



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO**

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga

Departamento de Ingenierías

## **PROYECTO DE TITULACIÓN**

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE OPERACIONES PARA  
EL SERVICIO AL CLIENTE

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**PRESENTA:**

ANA GABRIELA RAMÍREZ NAVARRO

**ASESOR:**

ALEJANDRO PUGA VARGAS



# Índice

## **PRELIMINARES**

Portada.....	1
Agradecimientos.....	3
Resumen.....	4

## **GENERALIDADES DEL PROYECTO**

Introducción.....	5
Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.....	6
Problemas a resolver, priorizándolos.....	8
Justificación.....	10
Objetivos (General y Específicos).....	13

## **MARCO TEÓRICO.....14**

## **DESARROLLO.....15**

## **CRONOGRAMA.....31**

## **RESULTADOS..... 32**

## **CONCLUSION..... 35**

## **FUENTES DE INFORMACIÓN..... 36**

## **ANEXOS .....38**

## **AGRADECIMIENTOS**

Este documento representa la culminación de una etapa de estudio en mi vida, durante este camino, conté con el respaldo y cariño de muchas personas. Mi primordial agradecimiento es para Dios que me ha permitido llegar hasta el final de esta meta, agradezco infinitamente a mi madre que siempre me apoyo a lo largo de mi carrera, dándome ánimos y echándome porras para seguir adelante. Agradezco a la empresa DIAA SOLUTIONS por el apoyo brindado.

Este proyecto significa mucho para mí, en lo personal y laboral fue un gran reto el lograr apoyar con mis conocimientos a implementar un manual de operaciones para la empresa en la cual laboro actualmente, sé que este manual será de mucha ayuda para la certificación a la ISO 9001 que se tiene planeada en un futuro cercano. Quiero dar las gracias a mi asesor de residencias profesionales Ing. Alejandro Puga por el gran apoyo brindado con las asesorías durante este periodo, sin su apoyo no hubiera sido posible lograrlo.

Es para mí el comienzo de una nueva etapa como profesional. A lo largo de mi carrera he aprendido herramientas que me ayudaran en mi vida profesional. Gracias al Tecnológico de Pabellón de Arteaga, por brindarme la formación necesaria, gracias a mis profesores, por haberme brindado su orientación y por su humanidad al compartir sus experiencias conmigo.

## RESUMEN

A lo largo de la relación laboral con la empresa Desarrollo en Ingeniería y Arquitectura de Aguascalientes se observó que había oportunidad de mejora en la parte organizacional, se tenían muchos errores que llevaban al descontento del cliente tales como: falta de una estructura base, desconocimiento por parte del empleado en sus responsabilidades, supervisores sin control del personal, mal trabajo del jefe de operaciones, responsables de atención a clientes omiten el seguimiento de satisfacción, por lo que, se desconocían las necesidades que el cliente requería y se incumple con en tiempo y forma que desde un principio se solicitó. Todo esto ocasionó que el cliente solicitara el término de la relación laboral con DIAA SOLUTIONS.

Para ello al iniciar con la solicitud de residencias profesionales, el Gerente de la empresa solicito que se realizara un Manual de Operaciones el cual contiene los procedimientos de los departamentos de Dirección, Ventas, Compras, Operaciones, política de la empresa, reglamento interno, organigrama de la empresa, diagrama de flujo del proceso, ordenes de trabajo con folio, procedimiento de contratación, exámenes de conocimiento, habilidades, psicométricos, descripciones de puestos, ILU, programa de capacitación periódica, flujo de acción ante una anomalía, programa de juntas semanales de información al personal, registros de entradas y salidas del personal en las instalaciones del cliente, registros de entradas y salidas del herramental en las instalaciones del cliente y en instalaciones de DIAA, procedimiento de seguridad e higiene, estándar del uso correcto de uniforme y equipo de seguridad, encuesta de satisfacción del cliente, formato de seguimiento del cumplimiento del servicio, desempeño del personal y seguridad, KPI´s de desempeño del personal, cumplimiento actividades y seguridad, minuta, procedimiento de manejo de residuos peligrosos. Todo esto dando como resultado del propósito esperado por la empresa.

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la carrera se han aprendido diferentes herramientas que han expandido el panorama ante las diferentes mejoras aplicables para lograr las metas en una empresa, el llevar a una empresa a la mejora continua no es un reto fácil, implica de mucho esfuerzo. La utilización de manual de operaciones es una parte fundamental en las organizaciones, debido a los beneficios que se logran con su implementación, estos beneficios van desde la facilitación de la inducción para el nuevo personal, hasta la obtención de información que permite tomar decisiones y crear nuevos métodos de trabajo que aumentan la eficiencia de las operaciones y del personal de la empresa.

El propósito del presente proyecto de residencias profesionales, es elaborar e implantar un manual de operaciones dentro de la empresa Desarrollo en Ingeniería y Arquitectura de Aguascalientes para generar un control, el cual será alcanzado mediante una serie de actividades. Un manual de operaciones es una guía de referencia que contiene toda la información sobre cómo funciona una organización. El propósito que persigue un manual de operaciones es introducir a cualquier persona interesada en conocer cómo se desempeña la organización, así como, los elementos que la componen las cuales son: su contexto, la estructura, los puestos, los procesos y procedimientos, las actividades, las políticas y reglas establecidas, entre otra información relevante relacionada a su operación.

Si una empresa cuenta con este tipo de documentación es muy seguro que sea un buen prospecto de ganar más clientes, dará la confianza que el cliente requiere a la hora de solicitar un servicio el cual le evitara problemas de calidad y tiempo. Por lo cual, la empresa DIAA está interesada en lograr dicha meta de mantener un control.

Dentro del proyecto se mostrarán los formatos realizados para conformar el manual de operaciones los cuales son: la política de la empresa, reglamento interno, organigrama de la empresa, diagrama de flujo del proceso, ordenes de trabajo con folio, procedimiento de contratación, exámenes de conocimiento, habilidades, psicométricos, descripciones de puestos, ILU, programa de capacitación periódica, flujo de acción ante una anomalía, programa de juntas semanales de información al personal, registros de entradas y salidas del personal en las instalaciones del cliente, registros de entradas y salidas del herramental en las instalaciones del cliente y en instalaciones de DIAA, procedimiento de seguridad e higiene, estándar del uso correcto de uniforme y equipo de seguridad, encuesta de satisfacción del cliente, formato de seguimiento del cumplimiento del servicio, desempeño del personal y seguridad, KPI's de desempeño del personal, de cumplimiento actividades y seguridad, minuta, procedimiento de manejo de residuos peligrosos.

## **EMPRESA**

### **Antecedentes de la empresa**

Desarrollo en Ingeniería y Arquitectura de Aguascalientes, es una empresa que está en funcionamiento desde el año 2019, la cual se dedica a ofrecer servicios diversos a otras empresas, principalmente de la industria automotriz, tales como: Nissan y Compas. Estos servicios van desde el mantenimiento de áreas verdes, mantenimiento productivo total (TPM) a equipos y mantenimiento a nivel infraestructura. Cuenta con 18 empleados en diferentes áreas.

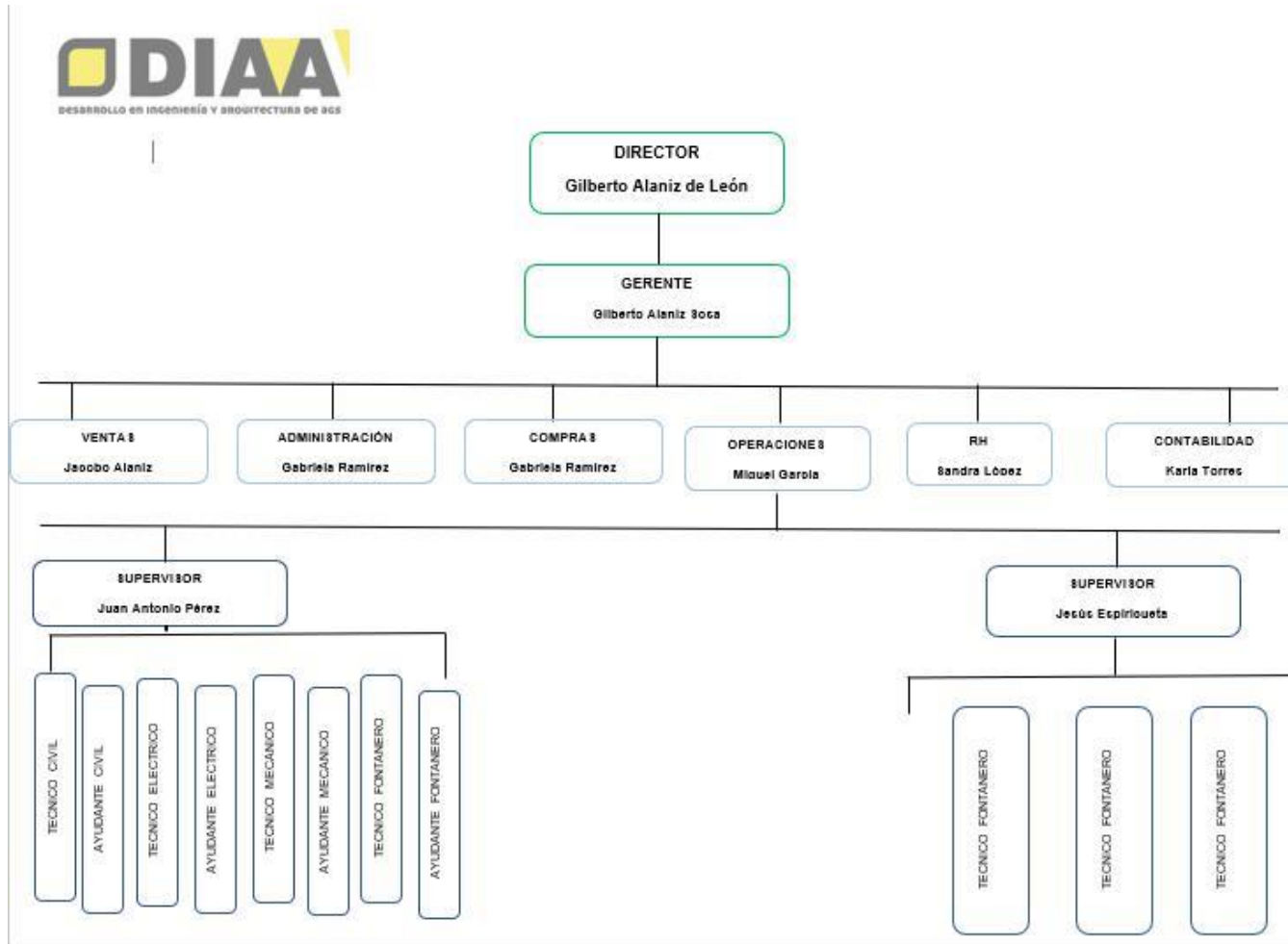
### **Misión**

Crear obras y proyectos que ofrezcan valor a nuestros clientes trabajando en pos de ofrecer la mejor solución en costo, tiempo y calidad.

### **Visión**

Ser una empresa modelo y líder en Aguascalientes apegándonos a nuevas normas y trabajar con el enfoque de calidad total.

Está organizado actualmente según se muestra en el siguiente organigrama:



El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional y el capital humano de una organización que muestra la línea de reporte de todos los puestos y empleados, así como, la relación entre los diferentes departamentos. Su objetivo es dar claridad a todos los colaboradores para que, tengan un panorama claro de la estructura actual de la organización, permitiendo identificar su rol dentro de la misma y detectando las fortalezas o áreas de oportunidad.

## PROBLEMAS A RESOLVER

- Los clientes actuales han presentado quejas en las juntas mensuales que se tienen con ellas debido a, la ausencia de listas de asistencia oficiales con número de control de la empresa para su trazabilidad y órdenes de trabajo con folio para su mejor control, en cuanto al trabajo y consumo de horas, la falta de formatos ocasiona la falta de control de las actividades y por consecuencia la dilución de la responsabilidad.
- La falta de un procedimiento para la selección y contratación de personal genera deficiencias en el proceso como: contratar a personas no adecuadas para la ejecución de las distintas tareas, desmotivación, altos índices de ausentismo y rotación de personal.
- En la rotación de personal se tiene un índice de rotación del 40% lo que genera: altos costos de capacitación, gastos de uniformes, aumento en pagos de altas y bajas en el IMSS.
- El organigrama inexistente de la empresa ocasiona que el flujo de mando y responsabilidad para el personal no sea claro, provocando dualidad de mando.
- La ausencia de descripciones de puestos provoca que los empleados no tengan claras sus actividades, responsabilidades y tampoco a quien debe reportar. Esto conlleva una debilidad para el proceso de selección, contratación y capacitación.
- La inexistencia de un control de capacitaciones como lo es el método de evaluación de desempeño laboral (ILU) evita que se tenga un registro que tan capaces son las personas de cumplir con una actividad.
- Sin un programa de capacitación periódica se generan reclamos del cliente por servicios mal efectuados e incumplimiento de actividades.
- La falta de un procedimiento para la atención de quejas y solución de problemas de servicios en general, interrumpe la implementación de un flujo de acción ante anomalía de cada actividad evitando dar una pronta y efectiva respuesta al cliente.
- Hace falta un formato de seguimiento del cumplimiento del servicio por parte del supervisor del área para, evitar reclamos del cliente.
- Al presentar deficiencias de comunicación los supervisores no realizan juntas con los empleados para informar la situación de la empresa dentro de las instalaciones del cliente, lo cual



genera que el empleado no sienta la necesidad de involucrarse y no tome conciencia de los errores cometidos.

- La falta de un registro en las entradas y salidas del personal de las instalaciones del cliente, genera que las horas trabajadas no cuadren con las del cliente y las que el supervisor reporta.
- Al no contar con un registro de las herramientas que entran y salen de las instalaciones tanto del cliente como de la empresa DIAA genera, malos entendidos con el cliente ya que, se llega a creer que la herramienta no pertenece a DIAA.
- La falta de un proceso de seguridad e higiene ocasiona el descontento del cliente por posibles accidentes que provocaran ausentismo del personal.
- Hace falta una encuesta de satisfacción de los clientes y de los empleados para tener claros los puntos de mejora.
- No existen minutas de las reuniones con el cliente, lo que ocasiona la no evidencia de las solicitudes del cliente.
- Al no llevar un procedimiento de manejo de residuos peligrosos se evita contribuir a una buena gestión ambiental.
- La falta de un estándar del uso de uniformes y equipos de seguridad entorpece las necesidades de cada actividad.
- Al no llevar los KPI's de desempeño del personal, de cumplimiento de actividades y de seguridad no pueden generar una estrategia de mejora.
- No hay un formato de control de documentos el cual ayude a la rápida visualización de todos los registros y formatos existentes.

