



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

**CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO**

**“DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA “INET” EN TÉRMINOS ORGANIZACIONALES Y  
DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS  
DE UN SOFTWARE”**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA**

**PRESENTAN:**

**MARÍA ESTHER ESCALONA ESPINOSA**

**GLORIA RODRÍGUEZ BLANCAS**

**DIRECTOR**

**M. EN C. JOSUÉ VICENTE CERVANTES BAZÁN**

**REVISORAS**

**M. EN C. MINERVA REYNA IZAGUIRRE**

**M. EN FIN. GUADALUPE LIZETH ARCE CHÁVEZ**

**TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, NOVIEMBRE DE 2016.**

Texcoco México a 05 de septiembre de 2016

**M. EN C. VIRIDIANA BANDA ARZATE**  
**SUBDIRECTORA ACADÉMICA DEL**  
**CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO**  
**PRESENTE.**

**AT'N L. EN D. MARCO RODRIGO LÓPEZ GONZÁLEZ**  
**RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE TITULACIÓN**

Con base en las revisiones efectuadas al trabajo escrito titulado "Diagnóstico de la empresa INET en términos organizacionales y de procedimiento para el análisis de un software" que para obtener el título de Licenciado en Informática Administrativa presentan los sustentantes María Esther Escalona Espinosa y Gloria Rodríguez Blancas, con número de cuenta 1024620 y 1024666 respectivamente, se concluye que cumple con los requisitos teórico-metodológicos por lo que se otorga el voto aprobatorio para su sustentación, pudiendo continuar con la etapa de digitalización del trabajo escrito.

**ATENTAMENTE**

M. en C. Minerva Reyna Izaguirre  
Revisor

M. en Fin. Guadalupe Lizeth Arce Chávez  
Revisor

M. en C. José Vicente Cervantes Bazán  
Director

100 María Esther Escalona Espinosa, Gloria Rodríguez Blancas - Interesadas  
100 M. en C. José Vicente Cervantes Bazán - Director de tesis  
100 L. en D. Marco Rodrigo López González - Responsable de departamento de titulación



*A mi familia, por el apoyo incondicional*

*Esther*

# **AGRADECIMIENTOS**

## **A Dios**

Por haberme permitido llegar a este momento en compañía de mi familia.

## **A mis padres**

Por siempre estar conmigo apoyándome, confiando en mí y brindándome su amor incondicional.

## **A mis hermanos**

Mauro y Froy por siempre estar ahí para mí, son de las personas más importantes en mi vida.

## **A mi esposo**

Gracias por la paciencia, el apoyo incondicional y el amor que siempre me haz demostrado, te amo.

## **A mi hija Sofía**

Porque por ti todo, te amo y eres mi fortaleza.



### **A mis primos**

Karina, Gerardo, Majo, gracias por formar parte de mi vida, son muy importantes para mí y me llena de felicidad compartir mis triunfos con ustedes.

### **A mis amigos**

Gloria; tú sabes el esfuerzo empeñado en este trabajo, sin ti no existiría hoy esta tesis, por fin, culminamos con éxito, te quiero amiga.

Pamela, Nati, Brenda, Vanne por estar al tanto de mis avances y la motivación que me dieron.

### **A mi director y revisores de tesis**

Porque no pude tener un mejor director; profesor Josué, gracias por la paciencia, los consejos, el tiempo, gracias por todo. Profesoras Mine y Lizeth, gracias infinitas.

María Esther Escalona Espinosa

*A mi familia por creer en mí*

*Gloria*

# **AGRADECIMIENTOS**

## **A Dios**

Por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado salud y fortaleza para lograr esta gran meta.

## **A mi mami**

Por haberme apoyado en todo momento, por brindarme sus brazos cada que sentía caer, por su motivación constante, pero más que nada, por su gran amor.

## **A mis hermanas**

Que a pesar de que la mayor parte del tiempo parece que estuviéramos en batalla, hay momentos en que la batalla cesa y nos unimos para lograr nuestros objetivos gracias por ser el motor de mi vida y mi mayor tesoro ya que con su amor y alegrías lograron ayudar en mucho en esta gran batalla casi concluida. LAS AMO

## **A mis amigas**

Esther por cada momento que pasamos juntas, incertidumbre, estrés, llantos, brindis, risas, viajes, etc, nunca terminaría de agradecerte cada momento por ser mi gran amiga y por permitirme concluir a tu lado este gran sueño. Por todo muchas gracias.

Gris por todo tu apoyo tan enorme en cada momento, a cada instante y ante cualquier circunstancia. Mil gracias.

## **A mis maestros**

Josué Vicente Cervantes Bazán por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; a Minerva Reyna Izaguirre y Guadalupe Lizeth Arce Chávez por su apoyo ofrecido en este trabajo, por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional y por apoyarnos en cada momento.

Gloria Rodríguez Blancas

# ÍNDICE

CAPÍTULO 1. PROCESOS ADMINISTRATIVOS .....	1
1.1 Administración .....	1
1.2 El proceso administrativo .....	2
1.2.1 Planeación.....	3
1.2.2. Organización.....	4
1.2.3. Dirección.....	6
1.2.4. Control .....	7
1.3 Técnicas de organización .....	9
1.3.1 Análisis de puestos: .....	9
1.3.2 Organigrama .....	10
1.4 Manuales .....	10
1.4.1 Manuales administrativos .....	11
1.4.1.1 Manual de procedimientos .....	12
1.4.1.1.1 Análisis y diseño de procedimientos .....	13
1.4.1.1.2 Delimitación del procedimiento .....	13
1.4.1.1.3 Recolección de la información .....	14
1.4.1.1.4 Análisis de la información y diseño del procedimiento. ....	15
1.4.1.1.5 Análisis del procedimiento .....	17
1.4.2 Elementos que integran el manual.....	18
1.4.2.1 Identificación.....	18
1.4.2.2 Índice .....	20
1.4.2.3 Introducción. ....	21
1.4.2.4 Objetivos del manual.....	22
1.4.3 Manuales técnicos .....	23
1.5 Procedimientos .....	23
1.5.1 Políticas y lineamientos.....	24
1.5.2. Descripción de actividades.....	25
1.5.3. Diagrama de flujo .....	29
1.5.3.1 Simbología diagrama de flujo .....	30

1.5.3.2 Software para diseño de diagramas de flujo .....	34
1.5.4. Formatos e instructivos .....	34
1.5.5. Anexos .....	34
CAPITULO II. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LOS	
PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA INET .....	
2.1 Área De Administración Y Finanzas .....	35
2.2 Área De Soporte Técnico .....	40
2.3 Área De Atención A Clientes .....	43
2.4 Área De Comercialización .....	48
2.5 Área De Tecnologías De Información .....	49
2.6 Análisis De Áreas Actuales .....	55
CAPITULO III. MANUAL DE ORGANIZACIÓN .....	
DE LA EMPRESA INET .....	
3.1 Introducción .....	58
3.2 Objetivo del Manual .....	59
3.3 Antecedentes .....	59
3.4 Marco Jurídico .....	60
3.5 Misión y Visión .....	65
3.6 Estructura Orgánica .....	66
3.7 Organigrama .....	67
3.8 Análisis y descripción de puestos .....	68
3.9 Objetivos y Funciones .....	73
3.10 Glosario de Términos .....	75
CAPITULO IV. PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ÁREAS	
DE LA EMPRESA INET .....	
4.1 índice .....	77
4.2. Introducción .....	79
4.3. Objetivo del manual .....	80
4.4 Área de administración .....	81
4.5 Recepción .....	113
4.6 Área de recursos humanos .....	131

4.7 Área de comercialización .....	157
4.8 Área de cobranza .....	228
4.9 Área de soporte técnico .....	255
4.10 Área de tecnologías de información.....	291
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO .....	350
BIBLIOGRAFÍA.....	352

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recolección de información.....	16
Tabla 2. Simbología diagrama de flujo .....	30
Tabla 3. Software para el diseño de diagramas de flujo .....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Identificación .....	19
Figura 2. Índice.....	20
Figura 3. Introducción.....	21
Figura 4. Objetivo del manual .....	22
Figura 5. Descripción de actividades.....	28
Figura 6. Diagrama de flujo .....	30
Figura 7. Cobrar .....	35
Figura 8. Registrar pagos en banco .....	36
Figura 9. Envío de estados de cuenta .....	37
Figura 10. Requisición.....	39
Figura 11. Reparaciones.....	40
Figura 12. Instalaciones .....	41
Figura 13. Retiro de equipos.....	41
Figura 14. Estudio de línea de vista .....	42
Figura 15. Inventario de equipos .....	42
Figura 16. Unidades móviles.....	43
Figura 17. Levantar reporte .....	43
Figura 18. Atender a clientes .....	44
Figura 19. Aceptación de servicio .....	45
Figura 20. Orden de reparación.....	46
Figura 21. Desinstalación .....	47



Figura 22. Reportes .....	51
Figura 23. Activar/desactivar usuarios .....	52
Figura 24. Crear usuario .....	53
Figura 25. Cambios de plan .....	54
Figura 26. SAT .....	60
Figura 27. SAT-2 .....	61
Figura 28. Acta constitutiva .....	62
Figura 29. Acta constitutiva-2.....	63
Figura 30. Acta constitutiva-3.....	64
Figura 31. Organigrama .....	67

# CAPÍTULO 1. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

En este capítulo daremos una breve introducción de algunos conceptos que a lo largo de esta investigación se estarán mencionando, ya que al realizar el manual de procedimientos permitirá al funcionario de la empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para complementar una determinada tarea.

