Manual de Funciones

Año 2016

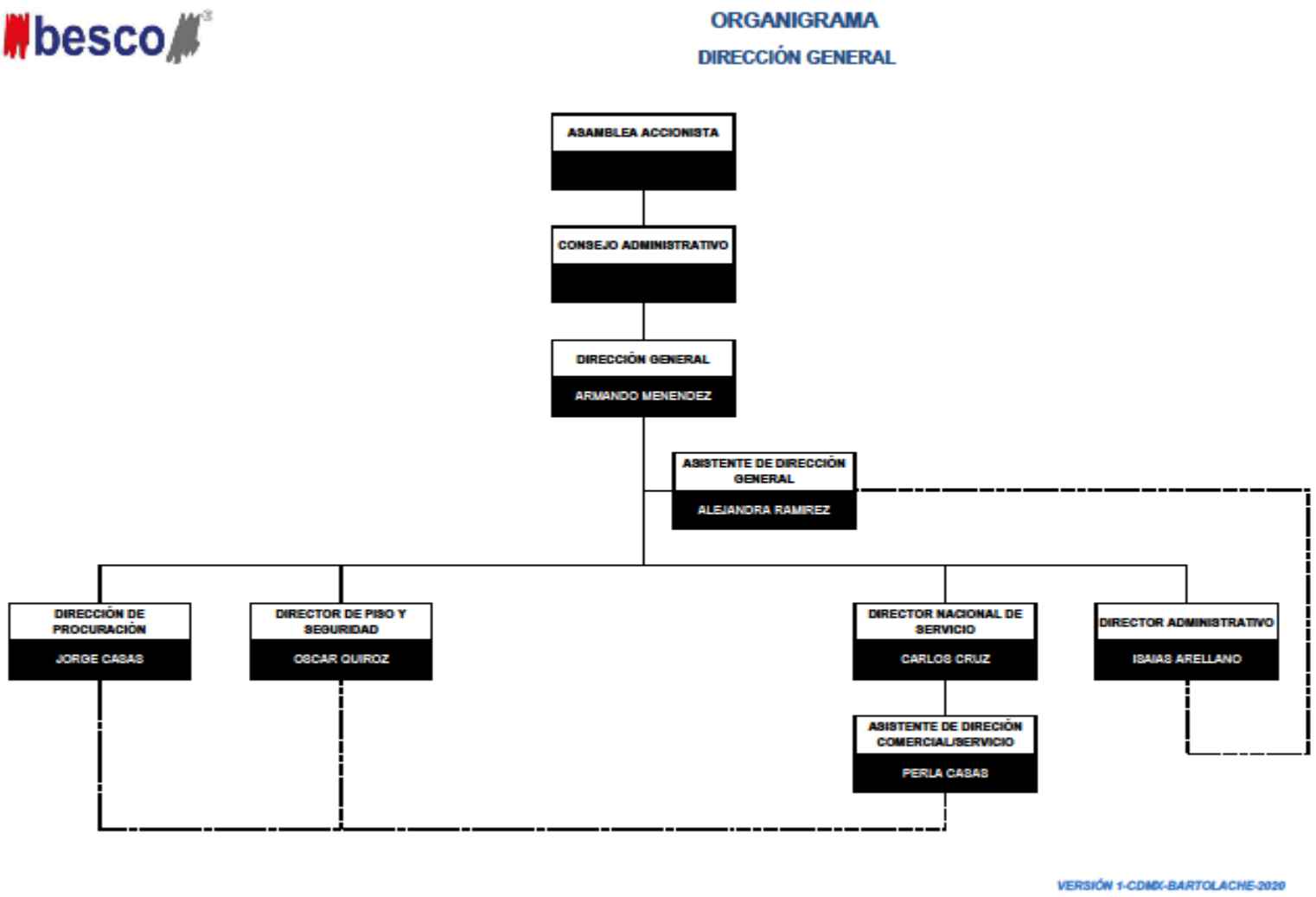
Departamento de Recursos Humanos

Manual de funciones de BESCO

Objetivo de la empresa:

Ofrecer los mejores servicios de mantenimiento de inmuebles creando los mejores sistemas ambientales".

Organigrama general:



Director General

1. Objetivo del puesto

Ejercer autoridad, dirigir y controlar la gestión administrativa y de operación de la organización, mediante la definición, implementación y evaluación de la misión, visión, objetivos, metas, estrategia de negocio y responsabilidades en todos los ámbitos de desempeño de la organización, para asegurar la viabilidad del negocio de la compañía a largo plazo.

2. Responsabilidades.

1. Establecer la **estrategia de negocio de la compañía** en coordinación con el Consejo de Administración para definir las actividades y lineamientos que se deben de seguir para cumplir con los objetivos planteados.

2. Exponer ante el Consejo de Administración, **acuerdos y disposiciones** en relación a los presupuestos, desempeño, desviaciones en gastos y costos, rentabilidad, utilidad, productividad, innovación de la compañía, para tomar las acciones correctivas y/o preventivas necesaria.

3. Definir y revisar periódicamente la **Misión, Visión, Objetivos, Metas,** así como los principios sobre los cuales está fundamentada la cultura y los valores de la compañía, para que las operaciones y los miembros de la organización estén alineados con estos conceptos.

4. De acuerdo a la estrategia de negocio de la compañía, definir la **estructura organizacional de la empresa**, así como los niveles y líneas de autoridad y responsabilidad requeridas para cumplir con los planes de trabajo definidos en cada ejercicio.

5. Planificar, dirigir y coordinar la **gestión y desempeño de la compañía,** con la colaboración de su equipo de directores, para asegurarse de que se cumplan los compromisos organizacionales.

6. Solicitar a las diferentes Direcciones, la presentación de **estrategias, planes, presupuestos, objetivos y metas de trabajo** de las áreas a cargo, para alinearlas al plan maestro de la organización.

7. Realizar **juntas de trabajo** periódicas con las diferentes direcciones para revisar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

8. Evaluar las operaciones y los **resultados obtenidos del desempeño y gestión de la compañía** y presentar los informes correspondientes ante la Asamblea de Accionistas y el Consejo de Administración.

9. Identificar estrategias que contribuyan a mejorar e incrementar las **relaciones comerciales de la compañía**.

10. Identificar las **fallas en la gestión y desempeño** de organización, para informarlas al grupo de directores, identificar áreas de oportunidad y acciones correctivas y asegurarse que se corrijan.

11. Realizar la asignación de los **recursos necesarios** para alcanzar los objetivos y las metas establecidas en el plan estratégico.

12. Identificar e **implementar estrategias que tendientes a optimizar** el rendimiento de la empresa.

13. Contar con la asesoría necesaria, oportuna y eficaz, para asegurar que la empresa cumpla con las leyes, reglamentos, normas, y demás **disposiciones legales** que regulan su actividad.

14. **Representar a la empresa** en organismos empresariales, gubernamentales y cualquier otra asociación que sea de interés para la Compañía.

3. Relaciones internas

El Director General informa los resultados de gestión de la empresa ante:

- Asamblea de Accionistas
- El Consejo de Administración

Director de Administrativo

1. Objetivo del puesto

Dirigir y coordinar las actividades relacionadas a compras, recursos materiales, facturación, cobranza, tesorería y contabilidad para lograr la administración eficaz y provisión de los recursos financieros y materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos y las metas de la compañía.

2. Responsabilidades.

1. Conocer la **estrategia de negocio** de la compañía y para definir y alinear los objetivos del Área y Departamentos a cargo, así como los procesos administrativos de su competencia y contribuir al cumplimiento de los objetivos y las metas de la compañía.
2. Integración del **plan financiero y de presupuestos** de la compañía y ponerlo a consideración de la Dirección General para su evaluación y aprobación.
3. Ejecutar el plan financiero y de presupuestos autorizados.
4. Diseñar e implementar los **planes y programas de trabajo y desempeño** de las áreas y departamentos a su cargo.
5. Asegurar que las actividades de las áreas y departamentos a su cargo, se realicen dentro de las **políticas, lineamientos, procedimientos, métodos e instrucciones de trabajo** establecidos por la compañía.
6. Asegurar en forma oportuna, la **provisión de recursos financieros, materiales y de servicio** requeridos para la operación y gestión de la compañía.
7. Identificar e implementar estrategias para la obtención, disposición y uso eficaz de los recursos en las operaciones de la compañía.
8. Identificar y asegurar el cumplimiento oportuno de **requisitos y obligaciones legales** aplicables a la operación de la empresa y de competencia para su área.
9. Regularizar y mantener actualizada a la organización en materia de **pago de impuestos**.
10. Dar seguimiento a los **procesos legales**, tales como demandas, juicios, etc. de las áreas y aspectos de competencia de su área.
11. Presentar a la Dirección General, informes sobre la **situación financiera de la compañía**.
12. Proporcionar los medios para la **seguridad de los activos, recursos físicos y recursos financieros**, de la organización.
13. Analizar e investigar las **desviaciones de presupuestos, procedimientos, cálculos**, etc. y proponer las acciones correctivas necesarias.
14. **Autorizaciones de pagos**, depósitos, transferencias bancarias, compras, insumos, gastos corrientes, importación de materiales, etc.
15. Administrar las **cuentas y documentos por pagar**.
16. Gestión y administración de los **créditos bancarios**.
17. Revisión, autorización y seguimiento de las **inversiones de la organización**.
18. Asegurar la disponibilidad eficaz y oportuna de los **medios de comunicación y sistemas de información**.