## JUSTIFICACIÓN

La empresa comenzó dando servicios a escuelas y a residencias, por lo cual, en su momento no vio necesario el definir y mantener documentación o procedimientos para realizar las actividades que los clientes en ese momento solicitaban, pero, al obtener la oportunidad de ser proveedor de empresas más grandes a nivel automotriz, ésta comenzó a tener problemas. Las empresas se manejan a nivel de procedimientos y documentación estandarizada para poder asegurar una calidad en sus procesos. Se firma un contrato anual de servicios con estas empresas, el cual puede ser cancelado por parte de la empresa contratante en caso de incumplimiento de las cláusulas establecidas en el mismo. El tipo de cláusulas que establece son:

- La compañía contratista debe de contar con personal responsable de la seguridad y salud del personal y permanecer en planta durante el desarrollo de la actividad.

- Para el caso de sustancias y materiales peligrosos, estos deberán ser entregados con una especificación técnica donde indique las condiciones físicas y técnicas del producto en el idioma español.

- Contar con las hojas de revisión inicial de equipos tales como: neumáticos, eléctricos, escaleras, instalaciones eléctricas, líneas de vida, arnés, etc.

- Para el caso de proveedores que realicen actividades dentro de las instalaciones deben de cumplir con lo establecido en la NOM-STPS-017-2001, referente al uso, cuidado, mantenimiento y resguardo del equipo de protección personal, así como tomar referencia del PI-004 Asignación del Equipo de Protección Personal.

- El contratista deberá portar, interpretar y evidenciar como participa en el cumplimiento de la política Integral de Seguridad, Ambiente y Calidad, de acuerdo a lo establecido en el PI-038, Capacitación en Seguridad a Proveedores, Contratistas y Visitantes. Referencia PI-002 Difusión y Entrega de Política Integral.

- Para los contratistas que realicen trabajos en alturas, estos deberán contar con el permiso correspondiente y debidamente autorizado y actualizado, además de que es condición indispensable para el trabajo, el uso de LÍNEAS DE VIDA AUTO-RETRÁCTILES, no se permite cualquier otro tipo de línea de vida.

-Para las actividades de demolición, excavación, cimentación, edificación, instalación, acabados, entre otras, se deberá de cumplir con lo establecido NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-031-STPS-2011, CONSTRUCCIÓN-CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO a efecto de prevenir los riesgos laborales a que están expuestos los trabajadores que se desempeñan en ellas.

Hasta el momento la empresa DIAA no cuenta con una sistematización que le permita asegurar un nivel de servicio de calidad, situación que ha generado conflictos de incumplimiento de los requisitos exigidos por las empresas.

Esto ha llevado a que la empresa se encuentre en un punto de no crecimiento, al no contar con una sistematización del proceso de servicio al cliente se han cometido errores que han llevado al descontento del cliente, lo cual ha traído como consecuencia en perder contratos de trabajo, teniendo pérdidas económicas fuertes.

Se han perdido contratos con clientes importantes debido a:

- Falta de listas de asistencia.
- Alta rotación de personal.
- Falta de capacitación a nivel supervisión.
- Trabajo mal ejecutado.
- Entregas de trabajo tardías.
- Falta de personal.
- Desobediencia por parte del personal.
- Falta de formatos que validen alguna actividad.

En el 2020 se perdió el primer contrato con Jatco, al incumplir con lo solicitado por el cliente, genero atrasos en los tiempos pactados, dando mala imagen ante los directivos de la empresa lo cual provoco que Jatco decidiera terminar con todo contrato con la empresa DIAA SOLUTIONS. Esto trajo una gran pérdida económica anual por 720,000 pesos. Para el 2021 se perdió otro contrato en NISSA A1 el cual fue el mismo caso, la pérdida anual fue de 780,000 pesos. La falta de atención y seguimiento al servicio provoco que no se cumpliera con lo pactado, el servicio fue muy deficiente lo cual provoco el término del contrato. Todo esto provoco el despido de algunas personas y el retraso de pago a proveedores de insumos con los que cuenta la empresa.

### HISTORIAL DE CONTRATOS PERDIDOS

2020			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
JATCO	1	\$ 720,000.00	\$ 720,000.00
			\$ -
			\$ -
		<b>TOTAL PERDIDA</b>	<b>\$ 720,000.00</b>
2021			
CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
NISSAN A1	1	\$ 780,000.00	\$ 780,000.00
			\$ -
			\$ -
		<b>TOTAL PERDIDA</b>	<b>\$ 780,000.00</b>

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **Objetivo General**

Elaborar e implementar un manual de operaciones para el servicio al cliente, que integre: los procedimientos, instructivos de trabajo y los registros necesarios encaminados a cumplir con la satisfacción del cliente en la empresa Desarrollo en Ingeniería y Arquitectura de Aguascalientes.

### **Objetivos Específicos**

- Definir y documentar los procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente.
- Diseñar los registros necesarios para la aplicación de los procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente.
- Desarrollar e implementar metodología de trabajo para la implementación manual de operaciones para el servicio al cliente.

### **Delimitación:**

El proyecto que se desarrollará en el periodo enero-junio de 2022 se enfocará a la sistematización de los procesos relacionados con el servicio al cliente, encaminado a cumplir con los requisitos exigidos en los contratos, desde la definición de los procedimientos e instructivos de trabajo y cualquier registro relacionado, necesarios para su implementación, los cuales se integrarán en un manual de operaciones para el servicio al cliente, hasta la definición y aplicación de la metodología necesaria para su implementación, incluyendo capacitación y evaluación de acciones.

## MARCO TEÓRICO

La investigación de Operaciones en la actualidad es una de las herramientas más útiles para cualquier empresa, bien sea pública, mixta o privada, permite a las personas que tienen como tarea la de tomar decisiones en sus trabajos, buscar la mejor solución, y lograr bajar los costos y aumentar los beneficios, objetivo de toda gerencia. El origen exacto de la Investigación de Operaciones no está del todo establecido. Algunos autores postulan que Charles Babbage (1791-1871) es el padre de la Investigación de Operaciones debido a su contribución en la investigación de los costos de transporte y sistemas de clasificación del correo en England's universal Penny Post en el año 1840.

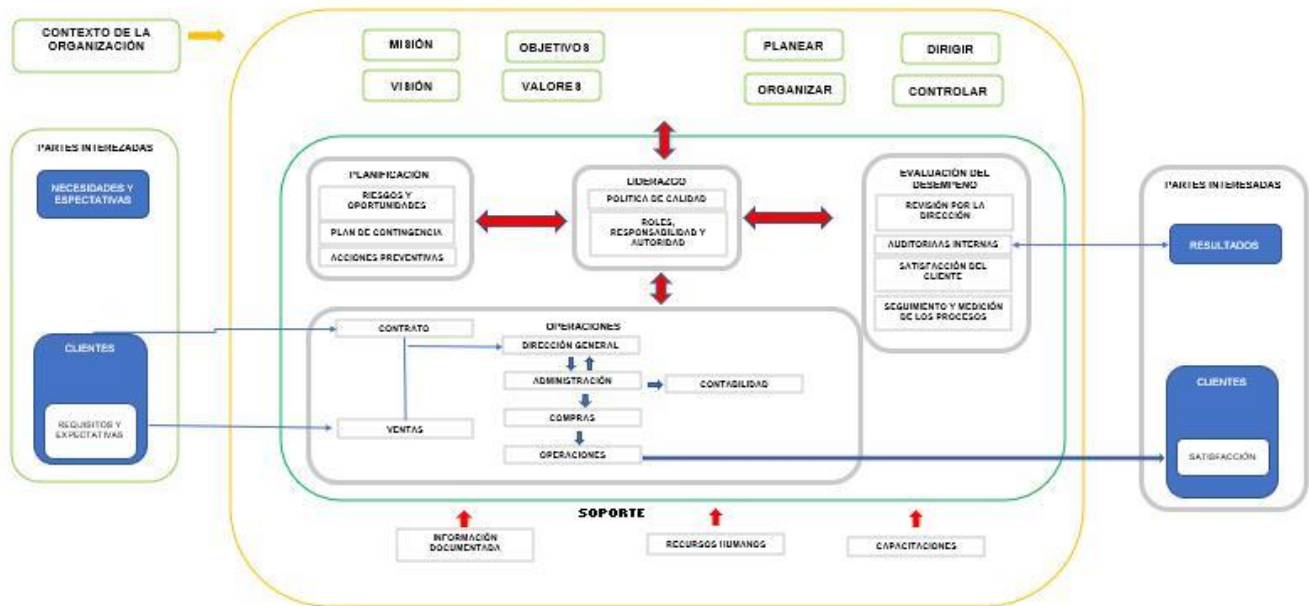
Las primeras actividades formales en la historia de la investigación de operaciones se dieron en Inglaterra en la Segunda Guerra Mundial, cuando se encarga a un grupo de científicos ingleses el diseño de herramientas cuantitativas para el apoyo a la toma de decisiones acerca de la mejor utilización de materiales bélicos. Se presume que el nombre de Investigación de Operaciones fue dado aparentemente porque el equipo de científicos que estaban llevando a cabo la actividad de Investigar Operaciones (militares). En función de ganar la guerra, utilizando con menor "recurso posible a las distintas maniobras militares y a las actividades que componían cada operación de la manera más eficaz". Hillier y Lieberman (2010, 1); de esos trabajos surgió el perfeccionamiento del radar, a través de distintos desarrollos algorítmicos (programación Lineal) para poder dar con el objeto enemigo.

Finalizando la segunda guerra mundial, estos científicos, orientaron sus investigaciones hacia el campo matemático, desarrollando "el método simplex para resolver problemas de programación lineal. Desarrollado en 1947 por G. Dantzig.", Hillier y Lieberman (2010, 1); después de ellos surgieron otros métodos de gran interés tales como: programación dinámica, teoría de colas, y teoría de inventarios, desarrolladas completamente antes de terminar los años 50. En este contexto la dieta fue uno de los primeros problemas de optimización estudiados en el período de 1930 a 1940. Las fuerzas armadas norteamericanas deseaban suministrar una dieta saludable a sus soldados y al mismo tiempo minimizar el costo asociado a su prestación. La premisa era, ¡el alimento es un pertrecho (munición), no lo desperdicies!

La investigación de operaciones fue la revolución de las computadoras, la rapidez que se lograba con estos dispositivos fue de gran ayuda para esta disciplina, la rapidez con que evolucionaban las computadoras y la reducción de su precio permitió que estos temas lleguen a un mayor número de personas, sobre todo en la década de 1990 e inicios del siglo XXI. La investigación de operaciones se entiende que es la aplicación de un método científico para resolver problemas dentro de una organización que permita a la misma, tomar las decisiones correctas o acertadas para tener las soluciones que más convengan o favorezcan a la organización, además de mejorar la coordinación entre las múltiples áreas de la organización y mejorar el control de sistemas, hoy por hoy es indispensable que una organización cuente con esta área.

## DESARROLLO

Se dio comienzo con la identificación de los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente. En esta actividad se identificaron cuáles son todos aquellos procesos, procedimientos e instructivos de trabajo necesarios a documentar que directa o indirectamente tienen relación con el servicio al cliente. Posteriormente se procedió con la validación de los ya mencionados, mostrándolos a la dirección de la empresa, la cual dio la orden de continuar con el proyecto. Ya elaborado lo anterior se continuó con la elaboración de un mapa de procesos en la que, con dicha actividad se podrá identificar la forma en que los distintos procesos y procedimientos se relacionan y alimentan entre sí.



Durante el segundo bloque de actividades se realizó una descripción detallada de cada uno de los procedimientos e instructivos de trabajo previamente identificados, incluyendo diagramas de flujo tales como:

- Política de la empresa
- Mapa de proceso
- Diagrama de flujo del proceso
- Organigrama de la empresa
- Reglamento interno
- Descripciones de puestos
- Proceso de contratación
- Exámenes de conocimiento, habilidades, psicométricos
- Registros de entradas y salidas del personal en las instalaciones del cliente
- ILU
- Programa de capacitación periódica

Flujo de acción ante una anomalía  
 Formato de juntas semanales de información al personal  
 Registros de entradas y salidas del herramental en las instalaciones del cliente y en instalaciones de DIAA  
 Procedimiento de seguridad e higiene  
 Estándar del uso correcto de uniforme y equipo de seguridad  
 Procedimiento de manejo de residuos peligrosos  
 Formato de seguimiento del cumplimiento del servicio  
 Encuesta de satisfacción del cliente  
 Minutas  
 KPI'S  
 Requisición de compra  
 Solicitud de cotización  
 Check list de seguridad e higiene  
 Procedimiento de ventas  
 Procedimiento de compras  
 Formato de evidencia de capacitación

Se solicitó al responsable de la empresa su autorización ante la actividad realizada obteniendo por parte suya el visto bueno para continuar. Se identificaron cuales son los registros que son necesarios de acuerdo a los procedimientos que han sido definidos.

Posteriormente se continuo con la elaboración del reglamento interno de trabajo de la empresa DIAA para su implementación y seguimiento por parte de los empleados actuales y nuevos ingresos.

**Reglamento interno**

**Definición:**  
 Es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento.  
 De esta manera, el reglamento de una empresa es un acuerdo bilateral dentro del cual, trabajadores y patrones, asumen el compromiso de cumplir ciertas reglas al laborar en una empresa.  
 El reglamento se encuentra contemplado en la Lev. Federal del Trabajo. Allí se establece: "Reglamento interior de trabajo es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento".