## 1.1 Administración

Revisando la literatura de diferentes autores sobre que es administración encontramos que el termino administración proviene del latín *Administrare*, que se compone del prefijo “ad” que indica hacia, a, orientado; y “*ministrare*” que significa servir o cuidar.

Administración es la disciplina que planea, organiza, dirige, y controla el esfuerzo humano y los recursos materiales de la empresa o grupo social con eficiencia y eficacia, para alcanzar los objetivos propuestos (Much G. L., 1990).

Hoy en día las empresas se enfrentan a niveles de competitividad muy altos que las obligan a mejorar sus procesos, así como restablecer los planes y las estrategias iniciales, para seguir funcionando y ofrecer servicios y/o productos de mayor calidad y mejor precio, lo cual puede ser la diferencia entre seguir en el mercado o desaparecer.

Por otra parte podemos encontrar que los autores Peterson and Plowmannos dicen que es “Una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular”.

Desde hace tiempo la administración ha sido considerada desde varios enfoques y por diversos autores como un proceso, otros como una técnica, disciplina o ciencia

que va orientada a la obtención o logro de resultados, objetivos o metas de cierto grupo social que a lo largo de la historia han venido perfeccionando la actividad administrativa con el firme propósito de obtener un mejor rendimiento.

## **1.2 El proceso administrativo**

Una vez definiendo que es administración podemos empezar a definir que es el proceso administrativo y encontramos que es la principal herramienta del administrador, cuyas etapas son necesarias para llevar a cabo actividades interrelacionadas entre sí; de cada una de sus etapas que se derivan estudios completos y sofisticados de las diferentes técnicas que sirven para sistematizar todas las actividades y procedimientos de cualquier organización, es entonces la parte medular de la teoría administrativa.

El proceso administrativo desde su creación por Henry Fayol (1841-1925) se convirtió en el eje principal de la administración como la conocemos actualmente el cual a lo largo de la historia ha sufrido grandes cambios por diferentes autores puesto que han agregado etapas o han reducido sus etapas. Sin embargo aun con todos los cambios que ha sufrido el proceso administrativo podemos deducir que es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Se compone por dos fases que son: La mecánica y la dinámica.

La fase mecánica, es la parte teórica de la administración, en la que se establece lo que debe de hacerse, es decir, se dirige siempre hacia el futuro. Y se divide en: Planeación y Organización.

La fase dinámica, se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Y se divide en: Control, Dirección.

### 1.2.1 Planeación

Consiste en saber qué se va a hacer, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Autores como Robbins, Stephen P. y De Cenzo, David A., 2009 afirman que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades.

Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

Fija el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios para orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y de números necesarios para su realización.

Etapas de la planeación:

- \* Propósitos: Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.
- \* Objetivos: Representa los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente.
- \* Estrategia: Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, las lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.
- \* Políticas: Son guías para orientar la acción; son criterios lineamientos y no se sancionan.
- \* Presupuestos: Es el plan de todas o algunas de las fases de actividad de la

empresa expresando en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.

\* Pronósticos: Es prever las cosas que pudieran suceder.

Principios de la planeación:

1) Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.

2) Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.

3) Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

### **1.2.2. Organización**

La organización es la etapa del proceso administrativo en la que se define la estructura necesaria para el logro de los objetivos de la empresa mediante la sistematización de funciones, la jerarquización y la limitación de actividades, que permita el uso óptimo de los recursos materiales y humanos.

La palabra organización proviene del griego “órganon” que significa instrumento.

Bajo este contexto podemos decir que la organización es el instrumento para la consecución de los objetivos de la empresa. La organización como parte del proceso administrativo es la que determina cuáles son las actividades a realizar, quién las llevará a cabo, quién informa a quién y donde se toman las decisiones.

También es la estructura necesaria para la sistematización de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

#### Etapas de la organización:

- \* División del Trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- \* Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- \* Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

#### Principios de la organización:

- 1) Principio del Objetivo: Todas las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.
- 2) Principio de la Especialización: El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad.
- 3) Principio de la Jerarquía: Se deben de establecer centros de autoridad de los cuales emane la comunicación necesaria, para lograr los planes en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo, al nivel más bajo.
- 4) Paridad de Autoridad y Responsabilidad: A cada grado de autoridad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
- 5) Unidad de Mando: Establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior, pues el hecho de que un empleado reciba ordenas de más de dos jefes, solo conduce a la ineficiencia.
- 6) Difusión: Las obligaciones de cada puesto deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con ellas.

7) Amplitud o tramo de control: Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo.

8) La Coordinación: Las unidades de una organización siempre deberán de mantenerse en equilibrio.

9) Continuidad: Una vez que se ha establecido, la estructura organizacional, requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

### **1.2.3. Dirección**

Es el proceso que consiste en influir en las personas para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

En esta etapa se realiza la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través, de la motivación, comunicación y supervisión.

Etapas de Dirección:

- \* Toma de Decisiones: Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.
- \* Integración: Con ella el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes
- \* Motivación: Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendiente a la obtención de objetivos.
- \* Comunicación: Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.
- \* Supervisión: Checar que las cosas se estén dando de una manera correcta.

#### Principios de Dirección:

- 1) De la Armonía del Objetivo o Coordinación de interés: La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos.
- 2) Impersonalidad de Mando: Se refiere a que la autoridad y su ejercicio, surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados.
- 3) De la Supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes.
- 4) De la Vía Jerárquica: Los canales de comunicación deben de ser transmitidos a través de los niveles jerárquicos correspondientes.
- 5) De la Resolución del Conflicto: Es la necesidad de resolver los problemas que surjan, desde el principio y no dejar que crezcan.
- 6) Aprovechamiento del Conflicto: A veces con los problemas que se presentan, se visualizan nuevas estrategias y se saca provecho de los problemas.

#### **1.2.4. Control**

El control es la última fase del proceso administrativo, mediante el cual se miden los resultados obtenidos. Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes.

Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias.

#### Etapas de Control:

- \* Establecimiento de Estándares: Representan el estado de ejecución deseado, de hecho nos es más que los objetivos definidos de la organización.
- \* Medición de Resultados: Es medir la ejecución y los resultados, mediante la



aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.

\* Corrección: La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones con relación a los estándares.

\* Retroalimentación: Mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

\* Control: Los buenos controles deben relacionarse con la estructura orgánica y reflejar su eficacia.

#### Principios de control:

1) Equilibrio: Debe de haber un balance entre el control y la delegación.

2) De los Objetivos: El control existen en función de los objetivos, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos.

3) De la oportunidad: El control debe de ser oportuno, debe de aplicarse antes de que se presente el error.

4) De las Desviaciones: Todas las desviaciones que se originen deben de analizarse detalladamente y saber porque surgieron, para que en un futuro no se vuelvan a presentar.

5) Costeabilidad: Se deben de justificar el costo, que este represente en dinero y tiempo, en relaciones con las ventajas reales que este aporte.

6) De la Excepción: El control debe de aplicarse a las actividades representativas, a fin de reducir costos y tiempo.

7) De la Función Controlada: La función que realiza el control, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar.

### **1.3 Técnicas de organización**

Las técnicas de organización representan la forma real y principal de las empresas, son documentos de gran importancia porque en ellos se plasman los niveles de autoridad, la delimitación de las actividades y tareas, así como los procedimientos de los mismos.

Las técnicas de organización responden a los requerimientos esenciales de las etapas de la organización, deben seguir las metas organizacionales, analizar las actividades, crear los puestos y los departamentos para así proceder a la sistematización de los procedimientos con los cuales se va a trabajar dentro de la empresa.

#### **1.3.1 Análisis de puestos:**

El análisis de puestos es una herramienta que consiste en desglosar y ordenar los elementos de un puesto, delimitándolo a la vez que otorga responsabilidades y autoridad, con el fin de organizar todos los trabajos que han de desempeñarse en la empresa.