Director de Piso y Seguridad

1. Objetivo del puesto

Asegurar la entrega al cliente de productos, servicios, así como el desarrollo de proyectos y obras de ingeniería e instalación de piso falso y sistemas de seguridad que satisfagan sus necesidades, mediante la dirección del Área de Piso y Sistemas de Seguridad en coordinación de las Gerencias de Manufactura, Instalación de Piso y Sistemas de Seguridad, mediante planeación y definición de programas de trabajo, estrategias y metodologías de trabajo.

2. Responsabilidades.

1. Definir en conjunto con la Dirección General, la **estrategia de negocio** del Área de Piso y Seguridad, y contribuir a su cumplimiento mediante la **definición y alineamiento de los objetivos y metas del área.**

2. Implementar y dar seguimiento al **plan de presupuesto** del área.

3. Establecer los **objetivos y metas de *ventas y productividad*** del área de Piso y Seguridad.

4. Definir y acordar con la Dirección General, las **políticas y lineamientos** bajo los cuales se llevará a cabo la operación y desempeño del área de piso y seguridad y asegurar que las operaciones del área, se realicen dentro de estos lineamientos.

5. Definir y asignar las **funciones y responsabilidades** de cada uno de los puestos de trabajo *(de Nivel Gerencial)* a su cargo

6. Administrar los **recursos** económicos, financieros, humanos, materiales y de servicio requeridos para la operación y gestión del Área de piso y seguridad.

7. Gestionar **los recursos necesarios para cumplir con el presupuesto** derivado de las operaciones del área.

8. Validar y analizar los **ingresos y egresos** derivados de las operaciones de las áreas a su cargo.

9. Asegurar el cumplimiento de **los requisitos, ordenamientos, obligaciones y trámites de carácter legal**, aplicables o relacionados a los productos, servicios, operaciones y actividades del área.

10. Analizar e investigar las **causas de desviaciones en presupuestos y operaciones** y proponer las acciones correctivas necesarias.

11. Revisión, autorización y seguimiento de **las inversiones** del área.

12. Definir las **líneas de productos y servicios, así como sus especificaciones, estándares de calidad**, tiempos de entrega, precios de venta, factores de rentabilidad, reglas para el cálculo de las comisiones para los ejecutivos de cuenta, instaladores, y solicitar su revisión y aprobación de la Dirección General.

13. Informar a las Gerencias a su cargo, las **estrategias, metodologías, objetivos, metas y programas de trabajo** determinados y dar seguimiento al grado de cumplimiento.

14. **Evaluar el desempeño** de cada una de las Gerencias a su cargo, considerando los objetivos y metas planeados, el *seguimiento y medición* de la satisfacción del cliente en cuanto al servicio, productos, proyectos y obras proporcionadas y/o entregadas, etc.

15. **Revisar y aprobar**:

    a. Las ***Carpetas/Catálogos*** de productos para realizar la venta y promoción de productos.
    b. Las **propuestas técnicas-económicas** para el cliente *(mano de obra, diseño de ingeniería de proyecto, equipos, materiales y servicios subcontratados)*.
    c. Las ***adquisiciones/compras/subcontrataciones*** de materias primas, equipos, *sistema y,* servicios.

16. Presentar a la Dirección General, **informes de resultados** del área sobre *ventas, productividad, rentabilidad, estados financieros (Solicitar a contabilidad), gastos, insumos, equipamiento satisfacción del cliente, etc.*

Titulo del puesto DIRECTOR DEPROCURACIÓN		
Dirección a la que Pertenece: Dirección General		**Reporta a: Director General**
Ubicación: CDMX	**Fecha de Aprobación:** 02 de Octubre de 2019	**Versión:** 2
Región: Centro	**Fecha de Elaboración:** 11 de Abril de 2019	**Clave:** 000001

Descripción de Puesto

1. Objetivos del puesto

- Promover la vinculación oferta demanda con los proveedores.
- Administra, procura y gestiona la funcionabilidad de la cadena de suministro interna y externa e implementa estrategias de abastecimiento y mantenimiento de los recursos materiales.
- Asegura la cobertura de vacantes a través de la vinculación oferta demanda dentro del mercado laboral de acuerdo al giro del contrato. Administra, procura y gestiona la funcionabilidad del procedimiento de reclutamiento del personal e implementa estrategias de mejora.
- Asegurar el correcto funcionamiento del área de sistemas para brindar este servicio a todos los usuarios de la empresa, así como proteger y respaldar la información determinada como primordial en la operación.

2. Funciones y Actividades.

1. Establecer la estrategia para la correcta administración del alta de proveedores.

2. Definir y revisar periódicamente los procedimientos y estrategias correspondientes a las áreas de, Compras, Recursos Materiales, Sistemas, y Reclutamiento y Selección.

3. Exponer ante el Director General de la Compañía, acuerdos, ofertas y demanda en relación a la gestión del presupuesto aprobado, en cuanto a gastos, costos, rentabilidad, utilidad, productividad, desempeño, innovación, etc., para tomar decisiones y las acciones correctivas y/o preventivas necesarias que eviten desviaciones negativas a la estrategia del negocio sobre el abastecimiento de los recursos materiales adquiridos para el uso interno y con el cliente.

4. De acuerdo a la apertura de nuevos contratos se definirá la estrategia para reacomodar la estructura organizacional con el objetivo de cumplir con los planes de cobertura de vacantes para el cliente.

5. Planificar, dirigir y coordinar la gestión y desempeño operacional y administrativo de la Gerencia de Reclutamiento y Selección, Gerencia de Compras, Gerencia de Recursos Materiales, Jefatura de Recursos Materiales, Jefatura de Reclutamiento y Selección, para así asegurar y contribuir al cumplimiento de los compromisos de la compañía.

6. Solicitar a cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo, la presentación de planes, programas, objetivos y metas de trabajo, para alinearlas al plan maestro de la organización.

7. Evaluar las operaciones y los resultados obtenidos del desempeño y gestión de la empresa y presentar los informes correspondientes ante el Director General de la Compañía.

8. Identificar estrategias que contribuyan a mejorar e incrementar las relaciones comerciales con proveedores y contratistas.

9. Asegurar la disponibilidad y asignar los recursos necesarios que permitan alcanzar los objetivos y las metas establecidas.

Actualizó	Revisó		Aprobó		Autor
Daniela Bustamante Jefe de Métodos y Procedimientos	Isaías Arellano Director Administrativo	Agustín Tiburcio Director de Procuración	Isaías Arellano Director Administrativo	Lic. Agustín Tiburcio Director de Procuración	Daniela Bustamante Jefe de Métodos y Procedimientos

Director Nacional de Servicio

01. Objetivo del puesto

1. Garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa en el área de servicios de mantenimiento, limpieza y venta de insumos, productos, equipos y refacciones y lograr el crecimiento de la empresa en el mercado a nivel nacional en un periodo de tiempo determinado.

2. Incrementar las ventas mediante la coordinación de las actividades de venta de los servicios de mantenimiento proporcionados por la empresa.

3. Lograr alianzas estratégicas para proporcionar otros servicios, para explotar la infraestructura con la que se cuenta en el área de servicio.

02. Responsabilidades.

1. **Conocer la estrategia de negocio de la compañía, sus objetivos y sus metas**, para alinear a éstos, las estrategias, los objetivos, las metas y actividades del área de servicio de mantenimiento y limpieza.

2. Definir los **objetivos, las metas, las estrategias y directrices de operación del área** de servicio y limpieza, difundirlos en todas las oficinas regionales y llevar a cabo su evaluación y medición, con la finalidad de cumplir las expectativas de calidad de los servicios proporcionados al cliente.

