERNANDO VILLAPALDO BARRAGAN</b>   | <b>PERIODICIDAD</b> |
|------------|--|---------------------|
| 1.-        | Calculo y presentación de impuestos estatales y federales  | <b>Mensuales</b>    |
| 2.-        | elaboración de conciliaciones bancarias  | <b>Mensual</b>      |
| 3.-        | Administración del fondo fijo, incluye reposiciones  | <b>Mensual</b>      |
| 4.-        | Captura de ingresos y egresos en el sistema de contabilidad  | <b>Diario</b>       |
| 5.-        | Realizar cortes de ingresos, dar abono en sistemas y entrega del numerario (efectivo y cheques) al área de servicios internos                          | <b>Diario</b>       |
| 6.-        | Recepción y programación de pago de facturas de proveedores y suministros adquiridos   | <b>Semanal</b>      |
| 7.-        | Alta, baja y modificaciones del personal en nómina , IMSS, INNFOONAVIT, FONACOTT y demás instituciones y autoridades fiscalizadoras                    | <b>Semanal</b>      |
| 8.-        | Formalizar ante los distintos proveedores las órdenes de compra para la adquisición de productos, servicios y suministros necesarios para la operación | <b>Eventual</b>     |

**Tabla.- 2 actividades contador**

## **PROCEDIMIENTO 1: CONTABILIDAD.**

### **1.- OBJETIVO.**

Registrar en pólizas contables todos los acontecimientos que se presentan en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, para que sirva de bitácora y se pueda rehacer su historia al consultar dichos registros. Que los Estados Financieros reflejen la situación del Centro de Abastos a una fecha determinada.

### **2.- ALCANCE.**

Incluir en su totalidad los asuntos y acontecimientos del Centro de Abastos para que se integren a la información contable, financiera, legal, impositiva y presupuestal y con ella elaborar los registros que nos permitan en cualquier momento reproducir un acto o hecho suscitado en el Centro, conociendo a una fecha determinada la situación que guarda el Centro de Abastos.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá implementar los diversos controles y registros que le permitan incluir en pólizas contables todos los movimientos y acontecimientos que se presenten en el Centro de Abastos.

**b.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá clasificar y agrupar los movimientos que con mayor frecuencia se presentan para tener pólizas proforma que faciliten su registro e identificación.

**c.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá elaborar y someter a consideración del Administrador General y del Consejo de Administración del Centro de Abastos los Estados Financieros trimestrales y anuales, para su aprobación en su caso.

**d.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá tener comunicación estrecha con las demás áreas de la Administración del Centro de Abastos para que le estén proporcionando de manera sistemática la información que formará parte de las pólizas y de los registros contables.

**e.-** El Responsable del Área de Contabilidad capturará en el Sistema Electrónico que se tenga para tal efecto, las pólizas contables que soportan la información del Centro de Abastos.

**f.-** El responsable del Área de Contabilidad deberá integrar los archivos necesarios y suficientes con la información generada, como son: pólizas contables, Estados Financieros, etc., debidamente ordenados, clasificados y con los anexos o documentación comprobatoria suficiente que le de respaldo a dichos movimientos.

**g.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá de realizar la verificación de la información que arroje el sistema contable, efectuando para ello conciliaciones, inventarios físicos, circularización de saldos, confrontas, arqueos, etc.

**h.-** El Responsable de Contabilidad

#### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Estados Financieros.

Pólizas contables.

Arqueos, Conciliaciones, Circularización de Saldos.

#### **5.- ANEXOS.**

Documentos origen y soporte de las pólizas contables.

## **PROCEDIMIENTO 2: PLANEACIÓN Y CONTROL DEL ÁREA DE CONTABILIDAD.**

### **1.- OBJETIVO.**

Registrar en pólizas contables todos los acontecimientos que se presentan en el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, para que sirva de bitácora y se pueda rehacer su historia al consultar dichos registros.

### **2.- ALCANCE.**

Todos los asuntos y acontecimientos del Centro de Abastos deberán de integrarse a la información contable, financiera, legal, impositiva y presupuestal y con ella elaborar los registros que nos permitan en cualquier momento reproducir un acto o hecho suscitado en el Centro.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá implementar los diversos controles y registros que le permitan incluir en pólizas contables todos los movimientos y acontecimientos que se presenten en el Centro de Abastos.

**b.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá clasificar y agrupar los movimientos que con mayor frecuencia se presentan para tener pólizas proforma que faciliten su registro e identificación.

**c.-** El Responsable del Área de Contabilidad incluirá en el Presupuesto Anual de Egresos todas las partidas que de manera histórica se efectúan, así como los asuntos o proyectos de nueva creación o inversión que se tienen contemplados llevar a cabo.

**d.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá calcular con base en los registros contables y hojas de trabajo desarrolladas todos los impuestos de que es causante el Centro de Abastos, verificando las cifras incluidas y los importes resultantes para efectuar las declaraciones correspondientes ante las autoridades competentes, tanto de impuestos a cargo, como de retenciones efectuadas.

**e.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá elaborar y someter a consideración del Administrador General y del Consejo de Administración del

Centro de Abastos los Estados Financieros trimestrales y anuales, para su aprobación en su caso.

#### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Estados Financieros.

Pólizas contables.

Presupuesto Anual de Egresos.

Hojas de Trabajo Auxiliares para la determinación de Impuestos y Retenciones.

Cálculo y determinación de Impuestos, Retenciones, Aportaciones y cuotas de Previsión Social.

#### **5.- ANEXOS.**

Documentos origen y soporte de las pólizas contables.

Presupuestos y Proyectos para nuevas inversiones.

Reportes contables auxiliares para la determinación de impuestos.

## **PROCEDIMIENTO 3: DESCRIPCIONES DE PUESTO.**

### **1. OBJETIVO**

Coordinar la elaboración y actualización de las descripciones de puesto de las áreas que conforman la Unidad Administrativa del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, en congruencia con las funciones y responsabilidades identificadas a través del análisis previo de competencias, que asegure el eficiente ejercicio y control de los empleados.

### **2. ALCANCE**

Los presentes lineamientos serán aplicables de forma obligatoria para todos los puestos autorizados en la estructura orgánica de la Unidad Administrativa del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

### **3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- a. La Administración General a través de la Responsable de Capital Humano ha establecido el programa de documentación de descripciones de puesto para documentar las funciones y responsabilidades aplicables a cada empleado del Centro de Abastos.
- b. Los responsables o encargados de cada área administrativa, deberán coordinar la elaboración y actualización permanente de las descripciones de puesto, así mismo, deberán revisarlas y autorizarlas conjuntamente con el Administrador General.
- c. La integración de las descripciones de puesto deberá desprenderse de las funciones contenidas en la estructura orgánica, por lo que es requisito el contar con el organigrama validado por la Administración General e incluir todas las áreas ahí reflejadas.

### **4. REGISTROS GENERADOS**

Formato Prototipo para Descripción de Puesto

## **PROCEDIMIENTO 4: PLANEACIÓN Y CONTROL DE CAPITAL HUMANO.**

### **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la elaboración, actualización y control de la estructura organizacional del Área que conforma la Unidad Administrativa del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

### **2. ALCANCE**

El contenido del presente procedimiento es de observancia obligatoria para esta Unidad Administrativa, salvo que medie modificación autorizada por el Consejo de Directivo del Centro de Abastos.

### **3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- a. El Responsable del Capital Humano de la Administración General del Centro de Abastos Viñedos San Marcos deberá observar y mantener la plantilla autorizada por el Consejo de Directivo del Centro de Abastos, para así asegurar el logro de sus objetivos y fines para el cual fue creado.
- b. El Director General será el conducto para someter a autorización del Consejo de Directivo del Centro de Abastos Viñedos San Marcos los proyectos de modificación de la plantilla laboral y será también el encargado de implementar las modificaciones que fueran autorizadas por dicho Consejo.
- c. El Coordinador Administrativo deberá a través del responsable de Recursos Humanos de esta Unidad Administrativa para mantener actualizada y vigente esta información que servirá de base para la elaboración del presupuesto de servicios personales de cada año.
- d. El Responsable del Capital Humano será el encargado de mantener actualizados los expedientes de cada uno de los empleados que forman parte del área administrativa y de servicios del Centro de Abastos.
- e. El Responsable del Capital Humano será el encargado de elaborar el contrato correspondiente a aquellas personas sujetas a una contratación individual o especial, que haga necesaria la existencia de un documento que formalice dicha relación, el cual deberá contener todas las especificaciones o acuerdos que se hayan celebrado.