El análisis de puestos se ocupa de obtener información objetiva y comprobable respecto a los requerimientos de un puesto en una organización; es un proceso para definir deberes, tareas y actividades.

Las definiciones de análisis expuestas por diversos autores y estudiosos del Análisis de puestos, así se puede llegar a la siguiente definición:

- Franklin F. E. B., 2005. Análisis de Puestos: técnica de la organización que sirve para detallar y ordenar las actividades y labores que desempeña cada puesto existente en las diversas áreas o departamentos de una organización así como los conocimientos, habilidades y aptitudes que se deben cubrir para ocupar dicho puesto.

- Much G. L., 1990. El puesto debe entenderse como el conjunto de operaciones y responsabilidades que forman una unidad específica e impersonal de trabajo; específica porque supone diferencias de otros puestos e impersonal porque es el trabajador el que debe cumplir con el mínimo de los requerimientos para ocupar el puesto. Los puestos no deben adaptarse a las personas.
- Reyes P. A. , 1996 p. 27-29. El análisis de puestos es importante porque permite que los altos mandos conozcan la importancia de cada puesto, así como sus obligaciones y características inherentes; que los supervisores desempeñen sus actividades al tener claro las labores de cada puesto y por ende las obligaciones que supone, también es de gran utilidad para los jefes de departamento de personal al establecer las actividades que deben atender para cumplir con las funciones y objetivos de la organización.

### **1.3.2 Organigrama**

Las organizaciones requieren un marco bajo el cual conducir todas sus actividades, este cuadro básico para toda la organización es su representación gráfica, en una concepción inicial representan las líneas de autoridad de organización formal así como los canales de comunicación y la relación que existen entre los diferentes departamentos que lo componen

Retomando a Franklin F. E. B., 2005. Son representaciones graficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ella.

### **1.4 Manuales**

Son libro que contiene lo más sustancial de un tema, son vitales para incrementar y aprovechar el conocimiento y experiencia de personas y organizaciones.

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada, además de que permiten a cualquier organización formalizar sus sistemas de trabajo y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su competitividad.

#### **1.4.1 Manuales administrativos**

Los administrativos nacen de la práctica administrativa por la necesidad de controlar al personal y sus distintas actividades.

Se trata de documentos detallados en los cuales se describen sistemáticamente la forma de realizar las funciones y actividades de los distintos puestos existentes en una organización y cuyo propósito principal es guiar al personal en aspectos como las funciones, sus relaciones, políticas y procedimientos.

Actualmente su uso se ha popularizado debido a que son un instrumento para llevar a cabo las actividades con mayor eficiencia y eficacia.

Los manuales administrativos son además considerados como canales o medios de comunicación formal al contener instrucciones y reglas de operación en forma escrita.

Valencia, 2002. Define a los Manuales Administrativos de la siguiente manera: Son documentos en los cuales se explica de forma sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para realizar las actividades.

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

## **Objetivos del manual administrativo**

- De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:
- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Interviene en la consulta de todo el personal que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

### **1.4.1.1 Manual de procedimientos**

Los manuales de procedimientos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

El “Manual de Procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo,

dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

#### **1.4.1.1.1 Análisis y diseño de procedimientos**

A través del conocimiento de los procedimientos puede tenerse una idea clara y sistemática de las operaciones que se realizan en la dependencia o unidad administrativa; es importante que al emprender un estudio de esta naturaleza, se aplique una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas establecidas. En tal virtud se presentan las etapas necesarias para desarrollar la identificación, el análisis y el diseño de los procedimientos.

El primer punto que debe concretarse cuando se investigan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos o sustituirlos, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos:

#### **1.4.1.1.2 Delimitación del procedimiento**

En este apartado debemos responder a estas preguntas en cada uno de los procedimientos ya que este análisis nos servirá para la redacción del manual que deseamos realizar.

¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?

¿Dónde se inicia?

¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

#### **1.4.1.1.3 Recolección de la información**

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

a) Investigación Documental: Consiste en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudian documentos tales como bases administrativas, oficios y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

**Es** importante, recabar todas las formas y documentos que intervienen en el procedimiento que se está estudiando, debidamente requeridas con los datos usuales, así como seguir el flujo de las mismas, determinando siempre dónde se originan, cuál es el trámite que siguen y dónde se archivan o destruyen.

b) Entrevista Directa: Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas, y cuestionarlas para obtener información. Este medio permite adquirir información más completa, puesto que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, percibir actitudes.

Para que la entrevista se desarrolle con éxito es conveniente observar los lineamientos siguientes:

- Tener claro el objetivo de la misma.
- Concertar previamente la cita.
- Verificar la información a través de otras fuentes.
- Aclarar todas las dudas que existan.
- Saber escuchar.
- No hay que criticar, sugerir cambios o aconsejar durante ella.

c) Observación de Campo: Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas. La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas. Independientemente de la técnica utilizada para la recolección de la información, es necesario seguir todo el procedimiento; desde el principio, hasta el final, a través de todos los órganos o personas que en él intervienen.

#### **1.4.1.1.4 Análisis de la información y diseño del procedimiento.**

Constituye una de las partes más importantes del estudio de procedimientos, consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:



**Tabla 1. Recolección de información**

<b>¿Qué trabajo se hace?</b>	Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.
<b>¿Quién lo hace?</b>	Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.
<b>¿Cómo se hace?</b>	Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.
<b>¿Cuándo se hace?</b>	Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.
<b>¿Dónde se hace?</b>	Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.
<b>¿Por qué se hace?</b>	Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, sin ignorar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función.

La contestación a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos.

- El tipo de registros empleados.
- Los tipos de archivos (permanentemente o provisional).
- Las probables causas de demora.
- Los formatos o cédulas que se utilizan, su contenido, así como que parte o partes de las mismas se llenan y en que área lo hacen.
- Las claves de los formatos, cédulas u otros.
- La determinación que se requiere.
- Las firmas o autorizaciones necesarias. Estas recomendaciones permiten una visión más clara del conjunto de las actividades.

#### **1.4.1.1.5 Análisis del procedimiento**

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

a) Eliminar: La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.

b) Combinar: Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.

c) Cambiar: En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad. Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor.

e) Mantener: Consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar. Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

## **1.4.2 Elementos que integran el manual**

En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación.

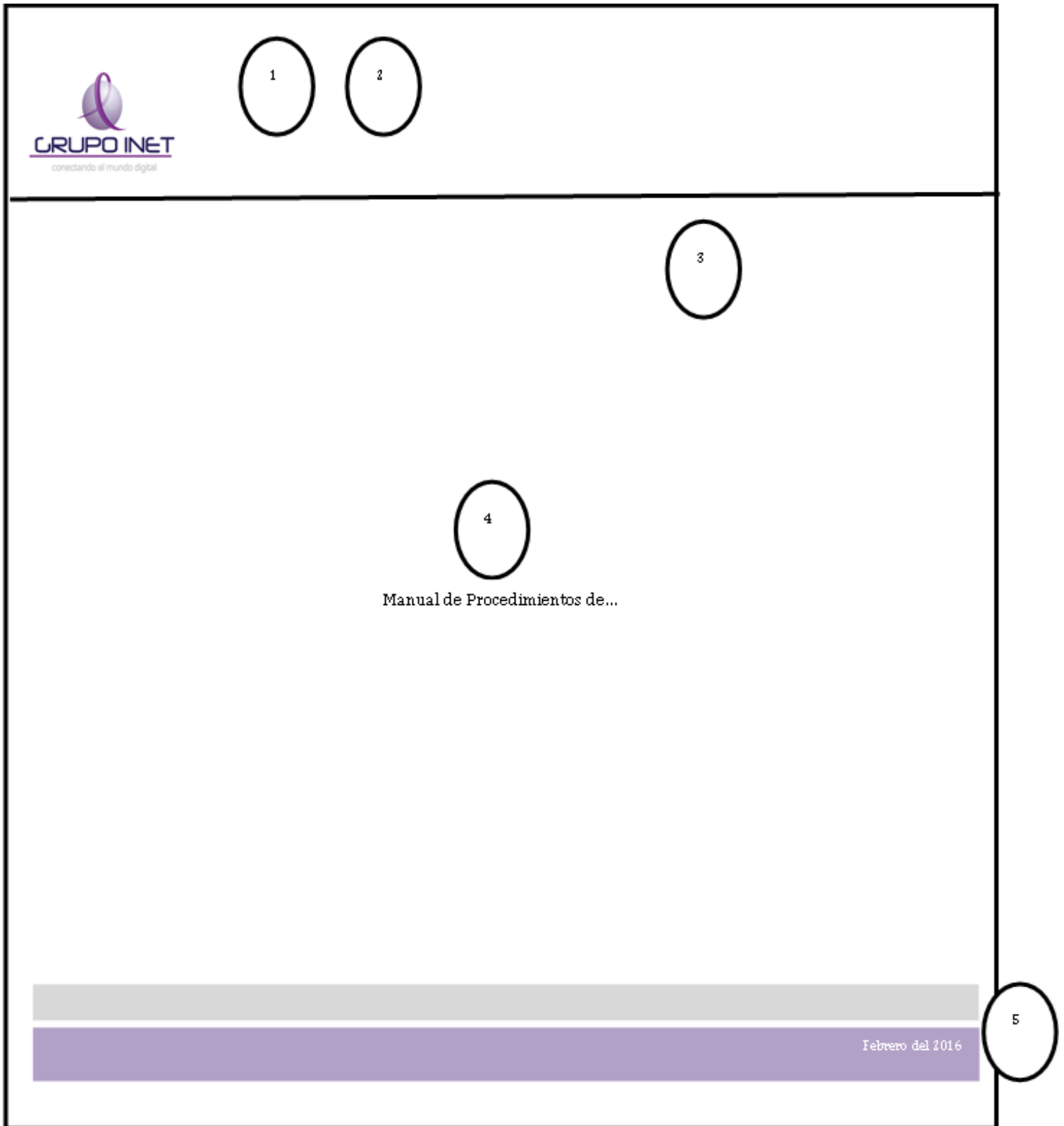
A continuación se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