3. Establecer **alianzas con distribuidores de productos y equipos** que sean afines al campo de acción o negocio de la empresa, la forma para su comercialización y los precios correspondientes.

4. Definir e implementar las **estrategias de mercado** que permitan su **segmentación y prospección** exitosa.

5. Definir la **estructura organizacional del Área** de Servicio a Nivel Nacional, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, de acuerdo a las necesidades de cada contrato y de desarrollo de la empresa.

6. Definir y comunicar las **responsabilidades de cada uno de los integrantes de su equipo**, desarrollando las **descripción de los puestos de trabajo** que integra dicha estructura, para que se cumpla con los requerimientos de mano de obra y desempeño.

7. Definir los lineamientos y las reglas para el **pago de bonos** por logro de objetivos del personal a cargo.

8. Tomar las decisiones sobre **negociaciones y los precios de venta otorgados a clientes** prospectos y clientes nuevos, respetando siempre las reglas de negocio establecidas por la empresa.

9. Definir los **estándares de calidad bajo los cuales se deben de proporcionar los servicios** de la empresa al cliente, asegurándose de que se cumplan.

10. Conocer todos los requerimientos del cliente que nos permitan o aseguren la permanencia como proveedores o prestadores de servicio; hacer cumplir estos requerimientos a través de los demás departamentos y áreas.

11. Asegurar de que los **acuerdos y compromisos pactados con los clientes en cada uno de los contratos,** se estén cumpliendo por la estructura de servicio.

12. Mantenerse enterado de la **percepción del cliente sobre los servicios** proporcionados.

13. Planear el **crecimiento de la empresa en el mercado a nivel nacional**, con respecto a los servicios de mantenimiento.

14. Definir **estrategias de mercado** para los servicios de mantenimiento y limpieza, que permitan el crecimiento permanente de la empresa en el mercado a Nivel Nacional.

15. Definir y actualizar en forma periódica, el **catálogo de servicios, precios de venta y márgenes de utilidad** de los servicios ofertados.

GERENCIAS

Gerente de Servicio

1. Objetivo del puesto

1. **Asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente,** relacionados a tiempos de entrega, calidad del servicio y alcance de los trabajos; mediante planeación, organización, coordinación, supervisión, control administrativo y operativo de las actividades del personal a cargo y de acuerdo a los servicios de mantenimiento solicitados por el cliente, sus los alcances y otros requerimientos relacionados al servicio.

2. Responsabilidades.

1. Conocer la **estrategia de negocio de la compañía** y de cada uno de los contratos asignados para alinear los objetivos del área a su cargo con los de la empresa y asegurar su cumplimiento.

2. Conocer las **políticas, lineamientos y los procedimientos** aplicables a las actividades que realiza el personal a su cargo, aplicarlas, comunicarlas y hacerlas cumplir por todo el personal bajo su responsabilidad.

3. Conocer el **alcance de los contratos** de servicio bajo su responsabilidad, con la finalidad de planear, las actividades del personal a cargo, definir las líneas de autoridad, así como establecer y asignar funciones, responsabilidades y actividades.

4. Conocer los **requerimientos adicionales** de los contratos asignados para poder proporcionar los servicios y hacerlos cumplir (Seguridad, facturación, etc.).

5. Identificar, asegurar y distribuir los **recursos** requeridos por cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo que permita un desempeño adecuado, la operación efectiva del Área o Departamento a cargo y el logro de los objetivos planteados.

6. Planear y **administrar el presupuesto y los recursos** asignados para la operación del Departamento a su cargo.

7. **Gestionar los recursos** con las áreas y departamentos correspondientes, para que el personal a cargo disponga oportunamente de todo lo necesario para la realización efectiva de su trabajo.

8. **Dar seguimiento a todas las actividades y trabajos** realizados por los Coordinadores y Supervisores a su cargo, incluyendo las del personal técnico.

9. Llevar el **control administrativo de los servicios y trabajos** proporcionados al cliente, con la finalidad de actuar oportunamente en la recopilación de la documentación requerida para realizar la facturación de los mismos.

10. Programar las **visitas técnicas en instalaciones del cliente** para: la presentación de servicios, recopilación de información y dar seguimiento a los servicios proporcionados.

11. Realizar **revisiones periódicas y programadas de los contratos** de trabajo con el cliente, que le permita asegurarse del cumplimiento de los compromisos establecidos con respecto a: alcances, frecuencias, tiempos de entrega y calidad de los trabajos.

12. Asegurar la **permanencia del personal** a su cargo mediante la dotación efectiva de instrucciones de trabajo, capacitación y asesoría.

13. **Proporcionar la orientación** necesaria al personal de nuevo ingreso al Área o Departamento, que facilite su incorporación a la organización, integración, motivación, seguridad, etc.

14. Participar en el proceso de **Detección de Necesidades de Capacitación,** identificando y proponiendo los temas y conceptos de capacitación que se deben de tomar en cuenta y proporcionar al personal bajo su responsabilidad.

15. Asegurar la **capacitación** del personal a su cargo, que permita su calificación y competencias necesarias para proporcionar los servicios al cliente con calidad, seguridad y desempeño eficaz.

16. **Evaluar y medir el desempeño del personal** a su cargo, que permita detectar necesidades de capacitación y desarrollo, así como tomar decisiones sobre la estructura de su equipo de trabajo.

Gerente de Relaciones Laborales

1. Objetivo del puesto

Administrar y supervisar que las políticas, procedimientos, leyes, reglamentos y normatividad concernientes a sueldos, salarios, administración del personal, relaciones laborales y nominas se lleven a cabo, para garantizar el pago oportuno de salarios y las prestaciones al personal, así como el manejo adecuado de las relaciones laborales con el sindicato.

2. Responsabilidades.

1. Conocer la estrategia de negocio, la **misión, visión, objetivos, metas y actividades de la compañía**, para definir y alinear a éstos, los objetivos y las metas del personal a su cargo; dar seguimiento para asegurar su cumplimiento y por consiguiente, contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la compañía.

2. Definir los **lineamientos, estrategias, métodos, procedimientos, planes y programas de trabajo** bajo los cuales se debe de llevar a cabo la operación y el desempeño del personal a su cargo, hacer que su equipo de trabajo las conozca y aplique durante el desempeño de sus actividades.

3. Identificar, actualizarse continuamente, mantener documentados y asegurar el cumplimiento de todas las **disposiciones, requisitos y obligaciones legales,** relacionadas o aplicables a su área de competencia para evitar incumplimientos por desconocimiento; así como capacitar al personal a su cargo en estos rubros.

4. Es responsable de dar seguimiento y asegurar el **cumplimiento oportuno de cada una de las funciones, responsabilidades y actividades de los integrantes del Outsourcing de Administración del Personal en los aspectos de**:
   - Contratos de trabajo y tipos de contrato a elaborar para cada caso de contratación.
   - Apertura de cuentas bancarias para el pago de nómina para personal de nuevo ingreso.
   - Expedientes de personal.
   - Movimientos ante el IMSS.
   - Retenciones por créditos INFONAVIT y los pagos correspondientes a éste.
   - Cálculo y pago de nómina.
   - Trámites de baja de personal.
   - Cálculo y pago de finiquitos.
   - Juicios laborales.

5. Asegurar que el personal que se encuentra en **nómina** sea el estrictamente autorizado en presupuesto (Hoja de Costos).

6. Garantizar que los **procesos de nómina** se realicen bajo las condiciones en que se requiere, con eficiencia, costo y oportunidad para que se pague la nómina adecuadamente y en los tiempos estipulados.

7. Garantizar que toda la información relacionada a **percepciones y retenciones** por cada trabajador a nivel nacional se encuentre perfectamente controlada y procesada.

8. Verificar que las **pre-nóminas y sus incidencias** cumplen con las autorizaciones correspondientes antes de su aplicación y/o pago.

9. Es responsable a nivel nacional, de que se cumplan los **plazos pactados para los pagos de todas las nóminas** (normales y/o especiales), y que, los cálculos de las mismas estén correctos.

10. Evaluar constantemente el **servicio proporcionado por el Outsourcing de Administración del Personal (**sus procesos y sistemas), con el objeto de que se detecten áreas de oportunidad, se implementen acciones correctivas y de mejora y lograr la optimización del servicio proporcionado.

11. Asegurarse de que se elaboren los **contratos individuales de trabajo en forma correcta, se mantengan siempre** actualizados y de acuerdo a los lineamientos legales en materia laboral y se mantengan firmados en los expedientes de cada trabajador.