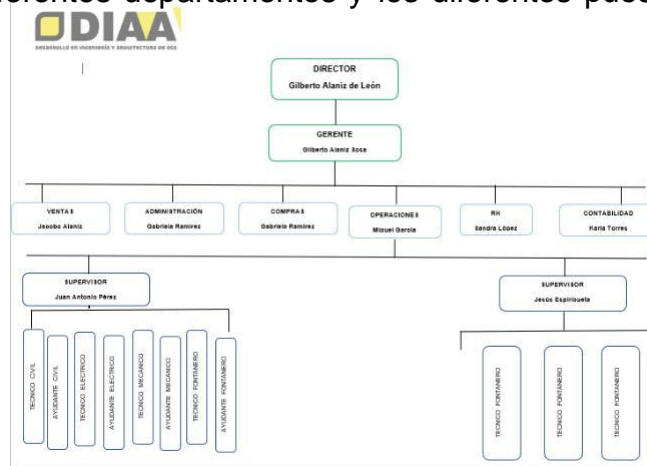
**Obligaciones**

Art. 5.  
 Todos los trabajadores están obligados a **enterarse de este reglamento** y en ningún caso podrá alegar ignorancia o desconocimiento de sus preceptos.  
 Art. 8.  
 Todos los trabajadores están obligados a guardarse entre sí la debida consideración y **respeto** absteniéndose de los malos tratos de palabra o de obra.  
 Art. 14.  
 Todos los trabajadores están obligados a **iniciar sus labores exactamente a la hora señalada** por los horarios de trabajo, precisamente en los lugares que tengan asignado para prestar sus servicios.  
 Art. 16.  
 Todos los trabajadores deberán **registrar personalmente su entrada y salida** en los relojes checadores destinados para ello.  
 Art. 19.  
 Todos los trabajadores están obligados a **presentarse a sus labores debidamente aseado**, y con el uniforme completo y equipo de seguridad correspondiente.  
 Art. 20:

El reglamento interno es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento. De esta manera, el reglamento de una empresa es un acuerdo bilateral dentro del cual, trabajadores y patrones, asumen el compromiso de cumplir ciertas reglas al laborar en una empresa.



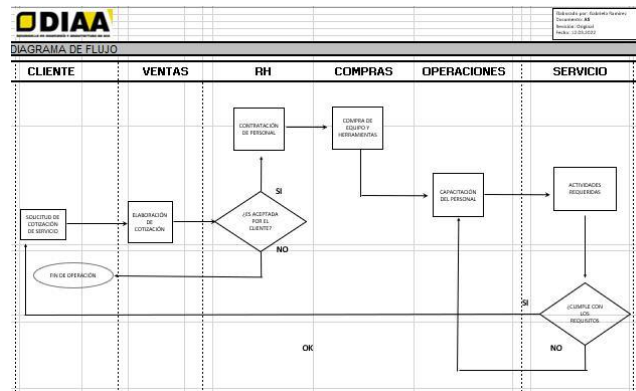
Terminado el reglamento, se prosiguió con la elaboración del organigrama, en el cual se agregaron los diferentes departamentos y los diferentes puestos que componen la organización.



El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional y el capital humano de una organización, que muestra la línea de reporte de todos los puestos y empleados, así como la relación entre los diferentes departamentos.

Su objetivo es dar claridad a todos los colaboradores para que tengan un panorama claro de la estructura actual de la organización, permitiendo identificar su rol dentro de la misma y detectando las fortalezas o áreas de oportunidad.

Posteriormente se elaboró el diagrama de flujo del proceso del servicio al cliente, colocando las diferentes direcciones a donde se dirige cada paso.



Se trata de una representación gráfica que puede describir un sistema, un proceso o un algoritmo informático. Frecuentemente, se usan para documentar, planificar. Dicho de otro modo, son una forma muy visual de plasmar un procedimiento y conocerlo detalladamente a través de figuras geométricas y símbolos.

Para identificar de manera rápida los documentos existentes, se elaboró una hoja maestra la cual llevara todos los documentos que forman parte de la empresa.

Documentos		Original	Rev.	Fecha de Rev.
A1	MANUAL DE OPERACIONES	01.03.2022	ORIGINAL	
A2	MAPA DE PROCESO	15.02.2022	ORIGINAL	
A3	REGLAMENTO INTERNO	10.03.2022	ORIGINAL	
A4	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	10.03.2022	ORIGINAL	
A5	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO	12.03.2022	ORIGINAL	
A6	LISTA DE ASISTENCIA		ORIGINAL	
A7	PROCESO DE CONTRATACION		ORIGINAL	
A8	EXAMENES DE CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y PSICOMETRICOS		ORIGINAL	
A9	DESCRIPCIONES DE PUESTO		ORIGINAL	
A10	ILU		ORIGINAL	
A11	PROGRAMA DE CAPACITACION PERIODICA	13.03.2022	ORIGINAL	
A12	FLUJO DE ACCION DE ANOMALIA		ORIGINAL	
A13	PROGRAMA DE JUNTAS SEMANALES DE INFORMACION AL PERSONAL		ORIGINAL	
A14	REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE HERRAMENTAL		ORIGINAL	
A15	HOJAS DE OPERACION ESTANDAR		ORIGINAL	
A16	PROTOCOLO DE SEGURIDAD E HIGIENE		ORIGINAL	
A17	ESTANDAR DE USO CORRECTO DE EQUIPO DE SEGURIDAD		ORIGINAL	
A18	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE		ORIGINAL	
A19	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO		ORIGINAL	
A20	KPI's de desempeño		ORIGINAL	
A21	Minuta		ORIGINAL	
A22	Manejo de residuos peligrosos		ORIGINAL	

Una Lista Maestra es un documento de gran utilidad para un Sistema de Gestión, ya que indica y describe sus manuales, procedimientos, registros, formatos e instructivos. Además, nos permite ver las características de cada documento, tales como la fecha de revisión, el responsable, si es un documento físico o virtual, etc.

Se elaboró un control de asistencia para llevar las entradas y salidas del personal dentro de las instalaciones del cliente.

REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL CON CLIENTE															
Ocupación		Sexo	Nombre	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SÁBADO	
				ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.
TECNICO	1	M	ADARABDIEL VELAZQUEZ JIMENEZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	2	M	JESUS ALBERTO DE LUNA OCHOA	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
SUPERVISOR	3	M	JUAN ANTONIO PEREZ ESPARZA	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	4	M	JOSÉ ALBERTO GONZÁLEZ HERNÁNDEZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	5	M	DANIEL ESPARZA RODRIGUEZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	6	M	NESTOR ALEJANDRO CRUZ LOZANO	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	7	M	FRANCISCO SUAREZ SAHIREZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	

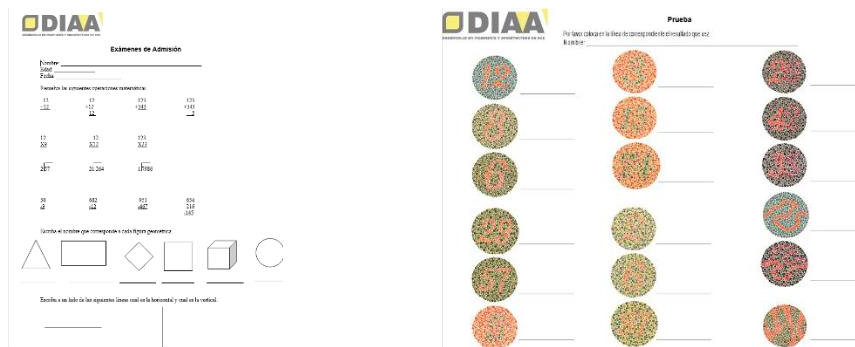
Una Lista de Asistencia, se encarga de registrar la asistencia e inasistencia de los empleados.

Se continuó con la elaboración del procedimiento de contratación, el cual se utilizará para futuras contrataciones en la empresa DIAA SOLUTIONS




El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar

Posteriormente se elaboraron exámenes de admisión para futuras contrataciones




Los exámenes de ingreso laboral son obligatorios a la hora de solicitar empleo en una empresa. Los test de conocimiento fueron creados para analizar conocimientos concretos, evaluar el grado de las nociones y habilidades con las que se ha formado una persona, así como también lo que ha aprendido, fruto de su experiencia laboral, personal y/ o profesional.

Para conocer y dejar claras las actividades a realizar a la hora de contratar a personal de nuevo ingreso, se elaboraron las descripciones de los diferentes puestos que requiere la empresa tales como: oficial electricista, ayudante electricista, oficial mecánico, ayudante mecánico, especialista mantenimiento civil, ayudante mantenimiento civil, oficial fontanero, ayudante fontanero, oficial jardinero, ayudante jardinero, supervisor de área, vendedor, comprador, administrador, contador, encargado de operaciones, responsable de RH.



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento: AM  
Revisión: Original  
Fecha:



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento: AM  
Revisión: Original  
Fecha:

**DESCRIPCION DE PUESTO**

TITULO DEL PUESTO <b>Oficial electricista</b>		FECHA ELABORACION	
REPORTA AL PUESTO DE SUPERVISOR	AREA	TODAS	
DIRECCION <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>			
OBJETIVO GENERAL Dar solución a problemas eléctricos de cualquier instalación			
RESPONSABILIDADES PRINCIPALES Es el responsable de la planificación y la instalación de cualquier sistema eléctrico, se encarga de poner en marcha y realizar los trabajos de mantenimiento de los sistemas eléctricos. A todos los niveles, desde viviendas, comercios, centros comerciales, empresas, edificios públicos, colegios, industria, fábricas.			
PERFIL DEL PUESTO ESCOLARIDAD		EXPERIENCIA	
PRIMARIA	PROFESIONAL	DE 0 A 1 AÑO	
SECUNDARIA	MAESTRIA	DE 1 A 2 AÑOS	
PREPARATORIA	DOCTORADO	DE 2 A 4 AÑOS	
COMERCIO	EQUIVALENTE	DE 4 A 6 AÑOS	
CARRERA: Técnico o ingeniería			
IDIOMA: Inglés no necesario			
CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES REQUERIDAS			
TECNICAS	Conocimiento eléctrico		
PERSONALES	Trato amable, discreción, presentación, espíritu de servicio y disponibilidad.		
AUTORIZACIONES			
NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO	FECHA Y FIRMA	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	FECHA Y FIRMA

**DESCRIPCION DE PUESTO**

TITULO DEL PUESTO <b>Ayudante electricista</b>		FECHA ELABORACION	
REPORTA AL PUESTO DE Oficial electricista	AREA	Varias	
DIRECCION <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>			
OBJETIVO GENERAL Dar a poyo al electricista en actividades que le sean solicitadas			
RESPONSABILIDADES PRINCIPALES Dar apoyo al oficial electricista en actividades que le sean solicitadas como: instalar, reparar, reemplazar y mantener sistemas, aparatos y equipos.			
PERFIL DEL PUESTO ESCOLARIDAD		EXPERIENCIA	
PRIMARIA	PROFESIONAL	DE 0 A 1 AÑO	
SECUNDARIA	MAESTRIA	DE 1 A 2 AÑOS	
PREPARATORIA	DOCTORADO	DE 2 A 4 AÑOS	
COMERCIO	EQUIVALENTE	DE 4 A 6 AÑOS	
CARRERA: Preparatoria			
IDIOMA: Inglés no necesario			
CONOCIMIENTOS Y/O HABILIDADES REQUERIDAS			
TECNICAS	Conocimiento eléctrico		
PERSONALES	Trato amable, discreción, presentación, espíritu de servicio y disponibilidad.		
AUTORIZACIONES			
	FECHA Y FIRMA	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	FECHA Y FIRMA

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía.

Se elaboró el formato ILU el cual tiene como objetivo el llevar los niveles de conocimiento de cada empleado para así mismo tomar mejores decisiones a la hora de la colocación del personal y disposición de cambio y apoyo de capacitación a otros empleados.

**DIAA** PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO TÉCNICO (I. L. U.)

ÁREA DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ APELLIDO: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE TRABAJADOR: \_\_\_\_\_

Nº	NOMBRE DE LA OPERACIÓN	NO. DE FORMATO	NIVEL					COMENTARIOS SOBRE OPERACIONES
			0	1	2	3	4	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

LEYENDA:  
 OPERADOR TITULAR  
 OPERADOR EN CAPACITACIÓN  
 PERIODO DE CAPACITACIÓN

CRITERIO GENERAL DE EVALUACIÓN:  
 0 No Puede realizar la operación con ayuda  
 1 Puede Realizar la operación por sí mismo  
 2 Puede enseñar la operación a otros

El sistema ILU es empleado principalmente en la industria para desarrollar y administrar las habilidades técnicas y prácticas del personal.

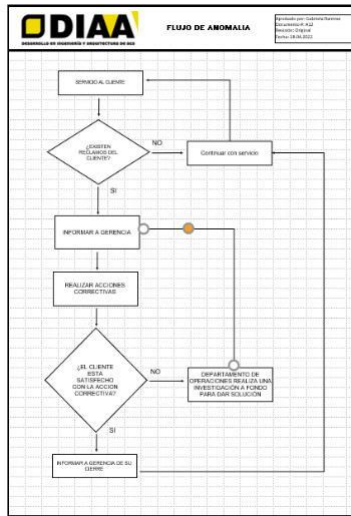
Se continuó con la creación de un formato para el programa de capacitación periódica el cual servirá para programar futuras capacitaciones en los cuales serán impartidos los cursos requeridos por cada actividad.

**DIAA** PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA

ITEM	GERENCIA/ÁREA	CURSO O COMPETENCIA	OBJETIVO	TIPO DE CURSO	SISTEMA DE AFECTA	COMPETENCIA	CAPACITACIÓN POR NIVEL DE INSTRUCCIÓN	2022												TOTAL	PRESUPUESTO AL MES
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC		
1	O P																				
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					

Un plan de capacitación se trata de un programa, una planificación de la capacitación que se estima necesario realizar en una empresa. Normalmente un plan de capacitación se controla y se lleva a cabo mediante un documento en el cual se registra a lo largo del año las capacitaciones que se han planificado en base a las necesidades que existen en la empresa.

Al término del plan anual se prosiguió con la elaboración del formato de flujo de anomalías para mantener el orden de reacción.



El diagrama de flujo de la recepción de reclamos, tiene como alcance: la interacción con el cliente, la revisión, la aprobación y reposición del reclamo.

Se realiza el formato para programar juntas semanales para de esta manera mantener informado al personal de cualquier acontecimiento de la empresa.

DIAA					JUNTAS SEMANALES											
					2022											
ITEM	OBJETIVO	RESPONSABLE	PARTICIPANTE	FORMA DE PARTICIPANTE												
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																

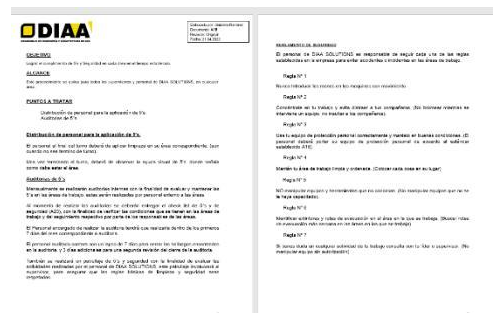
Las reuniones laborales son un recurso que permiten la monitorización y el seguimiento de procesos. Aunque pueden ser personalizadas, suelen girar en torno a los objetivos trazados por uno o varios grupos de trabajo.