### **1.4.2.1 Identificación**

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

1. Logotipo de la dependencia.
2. Nombre de la dependencia.
3. Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.
4. Título del Manual de Procedimientos.
5. Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.

Figura 1. Identificación



### 1.4.2.2 Índice

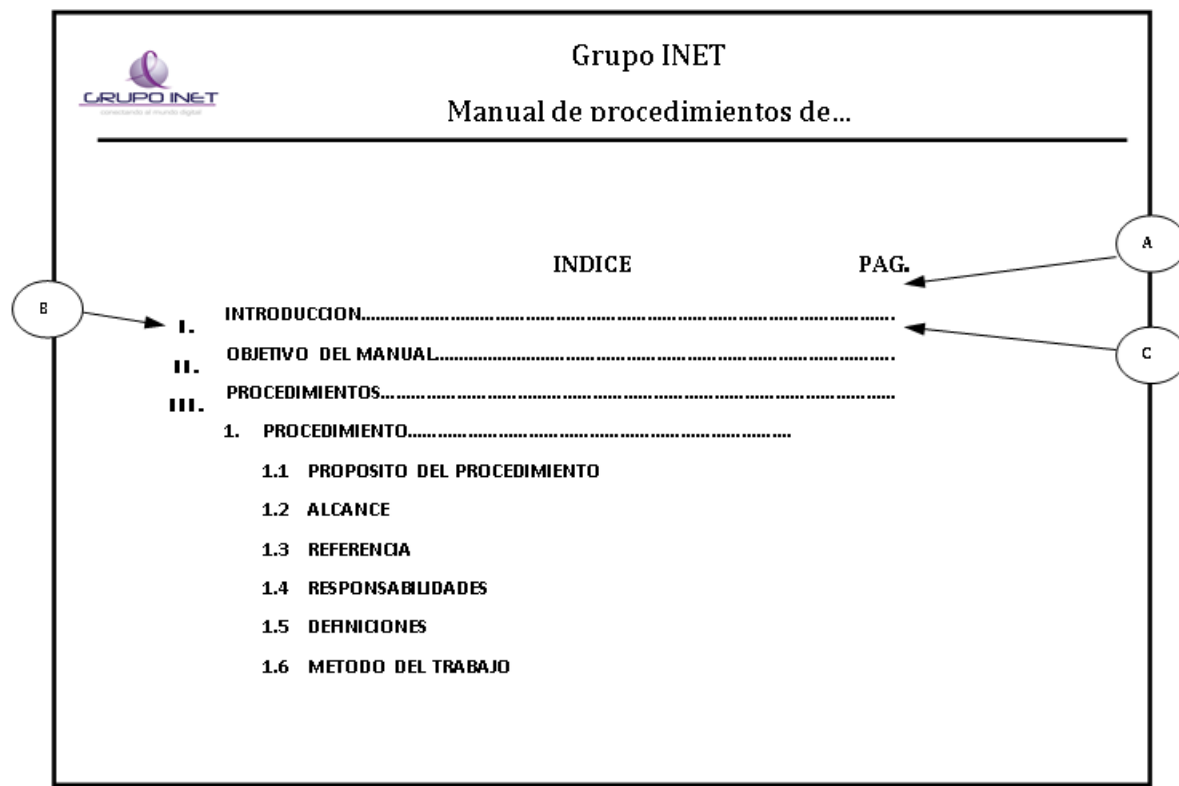
En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

- a) Introducción
- b) Objetivo del manual
- c) Nombre de los procedimientos desarrollados

Cuando los procedimientos contenidos en el manual tengan reglas de operación comunes, éstas deberán incluirse inmediatamente después del objetivo del manual.

Deberá incluirse el nombre de los formatos y el de sus instructivos de llenado para la compaginación.

Figura 2. Índice



### 1.4.2.3 Introducción.

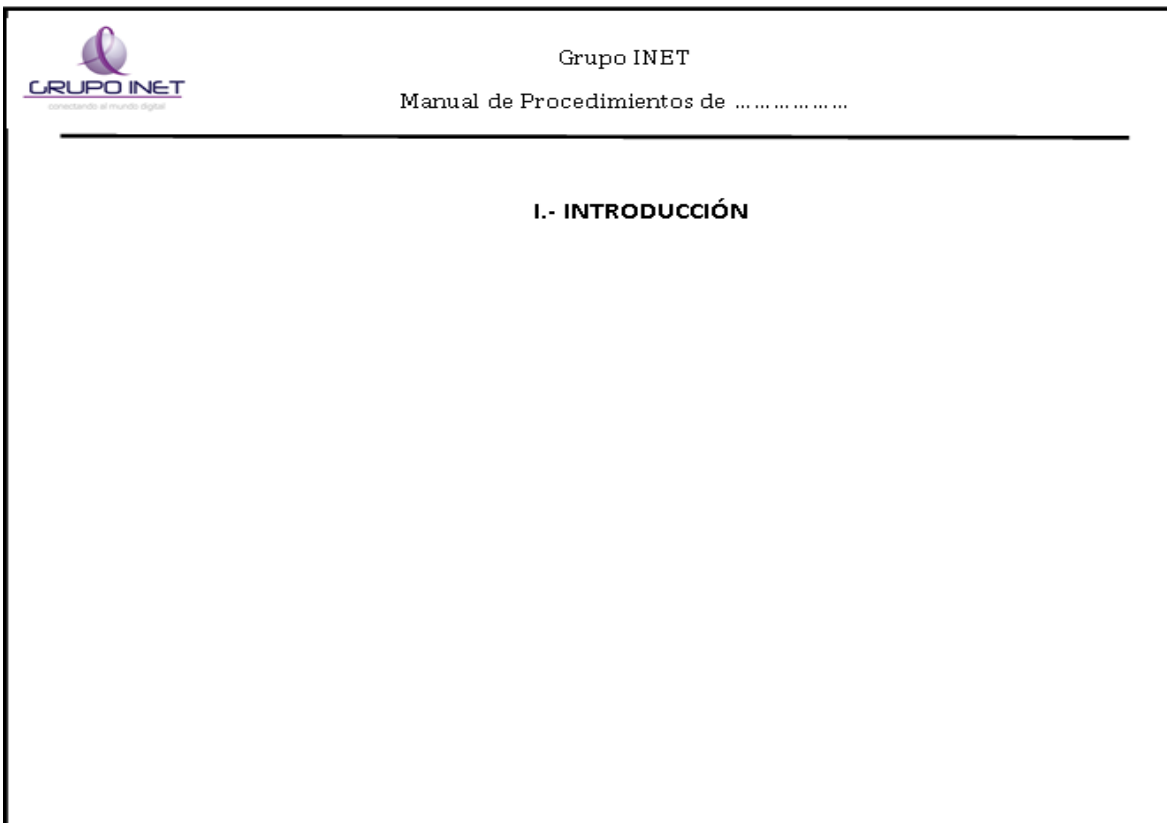
Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretende cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del titular de la Dependencia.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento.

En síntesis, la introducción deberá:

- Señalarse el objetivo del documento.
- Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.
- Ser breve y de fácil entendimiento.