### **4. REGISTROS GENERADOS**

Organigrama.

Expedientes del Personal.

## **PROCEDIMIENTO 5: PRESUPUESTO DE SERVICIOS PERSONALES.**

### **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos generales para la operatividad de la proyección y planeación presupuestal del personal de la Unidad Administrativa del Centro de abastos Viñedos San Marcos que deberá ser autorizado para ejercer el gasto de los servicios personales del siguiente año al que se elabora.

### **2. ALCANCE**

El Coordinador Administrativo a través del responsable de Recursos Humanos, ejecutará el presente procedimiento en coordinación con las diversas áreas que conforman esta Unidad Administrativa, incluyendo todo tipo de gasto con relación o inherente a Servicios Personales.

### **3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- a. El Responsable del Capital Humano deberá elaborar documento de premisas y lineamientos para la integración del presupuesto de gastos por servicios personales y deberá notificarlas a los responsables de las diversas áreas de la Unidad Administrativa del Centro de Abasto Viñedos San Marcos para su aplicación y posterior consolidación.
- b. En caso de que las áreas omitan este requerimiento, en el plazo acordado, el Responsable de Capital Humano tomará en cuenta el presupuesto inmediato anterior con el porcentaje de incremento general que autorice el Director Ejecutivo.

### **4. REGISTROS GENERADOS**

Propuesta de presupuesto de servicios personales

## PROCEDIMIENTO 6: ELABORACIÓN DE NÓMINA

### 1. OBJETIVO.

Integrar y elaborar la nómina de los empleados del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, así como gestionar y solicitar el pago de remuneraciones al personal ante el Coordinador Administrativo, efectuando las retenciones fiscales a que haya lugar y practicando los descuentos que legalmente correspondan.

### 2. ALCANCE.

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para el Responsable del Capital Humano del Centro de Abastos Viñedos San Marcos y del personal que de él dependan.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- a. El Sistema de Nómina que se utilice, deberá contener la información básica en materia de capital humano para que puedan ejecutarse los procesos de operación de la nómina solicitados tanto administrativa como fiscalmente.
- b. El Responsable de Capital Humano deberá entregar a la persona encargada de la elaboración de nómina los documentos soporte para realizar el trámite de afectación de la misma, cada vez que se presente un movimiento de personal o incidencia que tenga repercusión económica o de afectación de registros.
- c. El Responsable de Capital Humano únicamente aceptará una incidencia de movimiento de personal que contenga la siguiente información y documentos soporte para realizar el trámite correspondiente de movimiento de personal, elaborando para tal efecto el documento respectivo que avale la incidencia de Alta, Baja o Modificación y recabando las autorizaciones correspondientes.

| <b>Tipo de movimiento</b> | <b>Documento soporte</b>   |
|---------------------------|--|
| ➤ Alta                    | Documento con la autorización de la Dirección Ejecutiva.   |
| ➤ Baja                    | Según la causa, puede ser: Renuncia, Acta de Defunción, Rescisión o Término de Contrato, Documento de Pensión, Documento de Invalidez. |
| ➤ Prima dominical         | Reporte enviado de domingos trabajados y Reporte de Registro de Asistencia.  |

d. A su vez el Responsable de Capital Humano procesará los descuentos vía nómina por los siguientes conceptos:

| <b>Tipo de descuento</b>        | <b>Documento soporte</b>                      |
|---------------------------------|---|
| ➤ Pensión alimenticia.          | Oficio de Juzgado de lo familiar              |
| ➤ Inasistencias no justificadas | Registro de Asistencia o comunicado exprofeso |

e. **Afectación de la nómina por incidencias de movimiento de personal:**

**e.1 Altas.** En el caso de un alta de personal, una vez autorizada su contratación por parte de la Dirección Ejecutiva, el Responsable del Capital Humano deberá registrar el alta en el Sistema de Nómina, ingresando los datos requeridos por este y realizando también las afectaciones en el Sistema del IMSS.

**e.2 Bajas.** En el caso de una baja de personal, el Responsable del Capital Humano deberá verificar que en el procesamiento en nómina quedó reflejado el movimiento, para evitar erogaciones improcedentes. Así mismo deberá realizar el movimiento correspondiente ante el IMSS.

**e.3 Prima dominical.** Para aplicar el pago de la **prima dominical**, el Responsable de Capital Humano deberá contar con el reporte diario de asistencia, para determinar el monto del 25% adicional sobre el salario ordinario que corresponde al empleado.

**e.4 Por Incidencias del Personal.** El Responsable de Capital Humano deberá de registrar las incidencias contenidas en el control de asistencia del personal, para que se realicen los registros en el Sistema de Nómina y en su caso se efectúen los descuentos o pagos por incidencias sin o con derecho de goce de salario, según corresponda.

f. **Afectación de la nómina por descuentos al personal por:**

**f.1 Pensión alimenticia.** Cuando el movimiento corresponda a un descuento a empleados por concepto de pensión alimenticia, el Responsable de Capital Humano deberá registrar en el Sistema los siguientes datos: nombre del beneficiario, porcentaje de descuento o cantidad fija a descontar por concepto de pensión alimenticia, de conformidad con el oficio de instrucción de descuento por pensión alimenticia emitido por el Juzgado Familiar, así como los datos del empleado a quien se hará el descuento por ese concepto.

g. Una vez que se hayan capturado las incidencias en el Sistema de Nómina y realizado la verificación del total de movimientos contra las incidencias recibidas o descuentos solicitados, el Responsable de Capital Humano deberá validar los datos capturados para autorizar la generación de los archivos para emisión de

Lista de Raya o Nómina y Recibo de Nómina por empleado, así como la emisión de cheques y/o dispersión bancaria.

- h. Los documentos resultantes de la afectación de la nómina, Lista de Raya o Nómina y Recibos, para solicitar el pago de los sueldos y salarios, así como de las deducciones realizadas, ya sean individuales o colectivos, deberán indicar el pago a que corresponden y demás datos para su plena identificación y localización y deberán ser sometidos a la autorización del Coordinador Administrativo.
- i. El Responsable de Capital Humano deberá proporcionar al Coordinador Administrativo un concentrado, donde le informe los datos para la elaboración de los cheques y la transferencia de sueldos a cada empleado del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, un día antes de la fecha marcada en el calendario como día de pago de nómina, para realizar los pagos con oportunidad.
- j. Para la realización de cheques y dispersión bancaria, el Responsable de Capital Humano genera los archivos correspondientes para su proceso en la institución bancaria seleccionada por el Centro de Abastos Viñedos San Marcos, mismos que se anexan al concentrado señalado en el punto anterior.

#### **4. REGISTROS GENERADOS**

Archivo para determinar el monto de prima dominical, en su caso.

Nómina.

Movimientos de Altas, Bajas e Incidencias de Nómina

Archivos para impresión de cheques y dispersión bancaria.

Pólizas Contables.

Concentrado de solicitud de cheques y transferencias de sueldos.

Archivo de incidencias de asistencia.