Se continúa con la creación del registro de entradas y salidas de herramienta y equipo para un mejor control y así poder evitar retrasos

 <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">                     Elaborado por: Gabriela Ramirez                      Documento: A14                      Revisión: Original                      Fecha: 20.04.2022                 </div>					
HOJA DE CHEQUEO DE HERRAMENTAL Y EQUIPO					
No	Herramienta/Equipo	Cantidad	Fecha de entrada	Fecha de salida	Responsable
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

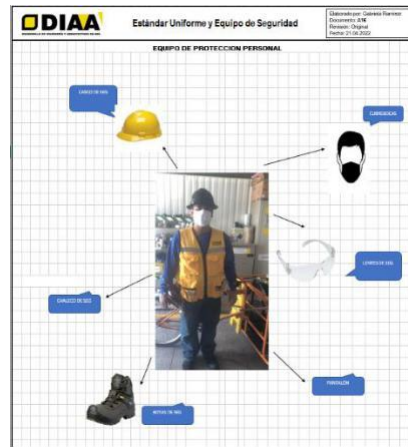
El objetivo del control de entradas y salidas del almacén es reflejar las fluctuaciones de inventario con la máxima precisión. Gracias a ello, es posible conocer a fondo los flujos de mercancías y evaluar si el diseño y el funcionamiento de la instalación está respondiendo con eficacia.

Se elabora un procedimiento de seguridad e higiene el cual será utilizado para mantener el orden en áreas y cuidado del personal.



Un procedimiento de seguridad e higiene es establecer las disposiciones generales para el uso y mantenimiento de los equipos y elementos de protección personal, con la finalidad de proteger al personal adecuadamente de aquellos riesgos para su salud o su seguridad.

Para el uso correcto del uniforme y equipo de seguridad se creó un estándar perteneciente a la empresa DIAA SOLUTIONS



Denominación dada al conjunto de elementos y dispositivos, diseñados específicamente para proteger al trabajador contra accidentes y enfermedades que pudieran ser causados por agentes o factores generados con motivo de sus actividades de trabajo y de la atención de emergencias

Se prosiguió con la creación de un procedimiento para el manejo de residuos peligrosos



Sustancia o residuo peligroso que se considera puede originar un impacto ambiental, de acuerdo a sus características y a las sustancias con las que estuvo en contacto en determinado proceso.







Se creó un formato para las requisiciones de compra, para tener un mejor control de las adquisiciones en la empresa.

El formato de requisición de compra es el documento generado por un departamento usuario o por el personal de almacén para notificar al departamento de compras los artículos que se necesitan pedir, la cantidad y el marco de tiempo de entrega.

Para realizar cotizaciones al cliente se realizó un formato de solicitud.

Una solicitud de cotización es una invitación a presentar ofertas, que solicitan precios firmes para productos o servicios relativamente estándar o de tipo básico.

Para mantener en buenas condiciones las áreas de trabajo se elaboró un formato de revisión interna para seguridad e higiene.

PUNTOS A VERIFICAR		HALLAZGOS								
ITEM	¿QUÉ SE CHECA?	DESCRIPCIÓN	ITEM	PROBLEMA	ÁREA	RESPONSABLE DE ÁREA	FECHA	AUDITOR	MEJORA	FECHA
1	ÁREA	Piso limpio								
		Personas utilizan equipo de seguridad Los escritorios, sillas, armarios están desinfectados								
2	LUMINACIÓN	Las lamparas no están dañadas y funcionan correctamente								
3	Herramientas	Las herramientas están desinfectadas								
		Las herramientas están en buen estado Se guarda con el formato de entrega y salida de herramientas del área								
4	Cables y ductos	Se encuentran cables o ductos dañados								
5	Residuo peligroso	Están identificados correctamente y en un lugar seguro								

Es muy importante para el mantenimiento de las condiciones físicas y psicológicas del personal. Higiene y seguridad del trabajo constituye dos actividades íntimamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener nivel de salud de los empleados.

Con el fin de mantener un orden se creó un procedimiento para el departamento de compras.



El proceso de compras es un modelo sistemático, que representa las etapas por las que pasa un consumidor desde que toma la decisión de adquirir un producto o servicio.

Con la finalidad de mejorar el servicio al cliente, se realiza el procedimiento de operaciones.



El procedimiento de operaciones es un documento que sirve de guía para realizar tareas rutinarias. Mediante este tipo de guías, las empresas pueden garantizar la eficacia, uniformizar los procesos y aumentar el cumplimiento.

Para el área de ventas se crea un procedimiento para su aplicación y seguimiento.



El departamento de ventas es un pilar de las empresas que no solo se dedica a vender, sino que busca que los clientes se transformen en consumidores fieles.



## CRONOGRAMA

Cronograma de actividades de Residencias Profesionales (25 de enero de 2022 al 25 de junio de 2022)																								
	Actividades	Semana																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	Identificar los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente																							
2	Validación de los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente																							
3	Elaborar un mapa de procesos																							
4	Documentar los procedimientos e instructivos de trabajo identificados																							
5	Revisión y aprobación de procedimientos e instructivos de trabajo elaborados																							
6	Identificación de registros que es necesario elaborar																							
7	Definición de formato para la elaboración de registros																							
8	Diseño de registros																							
9	Revisión y aprobación de registros elaborados																							
10	Integración de manual de operaciones para el servicio al cliente																							
11	Revisión y aprobación de manual de operaciones para el servicio al cliente																							
12	Identificar el personal involucrado en la ejecución de cada uno de los procedimientos, instructivos de trabajo y registros																							
13	Preparar jornada de capacitación para la gerencia, encargado de operación, encargado de atención y servicio al cliente, supervisores y área administrativa																							
14	Coordinar jornada de capacitación para técnicos y ayudantes																							
15	Monitorear la implementación de los procedimientos																							
16	Elaboración de reporte final de residencias profesionales																							

## RESULTADOS

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
<p>Identificar los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente: en esta actividad se identificarán cuáles son todos aquellos procesos, procedimientos e instructivos de trabajo, necesarios a documentar que directa o indirectamente tienen relación con el servicio al cliente.</p>	<p>Lista de todos los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo para su elaboración y aplicación.</p>
<p>Validación de los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente: se validará con la dirección de la empresa los procesos, procedimientos e instructivos de trabajo relacionados con el servicio al cliente identificados en el paso anterior.</p>	<p>Autorización por parte de dirección para su elaboración.</p>
<p>Elaborar un mapa de procesos: con esta actividad se podrá identificar la forma en que los distintos procesos y procedimientos se relacionan y alimentan entre sí.</p>	<p>Documento con código de rastreo A2.</p>
<p>Documentar los procedimientos e instructivos de trabajo identificados: se hará una descripción detallada de cada uno de los procedimientos e instructivos de trabajo previamente identificados, incluyendo diagramas de flujo.</p>	<p>Se generó una lista maestra la cual tendrá todos los formatos y registros necesarios para dar un buen servicio al cliente.</p>
<p>Revisión y aprobación de procedimientos e instructivos de trabajo elaborados: una vez elaborados los procedimientos, instructivos de trabajo y sus diagramas de flujo correspondientes, éstos serán sometidos a revisión y aprobación por parte de la gerencia procediendo a hacer los ajustes que se encuentren necesarios, en su caso.</p>	<p>Por parte de la gerencia se realizó la revisión y aprobación elaborados los procedimientos, instructivos de trabajo y sus diagramas de flujo correspondientes.</p>



<p>Identificación de registros que es necesario elaborar: se identificará cuáles son los registros que son necesarios de acuerdo a los procedimientos que han sido definidos.</p>	<p>Se identificaron los registros que son necesarios de acuerdo a los procedimientos que han sido definidos.</p>
<p>Definición de formato para la elaboración de registros: se trabajará en el diseño general e identificación de cada uno de los registros que se elaborarán.</p>	<p>Se definió el formato para la elaboración de registros.</p>
<p>Diseño de registros: Se elaborará cada uno de los registros identificados.</p>	<p>Se elaboraron los registros necesarios.</p>
<p>Revisión y aprobación de registros elaborados: una vez elaborados se someterán a revisión y aprobación por parte de la gerencia, procediendo a hacer los ajustes que se encuentren necesarios, en su caso.</p>	<p>Por parte de la gerencia se revisaron y aprobaron los registros elaborados.</p>
<p>Integración de manual de operaciones para el servicio al cliente: una vez diseñados los procedimientos, instructivos de trabajo, diagramas de flujo y registros necesarios se procederá a integrar un documento que los contenga.</p>	<p>Se obtuvo el manual de operaciones necesario para lograr la satisfacción del cliente, integrando todos los procedimientos, instructivos de trabajo, diagramas de flujo y registros necesarios.</p>
<p>Revisión y aprobación de manual de operaciones para el servicio al cliente: Una vez integrado el documento, éste será sometido a revisión y aprobación por parte de la gerencia, procediendo a hacer los ajustes que se encuentren necesarios, en su caso.</p>	<p>Por parte de la gerencia se revisó y aprobó el manual de operaciones requerido por la empresa.</p>

<p>Identificar el personal involucrado en la ejecución de cada uno de los procedimientos, instructivos de trabajo y registros: A partir del mapa de procesos elaborado anteriormente se identifica para cada puesto el tipo de capacitación que requiere de acuerdo a sus actividades y grado de responsabilidad.</p>	<p>Se realizo un listado de las personas de cada departamento a las cuales se dará la capacitación correspondiente en el Manual de Operaciones previamente revisado y autorizado por el gerente de planta.</p>
<p>Preparar jornada de capacitación para la gerencia, encargado de operación, encargado de atención y servicio al cliente, supervisores y área administrativa: Se capacitará a todo el personal de primera línea en el contenido del manual de operaciones.</p>	<p>Se realizo la jornada de capacitación al personal requerido. Obteniendo evidencias de su participación</p>
<p>Coordinar jornada de capacitación para técnicos y ayudantes: Se organizará y asegurará la correcta capacitación de los técnicos y ayudantes por parte de los supervisores.</p>	<p>Se realizo la jornada de capacitación al personal requerido. Obteniendo evidencias de su participación</p>
<p>Monitorear la implementación de los procedimientos: Se propone tener una reunión semanal con los supervisores, el encargado de operaciones y el encargado de atención y servicio al cliente para conocer de problemas en la ejecución de los procedimientos, propuestas de mejora de los procedimientos, retroalimentación de los clientes.</p>	<p>Se realizaron juntas semanales con el personal responsable para conocer mejoras y opiniones sobre la ejecución del Manual de Operaciones</p>
<p>Elaboración de reporte final de residencias profesionales: Paralelamente a la realización de las distintas actividades planteadas en el proyecto se irá trabajando en la elaboración del reporte final de residencias, sosteniendo reuniones quincenales al menos con el asesor de residencias</p>	<p>Termino de reporte final de residencias</p>

## CONCLUSION

Para una empresa, es de vital importancia que se tenga una base en la cual se plasme el cómo es que se deben llevar las actividades, para poder cumplir la meta que es dar un buen servicio al cliente, y así obtener su satisfacción. Sino se tiene un rol de actividades, no se dará el seguimiento correspondiente, dejando a la deriva el servicio solicitado. Los encargados de las áreas, así como supervisores, técnicos y ayudantes no tendrán claras sus responsabilidades que a cada uno les compete. Esto lleva a que los empleados hagan lo que para ellos está bien hacer, sin pensar en las consecuencias que trae, ya que no entienden la magnitud del problema que ocasiona el no cumplir con los requerimientos del cliente. Todo esto trae como consecuencia el perder grandes contratos los cuales traen grandes pérdidas económicas y despidos de personas. Para la empresa Desarrollo en Ingeniería y Arquitectura de Aguascalientes fue de gran utilidad el crear el Manual de Operaciones, ahora cada departamento conoce sus responsabilidades y se ha hecho conciencia de la importancia que tiene el estar al pendiente del cliente y cumplir con las actividades en tiempo y forma. Se han implementado las juntas semanales con todos los involucrados, en las cuales se tocan los temas de cómo va cada departamento y se solicita por parte del Gerente los resultados con evidencias, se muestran avances y mejoras, todo enfocado al crecimiento de la empresa. Por parte del área de ventas se ha reforzado su conocimiento y se está buscando obtener más clientes. La empresa DIAA SOLUTIONS buscara una certificación al ISO 9001 en un futuro.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias de internet:

Chain, R. en S. (2022, julio 26). Mapa de procesos: definición, tipos, ISO y desarrollo. Retos en Supply Chain - EAE Business School. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>

Hernández, J. (2021, julio 5). Reglamento Interno de Trabajo ¿Qué es y cómo hacerlo? NominaPro. <https://www.nominapro.mx/blog/reglamento-interno-de-trabajo/>

Pérez, O. (2021, septiembre 14). ¿Qué es el organigrama de una empresa? Com.mx. <https://blog.peoplenext.com.mx/que-es-el-organigrama-de-una-empresa>

Universidad UNADE. (2020, junio 18). Diagrama de flujo en la empresa. Universidad Americana de Europa. <https://unade.edu.mx/diagrama-de-flujo-en-la-empresa/>

Lista De Asistencia. (2020, marzo 11). Plantillas VIP. <https://plantillas.vip/lista-de-asistencia/>

Mx, L. (2019, junio 24). Orden de Trabajo » Ejemplos, Formatos 【 2022 】 .

Milformatos.com; LaComuna.mx. <https://milformatos.com/empresas-y-negocios/orden-de-trabajo/>

Euroinnova Business School. (2022, abril 11). ¿Qué es el proceso de contratación? Euroinnova Business School. <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-el-proceso-de-contratacion/>

Contenidos, I. M. C. (2021, julio 26). Evaluaciones y pruebas de habilidades. IMC. <https://mxintegralmc.com/evaluaciones-y-pruebas-de-habilidades/>

Pérez, O. (2021a, mayo 15). ¿Qué es la descripción de puestos y qué beneficios trae a tu empresa? Com.mx. <https://blog.peoplenext.com.mx/descripcion-de-puestos-talento-humano/>

Arteaga, A. A. (2020, agosto 13). Sistema ILUO: Qué es y como implementarlo.

Ejemplo de matriz ILUO. LeanConstructionMexi.