12. Dar seguimiento y **solución a los conflictos** que se deriven durante el desempeño de su equipo de trabajo.

Gerente de Compras

1. Objetivo del puesto

Asegurar la adquisición oportuna de las materias primas, insumos, refacciones, producto terminado, fletes y servicios requeridos por la compañía en sus operaciones a nivel nacional, mediante la programación, coordinación y control de las actividades del Departamento de Compras, contribuyendo a alcanzar los objetivos de rentabilidad de las operaciones de la compañía.

2. Responsabilidades.

1. Es responsable de asegurar que se ejecuten las actividades del Departamento de Compras, así como de reportar los resultados del desempeño a la Dirección de Área.

2. Definir los objetivos y las metas del Departamento de Compras, asegurar su cumplimiento y por consiguiente, contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la compañía.

3. Seleccionar al personal suficiente, apto y capacitado para ejecutar los planes de trabajo del Departamento de Compras; definir y asignar sus funciones y responsabilidades y en su defecto, identificar y proporcionar la capacitación necesaria para el desempeño adecuado de las actividades del Departamento.

4. Desarrollar e implementar las estrategias, métodos, procedimientos, planes y programas de trabajo y hacer que su equipo de trabajo los conozca y aplique durante su desempeño laboral, para optimizar los procesos y actividades del departamento y asegurar que las compras se realicen en forma oportuna, en las cantidades necesarias, con la calidad requerida y a los precios más convenientes para la compañía.

5. Identificar y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desempeño adecuado del Departamento de Compras.

6. Organizar, planear, controlar y supervisar que las actividades del personal a cargo se realicen con apego a las políticas, los lineamientos, exigencias y necesidades de la compañía.

7. Identificar, actualizarse continuamente, mantener documentados y asegurar el cumplimiento de todas las disposiciones, requisitos y obligaciones legales, relacionadas o aplicables a las compras de la compañía; Ejemplo: importaciones y exportaciones; Asesorar a la Dirección General al respecto y evitar incumplimientos por desconocimiento.

8. Establecer y documentar los requisitos, especificaciones, lineamientos, que deben de reunir las compras para la compañía, los servicios contratados, los proveedores y la facturación correspondiente y asegurarse de su cumplimiento.

9. Dar seguimiento y solución a los problemas derivados durante el desempeño del Departamento de Compras, así como analizar las causas y hacer que se corrijan.

10. Conocer los parámetros, lineamientos, especificaciones, necesidades de cada área de la compañía, para la adquisición de materiales o contratación de servicios.

11. Realizar alianzas estratégicas y negociaciones con proveedores, con la finalidad de garantizar el abastecimiento continuo, mantener el stock, obtener las mejores condiciones de compra y realizar las compras a costos favorables para la empresa, sin demeritar la calidad, el precio o el tiempo de entrega.

12. Establecer los contratos de compra y venta, clausulas o condiciones de compra de la Compañía, que incluyan los tiempos solicitados de entrega, precio, calidad demandada, cantidad, solicitud de garantías, especificaciones, etc., en apego a los requerimientos de los solicitantes.

13. Mantener comunicación continua con los solicitantes, para garantizar la entrega eficaz de lo solicitado.

14. Controlar todas las penalizaciones a los proveedores por incumplimientos.

Gerente de Recursos Materiales

1. Objetivo del puesto

Controlar, Planear, supervisar y validar las operaciones y actividades del Departamento de Recursos Materiales, así como desarrollar e implementar estrategias, métodos, procedimientos de control y operacionales, para asegurar la disponibilidad y abasto de los recursos materiales, como: equipos, materiales, accesorios, refacciones y servicios requeridos por la organización para llevar a cabo sus operaciones; y que son de uso interno y que no se venden a los clientes.

2. Responsabilidades.

1. Es responsable de ejecutar las actividades designadas por el Director Financiero en relación al abastecimiento y control de recursos materiales requeridos por la organización y reportar a éste, los resultados del desempeño del departamento a su cargo.

2. Conocer la estrategia de negocio, la misión, visión, objetivos, metas y actividades de la compañía, para definir los objetivos y las metas del departamento de Recursos Materiales, asegurar su cumplimiento, y por consiguiente, contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la compañía.

3. Seleccionar del personal suficiente, apto y capacitado para ejecutar los planes de trabajo del departamento, definir y asignar sus funciones y responsabilidades y en su defecto, identificar y proporcionar la capacitación necesaria para el desempeño adecuado de las actividades del departamento.

4. Desarrollar e implementar las estrategias, métodos, procedimientos, planes y programas de trabajo del Departamento de Recursos Materiales y hacer que su equipo de trabajo las conozca y aplique durante el desempeño de sus actividades.

5. Identificar y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desempeño adecuado de cada uno de los integrantes del departamento de Recursos Materiales.

6. Organizar, planear, controlar y supervisar las actividades del personal a cargo, asegurándose que se realicen con apego a los lineamientos, exigencias y necesidades de la compañía.

7. Identificar, documentarse continuamente y asegurar el cumplimiento de todos los requisitos, disposiciones, obligaciones y trámites legales de la compañía en materia ambiental, Protección Civil, Secretaría de Transporte, STPS, entre otras; asesorar a la Dirección General al respecto, para evitar cualquier tipo de sanción o multa por incumplimiento.

8. Dar seguimiento y solución a los problemas derivados del desempeño del departamento de recursos materiales analizar las causas y corregirlas.

9. Mantener identificadas las necesidades de materiales, productos y servicios que requiere cada área, departamento, oficina regional, foránea, etc., para prevenir las compras necesarias y garantizar la continuidad las operaciones de la compañía.

10. Planear, coordinar, controlar y evaluar las actividades relacionadas a la compra, contratación, manejo y empleo de los recursos y servicios, para asegurar que éstos sean proporcionados en tiempo y forma.

11. Elaborar y ejecutar los programas de abasto, que permitan asegurar la adquisición oportuna de los recursos y servicios requeridos por la organización.

12. Dar seguimiento y cumplimiento a los lineamientos y políticas concernientes a la adquisición, provisión, administración y almacenamiento de los recursos y servicios requeridos por las actividades y operaciones de la compañía.

13. Recibir, atender y en su caso, canalizar los reportes de servicio, mantenimiento, cambio ó remodelación, adecuación de instalaciones de oficinas regionales o foráneas.

14. Administrar y coordinar la proporción de los servicios generales y de mantenimiento preventivo y correctivo, para mantener en buen estado, limpio, ordenado y funcionando, las instalaciones, mobiliario, equipos en general y

Gerente de Contabilidad

1. Objetivo del puesto

Lograr el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones fiscales de la compañía, controlando, planeando, supervisando y validando las operaciones y actividades del Departamento de Contabilidad, así como desarrollando e implementando estrategias, métodos, procedimientos de control y operacionales que permitan la elaboración y el análisis de la información financiera.

2. Responsabilidades.

1. Es responsable en forma complementaria de ejecutar las actividades designadas por el Director Administrativo en cuestiones de contabilidad y reportar a éste, los resultados del **desempeño del departamento** a su cargo.

2. Definición de los **objetivos y las metas del departamento** de contabilidad y asegurar su cumplimiento, y por consiguiente, contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la compañía.

3. **Seleccionar al personal** suficiente, apto y capacitado para ejecutar los planes de trabajo del departamento, definir y asignar sus **funciones y responsabilidades** y en su defecto, identificar y proporcionar la **capacitación** necesaria para el desempeño adecuado de las actividades del departamento.

4. Desarrollar e implementar las **estrategias, métodos, procedimientos, planes y programas de trabajo** y hacer que su equipo de trabajo las conozca y aplique durante el desempeño de sus actividades.

5. Identificar y asegurar la **disponibilidad de los recursos** necesarios para el desempeño adecuado del departamento.

6. **Organizar, planear, controlar y supervisar** las actividades del personal a cargo, con apego a los lineamientos, exigencias y necesidades de la compañía.

7. Identificar, mantener documentados y asegurar el **cumplimiento de todos los requisitos legales** y obligaciones de la compañía en materia fiscal y asesorar a la Dirección General al respecto.

8. Validar en forma previa a la entrega, toda la **información contable y financiera** generada por el personal a cargo, como documentos, registros, etc. y asegurarse de que es confiable y correcta.

9. Identificar, analizar e informar a la Dirección Administrativa, aspectos relevantes de los estados financieros de la compañía y en general de la **situación financiera de la empresa**.

10. Atender las **auditorías externas de los estados financieros** de la compañía y dar seguimiento a las acciones correctivas y sugerencias derivadas de éstas.