#### **5. ANEXOS O DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Incidencias y documentos soporte.

Oficio de instrucción de descuento por pensión alimenticia

### 4.3 Auxiliar administrativo contable

#### A. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- i. INSTITUCIÓN: COYCEA Viñedos San Marcos A.C.
- ii. DEPARTAMENTO: Administración
- iii. ÁREA: Administración
- iv. PUESTO: Auxiliar administrativo contable.
- v. CLAVE DEL PUESTO: 04
- vi. REPORTA A: Coordinador de Administración.
- vii. SUPERVISA A: N/A
- viii. RELACIONES INTERNAS CON: Director Ejecutivo, Coordinación administrativa, Cobranza.
- ix. RELACIONES EXTERNA CON: Condóminos según sea el caso
- x. CATEGORÍA: Administrativo.
- xi. HORARIO: 9:00 a 16:00 hrs., los sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
- xii. DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Brindar soporte y desarrollar todas las actividades relacionadas con la labor Administrativa y Contable.
- xiii. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:
  - Funciones administrativas
    - Elaboración de reportes de actividades diarias.
    - Elaborar registros contables.
    - Manejar y mantener en óptimas condiciones el archivo administrativo y contable.
      - Archivo del personal
      - Información contable
      - Relación de activos e inventario
      - Etc.
    - Apoyo a la realización de compras
    - Apoyo en la coordinación y supervisión de tareas de mantenimiento

#### B. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

- i. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
  - Manejo de office, paquetería contable (CONTPAQ) y administrativa (ADMINPAQ, COMERCIAL, etc.)
- ii. HABILIDADES REQUERIDAS:
  - Habilidades de trato al cliente.
  - Adaptación a los climas y trabajo pesado.
  - Sistematización y control de información.
  - De comunicación.
- iii. ESCOLARIDAD:
  - Técnico y/o técnico superior en áreas administrativas y/o contables
- iv. MANEJO DE EQUIPO:
  - PC.
- v. IDIOMA:
  - Ninguno.
- vi. EXPERIENCIA:

- Tiempo de Experiencia 3 a 5 años.
- vii. RESPONSABILIDAD:
  - En cuanto a valores monetarios: Ninguno.
  - En cuanto a materiales: Es responsable de supervisar el correcto empleo de material de oficina y equipos de cómputo que le sean asignados.
  - En cuanto a supervisión: Ninguno
  - En cuanto a trámites: Ninguno.
- viii. CONDICIONES DE TRABAJO:
  - Su actividad es principalmente en oficina, aunque eventualmente podrá brindar apoyo, previa instrucción de su superior, al área Operativa y a la Gerencia según las necesidades que se presenten.
- ix. EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:
  - Ninguno.
- x. RIESGOS DE TRABAJO:
  - Ninguno
- xi. ESFUERZO FÍSICO:
  - Ninguno
- xii. REQUISITOS FÍSICOS:
  - Ninguno.
- xiii. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:
  - Ninguna.
- xiv. REQUISITOS PSICOLÓGICOS:
  - Inteligencia: Habilidad de organización.
  - Personalidad: Sin trastornos del comportamiento que puedan afectar su desempeño laboral.
  - Habilidades o aptitudes específicas: liderazgo.
- xv. CARACTERÍSTICAS:
  - Edad: 25 – 35 años
  - Sexo: Indistinto
  - Estado civil: Indistinto

| <b>RELACION DE ACTIVIDADES DE ADRIAN PRIETO DIAZ</b> |   |                 |                     |
|--|---|-----------------|---------------------|
| <b>1.-</b>   | Generar rutas de cobro con el apoyo de los cobradores   | <b>DIARIO</b>   | <b>FACTURACION</b>  |
| <b>2.-</b>   | Dar seguimiento a las notas de ventas y entregar al encargado de cobranza   | <b>MENSUAL</b>  | <b>FACTURACION</b>  |
| <b>3.-</b>   | Coordinar con cobranza para efectuar cortes mensuales de notas de ventas de condominios al corriente con su pago entregados a su recuperación | <b>MENSUAL</b>  | <b>FACTURACION</b>  |
| <b>4.-</b>   | Modificación de datos de propietarios   | <b>EVENTUAL</b> | <b>FACTURACION</b>  |
| <b>5.-</b>   | Recibir pagos de propietarios que vengan a la administración a dar pago de mantenimiento  | <b>DIARIO</b>   | <b>FACTURACION</b>  |
| <b>6.-</b>   | Generación de facturas  | <b>DIARIO</b>   | <b>FACTURACION</b>  |
| <b>7.-</b>   | Realizar cortes diarios de cobranza   | <b>DIARIO</b>   | <b>FAC/COBRANZA</b> |

**Tabla 3.- actividades auxiliar de contador**

## **PROCEDIMIENTO 1: CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.**

### **1.- OBJETIVO.**

Conocer el número de comprobantes pendientes de Cobro a los Condóminos, tanto por Documentos, como por Facturas, ya sea en poder del área de cobranza como los comprobantes que se tienen en las oficinas del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

### **2.- ALCANCE.**

Tener actualizado el universo de comprobantes pendientes de cobrar a cargo de los Condóminos del Centro de Abastos Viñedos San Marcos y que el registro que se tenga de estos coincida con los comprobantes que se tengan físicamente.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** Se deberá de tener actualizado el registro de comprobantes pendientes de cobro a los Condóminos y debidamente resguardados los comprobantes, Documentos y Facturas, pendientes de pagar por los Asociados, a fin de que al realizar una confronta de los mismos, el resultado sea igual.

**b.-** Cuando se realicen movimientos de Alta o Baja en el registro, deben de estar soportados por los comprobantes físicos.

**c.-** Siempre que se realicen entregas o devoluciones de comprobantes con el área de Cobranza, se deberán de realizar los ajustes en el sistema de registro y control.

### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Conciliación de Cuentas por Cobrar.

## **PROCEDIMIENTO 2: IMPUESTOS.**

### **1.- OBJETIVO.**

Tener cubiertos la totalidad de impuestos a cargo del causante Coycea Viñedos San Marcos, A.C., así como las retenciones y aportaciones de seguridad social, debidamente calculadas con las bases, reglas y tarifas emanadas por las autoridades correspondientes y respaldadas con las hojas de trabajo que se elaboren al respecto y los reportes auxiliares que emanen del sistema de registro contable.

### **2.- ALCANCE.**

Se deberán incluir todos los impuestos, derechos, retenciones, aportaciones y cuotas de seguridad social a cargo del causante Coycea Viñedos San Marcos, A.C., tanto los directamente a su cargo como aquellos de los que se hace responsable solidario por ser retenedor, considerando las legislaciones federales, estatales y municipales.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá de determinar de manera adecuada y oportuna, con la periodicidad que señalen las leyes correspondientes los impuestos, retenciones y cuotas de seguridad social a que es acreedor el Centro de Abastos.

**b.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá respaldar todos los cálculos de impuestos determinados o de retenciones efectuadas con hojas de trabajo y reportes auxiliares del Sistema de Registro Contable con que se cuente.

**c.-** El Responsable del Área de Contabilidad proporcionará al área de Cuentas por Pagar con la oportunidad debida el importe a liquidar a las diversas autoridades impositivas de los impuestos, retenciones y cuotas de seguridad social a cubrir, para que se reserven los recursos necesarios con la anticipación debida.

**d.-** El Responsable del Área de Contabilidad deberá elaborar y presentar las declaraciones sin pago e informativas correspondientes, para no generar adeudos informativos con el fisco, dichas declaraciones deberán contar con sus respaldos correspondientes en papeles de trabajo y reportes contables.

#### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Declaraciones por impuestos y retenciones mensuales, bimestrales y anuales.  
Declaraciones Informativas.

#### **5.- ANEXOS.**

Papeles de Trabajo y Reportes Contables Auxiliares, base de los impuestos.

## **PROCEDIMIENTO 3: NOTIFICACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR**

### **1.- OBJETIVO.**

Proporcionar a los Condóminos el número de comprobantes e importes pendientes de cobro a su cargo, tanto por Documentos, como por Facturas.

### **2.- ALCANCE.**

Tener actualizado el universo de comprobantes pendientes de cobrar a cargo de los Condóminos del Centro de Abastos Viñedos San Marcos y que el registro que se tenga de estos coincida con los comprobantes que se tengan físicamente, a fin de proporcionar información actualizada de las cuentas por cobrar.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** Se deberá de tener actualizado el registro de comprobantes pendientes de cobro a los Condóminos y debidamente resguardados los comprobantes, Documentos y Facturas, pendientes de pagar por los Asociados, a fin de que la información que se proporcione a los mismos sea fidedigna.