Figura 3. Introducción

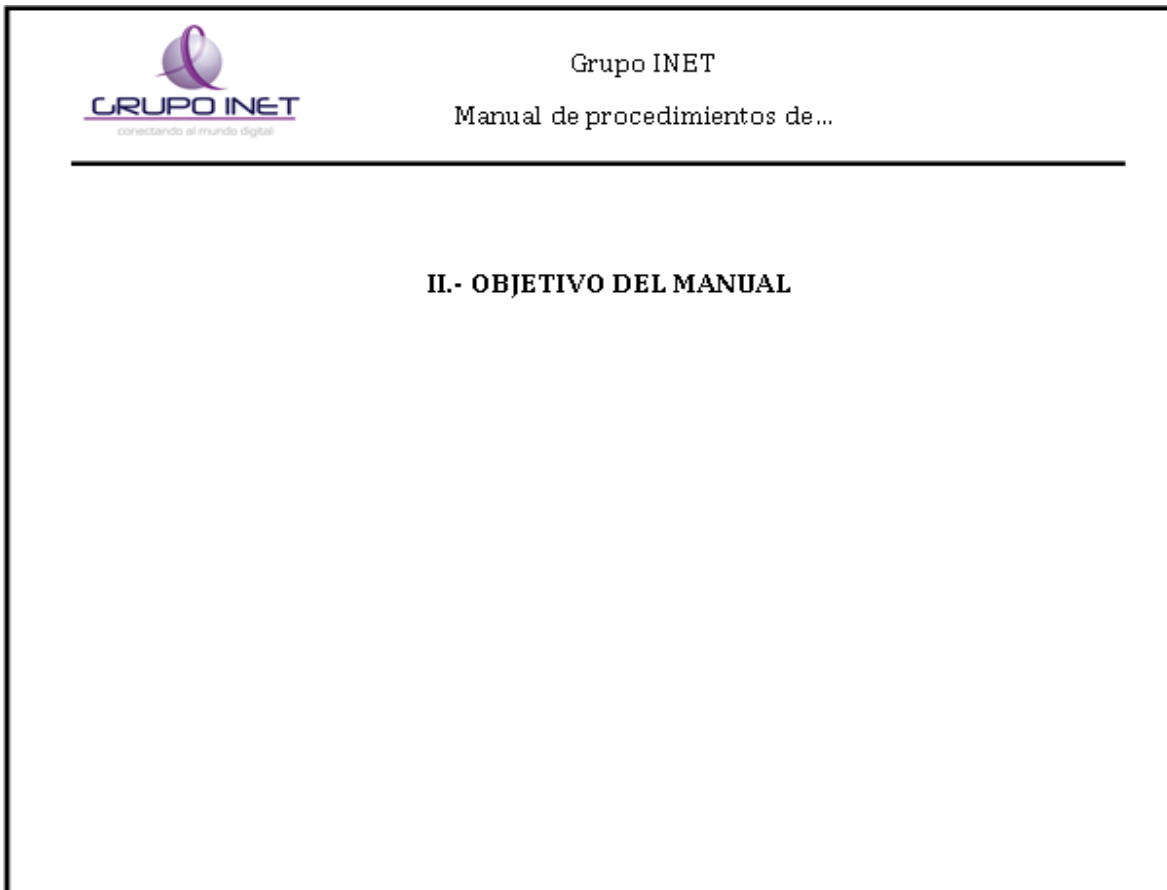


#### 1.4.2.4 Objetivos del manual

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustara a los lineamientos que se describen a continuación.

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciara con un verbo en infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc. El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar **QUÉ SE HACE**; y la segunda, **PARA QUÉ SE HACE**.

Figura 4. Objetivo del manual



### **1.4.3 Manuales técnicos**

Este documento debe contener toda la información sobre los recursos utilizados por el proyecto, llevan una descripción muy bien detallada sobre las características físicas y técnicas de cada elemento. Por ejemplo: características de procesadores, velocidad, dimensiones del equipo, soporte, proveedores y equipo adicional. Va dirigido a un público con conocimientos técnicos sobre algún área.

En algunos casos el manual técnico, debe incluir:

- \*Requerimientos Técnicos.
- \*Lenguaje de programación seleccionado y sus beneficios frente a otros lenguajes.
- \*Estandarización de código utilizada.
- \*Diseño del sistema.

### **1.5 Procedimientos**

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
- No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno.

a) Propósito del Procedimiento: Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

b) Alcance: Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

c) Referencias: Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: Manuales internos, Normatividad, etc.

d) Responsabilidades: Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.



e) Definiciones: Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

f) Método de Trabajo: Dentro del método de trabajo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados:

- 1.- Políticas y lineamientos.
- 2.- Descripción de actividades.
- 3.- Diagrama de flujo.
- 4.- Formatos e instructivos.

### **1.5.1 Políticas y lineamientos**

Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento. Para la elaboración de las políticas se deberán considerar los siguientes puntos:

- Las políticas serán lineamientos de carácter general que orientaren la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los servidores públicos en sus áreas de trabajo. Estas deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo serán específicas de la acción que regule el curso de las actividades en situaciones determinadas, serán de observancia obligatoria en su interpretación y aplicación.
- Deberán establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.
- Las políticas se definirán por los responsables de la operación de los procedimientos y serán autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.

- Deberán prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o porque se violen o alteren deliberadamente.
- Entre las políticas deberán existir jerarquías y secuencias lógicas de operación, ejemplo: en incidencias del personal, hay que hablar primero de retardos, luego de faltas y después de bajas.

### **1.5.2. Descripción de actividades**

- La descripción del Procedimiento es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella.
- Cuando la descripción del procedimiento sea general, y que por lo mismo comprenda varias áreas, debe indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución; si se trata de una descripción detallada, es decir, que incluye los puestos que participan en cada una de las actividades, es conveniente anotar el nombre específico del puesto.
- El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía, etc.
- En el procedimiento se describirán detalladamente las actividades normales y generales que se desarrollan.
- En el apartado de “*Observaciones*” se anotarán las actividades complementarias pertinentes o cualquier otra información que permita la comprensión de cada fase en particular y del procedimiento en general.
- En los procedimientos se deberá especificar los órganos que intervienen en la ejecución de los mismos, hasta un nivel mínimo de Jefatura de Departamento.


- Cuando un mismo órgano sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.
- Se deberá numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Cuando sea necesario hacer alguna aclaración o indicar algo que no es posible mencionar como actividad, puede citarse de la manera siguiente: Con base en las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Secretaría.
- Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: “Conecta con actividad N°...”
- Indique el número de tantos en que se elabore, se envíe o se reciba cada documento.
- Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envían.
- Indique si el archivo es temporal o definitivo.
- Para lograr mayor fluidez en el procedimiento, deberá representar primero la alternativa más corta, ejemplo: si la decisión negativa implica 10 actividades y la

afirmativa sólo 2, represente primero la afirmativa y posteriormente la negativa.

- Indique el término del procedimiento con la leyenda “TERMINA PROCEDIMIENTO”.

Los responsables de ejecutar los trámites deberán describir sus procedimientos en el siguiente formato:

Figura 5. Descripción de actividades

	Procedimiento <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">2</span>		PR-DO-00
	Nombre del Procedimiento <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">1</span>		Fecha: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">3</span>
			Versión: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">4</span>
			Página: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">5</span>
Unidad Administrativa: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">6</span>		Área Responsable <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">7</span>	

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (clave)
<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">8</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">9</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">10</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">11</span>

### **Instructivo de llenado**

- 1.- Nombre:** Anotar el nombre del procedimiento.
- 2.- Clave del Procedimiento:** Se compone de las siglas **PR** que significa procedimiento, **DO** significa Dirección de Organización (las siglas pueden variar dependiendo de la unidad administrativa solicitante) y **00** que es el número consecutivo del procedimiento.
- 3.- Fecha:** Anotar el día, mes y año en que se implanta el procedimiento.
- 4.- Versión:** Anotar el número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0
- 5.- Página:** Anotar el número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.
- 6.- Unidad Administrativa:** Anotar el nombre de la dirección general responsable, ejemplo: Dirección General, Dirección de administración, etc.
- 7.- Área Responsable:** Anotar el nombre del área responsable del procedimiento, ejemplo: Dirección de Organización.
- 8.- Paso:** Anotar el número de la actividad.
- 9.- Responsable:** Anotar el nombre del área responsable de la actividad, ejemplo: Departamento de Procedimientos.
- 10.- Actividad:** Anotar en forma narrativa la actividad la cual deberá empezar en tercera persona del singular.  
Ejemplo: Recibe, envía o autoriza
- 11.- Documento de Trabajo:** Anotar el nombre o las siglas del documento al que se hace referencia en la actividad.