11. Atender, dar seguimiento y cumplir con las obligaciones, requerimientos y **trámites en materia fiscal**, tales como declaraciones mensuales, anuales, informativas de impuestos y otras disposiciones fiscales, para evitar recargos, multas y sanciones por pagos o trámites extemporáneos.

12. Solicitar a las autoridades fiscales las compensaciones de los **saldos a favor derivados de las declaraciones** periódicas de impuestos, para la recuperación de los montos correspondientes.

13. Documentarse continuamente sobre las **disposiciones fiscales y sus actualizaciones** para evitar incumplimientos en las obligaciones fiscales por falta de información.

14. Alimentar, revisar, analizar la información contable que se encuentra capturada en los **sistemas de registro** contable de la compañía.

15. Validar que la emisión de **facturación electrónica** de la compañía esté de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes y requisitos de los clientes.

16. Validar que la información relacionada a los **egresos de la compañía** se encuentren dentro de los requerimientos fiscales.

Gerente de Control de Obras y Presupuestos

1. Objetivo del puesto

Asegurar el cumplimiento del presupuesto (ingresos y egresos) de las obras y contratos vendidos, logrando obtener la utilidad planeada.

2. Responsabilidades.

1. Conocer la estrategia de negocio de la compañía para definir en forma alineada a ésta, los **objetivos** del área a su cargo, y contribuir a su cumplimiento.

2. Conocer y **cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos** aplicables al desempeño del Departamento de Control de Obras y asegurar que su equipo de trabajo también los conozca y los cumpla.

3. Planear, coordinar y supervisar las actividades del área y del personal a cargo, estableciendo y asignado **funciones, responsabilidades, actividades** y líneas de autoridad.

4. Identificar, definir, asegurar y distribuir los **recursos** requeridos por cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo para el desempeño y operación efectiva el Área y el logro de los objetivos planteados.

5. Establecer lineamientos y los procedimientos específicos y efectivos que permitan una operación unificada y coordinada de los Departamentos de Control de Obras de las oficinas regionales y Oficinas México, verificando periódicamente **su** aplicación.

6. Recibir la **documentación** de las obras y contratos abiertos y revisar que se encuentre completa.

7. **Asignar los Números de Obra** y de apertura de contrato de igualas.

8. **Integrar y custodiar los e**xpedientes de Obras nuevas y contratos de igualas, según corresponda.

9. Una vez que recibe las Hojas de Costos, debe verificar que:

   A) Todos los materiales requeridos, se encuentren especificados claramente y a detalle, cuidando de que no se manejen lotes de misceláneos, varios, otros, etc.
   B) Todos los **costos extras** por concepto de seguros, fianzas, trámites, cuotas, equipos de seguridad, capacitaciones especiales, certificados médicos u otros queden contemplados por anticipado y cerciorarse en que concepto de la hoja de costos o apertura de obra quedaron contemplados.

10. Una vez que recibe las hojas de Costos de los contratos nuevos, es responsable de **informar las necesidades de recursos materiales, económicos y humanos** a cada uno de los departamentos involucrados; (herramientas, equipos, autos, teléfonos celulares, uniformes, equipo de cómputo, papelería, consumibles, equipos de seguridad, **subcontrataciones**, personal, etc.).

11. Llevar un control de las **fechas de inicio y terminación de igualas** *contratos y obras*.

12. **Resguardar** en forma confidencial las **hojas de costos** de los contratos abiertos y autorizadas por la Dirección General.

13. Asegurar que las hojas de costos se encuentren **actualizadas** en un periodo mínimo de 6 meses y autorizadas por la Dirección General.

14. Asegurar que toda la información referente a facturación, notas de crédito, gastos, compra y venta de refacciones, obras abiertas, clientes, proveedores, sea alimentada continuamente en el **sistema ASPEL**, por Regional, Oficina y contrato.

15. Reportar a la Dirección General, las **desviaciones de presupuestos** que se presenten, por cada una de las regionales, oficinas y contratos.

Gerente Regional Centro

1. Objetivo del puesto

Dirigir, coordinar, organizar y supervisar todas las actividades relacionadas a la operación de la Regional Centro que incluye las oficinas Distrito Federal, Guerrero y Toluca, para asegurar la prestación del servicio de mantenimiento a los clientes, bajo los estándares de calidad determinados.

2. Responsabilidades.

1. Cumplir los objetivos de ventas, igualas y trabajos extraordinarios de la regional.
2. Definir, planear y desarrollar metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, de las operaciones a nivel regional y difundirlos en los niveles gerenciales pertenecientes de la regional, para su aprobación y cumplimiento.
3. Cumplir y hacer cumplir los objetivos y metas comerciales, de operación y administrativos de su regional.
4. Designar las posiciones gerenciales y estructura organizacional requerida por las operaciones a nivel regional y de acuerdo a las necesidades de los clientes y siempre apegado al control presupuestal de su Regional.
5. Asegurar que las plantillas de personal siempre se encuentren completas en toda la regional.
6. Liderar, coordinar y supervisar las funciones y actividades de los Gerentes y Jefes de Oficina que pertenecen a la regional, exigiendo el cumplimiento de resultados, metas, objetivos mediante visitas frecuentes a sus oficinas.
7. Conocer, aplicar y hacer que se cumplan por el personal a su cargo, las políticas, lineamientos y procedimientos administrativos, operativos y comerciales, aplicables a todas las operaciones de la regional bajo su responsabilidad.
8. Planear las actividades de la regional y del personal a su cargo, estableciendo y asignando funciones, responsabilidades, actividades y líneas de autoridad, así como planificar estratégicamente las actividades de todas las oficinas que pertenecen a la regional.
9. Planear, administrar y controlar el presupuesto asignado a la Regional y otros recursos (ingresos y egresos), para el desempeño de sus operaciones.
10. Controlar los costos de operación de la oficina regional bajo su responsabilidad, reportando resultados a la Dirección de Operaciones y presentando las comprobaciones correspondientes.
11. Identificar, definir, asegurar y distribuir los recursos materiales requeridos por cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo para el desempeño adecuado, una operación efectiva y lograr los objetivos planteados para la regional a cargo.
12. Controlar administrativamente los trabajos y servicios proporcionados al cliente, asegurando que se realicen en forma satisfactoria la recopilación y proceso de la documentación e información requerida para realizar la facturación de los servicios y trabajos proporcionados al cliente.
13. Realizar en forma continua revisiones de los alcances establecidos en los contratos con el cliente, para su coordinación y ejecución, verificar avance y asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos con el cliente, en relación a alcances, frecuencias, tiempos de entrega y calidad.
14. Realizar visitas técnicas y de seguimiento en instalaciones del cliente, para la presentación de servicios, recopilación de información, apertura de contratos, seguimiento y verificar la satisfacción del cliente.
15. Asegurar la prestación a todo el personal a cargo, así como al personal de nuevo ingreso, de la inducción, las instrucciones de trabajo, capacitación y asesoría necesaria, para facilitar su incorporación, integración, motivación, seguridad, asegurar su permanencia; así como asegurar la calificación y competencias necesarias para proporcionar los servicios al cliente en calidad y desempeño eficaz.

Gerente de Fabrica

1. Objetivo del puesto

Planear, dirigir y controlar el desempeño operativo y administrativo del área de fabricación de piso falso, asegurando una entrega oportuna y con calidad al cliente y sin reclamos posteriores.

2. Responsabilidades.

1. **Conocer la estrategia de negocio, la misión, visión, objetivos, metas y actividades de la compañía,** para que en forma alineada a éstos, **defina los objetivos y las metas del Área de Producción de Piso falso**; de seguimiento y así, asegurar su cumplimiento; por consiguiente, contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas de la compañía.

2. Desarrollar, administrar y ejecutar, en conjunto con la Dirección de Piso y Seguridad, el plan de **presupuesto** para la operación eficaz de la fábrica.

3. Desarrollar e implementar las **políticas, lineamientos, estrategias, métodos, procedimientos, planes y programas** de trabajo bajo los cuales se deben de llevar a cabo las operaciones y el desempeño de la fábrica, **hacer que el personal bajo su cargo las conozca y las aplique** durante el desempeño de sus actividades, con la finalidad de optimizar los procesos y actividades y asegurar que la producción se realice en forma oportuna.

4. Asegurar que se realicen los **procedimientos** necesarios y adecuados de producción, que incluyan objetivos, materiales, datos de proveedores, costos, recomendaciones de optimización y mejora, etc.