<https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/sistema-iluo-qu%C3%A9-es-y-como-implementarlo-ejemplo-de-matriz-iluo>

Torres, I. (2019, noviembre 27). Plan de Capacitación - Qué es y Cómo hacer uno Paso a Paso. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/plan-de-capacitacion/>

Chauvin, S. (2009, junio 8). Atención al Cliente: Gestión de Quejas. Mujeres de

Empresa. <https://www.mujeresdeempresa.com/atencion-al-cliente-gestion-de-quejas/>

Directivos, R. (2016, abril 13). Ventajas y desventajas de las reuniones semanales. Retos Directivos - EAE Business School. <https://retos-directivos.eae.es/ventajas-y-desventajas-de-las-reuniones-semanales/>

Cortés, N. (2020, noviembre 11). ¿Qué es el Registro de Asistencia de Personal en México? GeoVictoria (México); GeoVictoria. <https://www.geovictoria.com/mx/recursos-humanos/registro-de-asistencia-de-personal/>

Tutoriales, G. E. O. (2015, enero 14). Historia de la Investigación de Operaciones. Gestión de Operaciones. [https://www.gestiondeoperaciones.net/programacion\\_lineal/historia-de-la-investigacion-de-operaciones/](https://www.gestiondeoperaciones.net/programacion_lineal/historia-de-la-investigacion-de-operaciones/)

Metodos Y Modelos DE Investigacion DE Operaciones Vol. 1 - Juan prawda.Pdf. (s/f). Idoc.Pub. Recuperado el 1 de noviembre de 2022, de <https://idoc.pub/documents/metodos-y-modelos-de-investigacion-de-operaciones-vol-1-juan-prawdapdf-d47ew3zm07n2>

Aguirre, M. F. (2020, octubre 16). Contratación de personal: cómo hacerla en solo 8 fases. appvizer.es; Appvizer. <https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/reclutamiento/contratacion-de-personal>

Tipos de EXÁMENES PSICOMÉTRICOS. (s/f). Mlaboral.com. Recuperado el 1 de noviembre de 2022, de <https://mlaboral.com/examenes-psicometricos/>

Establecer un diagrama de flujo para la atención de los reclamos. (s/f). 1Library.co. Recuperado el 1 de noviembre de 2022, de <https://1library.co/article/establecer-diagrama-flujo-atenci%C3%B3n-reclamos.lq5me4jy>

Colaboración. (s/f). KPI's ¿Qué son, para qué sirven y por qué y cómo utilizarlos? Logicalis.com. Recuperado el 1 de noviembre de 2022, de <https://blog.es.logicalis.com/analytics/kpis-qu%C3%A9-son-para-qu%C3%A9-sirven-y-por-qu%C3%A9-y-c%C3%B3mo-utilizarlos>

Quiroa, M. (2021, agosto 10). Objetivos de la administración. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-la-administracion.html>

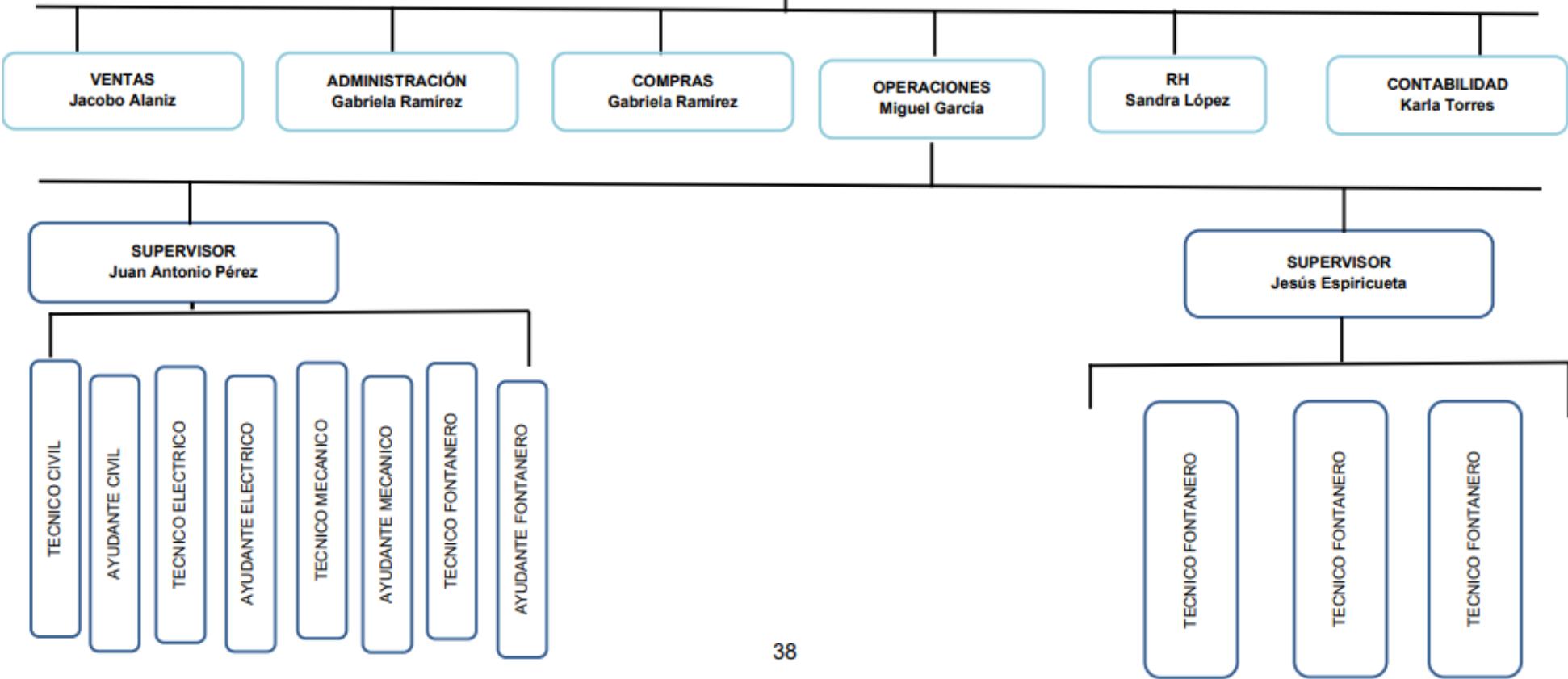
# Anexos

## Organigrama

Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento: A4  
Revisión: Original  
Fecha: 18.01.2022

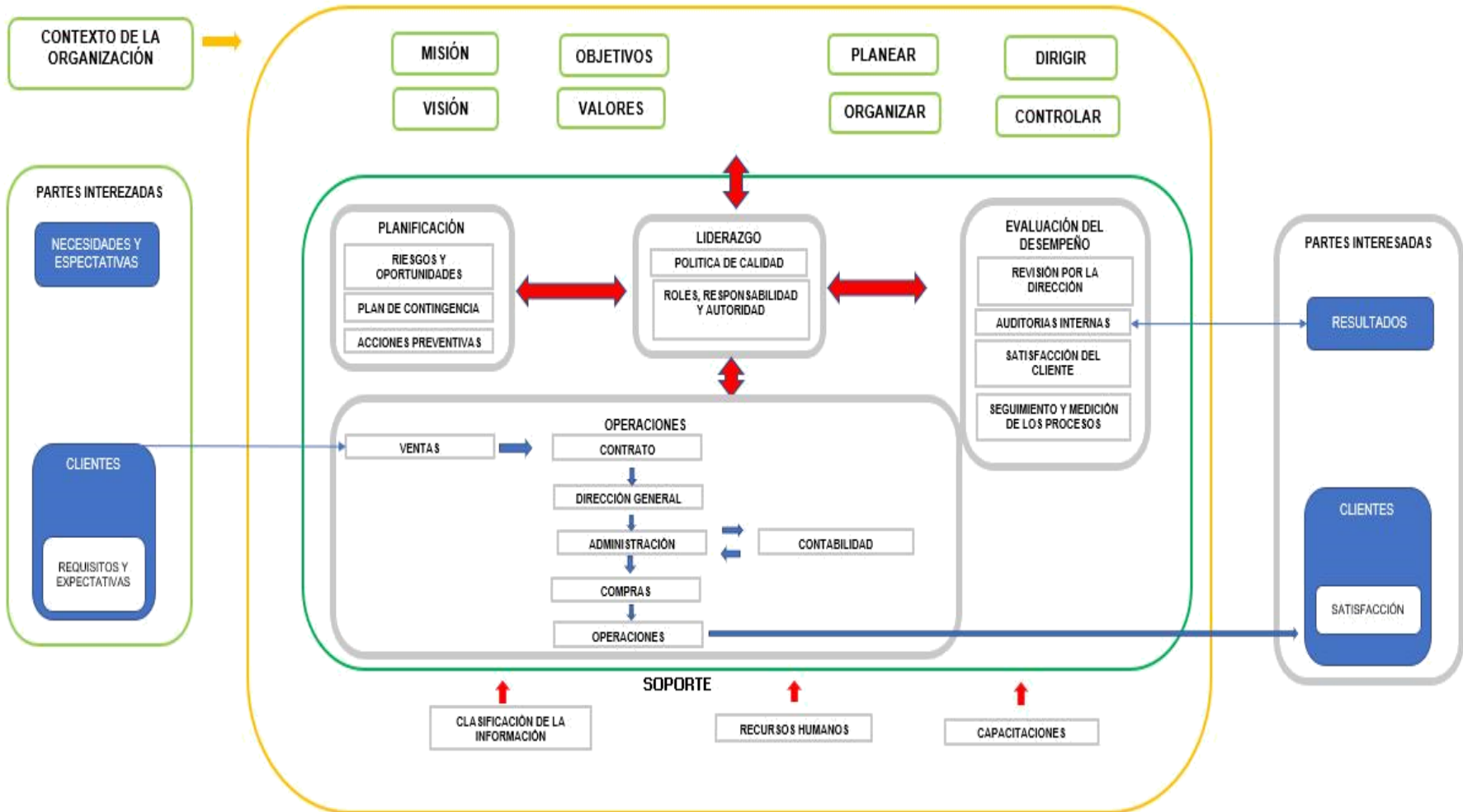
**DIRECTOR**  
Gilberto Alaniz de León

**GERENTE**  
Gilberto Alaniz Sosa



# Mapa de Procesos

Elaborado por: Gabriela Ramirez  
 Documento: A2  
 Revisión: Original  
 Fecha: 15.02.2022

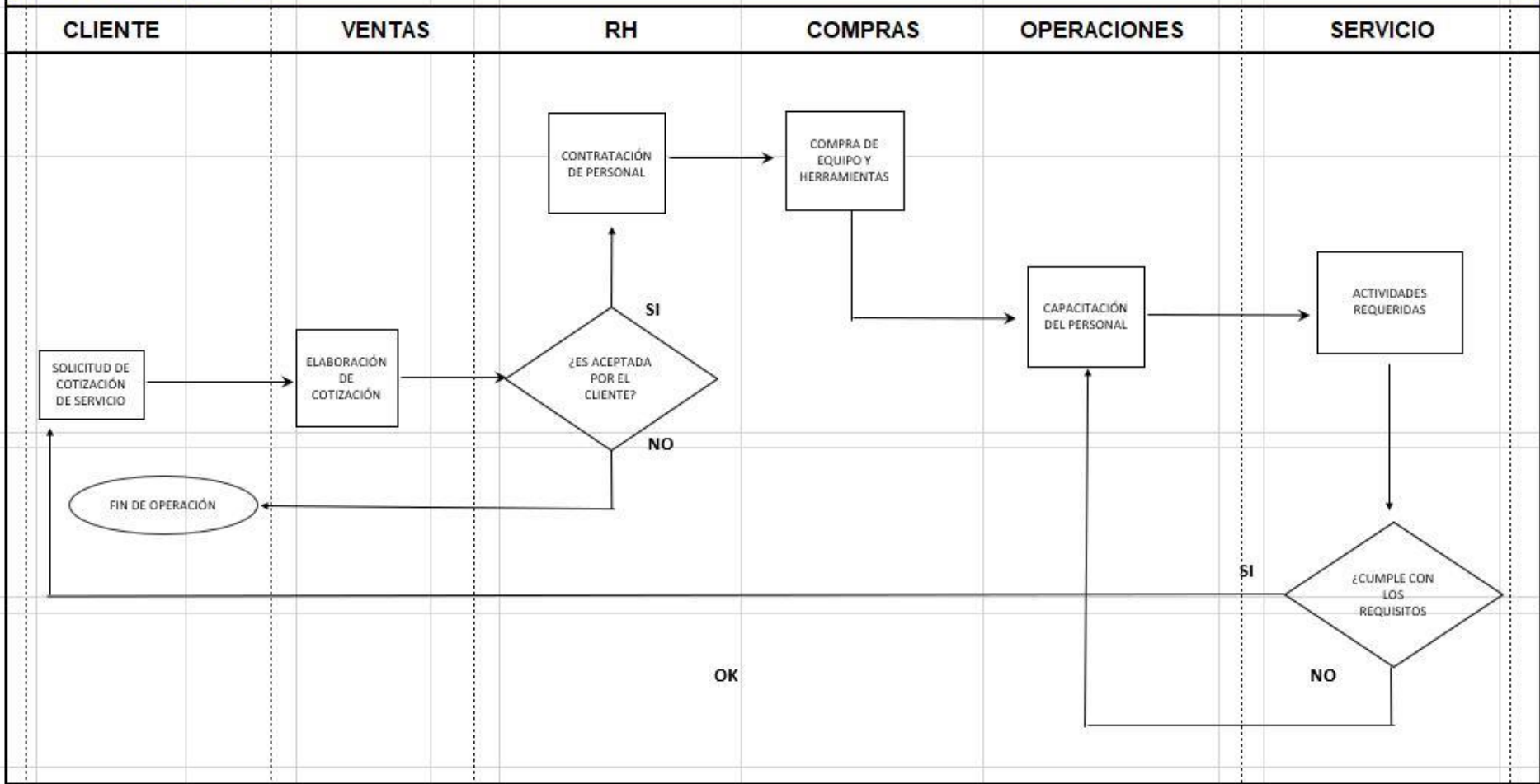


# Diagrama de Flujo



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
 Documento: AS  
 Revisión: Original  
 Fecha: 12.02.2022

## DIAGRAMA DE FLUJO





# Reglamento Interno



Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento: A3  
Revisión: Original  
Fecha: 15.01.2022

## Reglamento interno

### Definición:

Es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento.

De esta manera, el reglamento de una empresa es un acuerdo bilateral dentro del cual, trabajadores y patrones, asumen el compromiso de cumplir ciertas reglas al laborar en una empresa.

El reglamento se encuentra contemplado en la Ley Federal del Trabajo. Allí se establece: "Reglamento interior de trabajo es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento".

### Obligaciones

Art. 5:

Todos los trabajadores están obligados a enterarse de este reglamento y en ningún caso podrá alegar ignorancia o desconocimiento de sus preceptos.

Art. 8:

Todos los trabajadores están obligados a guardarse entre si la debida consideración y respeto absteniéndose de los malos tratos de palabra o de obra.

Art. 14:

Todos los trabajadores están obligados a iniciar sus labores exactamente a la hora señalada por los horarios de trabajo, precisamente en los lugares que tengan asignado para prestar sus servicios.