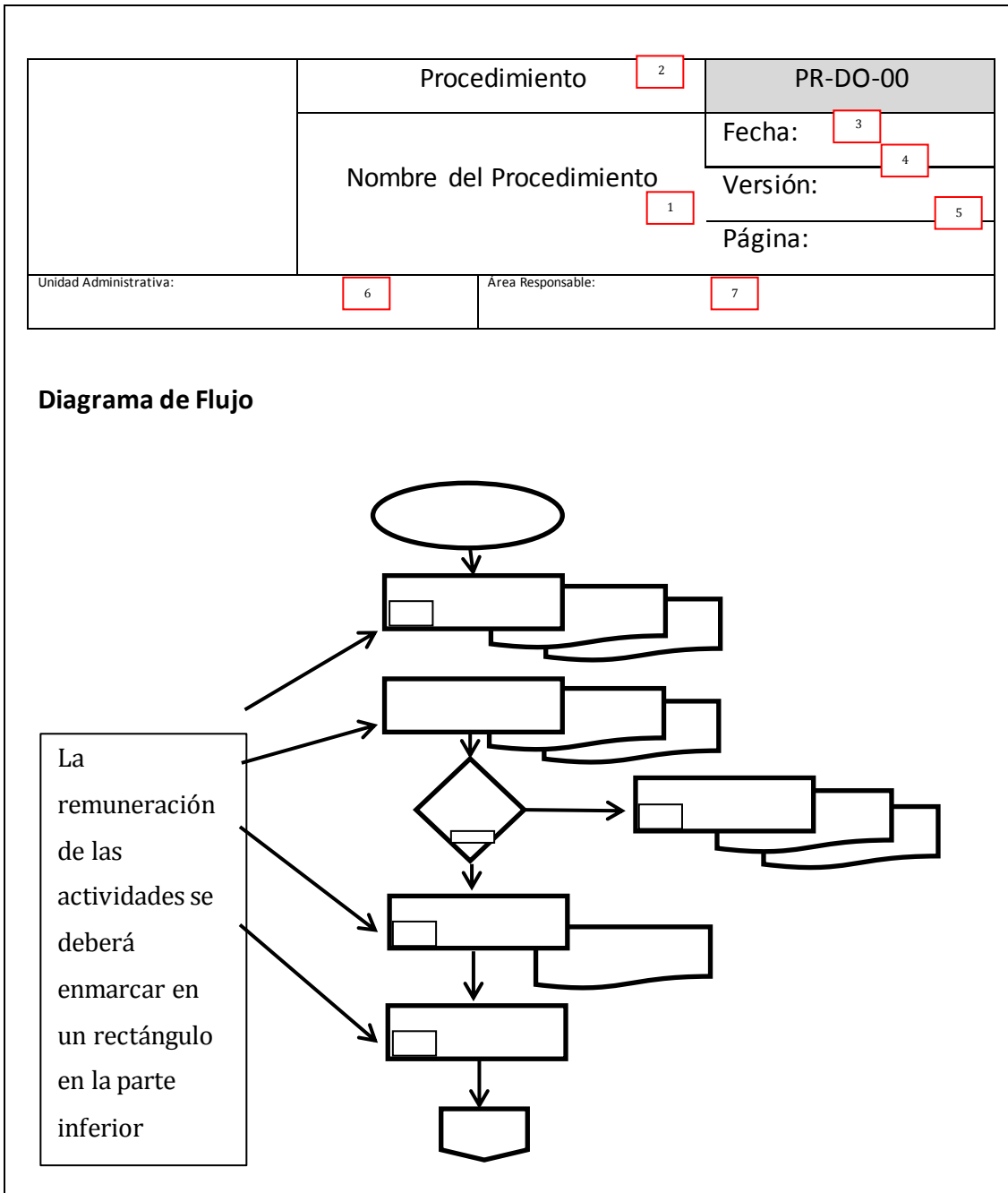
### **1.5.3. Diagrama de flujo**

El diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

También es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado, el cual deberá iniciar



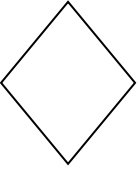
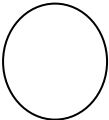
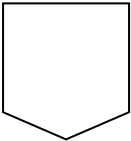

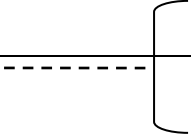
con un verbo en infinitivo, ejemplo: Recibir, enviar, turnar, procesar, etc.

Figura 6. Diagrama de flujo



### 1.5.3.1 Simbología diagrama de flujo

Tabla 2. Simbología diagrama de flujo

<b>Símbolo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>
	<b>Inicio o termino</b>	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	<b>Actividad</b>	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	<b>Decisión</b>	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	<b>Conector</b>	Mediante este símbolo se pueden unir, dentro de una misma hoja dos o mas tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el numero arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	<b>Conector de pagina</b>	Mediante este símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes paginas; dentro del símbolo se utilizara un numero arábigo que indica la tarea a la cual continua el diagrama.
	<b>Documento</b>	Representa un documento, formato o cualquier escrito que recibe, elabora o envía.
		Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del



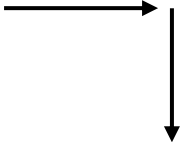



	<b>Nota</b>	<p>diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.</p> <p>Dentro de este símbolo se puede informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios.</li> <li>• Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.</li> </ul>
	<b>Flujo</b>	Conecta símbolos, señalados la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	<b>Actividad Opcional</b>	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	<b>Documento Opcional</b>	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	<b>Proceso</b>	Indica el procedimiento de la información.

Tabla 3. Software para el diseño de diagramas de flujo

Software	Definición
	<p>Ofrece un único producto de software inteligente llamado AuraPortal Helium que gracias a su estructura modular permite controlar desde un simple proyecto o la gestión de un departamento hasta la gestión completa integrada del conjunto de la empresa u organización mediante un software de procesos BPM (Business Process Management) moderno, flexible y cuyo manejo está al alcance de cualquier persona sin necesidad de conocimientos técnicos.</p>
	<p>Permite diseñar, documentar y evolucionar su modelo de proceso con confianza. El intuitivo sistema “drag and drop”, las actualizaciones libres de código y las herramientas de generación automática de documentos hacen de esta una experiencia placentera, incluso sin conocimientos técnicos.</p>
	<p>Una interfaz intuitiva de drag-and-drop permite a los analistas de negocios modelar flujos de trabajo basado en aprobaciones de una forma más efectiva.</p>

### **1.5.3.2 Software para diseño de diagramas de flujo**

### **1.5.4. Formatos e instructivos**

Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción del procedimiento, se incluyan los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivas guías de llenado.

### **1.5.5. Anexos**

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro procedimiento.

## CAPITULO II. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA INET

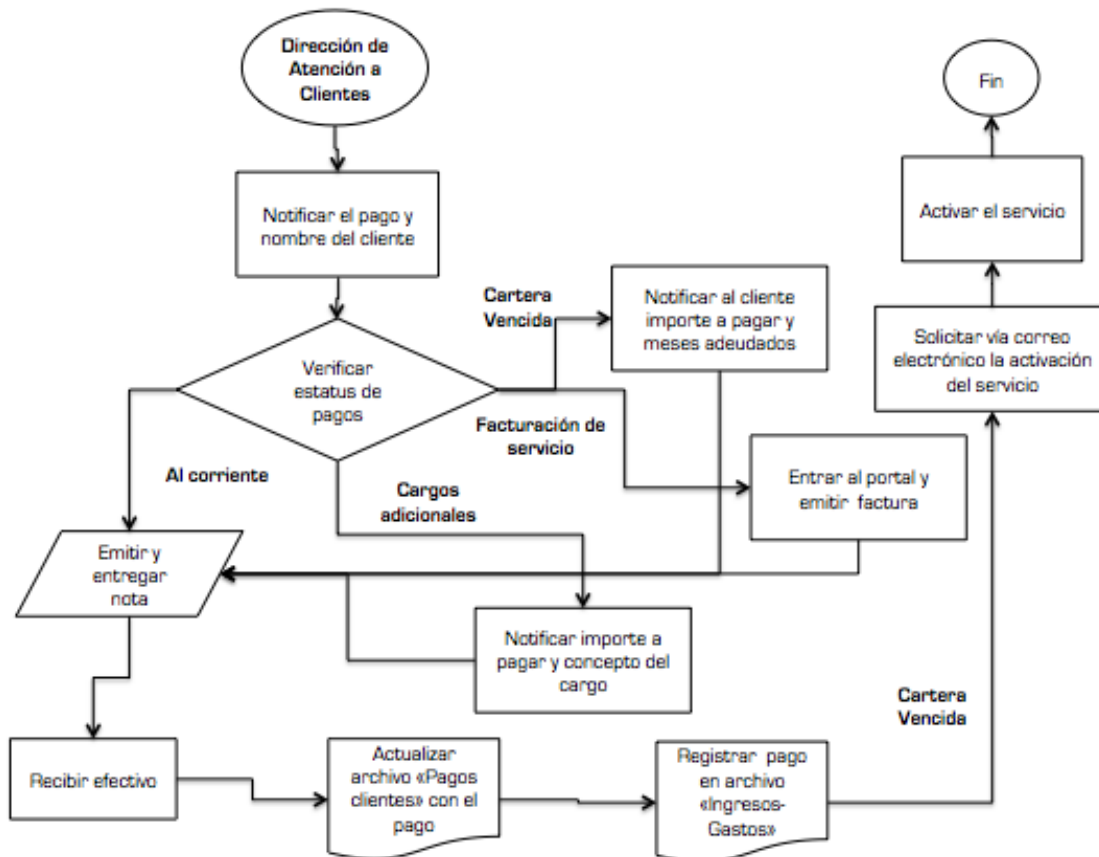
A continuación describiremos las áreas y las actividades que se realizan actualmente dentro de la empresa INET.