**b.-** Cuando se realicen notificaciones o se proporcione información, debe de estar soportada por los comprobantes físicos.

**c.-** Siempre que se realicen entregas o devoluciones de comprobantes al área de Cobranza, se deberán de realizar los ajustes en el sistema de registro y control para contar siempre con información actualizada y veraz.

### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Notificaciones de Cuentas por Cobrar a los Condóminos. Estados de Cuenta.

## **PROCEDIMIENTO 4: PLANEACIÓN Y CONTROL DE CUENTAS POR PAGAR.**

### **1.- OBJETIVO.**

Conocer el número de Cuentas pendientes de Pago, su antigüedad, su origen, su clasificación y su exigibilidad a una fecha determinada.

### **2.- ALCANCE.**

Tener actualizado el universo total de Cuentas por Pagar a terceros a cargo de la Administración del Centro de Abastos Viñedos San Marcos, clasificándolas por su origen, exigibilidad, proveedor a una fecha determinada, también se deberán prever aquellas erogaciones que por su naturaleza son imprescindibles e improrrogables.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** Se deberá de tener actualizado el registro de Cuentas por Pagar, ingresando todos los comprobantes que fueron revisados y autorizados para programar su pago.

**b.-** El Responsable de Cuentas por Pagar deberá elaborar un Presupuesto de Egresos Mensual que deberá de someter a la autorización del Administrador General del Centro de Abastos Viñedos San Marcos previo a su ejecución y que deberá contener todo tipo de gastos y erogaciones relacionados con la administración del Centro de Abastos.

**c.-** El Responsable de Cuentas por Pagar deberá de realizar los ajustes necesarios al Presupuesto Mensual para presentar semanalmente al Coordinador Administrativo las necesidades por cubrir en el siguiente periodo semanal.

**d.-** El Responsable de Cuentas por Pagar deberá recibir del área de Capital Humano los estimados mensuales del gasto por servicios personales y con un día de anticipación la solicitud del pago de Nómina y demás compromisos inherentes contraídos. Deberá realizar la Dispersión a los empleados con la nómina debidamente autorizada.

**e.-** El Responsable de Cuentas por Pagar deberá elaborar los cheques para cubrir los comprobantes ya revisados y autorizados por el Coordinador Administrativo para su entrega a los proveedores correspondientes, en su caso realizar la transferencia electrónica por el portal web del banco, en ambos casos notificar al proveedor para que realice lo conducente. Se deberán determinar los

conceptos por los cuales se realizan los pagos. Toda erogación deberá contener el comprobante correspondiente.

**f.-** Se deberá llevar un registro de los Egresos que se realicen con los recursos generados por el Servicio de Báscula. Los comprobantes deberán ser autorizados por el Coordinador Administrativo del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

**g.-** El Responsable de Cuentas por Pagar deberá elaborar diariamente un reporte de los recursos recibidos por concepto de Cuotas de Mantenimiento y se entregará al Coordinador Administrativo para que se depositen en las cuentas bancarias del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

#### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Presupuesto Mensual de Egresos.

Presupuesto Semanal de Egresos.

Registro de Cuentas por Pagar.

Cheques expedidos

Transferencias Electrónicas Bancarias

Registro de Gastos cubiertos con el Servicio de Báscula

#### **5.- ANEXOS O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

Comprobantes adjuntos en Cheques y Transferencias Bancarias.

## 4.4 Cobranza

### A. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- i. INSTITUCIÓN: COYCEA Viñedos San Marcos A.C.
- ii. DEPARTAMENTO: Administración
- iii. ÁREA: Administración
- iv. PUESTO: Responsable de Cobranza.
- v. CLAVE DEL PUESTO: 05
- vi. REPORTA A: Coordinación administrativa.
- vii. SUPERVISA A: Auxiliar de Cobranza.
- viii. RELACIONES INTERNAS CON: Auxiliar Administrativo, Coordinación de Operación y Logística, Coordinación de Atención y Servicio a Clientes, Coordinador Administrativo
- ix. RELACIONES EXTERNAS CON: Condóminos, propietarios y negociaciones establecidas, responsables del pago de las cuotas de mantenimiento.
- x. CATEGORÍA: Operativo.
- xi. HORARIO: 9:00 a 16:00 hrs., los sábados de 9:00 a 14:00 hrs.
- xii. DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Realizar la labor de cobranza de las cuotas de mantenimiento que se pagan mensualmente; asimismo labores de recuperación de cartera vencida.
- xiii. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:
  - Funciones administrativas
    - Planeación de las actividades de cobranza con base a políticas, objetivos y metas.
    - Sistematización de la información generada de la actividad de cobranza diaria.
    - Realizar visitas domiciliarias para el cobro de facturas al corriente de los condóminos.
    - Investigar y obtener información sobre los dueños de las bodegas, piedras o locales para facilitar la cobranza
    - Coadyuvar en la puesta al día del padrón de Condóminos que integran la Asociación
  - Funciones de campo
    - Realizar visitas domiciliarias para el cobro de facturas al corriente y vencidas de los condóminos
    - Hacer rutas de cobranza fuera de V.S.M.

### B. ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

- i. CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:
  - Aritméticos generales.
  - Manejo de equipo de cómputo y paquetería básica (Word, Excel).
  - Conocimientos legales básicos materia civil y mercantil.
- ii. HABILIDADES REQUERIDAS:
  - Negociación
  - Organización de rutas
  - Trato al cliente

- iii. ESCOLARIDAD:
  - Licenciatura con título, Pasante o TSU.
- iv. MANEJO DE EQUIPO:
  - Computadora.
- v. IDIOMA:
  - Inglés básico.
- vi. EXPERIENCIA:
  - Puesto de cobranza
  - Actividades administrativas contables
  - Tiempo de Experiencia 2 a 4 años.
- vii. RESPONSABILIDAD:
  - En cuanto a valores monetarios: Es responsable del efectivo y cheques que le sean entregados por concepto del cobro de mantenimiento.
  - En cuanto a materiales: Ninguno.
  - En cuanto a equipo: Ninguno.
  - En cuanto a supervisión: Supervisar adecuadamente al personal a su cargo.
  - En cuanto a trámites: Cualquiera que surja con relación directa con el condómino.
- viii. CONDICIONES DE TRABAJO:
  - El Responsable de Cobranza se desempeña en campo (visitas domiciliarias) en el cual no se le dará vehículo, deberá contar con vehículo propio y se le dará vale de gasolina cada semana y apoyo para el mantenimiento del mismo.
- ix. EQUIPO DE SEGURIDAD QUE MANEJA:
  - Ninguno.
- x. RIESGOS DE TRABAJO:
  - Existe el riesgo de presentar accidentes de tránsito en el traslado a sus actividades de campo.
- xi. ESFUERZO FÍSICO:
  - Ninguno.
- xii. REQUISITOS FÍSICOS:
  - Ninguno.
- xiii. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS ESPECÍFICAS:
  - Ninguna
- xiv. REQUISITOS PSICOLÓGICOS:
  - Inteligencia: negociación y cálculos matemáticos.
  - Personalidad: Sin trastornos del comportamiento que puedan afectar su desempeño laboral.
  - Habilidades o aptitudes específicas: Habilidades de negociación y de cobrador.
- xv. CARACTERÍSTICAS:
  - Edad: 28 – 50 años
  - Sexo: Indistinto
  - Estado civil: Indistinto