5. Definir la plantilla de trabajo, **seleccionar al personal** apto y capacitado y de acuerdo al presupuesto establecido, para ejecutar los planes y programas de trabajo de la fábrica y cumplir con los objetivos de producción.

6. Definir, revisar y actualizar en forma periódica, el **organigrama** de fábrica.

7. Definir y asignar a cada integrante de su equipo de trabajo, sus **funciones y responsabilidades, tareas, periodicidad de ejecución,** y en su defecto, identificar y proporcionar la capacitación necesaria para el desempeño adecuado.

8. Identificar, asegurar la disponibilidad y administrar los **recursos económicos, financieros, humanos, materiales** y todos los servicios requeridos para la operación, gestión y desempeño de la fábrica.

9. Organizar, **planear y controlar las actividades** del personal a cargo, asegurándose que se realicen con apego a los lineamientos, políticas, exigencias y necesidades de la compañía.

10. Identificar, mantener documentados y asegurar el **cumplimiento de todas las disposiciones, requisitos y obligaciones legales** aplicables a las operaciones de la fábrica, realizar los trámites correspondientes para contar con los permisos y licencias; mantener su vigencia para evitar sanciones y multas por desconocimiento e incumplimientos. Ejemplo: Uso de Suelo, Seguridad, Higiene, Protección Civil, manejo de productos químicos, disposición de residuos peligrosos, etc.

11. Atender todas las **visitas de inspección** de cualquier autoridad que se reciban en las instalaciones de la fábrica, informar a la Dirección correspondiente, el resultado de las mismas y dar seguimiento a los incumplimientos resultantes para subsanarlos.

12. Identificar las necesidades de **materiales, productos y servicios** para cumplir con los objetivos de producción, así como los parámetros, lineamientos, especificaciones, frecuencias, cantidades de uso, etc., e informarlas oportunamente al departamento de compras, de tal forma que se permita una planeación adecuada de las compras y garantizar la continuidad de las operaciones y actividades de la fábrica.

13. Dar seguimiento y **solución a los problemas** que resulten del desempeño operacional de la fábrica, analizar las causas y hacer que se corrijan.

14. Evaluar el **desempeño del personal** a su cargo, considerando los objetivos y las metas planeadas y el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

JEFATURAS

Jefe Legal

1. Objetivo del puesto

a. Prestar un servicio óptimo de atención y asesoría en materia legal y jurídica a cada una de las áreas y departamentos de la organización que lo requieran; así como dar solución a los problemas legales y/o jurídicos de la organización, dirigiendo, coordinando, supervisando y ejecutando actividades de análisis, estudio y discusión de leyes, reglamentos, convenios y demás documentos legales y jurídicos.

2. Responsabilidades.

1. Realizar un reconocimiento, análisis de las actividades de la organización y con base a esto, identificar las **leyes, reglamentos y normas** aplicables a la organización y sus actividades para sustentar y fundamentar las políticas de operación de la empresa.

2. Identificar, planear y ejecutar las acciones y actividades que garanticen el **cumplimiento legal** de la organización a nivel contractual, operacional y de funcionamiento de las empresas de grupo.

3. **Proporcionar asesoría** a la organización en asuntos legales diversos, para la interpretación de textos legales, contractuales para elaboración de normativas y políticas internas y para marcar la pauta de su cumplimiento.

4. Verificar que la **actuación y desempeño de la organización** se realiza conforme a la legislación, reglamentos y normatividad aplicable.

5. **Solucionar problemas** y asuntos varios que se presenten en el desempeño y gestión diaria de la empresa en materia financiera, fiscal, ambiental, laboral, protección civil, procedimientos administrativos ante dependencias, seguimiento de denuncias ante el Ministerio Público, seguros y fianzas.

6. Detectar en forma oportuna los **incumplimientos legales** que pudieran afectar el funcionamiento de la organización a nivel local, municipal y federal.

7. Realizar diversos **trámites** ante diferentes dependencias gubernamentales, para la obtención y actualización de los **permisos, licencias, autorizaciones, dictámenes**, etc. requeridos para la realización de actividades de la organización, en materia de:

    a) Licencias de funcionamiento, uso de suelo, zonificación.
    b) Ambiental: Residuos peligrosos, residuos no peligrosos, agua residual, emisiones a la atmosfera.
    c) Marcas

8. Mantener vigentes los **libros de actas de asamblea**, informes de juntas de accionistas, proponer cambios de estatutos según los intereses de operación de cada empresa.

9. Definir en conjunto con la Dirección General y la Dirección de Administración, la existencia de **poderes** que se otorguen y a quienes se le debe otorgar poder dependiendo de los asuntos que deben tratar los diferentes directivos de la empresa así como determinar quién está facultado para firmar contratos o convenios con terceros.

10. Atender todas las **cuestiones legales** de la organización.

11. Formalizar y fundamentar dentro de un contexto legal y jurídico, **las decisiones de la empresa** y su relación con terceros como clientes y proveedores entre otros, para asegurar que los intereses de la empresa están protegidos legalmente y que no existan cláusulas en convenios o contratos que puedan causar un problema para la empresa o que sean contrarios a sus intereses.

12. Instruir al personal de la empresa que tenga que ver con un **convenio o un contrato con clientes o proveedores**, de la importancia de su contenido y aplicación, para evitar incumplimientos o sanciones estipuladas en los mismos.

13. Elaborar para las distintas áreas de la empresa los **documentos legales** como contratos, actas, respuestas, informes, convenios, pagarés, responsivas a empleados, etc, para garantizar la buena marcha del negocio.

Jefe de Tesorería

1. Objetivo del puesto

Optimizar los recursos financieros de las empresas del grupo, mediante la gestión de las operaciones relacionadas con el flujo de efectivo; maximizar los recursos de la empresa, reducir riesgos de liquidez y controlar el balance capital de la empresa.

2. Responsabilidades.

1. Participar en el **desarrollo e implementación de los procedimientos, lineamientos y políticas** relacionadas a su desempeño y las actividades de tesorería.
2. Conocer y **cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos** aplicables a su desempeño, así como asegurar que su equipo de trabajo también conozca y cumpla los correspondientes a su desempeño.
3. Conocer y aplicar los **lineamientos de confidencialidad** de información durante su desempeño laboral y para el manejo de los documentos e información relacionada a las actividades de Tesorería.
4. Identificar e implementar las medidas necesarias para la **prevención de errores** en todas las transacciones realizadas.
5. **Coordinar y supervisar** las actividades del personal a cargo.
6. Gestionar la **relación con bancos** y de casas de cambio.
7. **Validar la información y documentación** generada por los Auxiliares de Tesorería, asegurándose que no existan errores.
8. Generar la **antigüedad de cuentas por pagar** de todos los proveedores y servicios
9. Solicitar al Departamento **de Control de Obras y Presupuestos** todas las **solicitudes de pago**
10. Revisar que las **solicitudes de pago** estén correctamente elaboradas y contengan los soportes y firmas respectivos antes de la aplicación de pagos.
11. Revisar diariamente los **bancos por internet**, para verificar los movimientos y transacciones realizadas un día anterior, determinar la liquidez, realizar las conciliaciones e informar a la Gerencia de Tesorería y a la Dirección Administrativa al respecto.
12. **Controlar y programar los pagos a pasivos** pendientes, determinando **prioridades de pago** y definiendo fechas de pago de cada solicitud.
13. Solicitar las firmas de autorización de pago de la Dirección Administrativa y/o Dirección General (de todas las **solicitudes de pago),** antes de la aplicación de pagos, de acuerdo al resumen de firmas para autorizar salidas de dinero.
14. Integrar y asegurar que se mantenga siempre actualizado el control del **flujo de efectivo,** que refleje entradas, salidas, cuentas por pagar. etc., de todas las empresas del grupo.
15. Verificar que todas las **transferencias bancarias** que se realicen en forma electrónica, sean aplicadas por las instituciones bancarias correspondientes.
16. Determinar los **remanentes de efectivo para aplicarlos en inversiones.**
17. Mantener el control de los **créditos revolventes con los bancos o instituciones financieras**, asegurando que éstos se realicen oportunamente.
18. Elaborar todos los **cheques** solicitados y procurar que estos sean los menos posibles.

Jefe de Administración y Servicios al Personal

1. Objetivo del puesto

Asegurar la permanencia y desarrollo del personal de la empresa a través de la elaboración y realización de planes y programas de inducción, integración y de capacitación al personal, así como de proveerle todos los servicios, equipo herramienta y materiales que se requieran para el buen desempeño dentro de la organización.