### 2.1 Área de administración y finanzas

En esta área encontramos que realizan las siguientes actividades:

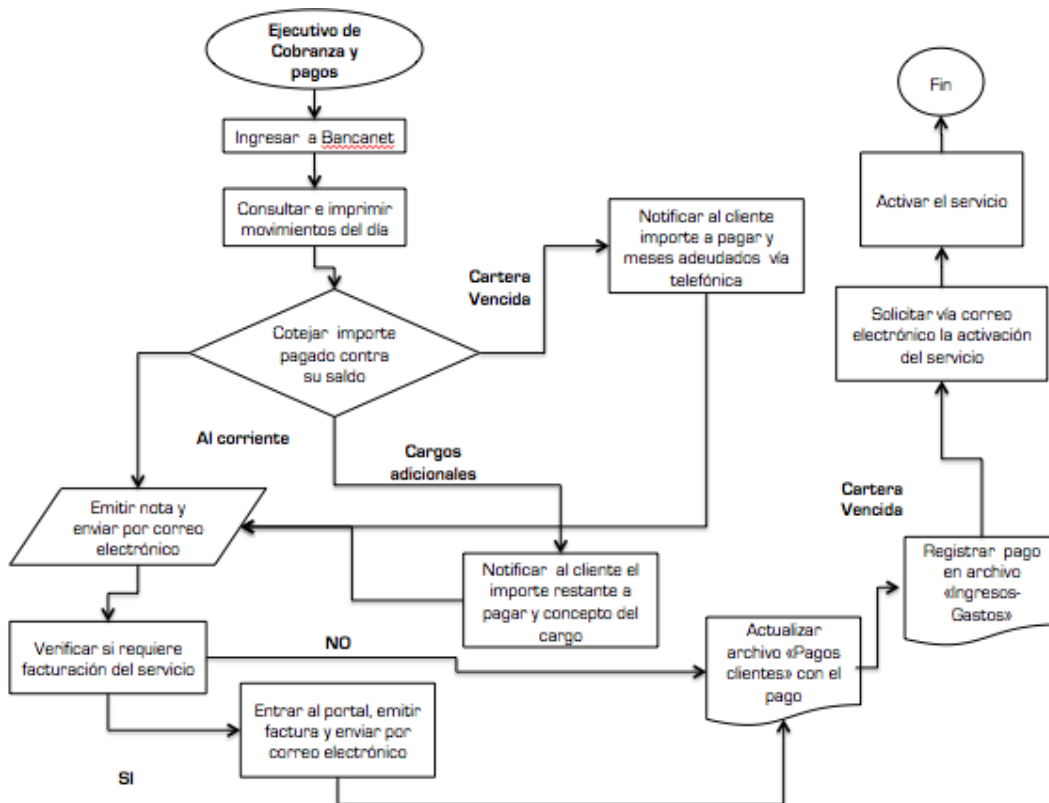
- Cobrar. Si llega el cliente a oficina se busca en la base de datos, se le dice cuanto pagará y se crea su nota de remisión, después se registra en una lista de pagos, si está desactivado se manda a activar vía correo electrónico al área de TI.

Figura 7. Cobrar



- Registrar pagos en banco. Se abre la banca, se verifican los pagos entrantes y se registran en la lista de pagos, si está desactivado se manda a activar vía correo electrónico. Algunos pagos no tienen referencia, así que el cliente tiene que marcar para dar la referencia.

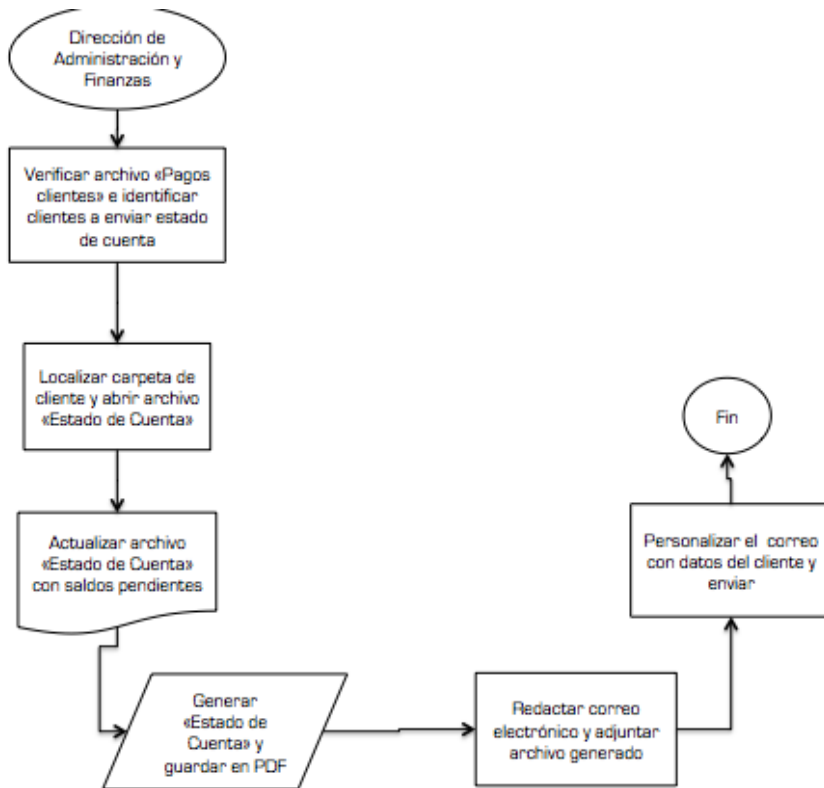
Figura 8. Registrar pagos en banco



- Hacer facturas. Se abre un software llamado AppFacture, en éste se genera la factura, se envía por correo electrónico, se imprime y se registra. No todos los clientes requieren factura.
- Pago a proveedores. Se hace el pedido de lo que se requiera, se hace una transferencia o depósito en el banco, se imprime comprobante y se envía vía correo electrónico.
- Hacer llamadas para cobrar. Se tiene una lista de clientes que deben más de un mes, se les marca por teléfono y se les notifica su adeudo, se hace un acuerdo para pagar y si ya no desea pagar se cancela el contrato siempre y cuando ya se hayan cumplido 18 meses del contrato.

- Enviar paquetería a contador. A todas las facturas y comprobantes de pago se les saca copia y se registran en una base de datos para enviársela al contador.
- Pagar nómina. Se registra el pago y se da el pago en efectivo a todos los empleados.
- Hacer corte de caja. Diario se registran los ingresos y gastos de la empresa, al final se suman y se compara con el efectivo que hay en caja. Para hacer corte de banco se abre la banca y se registran los pagos, también se suma y se verifica que coincida la cantidad.
- Envío de estados de cuenta. Cada mes el cliente recibe su estado de cuenta, éste se hace manual en Word cambiando fechas y montos a pagar y se envía vía correo electrónico.