### Relación de actividades de Jesús de la cruz y Jaime Ramírez

| OBEJTIVOS ESTRATEGICOS  | ACCIONES   | RESPONSABLES                            |
|---|--|---|
| 1.- DAR CONTINUIDAD A LA SUPERVICION Y SEGUIMIENTO DE LOS CONDOMINOS QUE REALIZAN SU PAGO PUNTUAL, ESTUDIO DE CONDOMINOS CON ATRAZO DE 30 A 90 DIAS | 1.- GENERAR RUTAS DE COBRO CON EL APOYO DE LSO COBRADORES  | Cobranza/cobradores                     |
|   | 2.- DAR SEGUIMIENTO DE LAS NOTAS DE VENTAS ENTREGADOS AL AUXILIAR DE COBRANZA  | Cobranza/cobradores                     |
|   | 3.- COORDINAR COBRANZA PARA EFECTUAR CORTES MENSUALES DE NOTAS DE VENTAS DE CONDOMINOS AL CORRIENTE CON SU PAGO ENTREGADOS A SU RECUPERACION   | Encargado de cobranza /facturación      |
|   | 4.- PROGAMAR VISITAS CON CONDMINOS QUE ESTEN AL DIA CON EL PAGO DE MANTENIMIENTO UTILIZANDO LA TECNOLOGIA PARA REDUCIR OBSERVACIONES Y TENER MAYORPORCENTAJE DE LOCALIZACION DE CONDOMINOS           | Auxiliar de cobrador                    |
|   | 5.- CORDINAR AL COBRADOR CON EL AUXILIAR PARA LLEVAR A CABO UNA ESTAR CONTASTE COMUNICACIÓN COMUNICACIÓN PARA APOYAR AL AUXILIAR CUANDO LOS CONDIMINIOS SE REUSAN A PAGAR.                           | Cobranza<br><br>Cobranza/Mesa directiva |
|   | 6.- SUPERVISAR EL CCAMPO 1 DIA A LA SEMANA DE MANERA VIABLE, SOLICITANDOSE SU UBICACIÓN Y SUPERVISANDO SUS CORTE PARA QUE NO EXISTAN FUGAS U OLVIDOS INVOLUNTARIOS DE PARTE DEL PERSONAL ASI COMO EL |   |

|  |   |                                |
|--|---|--------------------------------|
|  | ENCARGADO Y AUXILIAR PARA HACER UNA LABOR DE COBRANZA EXTRA   |                                |
|  | 7.- LLEVAR A CABO LABOR DE COBRANZA EN OFICINA CON LOS CONDOMINOS QUE TENGAN ABIERTO SUS PROPIEDADES DENTRO DE VSM, UTILIZANDO LOS RECURSOS PRESTADOS POR LAS INSTITUCIONES BANCARIAS   |                                |
| 2.-APROVECHAR ESTA IMPORTANTE PLATAFORMA PARA DAR SEGUIMIENTO A CONDOMINOS DE 90 DIAS ADELANTE | 1.- PROGAMAR VISISTAS A CONDOMINOS, DE ACUERDO A INSTRUCCIONE DE LA ADMINISTRACION UTILIZANDO LA TECNOLOGIA PARA FACILITAR LA LABOR DE COBRANZA   | Cobranza/cobradores            |
|  | 2.- HACER RUTAS DE COBRANZA FUERA DE VSM CO ATRASO DE 60 DIAS   | Cobrador                       |
|  | 3.- GENERAR LABOR DE COBRANZA CON LOS CONDOMINOS Y ASOSIADOS INTERESADOS A PAGAR<br>4.- ELABORACION DE CARTAS INVITACION DE PAGO A CONDOMINOS<br>5.- INVESTIGAR DOMICILIOS DE CONDOMINOS DIFICILES DE LOCALIZAR PARA AGREGARLOS A BDU Y COMPLETARLA |                                |
|  | 6.- GENERAR FORMATO PARA SOLICITUD DE DESCUENTOS<br>7.- GENERAR DESCUENTOS ESPECIFICOS AUTORIZADOS POR LA MESA DIRECTIVA  |                                |
| 3.-ELABORACION DE FORMATO CONDOMINOS TURNADOS A JURIDICOS CON VITO BUENO DE LA MESA DIRECTIVA  | 1.- ESTUDISO DE ESTADOS DE CUENTA DETALLADOS PARA TURNARLO A JUDIRICO   | COBRANZA/JURIDICO Y COBRADORES |
|  | 2.- APOYAR A JUDIRICO A HACER LABOR DE COBRANZA   |                                |
|  | 3.- IDENTIFICAR CONDOMINOS  |                                |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | QUE CALIFIQUEN PARA JURIDICO  | DIRECTOR EJECUTIVO/ COBRANZA/COBRADORES    |
|   | 4.- RECIBIR LAS FACTURAS PARA SU REVICION Y TURNARLAS A GERENCIA DE VIÑEDOS PARA QUE ESTE ENTREGUE DIRECTAMENTE CON EL ABOGADO DESIGANDO PARA ESTOS TRAMITES JUDICIALES   |  |
| 4.- INFORMAR A LAS AUTORIDADES DE VIÑEDOS SAN MARCOS Y JEFE INMEDIATO DE PROPUESTAS DE PAGO FUERA DE RAGNGOS DE COBROS AUORIZADOS | 1.- ELABORACION DEL FORMATO PARA SOLICITAR DESCUENTOS ESPECIALES PARA CONDOMINOS QUE LO ESTEN TOAMNDO EN CUENTA LOS MOTIVOS POR LOS CUALES LO SOLICITAN Y MENCIONAR LA DIFICULTAD PARA PRESTAR ESTE BENEFICIO   | Mesa directiva/director ejecutivo/cobranza |
|   | 2.- RECABAR LAS FIRMAS DE LOS INVOLUCRADOS  | Cobrador                                   |
|   | 3.- GENERAR ESTADOS DE CUENTA SIN NINGUN TIPO DE DESCUENTOS, REALIZAR LABOR DE COBRANZA RESPETANDO LA DISPONIBILIDAD DE PAGO  | Cobranza/cobradores                        |
| 5.- DAR SEGUIMIENTO A CONDOMINOS QUE PAGUEN SEMTRALMENTE Y ANULAMENTE   | 1.- SEGUIMIENTO A ASOCIADOS QUE PAGAN SEMESTRALMENTE Y ANUALMENTE, GENRANDOLES UNA LABOR DE COBRANZA ESPECIAL COND ESCUENTOS AUTORIZADOS POR LA MESA DIRECTIVA, DE LA MISMA GENERANDOLE UN RECONOCIMIENTO POR HACER EL APGO DE SUS OBLIGACIONES ANTICIPADAMENTE | Cobranza                                   |
|   | 2.- GENRAR ESTADOS DE CUENTA SEMESTRALES PARA CONOCER EL HISTORIAL DE PAGO  | Cobranza                                   |

## **PROCEDIMIENTO 1: PLANEACIÓN Y CONTROL DE CONDÓMINOS**

### **1.- OBJETIVO.**

Conocer el número de Bodegas, Locales y Piedras y sus propietarios, para tener determinado el universo de cuotas de mantenimiento que se deben de emitir y cobrar mensualmente, además con ello se determina el Indiviso que posee cada uno de ellos.

### **2.- ALCANCE.**

Tener actualizado el universo de condóminos propietarios de alguna Bodega, Local o Piedra del Centro de Abastos, así como la disponibilidad en su caso de alguno de estos para poner a la venta al público o conservar como Reserva Territorial para el propio Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** Se deberá de tener actualizada la plantilla de Distribución de propiedades, de propietarios y de indivisos a fin de conocer siempre la situación que guarda el Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

**b.-** Cuando se tenga conocimiento de un movimiento de compra-venta de cualquiera de las propiedades de los condóminos, se procederá a actualizar la base de datos que se tenga al respecto, para que la información siempre este actualizada.

**c.-** Con la información de la Base de Datos Única se emiten tanto los documentos como las facturas de cobro por cuotas de mantenimiento. Para hacer movimientos de cambio de titular, se deberá de solicitar el documento que acredite el cambio: Escritura de Compra-Venta; Contrato de Arrendamiento, INE.

### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Base de Datos Única de Condóminos propietarios de Bodega, Locales o Piedras.