Art. 16:

Todos los trabajadores deberán registrar personalmente su entrada y salida en los relojes checadores destinados para ello.

Art. 19:

Todos los trabajadores están obligados a presentarse a sus labores debidamente aseado, y con el uniforme completo y equipo de seguridad correspondiente.

Art. 20:

Todos los trabajadores están obligados a laborar tiempo extraordinario cuando se le requiera y autorice por escrito su jefe inmediato.

- **Prestar auxilio** en cualquier tiempo y lugar en caso de siniestro o riesgo inminente en que peligre la vida de sus compañeros de trabajo los intereses de la empresa.
- **Dar aviso** inmediatamente a sus jefes cuando se registre un accidente.
- **Conservar limpios y en buen estado** excusados y lavados, regaderas y demás equipos sanitarios, así como casilleros, y mobiliario de comedor.

Art. 22:

Todos los trabajadores están obligados a acatar las ordenes que reciba de sus

**jefes directos**, tanto en lo relativo a la ejecución de su trabajo como en la limpieza y conservación de sus lugares de trabajo.

Art. 33: Todos los trabajadores están obligados a cumplir con las siguientes medidas de higiene dentro de las instalaciones.

- 1-Tener **el pelo** convenientemente recortado
- 2-Usar diariamente el **uniforme completo** de acuerdo al código de vestimenta

Art. 33: Todos los trabajadores están obligados a cumplir con las siguientes medidas de higiene dentro de las instalaciones.

- 1-Tener **el pelo** convenientemente recortado
- 2-Usar diariamente el **uniforme completo** de acuerdo al código de vestimenta

Art. 34:

Todos los trabajadores están obligados a usar los aparatos y equipos de protección que la empresa proporcione y a **obedecer las órdenes y disposiciones que tiendan a evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.**

- **Prestar auxilio** en cualquier tiempo y lugar en caso de siniestro o riesgo inminente en que peligre la vida de sus compañeros de trabajo los intereses de la empresa.
- **Dar aviso** inmediatamente a sus jefes cuando se registre un accidente.

**Conservar limpios y en buen estado** excusados y lavados, regaderas y demás equipos sanitarios, así como casilleros, y mobiliario de comedor.

Art 35

- Solamente los que tengan a su cargo el **manejo de máquinas y herramientas** podrán hacer uso de ellas con las debidas precauciones.
- **Se abstendrán de encender fuego y fumar** en cualquier lugar de la planta, talleres, almacenes, laboratorios, depósitos de materiales inflamables, materias primas y proximidades a las áreas de producción.
- Art. 38 El personal **está obligado a someterse a los reconocimientos y exámenes médicos de admisión, y periódicos** con el objeto de prevenirlos de enfermedades y conserve un buen estado de salud.

Art. 43

- **Identificarse en la puerta de entrada de la empresa, mostrando su credencial al servicio de vigilancia**, cuantas veces lo requiera, así como portarla en un lugar visible durante todo el tiempo que dure su jornada, cuando se haga mal uso o se facilite a terceras personas se le sancionara.
- **Asistir con puntualidad y asiduidad** a sus labores ajustándose a los horarios de la empresa
- **No suspender su trabajo individual, ni colectivamente** dentro de las jornadas de labores sin autorización de su jefe inmediato.
- Prestar sus servicios con **eficiencia**, cuidado y buena fe obedeciendo las instrucciones y ordenes de su jefe.
- **Mostrar** los objetos o contenido de los bultos que lleve consigo cuando sea requerido por vigilancia o por los jefes de la empresa.
- **Mostrar su casillero** a solicitud de la empresa.
- **Avisar** al departamento de personal los **cambios de domicilio.**
- Tener en perfecto estado de **limpieza** la maquinaria, herramientas y útiles a

- su cargo para el desempeño de su trabajo.
- **Avisar** a su jefe inmediato cuando sufran **descomposturas** las maquinas que se usen y cuando se rompan o deterioren las mismas para su reposición o reparación.
- **Conservar** en buen estado de operación el instrumental y útiles que se haya proporcionado para el desempeño de su trabajo.
- Cuando pierda o dañe intencionalmente o por descuido y negligencia, herramientas o aparatos proporcionados por la empresa, así como maquinaria o instalaciones en general, se le exigirá el pago correspondiente.
- Salir del área de trabajo inmediatamente después de terminar su labor para después abandonar la empresa lo antes posible.
- Cuando maneje vehículo de la empresa lo hará con **precaución** y cuidado, portando licencia de manejo vigente y adecuada a el vehículo que conduzca.
- Presentarse en perfectas condiciones de salud.
- **Identificarse** con su credencial al hacer uso del servicio de comedor y transporte que proporciona la empresa

#### Prohibiciones

##### Art 44:

- **Distraer** en cualquier forma a sus compañeros y otras personas que trabajen en la empresa.
  - **Marcar** asistencias distintas a la suya.
  - **Abandonar sus puestos** o suspender labores sin el permiso previo de sus jefes.
  - **Destruir** o poner notas y leyendas en documentos, boletines, tableros de la empresa
  - Usar ropa o zapatos sueltos o mangas desabrochadas dentro de la empresa.
  - **Introducir** a la empresa artículos de cualquier tipo para su venta
  - Tomar alimentos fuera del **lugar asignado** para ello.
  - **Introducir** a la empresa bebidas embriagantes
  - Hacer cualquier clase de propaganda política o religiosa
  - Sacar de los talleres y oficinas a la calle maquinaria, herramientas, materiales o útiles de la empresa, sin la autorización correspondiente.
  - Hacer trabajos y reparaciones a maquinaria, sin la debida autorización.
  - Aproximarse a las maquinas o aparatos en movimientos sin motivo alguno, a no ser que los haga en el desempeño de sus labores.
  - Mover señales, aparatos protectores, y extintores de incendio.
  - Dejar en movimiento maquinas o motores sin justificación.
  - Usar guantes para labores que no lo requiera.
  - Hacer o mandar hacer objetos para uso particular, utilizando herramienta o materiales de la empresa.
  - Manejar vehículos dentro de la empresa a velocidad mayor de 10km por hora.
- 
- Estacionar sus vehículos en áreas distintas a las que tiene asignadas
  - Recibir visitas para asuntos personales dentro de la jornada de trabajo.
  - Hacer uso de los teléfonos de la empresa para tratar asuntos particulares,

## Descripciones de Puesto



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento: A9  
Revisión: Original  
Fecha: 15.03.2022

### DESCRIPCION DE PUESTO

<b>TITULO DEL PUESTO</b> Oficial electricista			
<b>REPORTA AL PUESTO DE</b> Supervisor		<b>AREA</b> Todas	
<b>DIRECCION</b> Dirección general			
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Dar solución a problemas eléctricos de cualquier instalación			
<b>RESPONSABILIDADES PRINCIPALES</b> Es el responsable de la planificación y la instalación de cualquier sistema eléctrico, se encarga de poner en marcha y realizar los trabajos de mantenimiento de los sistemas eléctricos. A todos los niveles, desde viviendas, comercios, centros comerciales, empresas, edificios públicos, colegios, industria, fábricas.			
<b>PERFIL DEL PUESTO ESCOLARIDAD</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
PRIMARIA	PROFESIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	DE 0 A 1 AÑO
SECUNDARIA	MAESTRIA	<input type="checkbox"/>	DE 1 A 2 AÑOS
PREPARATORIA	DOCTORADO	<input type="checkbox"/>	DE 2 A 4 AÑOS
COMERCIO	EQUIVALENTE	<input type="checkbox"/>	DE 4 A 6 AÑOS
<b>CARRERA:</b> Técnico o ingeniería			
<b>IDIOMA:</b> inglés no necesario			
<b>CONOCIMIENTOS Y / O HABILIDADES REQUERIDAS</b>			
<b>TECNICAS</b>	Conocimiento eléctrico		
<b>PERSONALES</b>	Trato amable, discreción, presentación, espíritu de servicio y disponibilidad.		
<b>AUTORIZACIONES</b>			
<b>NOMBRE DEL TITULAR DEL PUESTO</b>	<b>FECHA Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO</b>	<b>FECHA Y FIRMA</b>



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento: A9  
Revisión: Original  
Fecha: 15.03.2022

### DESCRIPCION DE PUESTO

<b>TITULO DEL PUESTO</b> Ayudante electricista			
<b>REPORTA AL PUESTO DE</b> Oficial electricista		<b>AREA</b> Todas	
<b>DIRECCION</b> Dirección general			
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Dar a poyo al electricista en actividades que le sean solicitadas			
<b>RESPONSABILIDADES PRINCIPALES</b> Dar apoyo al oficial electricista en actividades que le sean solicitadas como: instalar, reparar, reemplazar y mantener sistemas, aparatos y equipos.			
<b>PERFIL DEL PUESTO ESCOLARIDAD</b>		<b>EXPERIENCIA</b>	
PRIMARIA	PROFESIONAL	<input type="checkbox"/>	DE 0 A 1 AÑO
SECUNDARIA	MAESTRIA	<input type="checkbox"/>	DE 1 A 2 AÑOS
PREPARATORIA	DOCTORADO	<input checked="" type="checkbox"/>	DE 2 A 4 AÑOS
COMERCIO	EQUIVALENTE	<input type="checkbox"/>	DE 4 A 6 AÑOS
<b>CARRERA:</b> N/A			
<b>IDIOMA:</b> inglés: no necesario			
<b>CONOCIMIENTOS Y / O HABILIDADES REQUERIDAS</b>			
<b>TECNICAS</b>	Conocimiento eléctrico		
<b>PERSONALES</b>	Trato amable, discreción, presentación, espíritu de servicio y disponibilidad.		
<b>AUTORIZACIONES</b>			
	<b>FECHA Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO</b>	<b>FECHA Y FIRMA</b>

## Procedimiento de Contratación



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento: A7  
Revisión: Original  
Fecha: 15.04.2022

### OBJETIVO

Contratar al personal idóneo que cubra las necesidades de todas las áreas de Desarrollo en Ingeniería y Arquitectura de Aguascalientes S.A., de acuerdo a la descripción del puesto solicitado, con la finalidad de mantener completa la plantilla del personal necesario.

### ALCANCE

Aplica a todas las áreas de Desarrollo en Ingeniería y Arquitectura de Aguascalientes S.A., que tengan una vacante por cubrir.

### RESPONSABILIDADES

#### GERENCIA GENERAL

Verificar que se realicen las actividades descritas en este procedimiento.

#### RECURSOS HUMANOS

Realiza la publicación de la vacante y la programación de entrevistas de los candidatos.

Realiza el reclutamiento y selección del candidato para cubrir la vacante.

#### DIRECTOR Y GERENTE GENERAL

Director y Gerente General aprueban la necesidad de cubrir la vacante.

Recursos Humanos informa vía correo electrónico sobre la vacante que se necesite en ese momento. Descripción del perfil que se requiere para la vacante.

#### EJECUTIVO RECURSOS HUMANOS

Es el encargado del proceso de contratación del candidato.

#### DESARROLLO

##### GENERACION DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL

Cuando exista la necesidad de la creación de un nuevo puesto, se enviará a la Dirección General la descripción del puesto para su aprobación.

## RECLUTAMIENTO

Búsqueda en fuentes internas:

Verifica la existencia de posibles candidatos que cubran la vacante disponible.

Búsqueda en fuentes externas:

El reclutador utiliza las siguientes fuentes para encontrar a los candidatos:

- Medios impresos: periódicos y lonas.
- Bolsas de trabajo.
- Instituciones educativas.

Busca a los candidatos en las fuentes mencionadas apegados a la Descripción de Puesto y les pide una solicitud de empleo.

Realiza un filtrado de las solicitudes recibidas.

Selecciona al candidato y se le cita para entrevistarle, se recaba información laboral y personal mediante una serie de preguntas y respuestas.

Aplicación Psicométrica.

Si el candidato cubre con las especificaciones del perfil, se le expone lo que la empresa ofrece: jornada laboral, salario, prestaciones, días de descanso, etc. Si el candidato está de acuerdo se procede su contratación.

Informa a Gerencia General del candidato a cubrir la vacante disponible y le solicita al candidato los documentos para su contratación.

## CONTRATACIÓN

Este proceso de contratación tiene la finalidad de cumplir con todos los requerimientos formales y legales del inicio de la relación laboral.

Recursos Humanos resguarda los siguientes documentos para la contratación:

- Solicitud de empleo.
- Acta de Nacimiento.
- Identificación Oficial vigente.
- CURP.
- No. de Afiliación al IMSS.
- Comprobante de domicilio vigente.

- Licencia de conducir (embarques).
- Constancias de estudios
- RFC

Recursos Humanos procede a la elaboración del contrato individual personalizado con los datos del trabajador.

Se define el día y hora para llevar a cabo la firma del contrato.

Se le explica al trabajador las condiciones laborales plasmadas en el contrato y se procede a recabar la firma del trabajador en dicho contrato.

Se procede a registrar el ingreso al sistema, se genera expediente y se resguarda en Recursos Humanos.

En DIAA solo se resguardan los siguientes documentos: copia de su constancia de estudios, solicitud de empleo, examen psicométrico.

Una vez firmado el Contrato se le indica al trabajador el día y la hora en la que deberá presentarse a recibir curso de inducción y posteriormente a laborar.

Se tramita documentación en el Banco para cuenta de nómina.

El superior inmediato realiza la inducción al puesto dando a conocer Procedimientos e Instructivos de trabajo.

|

# Exámenes de Admisión

Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento: A8  
Revisión: Original  
Fecha: 16.04.2022

Nombre: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Resuelva las siguientes operaciones matemáticas.

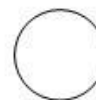
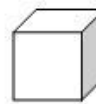
$$\begin{array}{r} 12 \\ +12 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 12 \\ +12 \\ \hline 12 \end{array} \quad \begin{array}{r} 123 \\ +343 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 123 \\ +343 \\ \hline 5 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} 12 \\ \times 9 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 12 \\ \times 12 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 123 \\ \times 23 \\ \hline \end{array}$$

$$2 \sqrt{57} \quad 2 \sqrt{264} \quad 1 \sqrt{986}$$

$$\begin{array}{r} 56 \\ -3 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 682 \\ -12 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 951 \\ -467 \\ \hline \end{array} \quad \begin{array}{r} 654 \\ 216 \\ -145 \\ \hline \end{array}$$

Escriba el nombre que corresponde a cada figura geométrica.



Escriba a un lado de las siguientes líneas cual es la horizontal y cual es la vertical.





# PRUEBA

Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento: A8  
Revisión: Original  
Fecha: 16.04.2022

Por favor coloca en la línea de correspondiente el resultado que vez.