2. Responsabilidades.

1. Elaborar y ejecutar los **programas de inducción** adecuados a cada nivel de puesto de trabajo, para asegurar que el personal de nuevo ingreso se integre lo más pronto posible a la organización.

2. Realizar las **presentaciones físicas y electrónicas, del personal de nuevo ingreso** con todos los integrantes de la organización.

3. Promover **y vigilar la aplicación de las políticas, reglamentos y normas** durante la relación de los trabajadores con la empresa, para mantener orden, disciplina y organización en las diferentes áreas y departamentos de la compañía.

4. Administrar, controlar y mantener siempre actualizadas las **bases de datos de personal,** en coordinación con Grantt Level, con el objeto de contar con la información necesaria para realizar análisis, estadísticas y generar cualquier otra información requerida para la toma de decisiones.

5. Tener pleno conocimiento del rubro de **Prestaciones de Ley y otras**, como Tarjetas VRIM, Seguro de Vida, Seguro de Gastos Médicos Mayores.

6. Administrar todas las **prestaciones al personal**, atendiendo cualquier inquietud y/o servicio requerido por el personal, para que sean entregadas oportunamente y en la forma establecida.

7. Brindar apoyo a las **solicitudes del personal de:** cartas, oficios, constancias o cualquier otro documento requerido para realizar cualquier trámite con terceros.

8. Controlar y administrar los **beneficios al personal**, Identificando los beneficios de interés general, contactando y realizando convenios con las empresas idóneas y a precios accesibles.

9. Llevar a cabo los procesos de **difusión y comunicación interna,** para informar sobre nuevos ingresos de personal, días de descanso, días festivos, eventos, etc.

10. **Administrar y controlar las vacaciones** del personal en general, asegurándose de que se disfruten de acuerdo con las políticas de la empresa.

11. Controlar la **Caja de Ahorro**.

12. Promover la **seguridad e higiene** dentro de la empresa, integrando y coordinando las actividades de la CSH, las brigadas de emergencia; organizar simulacros, recorridos de verificación y verificar el cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad e higiene.

13. Gestionar y dar seguimiento con las áreas involucradas y competentes, para que el personal de nuevo ingreso, cuente en forma inmediata y oportuna a su ingreso, con los **equipos y herramientas requeridas, así como el lugar de trabajo** debidamente acondicionado para la realización de sus actividades.

14. Llevar el control de los procesos de **cambios de personal**, de puesto, aumento de sueldo, cambio de oficina, etc. llevando a cabo las evaluaciones para la toma de decisiones al respecto y controlando los periodos de prueba.

15. Generar las **gráficas de reemplazo,** con el objeto de sustituir de manera asertiva los puestos clave vacantes dentro de la Compañía.

Jefe de Métodos y Procedimientos

1. Objetivo del puesto

Mantener actualizada la estructura organizacional de la compañía, así como documentar las políticas, procedimientos y descripciones de puesto, con el objeto de tener un orden en las operaciones que permitan una mayor eficacia en el desempeño de la compañía.

2. Responsabilidades.

1. Establecer e implementar un **sistema para el control, la actualización, la difusión y la disponibilidad de los documentos** de la organización.
2. Realizar la **recopilación y análisis de la información de la organización** para documentar y mantener siempre actualizada la **estructura organizacional**, definiendo, áreas, departamentos, puestos de trabajo, etc.
3. Realizar **análisis de procesos y actividades,** en coordinación con los responsables de área y departamentos, para identificar controles, áreas de oportunidad y las **acciones correctivas** requeridas, para considerarlas en el desarrollo de políticas y procedimientos y asegurar el adecuado desempeño del personal en cada puesto de trabajo.
4. Realizar oportunamente los cambios en las Políticas y lineamientos de la organización, establecidos por la Dirección General y/o Direcciones de Área.
5. Documentar los **manuales, procedimientos, instructivos y desarrollo de los formatos** que faciliten la correcta ejecución de los procesos y las actividades de la empresa y realizar las actualizaciones de acuerdo a las necesidades y cambios de la compañía.
6. Mantener disponible la información generada, de acuerdo a las áreas de interés, en el **área común del servidor** establecida para tal fin.
7. Controlar, actualizar, difundir, disponer y mantener en orden el sistema de documentos de la organización.
8. Mantener el **control de los documentos** que se encuentran disponibles en el área común del servidor, así como de sus revisiones y antecedentes.
9. Analizar en conjunto con los Directores y Gerentes y documentar **los Niveles de Puesto y los Puestos de Trabajo** de la organización; manteniendo una lista actualizada, controlada y disponible en el área común del servidor.
10. Realizar los **análisis de cada puesto de trabajo** para definir las responsabilidades.
11. Elaborar, documentar y mantener actualizadas de acuerdo a las exigencias de la organización. las **descripciones de puestos de trabajo**, y disponer esta información en el área común del servidor.
12. **Difundir los cambios** en el sistema documental, en forma oportuna y a todas las partes interesadas.
13. Definir, implementar y ejecutar una metodología para lograr la actualización en forma continua de los **organigramas de la organización**.
14. Asegurar que, la información disponible en el área común del servidor sea **correcta y la adecuada**.
15. Dar seguimiento a las **no conformidades** que resulten de las revisiones del sistema de documentos.
16. Obtener con las Direcciones y Gerencias las **disposiciones legales** que regulan las actividades de la empresa y considerarlas en el desarrollo de políticas, lineamientos y procedimientos.
17. Elaborar conjuntamente con los Directores de Área y Gerentes de Departamento, la **detección de necesidades de capacitación,** para la elaboración de los programas de **capacitación y adiestramiento** necesarios y adecuados, con la finalidad de contribuir a la buena marcha y crecimiento de la organización.

Jefe de Cobranza

1. Objetivo del puesto

Asegurar la liquidez de la empresa, mediante la coordinación y gestión eficaz de las operaciones y actividades relacionadas con el cobro de las facturas de las empresas del grupo.

2. Responsabilidades.

1. Participar en el desarrollo e implementación de los procedimientos, lineamientos y políticas relacionadas a su desempeño y las actividades de cobranza.
2. Conocer y cumplir los lineamientos, políticas y procedimientos aplicables a su desempeño.
3. Asegurar que su equipo de trabajo conozca y cumpla los lineamientos, políticas y procedimientos correspondientes a su desempeño.
4. Conocer y aplicar los lineamientos de confidencialidad de información durante su desempeño laboral y para el manejo de los documentos e información relacionada a las actividades de cobranza.
5. Integrar la programación diaria de las actividades de cobranza, ingreso a revisión, etc.
6. Determinar alternativas de cobro, tomando en consideración las políticas de cobranza de la empresa.
7. Supervisar las actividades y desempeño del personal a su cargo, asegurando que la cobranza se realice de manera eficaz.
8. Recabar, Integrar, actualizar continuamente la **información** de cada cliente, necesaria para llevar a cabo la cobranza: Datos fiscales, Condiciones de pago, Días de revisión, horarios, etc.
9. Determinar las prioridades de cobro y definir las fechas de cobro considerando las condiciones de pago de los clientes.
10. Generar el reporte semanal de antigüedad de saldos pendientes de cobro, alimentarlo en el Sistema ASPEL y GP e informarlo al Gerente de Departamento.
11. Solicitar al Departamento **de Control de Obras y Presupuestos** todas las facturas que se realizaron para cobro **y actualizar el estado de cuentas por cobrar.**
12. Integrar y mantener actualizado un control de cobros, que refleje todas entradas de capital, las cuentas por cobrar y la cartera vencida.
13. Generar las **pólizas de ingresos.**
14. Identificar y brindar información de cobros a todos los responsables de operaciones foráneas.
15. Elaborar **informes** periódicos del desempeño del departamento en un periodo de tiempo determinado.
16. Suministrar en tiempo y forma al **Departamento de Contabilidad**, toda la información relacionada a cobros, para la ejecución oportuna de los procesos de contabilidad.
17. Mantener informado al Gerente de Área, sobre todo lo relacionado al desempeño y la gestión de la cobranza.
18. Recabar las evidencias de recepción de las facturas que se ingresan a revisión con el cliente.
19. Aclarar con los clientes las diferencias que se presenten en los pagos o cobros con respecto a la facturación
20. Realizar las **conciliaciones** entre depósitos/cobros y facturación.

Jefe de Servicio

1. Objetivo del puesto

Dar seguimiento adecuado a los contratos, mediante la coordinación de las actividades de los supervisores de servicio asignados.

2. Responsabilidades.

Las Funciones y responsabilidades de un Jefe de Servicio pueden variar, según los alcances del Contrato o Contratos asignados.