### **5.- ANEXOS O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

Escrituras de Compra-Venta de propiedad en condominio

## **PROCEDIMIENTO 2: EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE COBRO.**

### **1.- OBJETIVO.**

Emitir oportunamente al inicio del mes el comprobante de cobro de cuota de mantenimiento a los condóminos que por experiencia no liquidan de manera inmediata o dentro del período dichas cuotas y que se les tiene que hacer labor de cobranza y la emisión de factura queda sujeta al pago de los documentos que liquidan, con ello se evita la cancelación de Facturas o emisión de Notas de Crédito por dichos motivos.

### **2.- ALCANCE.**

El Responsable de Cuentas por Cobrar deberá de emitir el total de Documentos de Cobro por cuotas de mantenimiento a condóminos dentro de los primeros días de cada mes, para iniciar a gestión de cobranza. El total de documentos y facturas deberán de amparar la suma de condóminos del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** De acuerdo a sus registros internos y experiencia en el cargo, el responsable de Cuentas por Cobrar deberá de emitir un documento de cobro para cada condómino, de aquellos que regularmente no liquidan su cuota dentro del plazo establecido para ello.

**b.-** La totalidad de documentos emitidos deberá de ser entregada al área de Cobranza mediante relación que ampare el número de documentos entregados y el importe de cada uno de ellos, recabando firma de recibido del titular de esa área.

**c.-** El responsable de Cuentas por Cobrar deberá sustituir los documentos que el área de Cobranza le manifieste la solicitud de cambio de Titular del condominio, previo análisis y confronta con el documento que avale la petición.

### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Documentos de Cobro de Cuotas de Mantenimiento.  
Relación de Documentos entregados a Cobranza.

## **PROCEDIMIENTO 3: EMISIÓN DE FACTURAS**

### **1.- OBJETIVO.**

Emitir oportunamente al inicio del mes la factura de cobro de cuota de mantenimiento a los condóminos que por experiencia liquidan de manera inmediata o dentro del período dichas cuotas y que aun cuando se les hace labor de cobranza pagan la factura cuando les es presentada al cobro, es decir, es una cobranza segura y oportuna. Estos son comprobantes CFDI.

### **2.- ALCANCE.**

El Responsable de Cuentas por Cobrar deberá de emitir el total de Facturas, comprobantes CFDI, por cuotas de mantenimiento a condóminos dentro de los primeros días de cada mes, para iniciar la gestión de cobranza. El total de documentos y facturas deberán de amparar la suma de condóminos del Centro de Abastos Viñedos San Marcos. La Emisión de Facturas siempre será posterior a la de Documentos, ya que estos implican una mayor gestión de cobro.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** De acuerdo a sus registros internos y experiencia en el cargo, el responsable de Cuentas por Cobrar deberá de emitir una factura de cobro para cada condómino, de aquellos que regularmente liquidan su cuota dentro del plazo establecido para ello.

**b.-** De la totalidad de facturas emitidas, el responsable de Cuentas por Cobrar deberá de separar aquellas que serán entregadas al área de Cobranza mediante relación que ampare el número de facturas entregadas y el importe de cada una de ellas, recabando firma de recibido del titular de esa área, el resto permanecerá en su poder, ya que existen condóminos que por su propia cuenta pasan a liquidar en la oficina del Centro de Abastos Viñedos San Marcos.

**c.-** El responsable de Cuentas por Cobrar deberá sustituir las facturas que el área de Cobranza o el Condómino le manifieste la solicitud de cambio de Titular del comprobante, debiendo elaborar la correspondiente Nota de Crédito para compensar la emisión de una nueva factura.

### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Facturas de Cuotas de Mantenimiento.  
Relación de Facturas entregadas a Cobranza.  
Notas de Crédito por cancelación de Facturas

## **PROCEDIMIENTO 4: COBRANZA ADMINISTRATIVA.**

### **1.- OBJETIVO.**

Realizar el cobro de cuotas de mantenimiento a cargo de Condóminos de la última Emisión en forma ágil, de manera que las cuentas no se conviertan en mora, cobranza de difícil cobro o legal. Lograr que la Emisión de Cuotas de Mantenimiento arroje un alto índice de recuperación en el mes en que se genera.

### **2.- ALCANCE.**

La Cobranza Administrativa se integra con todas las cuotas de mantenimiento a cargo de los Condóminos del Centro de Abastos y que aún no están clasificadas con estatus de Mora y se consideran de fácil recuperación.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** El Responsable de Cobranza deberá efectuar la actualización de sus registros y controles para determinar los nuevos montos de cuotas a su cargo, así como para identificar cuáles son las cuentas a las que se les dará prioridad para realizar la gestión de cobro. Deberá revisar las bitácoras de cobranza de los Gestores de manera diaria.

**b.-** El Responsable de Cobranza deberá de acudir a las instalaciones de los Condóminos a ejecutar la gestión de cobro, ya sea dentro o fuera del Centro de Abastos. Deberá de elaborar un Reporte Diario de Visitas Realizadas a Condóminos.

**c.-** El Responsable de Cobranza podrá iniciar la gestión de cobro vía telefónica, para acordar citas y visitas con mejores resultados que si las realizara de manera espontánea. Así mismo podrá iniciar una acción más formal al elaborar y entregar a los Asociados una Carta de Cobranza, con la que además de proporcionar el estado de adeudo, les solicite la regularización de su cuenta.

**d.-** El Responsable de Cobranza deberá de entregar diariamente el Reporte de Cuotas de Mantenimiento Recuperadas al área de Cuentas por Cobrar, conjuntamente con los recursos económicos cobrados. El Responsable de Cobranza no podrá conservar en su poder cheques o efectivo que hubiera recibido de los Condóminos, ya que además de ser una falta administrativa, será su responsabilidad el reponerlos en caso de alguna situación de pérdida o robo. Deberá de dar seguimiento a las promesas de pago vía electrónica (Transferencias Bancarias).

**e.-** El Responsable de Cobranza es el encargado de evitar el incremento tanto en lo económico como en el porcentaje que represente del total de las Cuotas por Recuperar el monto de la Cobranza Administrativa o que no ha recaído en Mora o en Legal.

**f.-** El Responsable de Cobranza deberá de planear las visitas a los condóminos, a fin de aprovecharlas al máximo, llevando o recogiendo información y documentos, como pueden ser: Contra-recibos, cheques, Carta Cobranza, pactar fecha promesa de pago. etc.

#### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Control de Cuotas por Recuperar a cargo de Condóminos.

Relación de Cuotas de Mantenimiento cobradas.

Bitácora de Visitas realizadas a Condóminos.

## **PROCEDIMIENTO 5: COBRANZA DE CUOTAS EN MORA.**

### **1.- OBJETIVO.**

Realizar el cobro de cuotas de mantenimiento a cargo de Condóminos que por la antigüedad que muestra su fecha de su emisión y por la falta de pago de las mismas, están clasificadas en estatus de Mora, es decir, tienen un retraso en su recuperación, buscando el que no se incremente el número de cuotas ni el importe global de las mismas en relación con el total de las Cuotas de Mantenimiento por Recuperar, sino por el contrario, que su tendencia sea a la baja.

### **2.- ALCANCE.**

La Cobranza de Cuotas en Mora se integra con todas las cuotas de mantenimiento a cargo de los Condóminos del Centro de Abastos que muestran retraso en su pago, que pasado el plazo de pago oportuno no lo han realizado, se consideran con un grado de dificultad mayor para su recuperación que los de Cobranza Administrativa.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** El Responsable de Cobranza deberá efectuar la actualización de sus registros y controles para determinar los nuevos montos de cuotas a su cargo, así como para identificar cuáles son las cuentas que por su antigüedad recién se les otorgó el estatus de Mora ya que se les dará prioridad para realizar la gestión de cobro. Deberá revisar las bitácoras de cobranza de los Gestores de manera diaria.

**b.-** El Responsable de Cobranza deberá de acudir a las instalaciones de los Condóminos a ejecutar la gestión de cobro.

**c.-** El Responsable de Cobranza podrá iniciar la gestión de cobro vía telefónica, para acordar citas y visitas con mejores resultados que si las realizara de manera espontánea.