Nombre: \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



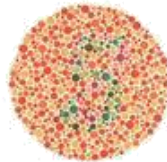
\_\_\_\_\_



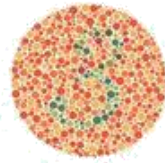
\_\_\_\_\_



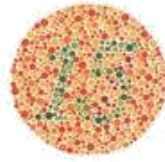
\_\_\_\_\_



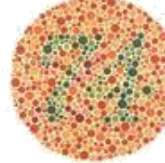
\_\_\_\_\_



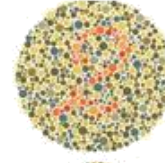
\_\_\_\_\_



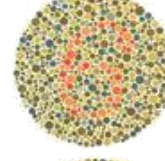
\_\_\_\_\_



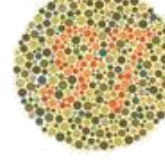
\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_


## Registros de entradas y salidas

REGISTRO Y CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL CON CLIENTE														
Semana del: _____														
el: _____														
Área de Trabajo: _____														
AÑO: _____														
PLANTA: _____														
PROYECTO: _____														
AUTORIZA: _____														
<b>OCUPACIÓN</b>	<b>NUM</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>LUNES</b>		<b>MARTES</b>		<b>MIÉRCOLES</b>		<b>JUEVES</b>		<b>VIERNES</b>		<b>SABADO</b>	
			ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.	ENT.	SAL.
TECNICO	1	ADAN ABDIEL VELAZQUEZ JIMENEZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	2	JESUS ALBERTO DE LUNA OCHOA	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
SUPERVISOR	3	JUAN ANTONIO PEREZ ESPARZA	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	4	JOSE ALBERTO GONZALEZ HERNANDEZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	5	DANIEL ESPARZA RODRIGUEZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	6	NESTOR ALEJANDRO CRUZ LOZANO	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
AYUDANTE	7	FRANCISO SUAREZ RAMIREZ	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
TECNICO	8	AXEL BRENNICK SERNA LARA	FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA		FIRMA	
<b>TOTAL</b>														
<b>FIRMA DE USUARIO</b>														
Realizó: _____														
Aprobó: _____														

ÁREA DE TRABAJO		DEPARTAMENTO		REVISO								APROBÓ	HOJA				
													1				
													1				
NOMBRE DE TRABAJADOR												COMENTARIOS SOBRE OPERACIONES					
No	NOMBRE DE LA OPERACIÓN	NO. DE FORMATO		FECHA	NVL	FECHA	NVL	FECHA	NVL	FECHA	NVL	FECHA	NVL	FECHA	NVL	FECHA	NVL
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
				0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>NIVEL: 1X1</b>				
												<b>CRITERIO GENERAL DE EVALUACIÓN</b>					
												I ⇄ Puede realizar la operación con ayuda					
												L ⇄ Realiza la operación por si mismo					
												U ⇄ Puede enseñar la operación a otros					

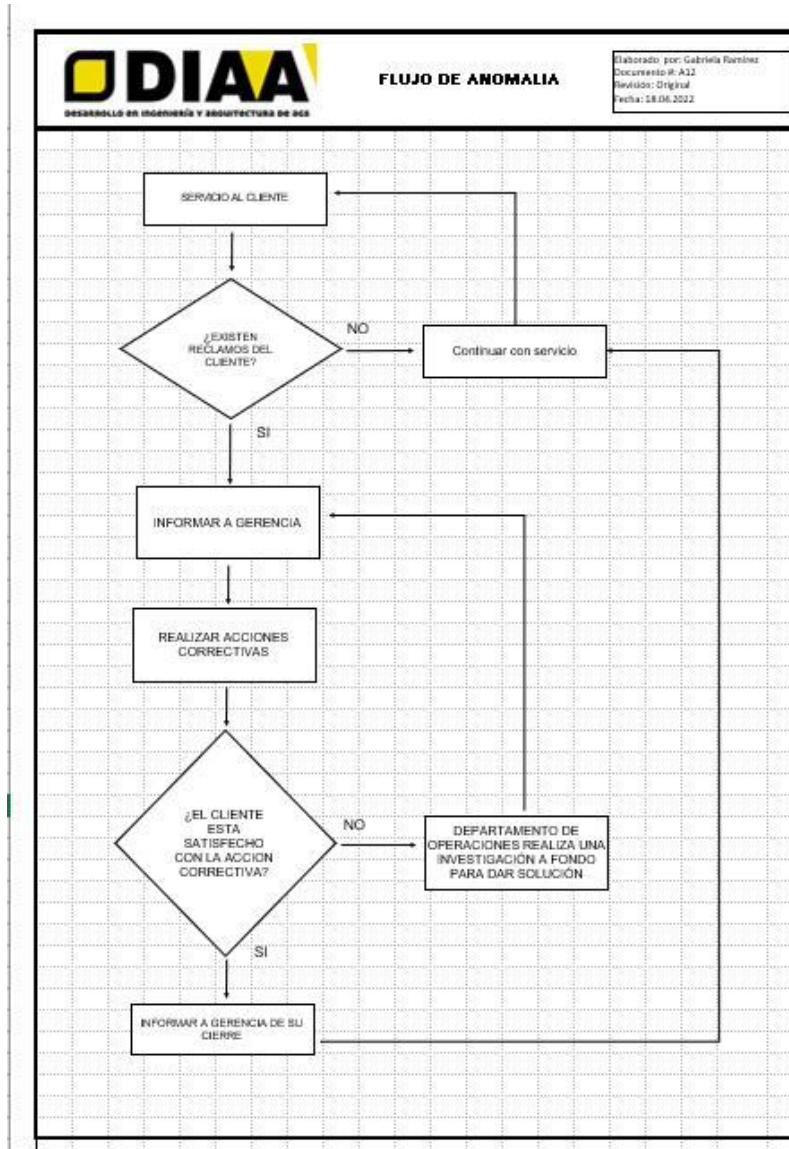
- OPERADOR TITULAR
- OPERADOR EN CAPACITACIÓN
- PERIODO DE CAPACITACIÓN

# Programa de Capacitación

		PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN Y COMPETENCIA												<small>Controlador General de Cuentas Impresión de Reporte</small>						
ORDEN	CATEGORÍA	CÓDIGO DE COMPETENCIA	OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2022												TOTAL	ESTADO	OBSERVACIONES
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC			
1																	EX			
2																	EX			
3																	EX			
4																	EX			
5																	EX			
6																	EX			
7																	EX			
8																	EX			
9																	EX			
10																	EX			
11																	EX			
12																	EX			
13																	EX			
14																	EX			
15																	EX			
16																	EX			
17																	EX			
18																	EX			
19																	EX			
20																	EX			
21																	EX			
22																	EX			
23																	EX			
24																	EX			
25																	EX			
TOTAL PROGRAMAS (GENERICOS)																				
TOTAL REALES (GENERICOS)																				
% CUMPLIMIENTO (GENERICOS)																				
TOTAL PROGRAMAS (COMPETENCIA)																				
TOTAL REALES (COMPETENCIA)																				
% CUMPLIMIENTO (COMPETENCIA)																				
TOTAL PROGRAMAS																				
TOTAL REALES																				
% DE CUMPLIMIENTO GENERAL																				

Página 1

## Flujo de acción de Anomalía





## Registro de entradas y salidas de herramental y equipo



Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento: A14  
Revisión: Original  
Fecha: 20.04.2022

### HOJA DE CHEQUEO DE HERRAMENTAL Y EQUIPO

No	Herramienta/Equipo	Cantidad	Fecha de entrada	Fecha de salida	Responsable
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

## Procedimiento de Seguridad e Higiene



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento: A15  
Revisión: Original  
Fecha: 21.04.2022

### OBJETIVO

Lograr el cumplimiento de 5's y Seguridad en cada área en el tiempo establecido.

### ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los supervisores y personal de DIAA SOLUTIONS, en cualquier área.

### PUNTOS A TRATAR

Distribución de personal para la aplicación de 5's.  
Auditorías de 5's

#### Distribución de personal para la aplicación de 5's.

El personal al final del turno deberá de aplicar limpieza en su área correspondiente. (aun cuando no sea termino de turno).

Una vez terminado el turno, deberá de observar la ayuda visual de 5's, donde señala como debe estar el área.

#### Auditorías de 5's

Mensualmente se realizarán auditorías internas con la finalidad de evaluar y mantener las 5's en las áreas de trabajo, estas serán realizadas por personal externo a las áreas.

Al momento de realizar las auditorías se deberán entregar el check list de 5's y de seguridad (A23), con la finalidad de verificar las condiciones que se tienen en las áreas de trabajo y del seguimiento respectivo por parte de los responsables de las áreas.

El Personal encargado de realizar la auditoría tendrá que realizarla dentro de los primeros 7 días del mes correspondiente a auditoría.

El personal auditado contara con un lapso de 7 días para cerrar los hallazgos encontrados en la auditoría, y 3 días adicionales para una segunda revisión del cierre de la auditoría.

También se realizará un patrullaje de 5's y seguridad con la finalidad de evaluar las actividades realizadas por el personal de DIAA SOLUTIONS, este patrullaje involucrará al supervisor, para asegurar que las reglas básicas de limpieza y seguridad sean respetadas.

1

### REGLAMENTO DE SEGURIDAD

El personal de DIAA SOLUTIONS es responsable de seguir cada una de las reglas establecidas en la empresa para evitar accidentes o incidentes en las áreas de trabajo.

#### Regla N° 1

Nunca introducir las manos en las maquinas con movimiento.

#### Regla N° 2

Concéntrate en tu trabajo y evita distraer a tus compañeros. (No bromear mientras se interviene un equipo, no insultar a los compañeros).

#### Regla N° 3

Usa tu equipo de protección personal correctamente y mantelo en buenas condiciones. (El personal deberá portar su equipo de protección personal de acuerdo al estándar establecido A16).

#### Regla N° 4

Mantén tu área de trabajo limpia y ordenada. (Colocar cada cosa en su lugar)

#### Regla N° 5

NO manipular equipos y herramientas que no conozcas. (No manipular equipos que no se le haya capacitado).

#### Regla N° 6

Identificar extintores y rutas de evacuación en el área en la que se trabaja. (Buscar rutas de evacuación más cercana en las áreas en las que se trabaja)



#### Regla N° 7

Si tienes duda en cualquier actividad de tu trabajo consulta con tu líder o supervisor. (No manipular equipo sin autorización)

2



## Estándar del uso correcto de Uniforme y Equipo de Seguridad

	Estándar Uniforme y Equipo de Seguridad	Elaborado por: Gabriela Ramirez Documento: A16 Revisión: Original Fecha: 21.04.2022
<b>EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL</b>		
		
<b>OBJETIVO:</b>	QUE EL PERSONAL CUMPLA CON EL EQUIPO DE SEGURIDAD ADECUADO PARA SU CUIDADO PERSONAL	

## Procedimiento de manejo de Residuos Peligrosos



Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento: A21  
Revisión: Original  
Fecha: 26.04.2022

### **OBJETIVO**

Implementar y mantener las actividades para tratar correctamente los desechos, desde que se generan y hasta que se reaprovechan o se eliminan.

### **ALCANCE**

Se aplica a las actividades de control de residuos peligrosos que se generen o utilicen en los servicios en las áreas de los clientes, ya sean manejo, almacenamiento u emergencia derivada.

### **DEFINICION**

Sustancia o residuo peligroso que se considera puede originar un impacto ambiental, de acuerdo a sus características y a las sustancias con las que estuvo en contacto en determinado proceso.

Existen 6 conceptos que definen el tipo de peligrosidad de una sustancia o residuo peligroso, los que se mencionan a continuación:

- Corrosivo
- Reactivo
- Explosivo
- Tóxico
- Inflamable
- Biológico infeccioso

### **RECOMENDACIONES GENERALES**

- Los contenedores utilizados para mantener residuos peligrosos deberán ser identificados correctamente.
- Una vez identificados, se deberá colocar en su lugar correspondiente
- El responsable de dichos contenedores deberá registrar en la bitácora toda la información derivada de los residuos que se encuentren en el almacén.
- Para el manejo prolongado de cualquier residuo peligroso, se deberá utilizar el equipo de protección personal mínimo requerido, tal es el caso de guantes de hilaza y peto de hule.
- Queda estrictamente prohibido fumar o consumir cualquier tipo de alimentos cerca de estos residuos.
- Siempre que se finalice el desarrollo de alguna actividad dentro se deberá verificar que los contenedores estén correctamente cerrados y que no presenten derrames
- Para el manejo de residuos el personal deberá utilizar equipo de protección personal mínimo requerido.
  - Guantes de hilaza.
  - Guantes de hule.
  - Lentes de seguridad.
  - Respirador contra partículas, en caso de ser necesario.

## Formato de Seguimiento de Cumplimiento del Servicio

	<b>PLAN DE SEGUIMIENTO</b>										Información de Gestión de Calidad Versión: 04/01 Fecha: 01/01/2011	
FOL	ACTIVIDAD	TIPO	GRADO	TIEMPO	LUNES	MARTE	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	OBSERVACIONES	CRITERIO
												C - CERRADO - TERCER SEMESTRE
												B - MODERADO - HITO CORRECTIVO
												E - PÉNDULO - INAFECTA OPERACIÓN
												F - PLANTAS
												E - EXPOSICIÓN
												D - SUELO
<b>TOTAL</b>												

## Encuesta de Satisfacción al Cliente



### CUESTIONARIO DE EVALUACION

Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento #: A17  
Revisión: Original  
Fecha: 26.04.2022

**CLIENTE:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**AREA:** \_\_\_\_\_

Estimado Cliente: Le solicitamos de la manera más atenta que califique el desempeño de nuestra empresa de acuerdo con las preguntas y parámetros de calificación que se muestran a continuación:

Marque el cuadro con una X la calificación que considere DIAA merece  
Favor de indicar en los comentarios el detalle de los puntos evaluados con calificación igual o menor a "2 (Regular)".