1. Coordinar las actividades de los Supervisores de Servicio a cargo.
2. Conocer las **Políticas, lineamientos** y el Reglamento Interior de Trabajo de la empresa; así como las políticas y procedimientos de cada uno de los inmuebles o contratos, y asegurar que las actividades del personal a cargo se realicen con apego a estas.
3. Conocer los **alcances y compromisos pactados con los clientes en cada uno de los contratos que están bajo su responsabilidad, así como las exigencias,** para planear de manera efectiva las actividades del personal a cargo (supervisores).
4. Asegurar que las actividades, trabajos y servicios proporcionados al cliente, se realicen en cumpliendo tiempos de entrega, calidad y bajo estándares de seguridad.
5. **Brindar atención personalizada al cliente**, mantener comunicación constante que le permita conocer oportunamente, sus necesidades de servicio y asegurar su atención; así como informarlo en forma veraz y objetiva sobre los avances de los programas de trabajo.
6. **Participar en las juntas** convocadas por el cliente en relación a la proporción de los servicios.
7. **Administrar los recursos** proporcionados o asignados al contrato, mediante la implementación de estrategias que permitan su control y aprovechamiento eficaz, de tal forma que permita la ejecución adecuada del contrato.
8. **Asegurar los suministros** oportunos y en la cantidad necesaria de los **recursos materiales e insumos** requeridos por el contrato (refacciones, herramientas, equipos, etc.), dando seguimiento a todas las **requisiciones** ante el Departamento de Compras y Recursos Materiales.
9. Revisar y validar **las solicitudes o requisiciones** de materiales y herramientas elaboradas por el personal a su cago, verificando que se indique en forma clara y precisa, las cantidades y especificaciones sobre los productos y servicios requeridos.
10. **Verificar los suministros,** refacciones, materiales y herramientas, desde su entrega, que cumplan las cantidades y las especificaciones previamente establecidas en las requisiciones.
11. Llevar un **control documentado de los suministros** de materiales o refacciones, reflejando consumos, frecuencia de solicitud, puntos de consumo, etc.
12. Gestionar ante el Departamento de Recursos Materiales el **reemplazo de las herramientas** dañadas por operación.
13. Ejecutar en forma periódica y programada, la **revisión de inventarios** de refacciones, materiales e insumos, que permitan un control eficaz y programar oportunamente el suministro.
14. Asegurar la **facturación y cobro de todos los materiales y refacciones** suministradas al cliente mediante el cumpliendo de los requerimientos administrativos relacionados.
15. Proporcionar los medios que permitan mantener bajo **resguardo** las herramientas y materiales asignados al contrato.

Jefe de Oficina

1. Objetivo del puesto

Planear, dirigir, organizar y controlar el desempeño operativo y Administrativo de una **oficina local**, para proporcionar al cliente los servicios de mantenimiento integral de la empresa.

2. Responsabilidades.

1. **Conocer la estrategia de negocio, la misión, visión, objetivos, metas y actividades de la compañía, así como los definidos para la oficina local** bajo su responsabilidad, para asegurar su cumplimiento.

2. Conocer las **políticas, lineamientos, estrategias, métodos, procedimientos, planes y programas** de trabajo bajo los cuales se deben de llevar a cabo las operaciones y el desempeño de la oficina local a cargo y hacer que su personal las conozca y las aplique durante el desempeño de sus actividades.

3. Dar seguimiento **al cumplimiento de las metas y los objetivos** planteados para la **oficina local**, Identificar desviaciones en el cumplimiento, así como oportunidades de mejora y su implementación que permitan un mayor rendimiento y uso eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros asignados.

4. Conocer los alcances de los programas y contratos de servicio asignados a la oficina a cargo, para **organizar, planear y controlar las actividades** de cada uno de los integrantes de la oficina y asegurarse de que se realicen con apego a todos los lineamientos, políticas y exigencias de la empresa.

5. Administrar y ejecutar en conjunto con la Gerencia Regional, el **presupuesto** asignado para la operación eficaz de la oficina local, así como la administración de los recursos humanos y materiales asignados.

6. Mantener **comunicación constante con la Gerencia Regional** para recibir instrucciones de administración y operación, así como para gestionar los recursos económicos, materiales y humanos requeridos por la oficina.

7. Participar en el proceso de **selección y reclutamiento del personal** para la oficina local, entrevistando a los candidatos, para asegurar que sea apto y esté capacitado para ejecutar los planes y programas de trabajo y cumplir con los objetivos planteados.

8. Coordinar en conjunto con el Departamento de Recursos Materiales Oficinas México, el pago oportuno de **los servicios** requeridos: Energía eléctrica, agua, teléfono, internet, vigilancia, seguridad, recolección de residuos peligrosos y no peligrosos, mantenimiento, control de plagas, etc., que aseguren la continuidad en su proporción y la operación y desempeño eficaz de la oficina.

9. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de los **coordinadores y supervisores de servicio (que pertenecen a la oficina)**, para asegurar una atención personalizada de los clientes y la proporción eficaz de los servicios.

10. Informar a los Supervisores y Personal Técnico a cargo, sus **funciones, responsabilidades y tareas**, así como la periodicidad de ejecución.

11. Identificar y proporcionar la **capacitación** necesaria para el desempeño de los supervisores y personal técnico a cargo, para asegurar que se ejecuten adecuadamente los procedimientos necesarios de proporción de servicios, facturación, bajo estándares de calidad y seguridad.

12. Coordinar al personal a cargo, para que asista a la **capacitación** proporcionada por la empresa.

13. Llevar el control de **puntualidad y asistencia** del personal de la oficina local, integrar la **pre nómina** y el resumen de **pago de compensaciones** y entregar esta información en forma oportuna a la Oficina Regional correspondiente.

14. Participar en la **apertura de contratos en sitio**, conocer los alcances de cada contrato y los requerimientos adicionales del cliente para la proporción eficaz de los servicios.

15. Asegurar y verificar que se **cumplan todos los programas de Servicio y atención al cliente**, cumpliendo con estándares de costo, calidad y tiempo.

Ejecutivo de Cuenta
Servicio

1. Objetivo del puesto

Contribuir al cumplimiento de objetivos de venta y utilidad establecidos por la empresa en el área de servicios de mantenimiento y limpieza a inmuebles realizando la venta de servicios y productos relacionados.

Actividades

El puesto se requiere para la promoción y comercialización de *servicios de mantenimiento de equipos e Inmuebles*, así mismo para brindar atención personalizada a clientes y prospectos de la empresa.

Se encarga de la búsqueda y seguimiento de compradores prospecto, realizar actividades de venta, logrando ofrecer las características, ventajas y beneficios de los servicios de mantenimiento a inmuebles, incluyendo edificios residenciales, corporativos o de oficinas, edificios industriales y edificios comerciales.

El ejecutivo de cuenta de servicio, enfoca su actividad de venta hacia los servicios de mantenimiento de:

- Sistemas hidrosanitario.
- Sistemas de aire acondicionado.
- Sistemas eléctricos.
- Servicios generales.

2. Responsabilidades

1. Conocer los objetivos y metas de venta establecidos por la empresa relacionados con servicios de mantenimiento a inmuebles, y enfocar su desempeño al cumplimiento de éstos.

2. Conocer y aplicar los lineamientos y políticas bajo las cuales debe de realizar su labor de ventas, así como para conducir su desempeño general dentro de la organización (Puntualidad, Servicio al cliente, Código de Vestimenta, etc.)

3. Tomar la capacitación necesaria y suficiente que le permita conocer los productos y servicios del área de Servicio y bajo los cuales deberá conducir/enfocar sus actividades de venta.

4. Conocer a detalle todos los productos y servicios que la empresa proporciona, así como la forma/metodología/estrategia establecida por la empresa para realizar su venta.

5. Realizar la búsqueda de mercado y la prospección de clientes.

- Proporcionar atención y seguimiento personalizado a los clientes asignados por la Dirección de Área para ofrecer toda la gama de servicios y productos que ofrece la empresa.

6. Desarrollar y mantener su propia cartera de clientes.

7. Planear y organizar sus visitas con el cliente.

8. Integrar y llevar siempre consigo sus elementos de apoyo para realizar la presentación y promoción de los productos de la empresa.

9. Brindar atención y seguimiento personalizado a clientes activos y prospectos.

10. Realizar la identificación de necesidades del cliente sobre productos y servicios relacionados, e informarlas al director del Área para integrar y presentar cotizaciones efectivas.

11. Dar respuesta oportuna al cliente, proporcionando la información que solicite sobre los productos y servicios de la empresa.