**d.-** El Responsable de Cobranza podrá hacer negociaciones con los Condóminos que tengan cuotas en mora, bajo las políticas y líneas de acción fijadas por la Administración, en el supuesto de que reciba alguna propuesta de parte de los condóminos, como descuentos, prorrogas o convenios, ésta estará sujeta a aprobación del Administrador General o del Consejo de Administración del Centro de Abastos.

**e.-** El Responsable de Cobranza deberá de entregar diariamente el Reporte de Cuotas de Mantenimiento Recuperadas al área de Cuentas por Cobrar, conjuntamente con los recursos económicos cobrados. El Responsable de Cobranza no podrá conservar en su poder cheques o efectivo que hubiera recibido de los Condóminos, ya que además de ser una falta administrativa, será su responsabilidad el reponerlos en caso de alguna situación de pérdida o robo.

**f.-** El Responsable de Cobranza es el encargado de evitar el incremento tanto en lo económico como en el porcentaje que represente del total de las Cuotas por Recuperar el monto de las Cuotas en estatus de Mora, buscando siempre la disminución de estos índices.

#### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Control de Cuotas por Recuperar a cargo de Condóminos.  
Relación de Cuotas de Mantenimiento cobradas.

## **PROCEDIMIENTO 6: COBRANZA LEGAL.**

### **1.- OBJETIVO.**

Realizar el cobro de cuotas de mantenimiento a cargo de Condóminos que por el grado de dificultad o complejidad en su recuperación, ha sido necesaria la intervención de especialistas en la materia de la vía legal. El Centro de Abastos pretende que no se incremente el número de cuotas ni el importe global de las mismas de aquellas que han sido turnadas a la vía legal para su recuperación, sino por el contrario, que su tendencia sea a la baja.

### **2.- ALCANCE.**

La Cobranza Legal se integra con la totalidad de cuotas de mantenimiento que no han sido recuperadas por los medios tradicionales de cobranza y que se solicitaron los servicios legales de un Despacho de Abogados para llevar a cabo la gestión de cobro y se encuentran en vías de Litigio Legal.

### **3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**a.-** El Responsable de Cobranza deberá efectuar la actualización de sus registros y controles para determinar los nuevos montos de cuotas a su cargo, así como para identificar cuáles son las cuentas que por su antigüedad o problemática recién se les otorgó el estatus de Cobranza Legal, ya que se les dará seguimiento través del despacho asignado para realizar la gestión de cobro.

**b.-** El Responsable de Cobranza será el enlace entre el Despacho de Abogados y el Centro de Abastos para todo lo relacionado con los asuntos turnados a Cobranza Legal.

**c.-** El Responsable de Cobranza será el encargado de determinar en base a la problemática que presente cada asunto en particular, de presentar a la consideración del Administrador General y en su caso al Consejo de Administración a aquellas Cuotas de Mantenimiento que sean necesarias de enviar a un Despacho de Abogados para que inicie su proceso de recuperación por la vía legal.

**d.-** El Responsable de Cobranza es el encargado de evitar el incremento tanto en lo económico como en el porcentaje que represente del total de las Cuotas por Recuperar el monto de las Cuotas en estatus de Cobranza Legal, buscando siempre la disminución de estos índices.

### **4.- REGISTROS GENERADOS.**

Control de Cuotas por Recuperar a cargo de Condóminos.

Relación de Cuotas de Mantenimiento cobradas.

Relación de Cuotas de Mantenimiento enviadas a Despachos Jurídicos.

## Capítulo 5.- Resultados

Al momento de realizar este manual se espera como resultado tener de manera más clara lo que se ocupa para el puesto y así mismo solo se pueda revisar de manera continua y detallada a lo que se desee cambiar a lo largo del tiempo

Esperamos como resultados varios puntos mostrados en la siguiente tabla

| <b>Actividades planeadas</b>           | <b>Objetivos</b>  | <b>Estrategias</b>  | <b>Líneas de acción</b> | <b>Metas e indicadores</b>   |
|--|---|---|-------------------------|--|
| Cobros a condóminos                    | Lograr en 90% de cuotas cubiertas   | Mejorar métodos de cobranza   | Cobranza                | Mejoramiento de cuotas cobradas                                    |
| Mejoramiento de procesos               | En base al manual se pretende lograr una mejor capacitación   | Basarse en manual para ejercen de una actividad                       | Área administrativa     | Mejor capacitación   |
| Actualización de actividades           | Lograr actualizar las actividades del manual y algunos puestos sobre el área administrativa                   | Revisión mínima por lo menos 1 vez al año                             | Director ejecutivo      | Al realizar la actualización se tendrá una información más precisa |
| Información de cada uno de los puestos | Se podrá checar cada perfil de cada empleado para ver si cumple con cada una de los requerimientos del puesto | Revisar de manera constante cada uno de los requerimientos del puesto | Director ejecutivo      | Tener a la persona en el puesto correcto                           |