Calificación:	4	3	2	1
	Excelente	Buena	Regular	Mala
	100%-95%	94%-80%	79%-60%	Por Debajo de 60%

#### OBSERVACIONES

1 ¿Cómo evalúa usted el nivel de calidad del servicio recibido?	4	3	2	1
2 ¿Cómo evalúa usted el tiempo de entrega del servicio?	4	3	2	1
3 ¿Cómo considera usted el nivel de cumplimiento de objetivos del servicio?	4	3	2	1
4 ¿ Cree usted que el personal de DIAA está trabajando acorde con el logro de sus objetivos?	4	3	2	1
4 ¿Cómo considera el servicio brindado por el personal de ventas?	4	3	2	1
5 ¿Cómo considera usted el tiempo de respuesta a sus requerimientos normales?	4	3	2	1

**NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE**

# Minutas



## MINUTA

Elaborado por: Gabriela Ramirez  
 Documento #: A20  
 Revisión: Original  
 Fecha: 26.04.2022

Planta \_\_\_\_\_  
 Departamento \_\_\_\_\_  
 ASUNTO: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE: \_\_\_\_\_  
 FECHA: \_\_\_\_\_

**ASISTENTES:**

Nombre	Departamento	Firma	Nombre	Departamento	Firma

Página 1

ITEM	TEMA	RESPONSABLE(S)	FECHA COMPROMISO	STATUS

NOTAS:

## KPI's de Desempeño

<div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;">                     Elaborado por: Gabriela Ramirez                      Documento: A20                      Versión: Original                      Fecha: 18.01.2023                 </div>														
		GOALS SETTING							SELF ASSESSMENT		ASSESSOR EVALUATION			
	OBJETIVO	POR CONTROL	ITEM					TOTAL	% DEL MES	NOTA	PUNTAJACION DE LA EVALUACION DEL PERSONAL	NOTA	PUNTAJACION DE LA EVALUACION	
SEGURIDAD	EX ACCIDENTES	PELIGRO	PLANEADO							ANTES DE SER CONTRATADOS EN DIAS SOLUTIONS Y DURANTE EL PROYECTO, REALIZAN TEST DE SEGURIDAD Y HONESTIDAD	#;DIV/0!			
		REAL												
	EX INCIDENTES	RIESGO	PLANEADO											
		REAL												
CALIDAD	EFECTIVIDAD DE EJECUCIÓN POR ORDEN	CANTIDAD DE ACTIVIDADES EN CALENDARIO MTTO	PLANEADO							#;DIV/0!	#;DIV/0!			
			REAL											
	ORDEN ESPORADICA NO URGENTE	ORDEN SEMANAL	PLANEADO											
			REAL											
	ORDEN URGENTE	TRABAJOS URGENTES	PLANEADO											
			REAL											
TIEMPO	REAL DEL SEX EN LAS EJECUCIONES DE CADA ORDEN	TIEMPO REAL VS PLANEADO	PLANEADO							#;DIV/0!	#;DIV/0!			
			REAL											
		PUNTUALIDAD	PLANEADO											
			REAL											
	ROTACION DE PERSONAL	PLANEADO												
		REAL												
COSTO	ASISTENCIA	ASISTENCIA POR SEMANA	PLANEADO							LA ASISTENCIA DEPENDERA DEL PERSONAL SOLICITADO POR EL DEPARTAMENTO	100%			
			REAL											
	TECNICOS	DCS/TSU/TECNICO/INGENIERIA	PLANEADO											
			REAL											
PROMEDIO											#;DIV/0!			

## Requisición de compra



### Requisición de Compras

Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento: A22  
Revisión: Original  
Fecha: 24.04.2022

**Solicitante:** \_\_\_\_\_

**No. de Solicitud:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Solicitud:** \_\_\_\_\_

**Uso:** \_\_\_\_\_


Cantidad	Descripción de la compra	Costo Unitario	Costo Total



Fecha en que se Requiere el material:	Fecha:	Firma del Solicitante:	Firma de Quien aprueba Solicitud:
		Depto.	Depto:
Fecha de entrega del material:		Firma de quien Recibe:	Firma de quien Entrega:
		Depto.	Depto:




# Solicitud de cotización

		Elaborado por: Gabriela Ramirez Documento: A24 Revisión: Original Fecha: 08/04/2022			
RFC: DIA021101RL6 PROL. PASEO DE LA ASUNCION # 101- C. COL. INSURGENTES AGUASCALIENTES, AGS. MEXICO C.P. 20267		QUOTATION / COTIZACIÓN FOLIO: FECHA: REFERENCIA:			
CLIENTE:		R.F.C.:			
DOMICILIO:		TELEFONO:			
COLONIA:		C.P.:			
		ESTADO:			
	CIUDAD:	PAIS:			
CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TIEMPO
				<b>SUBTOTAL:</b>	-
				<b>TAXES (IVA 16%):</b>	-
				<b>TOTAL:</b>	-
<b>OBSERVACIONES / COMMENTS:</b>					
<b>Esta Cotización incluye:</b>					
<b>Condiciones de Venta:</b>					
Cualquier cambio o variación en la cantidad, longitud y alcance del servicio generará cargo adicional.					
El cliente deberá proveer área para descanso, baño, estacionamiento y un lugar seguro para guardar el equipar y herramientas de DIAA SOLUTIONS y su contratista.					
El cliente deberá brindar seguridad privada en su instalación las 24 horas las 7 días de la semana.					
Las trabajos adicionales no incluidos en esta cotización que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán dirigidos por las partes involucradas y serán incluidos en otra cotización.					
El cliente deberá informar a DIAA SOLUTIONS sobre curzar, permitir y exámenes necesarios para laborar dentro de planta.					
Jornada de trabajo de Lunes a Viernes de 8:30 am a 5:30 pm con 1 hora para comida, sábado de 8:30 a 1:00 pm sin horario para comida.					
Domingo y días festivos se de descanso preferentemente.					
Las horas trabajadas después de la jornada regular de trabajarán autorizada únicamente por el supervisor del servicio.					
Las precios están expresados en moneda nacional.					
Las precios más I.V.A. (16%).					
Indispensable orden de compra firmada y autorizada con referencia a este número de cotización.					
Esta cotización tiene vigencia de 120 días desde su fecha de elaboración.					
Personal y equipar sujeto a disponibilidad.					



## Check list de Seguridad e Higiene

 <b>DESARROLLO EN INGENIERÍA Y ARQUITECTURA DE ACS</b>			CHECK LIST DE SEGURIDAD E HIGIENE							Elaborado por: Gabriela Ramírez Documento #: A23 Revisión: Original Fecha: 25.04.2022	
PUNTOS A VERIFICAR			HALLAZGOS								
ITEM	¿QUÉ SE CHECA?	DESCRIPCIÓN	ITEM	PROBLEMA	ÁREA	RESPONSABLE DE AREA	FECHA	AUDITOR	MEJORA	FECHA	
1	ÁREA	Piso limpio									
		Personas utilizan equipo de seguridad									
		Los escritorios, locker, archiveros estan delimitados									
2	ILUMINACIÓN	Las lamparas no estan dañadas y funcionan correctamente									
3	Herramientas	Las herramientas estan delimitadas									
		Las herramientas estan en buen estado									
		Se cuenta con el formato de entradas y salidas de herramental del area									
4	Cables y ductos	Se encuentran cables o ductos dañados									
5	Residuos peligrosos	Estan identificados correctamente y en un lugar seguro									



# Dirección General



Elaborado por: Gabriela Ramirez  
Documento #: A25  
Revisión: Original  
Fecha: 04.05.2022

## OBJETIVO

Establecer la revisión y control de los departamentos importantes de la empresa para la mejora continua, coordinar las áreas de ventas, compras, operaciones, administración, recursos humanos y contabilidad.

## ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de la empresa, con el fin de mantener un buen control.

## RESPONSABILIDADES

### DIRECCIÓN GENERAL

Convocar a todos los departamentos de la empresa para las reuniones y verificar que se cumpla lo descrito en este procedimiento.

### DESARROLLO

El director general convoca a los responsables de cada departamento de DIAA SOLUTIONS a una reunión mensual con previo aviso.

Su objetivo: Determinar el estado de cada departamento.

### Realización del servicio

#### Ventas

Mantener las buenas relaciones entre la empresa y sus clientes, ofreciendo un excelente servicio al cliente.

#### Compras

Adquirir los materiales y equipo requeridos para el servicio que brindará DIAA SOLUTIONS, asegurando que se cumplan con los requerimientos establecidos en calidad, cantidad, precio y tiempo de entrega.

#### Operaciones.

Establecer los lineamientos para identificar las operaciones y/o actividades de DIAA SOLUTIONS que estén asociadas con el servicio al cliente dentro y fuera de sus instalaciones, dando un servicio de calidad.

# Procedimiento de Ventas



Elaborado por: Georgetta Ramírez  
Documento #: AZ5  
Revisión: Original  
Fecha: 03.03.2022

## OBJETIVO

Mantener las buenas relaciones entre la empresa y sus clientes, ofreciendo un excelente servicio al cliente.

## ALCANCE

Cumplir con los requisitos del cliente ante cualquier servicio solicitado.

## RESPONSABILIDADES

### VENTAS

Realiza una visita al cliente para brindar los servicios que la empresa DIAA SOLUTIONS ofrece.

Da seguimiento a las cotizaciones solicitadas por el cliente.

Da seguimiento al PO que el cliente emita.

Informa al departamento de Gerencia de la PO ganada.

### GERENTE

Verificar el cumplimiento de lo descrito en este procedimiento.

Revisar las cotizaciones y PO que se generen.

### RECURSOS HUMANO

Contratación de personal.

### COMPRA

Adquirir material y equipo necesario para el servicio.

### DESARROLLO

Ventas visita al cliente, ofrece los servicios de DIAA SOLUTIONS.

Ventas realiza las cotizaciones solicitadas por el cliente.

Ganado el servicio con una PO de por medio emitida por el cliente, se procede a informar al Gerente de la empresa.

Recursos humanos comienza con la contratación del personal requerido en PO de ser necesario.

Compras adquiere el material y equipo necesario para el servicio.

# Procedimiento de Compras



Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento #: A26  
Revisión: Original  
Fecha: 27.04.2022

## OBJETIVO

Adquirir los materiales y equipo requeridos para el servicio que brindará DIAA SOLUTIONS, asegurando que se cumplan con los requerimientos establecidos en calidad, cantidad, precio y tiempo de entrega.

## ALCANCE

Todos los materiales y servicios que participan en la elaboración de nuestros servicios

## RESPONSABILIDADES

### GERENTE

Verificar el cumplimiento de lo descrito en este procedimiento.

Revisar y autorizar las requisiciones de compra (A22) que se generen.

### COMPRAS

Realiza la solicitud de materiales a los proveedores.

Da seguimiento a las compras hasta que estas lleguen a las instalaciones de DIAA SOLUTIONS.

### OPERACIONES

Realiza la recepción y verificación de material y equipo entregado por el proveedor

### DESARROLLO

Los proveedores de DIAA SOLUTIONS. Se clasifican:

- 1.- Proveedores con disponibilidad de materia prima y capacidad de respuesta para satisfacer nuestras necesidades de compra, precios.
- 2.- Los proveedores se colocan en un listado con los precios, tiempo de entrega y su historial de tiempos de entrega
- 3.- Se deben solicitar mínimo 3 diferentes cotizaciones a los proveedores
- 4.- El encargado de compras da seguimiento a los pedidos en tránsito hasta la entrega de los materiales.
- 5.-Se solicita en su momento la factura al proveedor, dando como fecha límite 5 días antes de que termine el mes.

# Procedimiento de Operaciones



Elaborado por: Gabriela Ramírez  
Documento: A27  
Revisión: Original  
Fecha: 02.05.2022

## **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para identificar las operaciones y/o actividades de DIAA SOLUTIONS que estén asociadas con el servicio al cliente dentro y fuera de sus instalaciones, dando un servicio de calidad.

## **ALCANCE**

El siguiente procedimiento aplica para todas las actividades en DIAA SOLUTIONS que sean necesarias para el cumplimiento del servicio al cliente.

## **PROCEDIMIENTO**

El departamento de operaciones debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas a los servicios requeridos por el cliente, de acuerdo a lo solicitado en la **PO**. Con el objeto de asegurarse de que se efectúan bajo las condiciones especificadas.

- a) La aplicación de mano de obra, equipo y herramental
- b) Equipo de protección personal
- c) El establecimiento de actividades en las diferentes áreas del cliente

## **PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS OPERACIONES**

Se establece y se mantiene este procedimiento para identificar las operaciones y actividades que están asociadas con los servicios ofrecidos por DIAA SOLUTIONS

- Verificar las actividades necesarias para el servicio
- Visitar las áreas en donde se dará el servicio
- Identificar al personal (puesto) que desempeña la actividad
- Adquirir los recursos para llevarlo a cabo como: mano de obra, material y equipo
- Identificar y establecer las características clave de estas actividades críticas
- Llevar a cabo un control de supervisión en las áreas correspondientes

La empresa deberá proveer de todo lo requerido por el departamento de operaciones para cumplir con su propósito que es dar un buen servicio al cliente. Solo si el departamento de operaciones sustenta con pruebas lo requerido.

## Sistema de Formatos



Aprobado por: Gabriela Ramirez Documento #: _____ Revisión: Original Fecha: _____
--

SISTEMA DE FORMATOS				
	Documentos	Original	Rev.	Fecha de Rev.
<a href="#">A1</a>	MANUAL DE OPERACIONES	13.01.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A2</a>	MAPA DE PROCESO	15.02.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A3</a>	REGLAMENTO INTERNO	15.01.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A4</a>	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	18.01.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A5</a>	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO	12.02.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A6</a>	LISTA DE ASISTENCIA	15.01.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A7</a>	PROCESO DE CONTRATACIÓN	15.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A8</a>	EXAMENES DE CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y PSICOMETRICOS	16.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A9</a>	DESCRIPCIONES DE PUESTO	15.03.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A10</a>	ILU	04.03.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A11</a>	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PERIODICA	05.03.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A12</a>	FLUJO DE ACCIÓN DE ANOMALIA	18.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A13</a>	FORMATO DE JUNTAS SEMANALES DE INFORMACIÓN AL PERSONAL	17.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A14</a>	REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE HERRAMENTAL	20.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A15</a>	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE	21.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A16</a>	ESTANDAR DE USO CORRECTO DE EQUIPO DE SEGURIDAD	21.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A17</a>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	26.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A18</a>	SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO	20.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A19</a>	KPI's DE DESEMPEÑO	18.01.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A20</a>	MINUTA	26.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A21</a>	MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS	26.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A22</a>	REQUISICIÓN DE COMPRAS	24.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A23</a>	CHECK LIST DE SEGURIDAD E HIGIENE	25.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A24</a>	SOLICITUD DE COTIZACIÓN	08.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A25</a>	PROCEDIMIENTO DE VENTAS	03.05.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A26</a>	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	27.04.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A27</a>	PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES	02.05.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A28</a>	DIRECCIÓN	04.05.2022	ORIGINAL	
<a href="#">A29</a>	LISTAS DE CAPACITACIÓN	04.05.2022	ORIGINAL	

## Evidencia de capacitación al personal de DIAA SOLUTIONS