**Tabla 5.-** resumen de actividades.

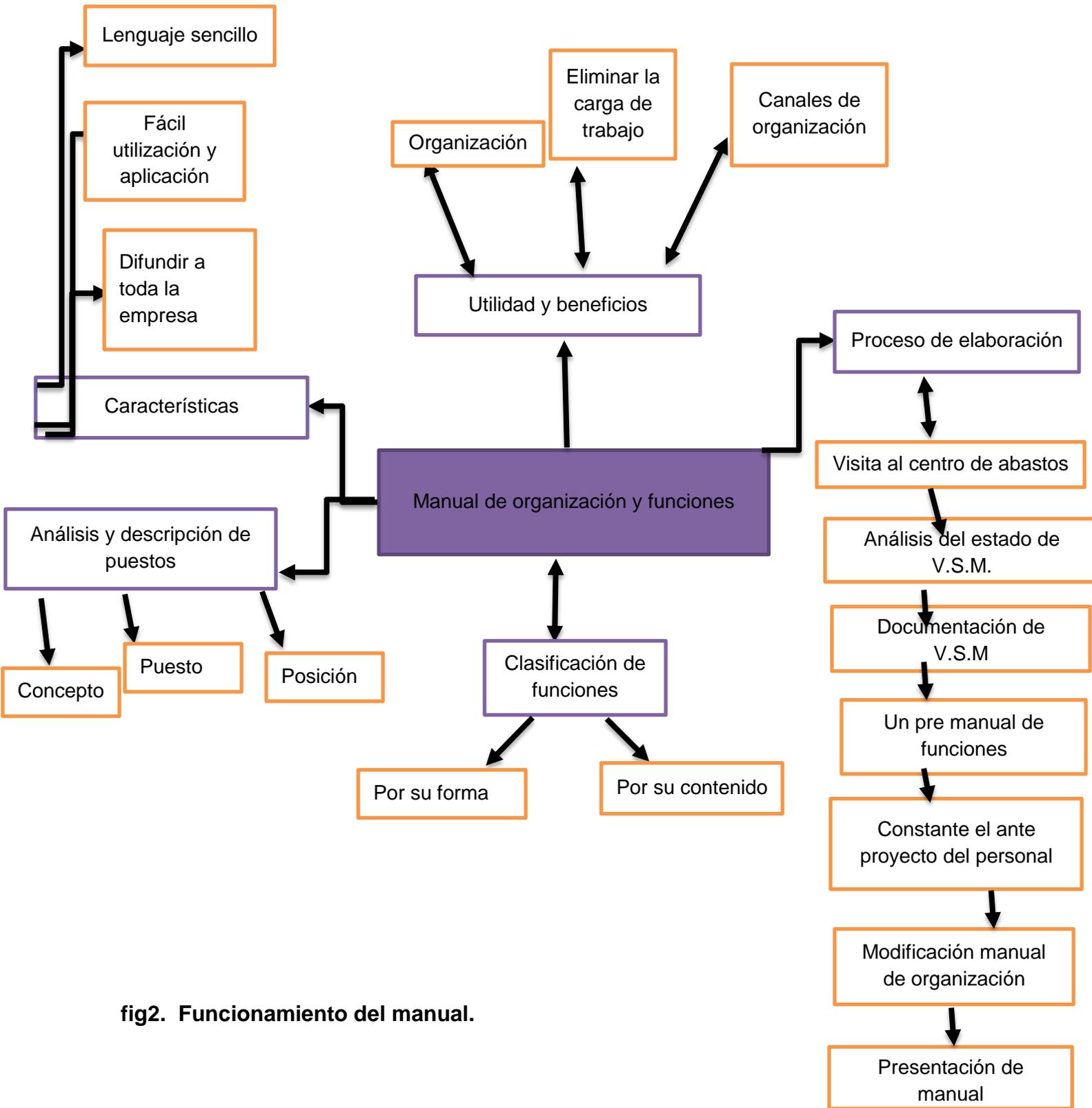
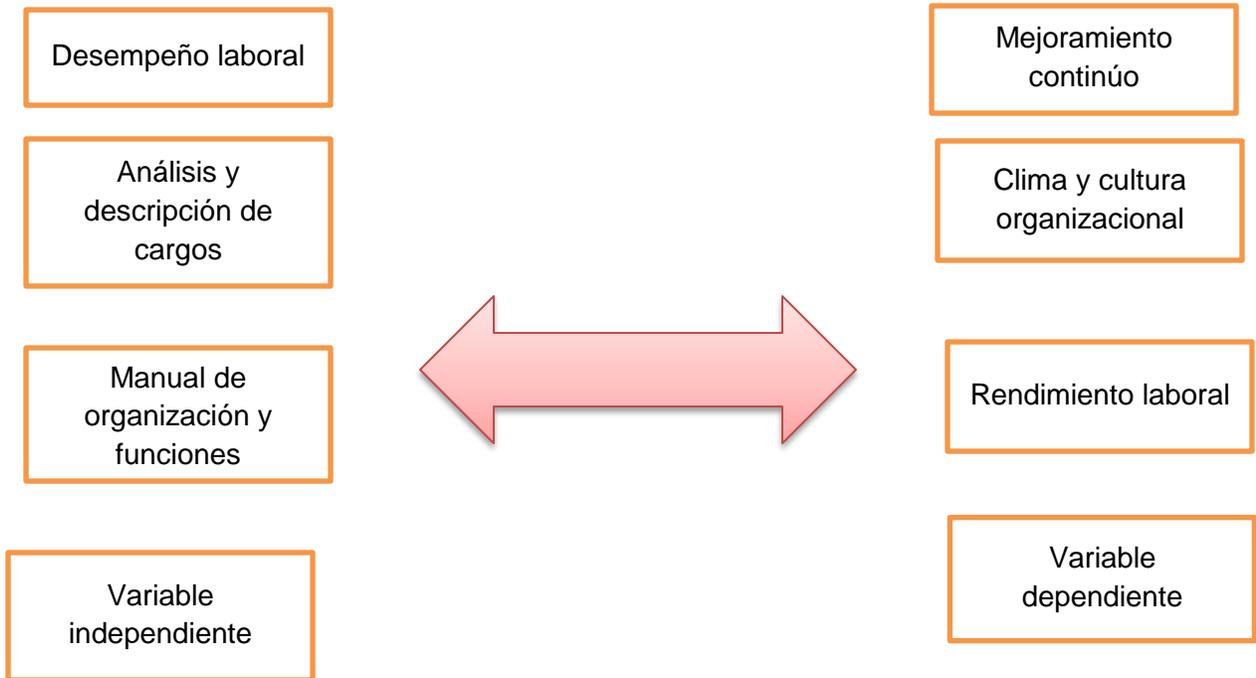


fig2. Funcionamiento del manual.

En el diagrama anterior (fig.2) muestra cada una de las funciones que debe tener en el manual en cual yo quise representar de una manera que se pueda ver cada clasificación y mostrando puntos de partida de estos.



**Fig.3 Resultados a obtener**

A raíz de varios análisis de acuerdo al manual en el que trabaje durante mi estancia se planteó los resultados mostrando 8 puntos clave el manual y en el cual sea basando

De acuerdo a la falta de actualización se mostró cada aspecto que conlleva a no revisar el manual, como mínimo cada 6 meses para estar actualizando de manera continua cada uno de las funciones de puesto o cambios de puestos que se presenten en el área administrativa a lo cual quise mostrar de acuerdo a la siguiente figura (FIG. 3) lo que implica cada parte si no se está actualizando.



**Fig.4- problemas por la falta de actualización**

## Conclusiones

El haber realizado este proyecto de residencia profesional me permitió aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de ingeniería en gestión empresarial en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga. Estos conocimientos fueron la base para realizar la elaboración del manual de organización en la empresa "COYCEA Viñedos San Marcos".

La elaboración del Manual de organización me permitió observar la importancia que llega a tener este tipo de manuales en la empresa, con el fin de acelerar los tiempos mediante la descripción de cada puesto, es decir que cada uno hace sus labores sin interrumpir a los demás y con ello se facilita la organización de los puestos, así como también elaborar una estructura organizacional adecuada para la empresa.

Como objetivo promover la capacitación de los empleados al servicio del Centro de Abastos Viñedos San Marcos para contribuir a su desarrollo y profesionalización, logrando con ello el desempeño efectivo de cada puesto.

El manual es un instrumento de apoyo para la organización, el cual proporciona información básica al personal para realizar sus labores, además define los ámbitos de competencia y señala los niveles de responsabilidad.

A lo que cual se le hicieron varios cambios del manual que ya existía dentro de la empresa ya que esta de manera detallada cada uno de los pasos de las actividades que se realizan en cada uno de los puestos, el reto que existe dentro de la organización es poder crear una estructura optima de las funciones, con el fin de que la organización y los empleados puedan conocer las funciones a desempeñar por cada uno, de tal forma que exista la responsabilidad y un alto sentido de cumplimiento aprovechando y utilizando al máximo los recursos entregados por la empresa generando altos niveles de rendimiento laboral.

Para poder mejorar las actividades de cada área se implementó por ahora en el área administrativa al igual que se espera en un futuro trabajar en las demás áreas para que exista mayor rendimiento por área.

Se pretende empezar a implementar en un mes, y se espera un resultado a

1 mes después de implementación y así obtener un mejoramiento continuo y al igual analizar la información de manera continua al momento de actualizarlo al igual se dejó indicación de mínimo hacer correcciones cada 6 meses para evitar malos entendidos o cargas de trabajo.

## FUENTES DE INFORMACION

### **Título: Manual organización y gestión de equipos**

Print ISBN: 9788468111254

E - ISBN: 9781512946338

Autor: Valvanuz Sánchez de Amorago y Gómez-Acebo

Editorial: Editorial CEP, S.L.

Idioma: Spanish

Bisac Primario: Producción y dirección de operaciones

Materia: Economía, administración, gerenciamiento y negocios

Número de páginas: 266

Categorías fundamentales

- APONTE, J.C. (2006) Administración de Personal: Un enfoque hacia a calidad. Eco Ediciones
- DESSLER, G. (2001) Administración de personal. México: Pearson Educación.
- GARCÍA, M.J. (2012) Gestión de conflictos laborales. España: Innovación y Cualificación.
- LÓPEZ, J.A. (1991) Teoría dela acción humana en las organizaciones: la acción personal. Ediciones Rialp.
- VÉRTICE, E. (2007) Selección de personal. Málaga: Editorial Vértice
- CHIAVENATO, (2007) Administración recursos humanos, 3ra. Edición. Editorial MacGraw Hill Madrid.
- JAMES HARRINGTON (1993), Administración y Finanzas. España. Eco Ediciones
- BRITOS V., Fernando (enero de 2011). «Pruebas psicolaborales y manipulación en el mundo del trabajo». VADENUEVO N° 28.
- BOHLANDER G., SHERMAN, A. y SNELL, S. (2002). Administración de recursos humanos. Editorial Thomson, 12ª edición, Madrid. Capítulo 2.
- CHIAVENATO, (2007) Administración recursos humanos, 3ra. Edición. Editorial MacGraw Hill Madrid.