Figura 9. Envío de estados de cuenta

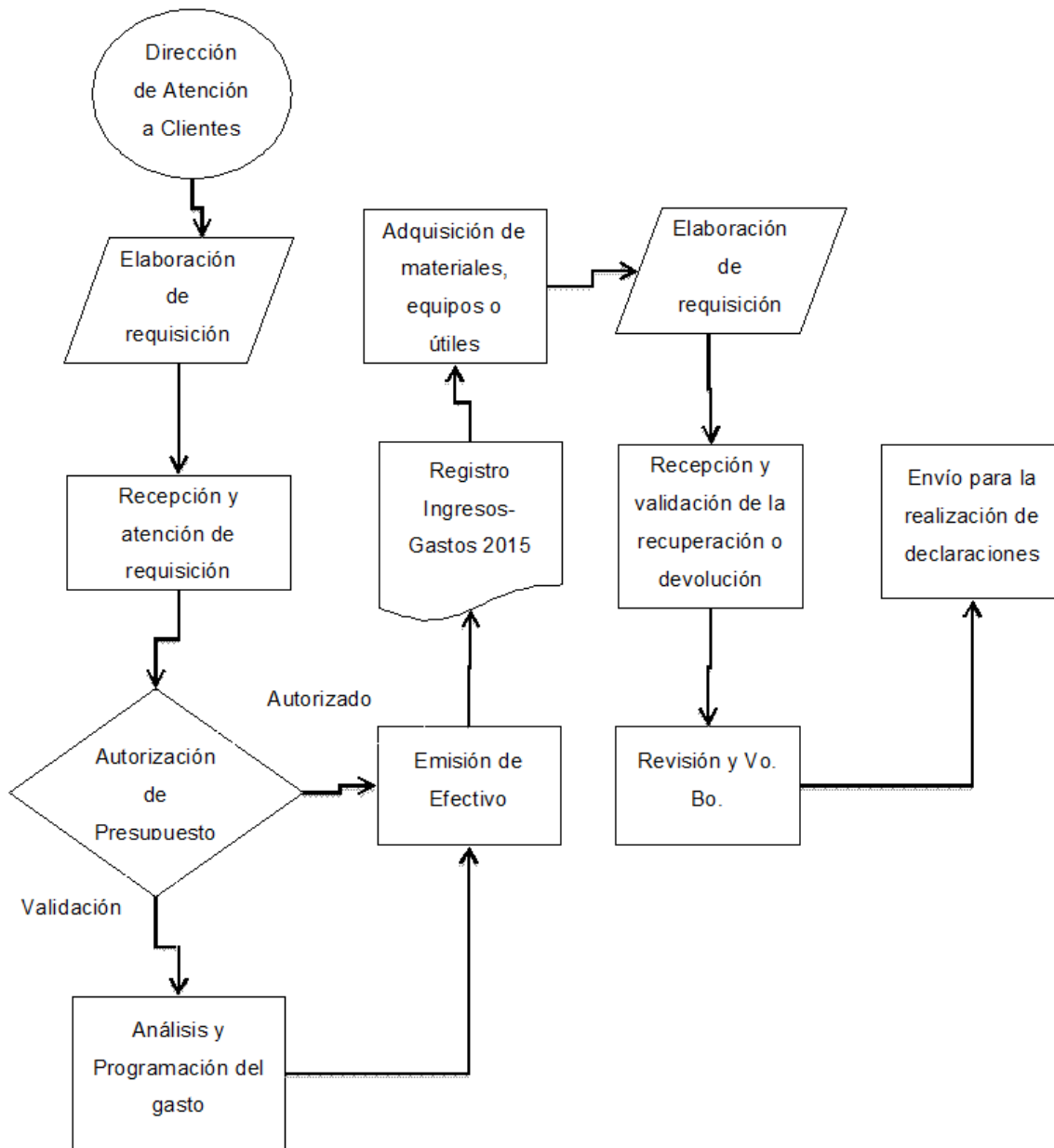


- Mandar a activar o desactivar servicios. Diario se verifican los clientes que ya deberían de haber pagado después de su fecha de pago se le dan dos días

hábiles más para pagar, si no se registra su pago en esos dos días, se mandan a cortar los servicios. Pero si ya pagó, se manda a activar.

- Dar de alta a clientes nuevos. Se entregan los contratos ya instalados a esta área y se registran en una lista de clientes donde vienen todos sus datos, se escanean sus archivos, aparte se registran en la lista de pagos y se archiva su documentación.
- Revisión y validación de documentación. El cliente entrega su IFE y un comprobante de domicilio reciente, éstos se verifica que sean válidos y que coincidan con lo que está en el contrato.
- Requisición. Cuando un área necesite algún material de papelería, equipos o algún servicio para la empresa, se llena un formato con el material solicitado y el costo. Una vez entregada la requisición,

Figura 10. Requisición



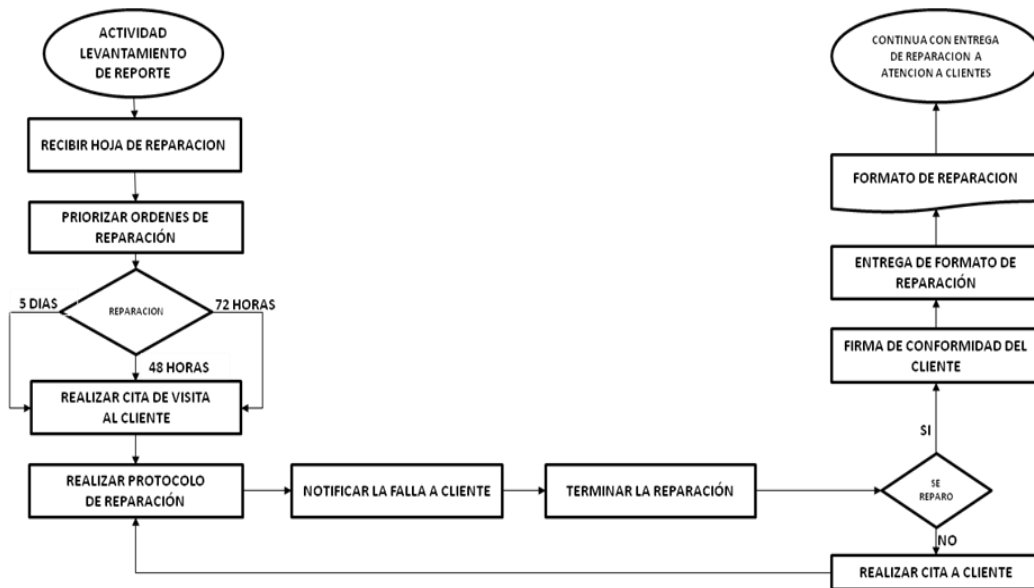


## 2.2 Área de soporte técnico

Los empleados de esta área realizan las siguientes actividades:

- Reparaciones. Cambios de antena, access point, cable, poe, etc., cambios de contraseña, reconfiguración de antena y/o access point,

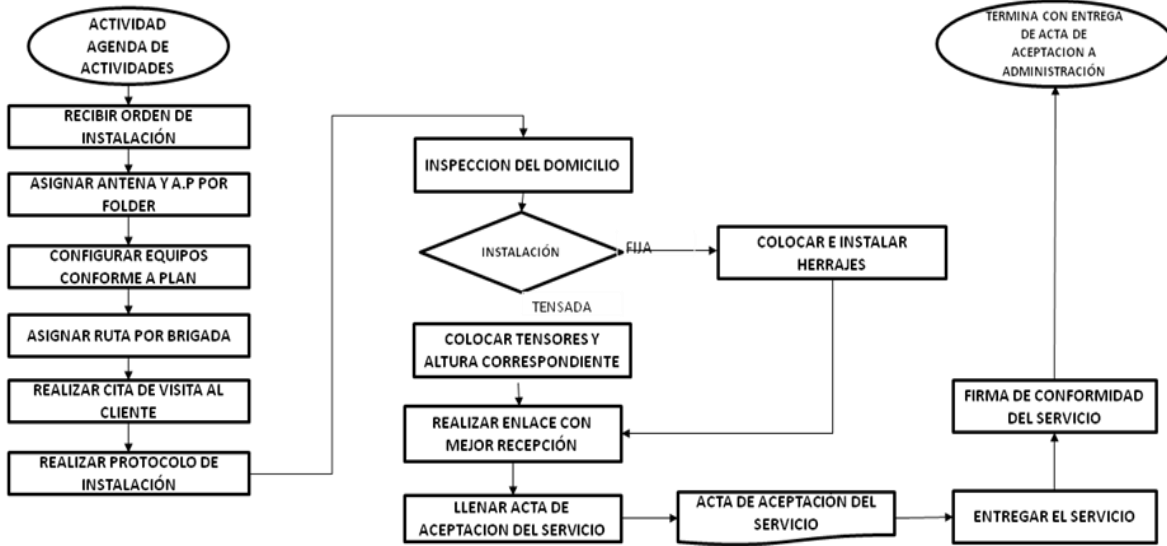
Figura 11. Reparaciones



Instalaciones. El técnico recibe la orden en un folder con una hoja de aceptación de servicio y del cuidado de los equipos que el cliente debe de tener y firmar cuando se le entregue el servicio, también viene una tarjeta de pago donde viene sucursal, número de cuenta y referencia para pagos en banco.

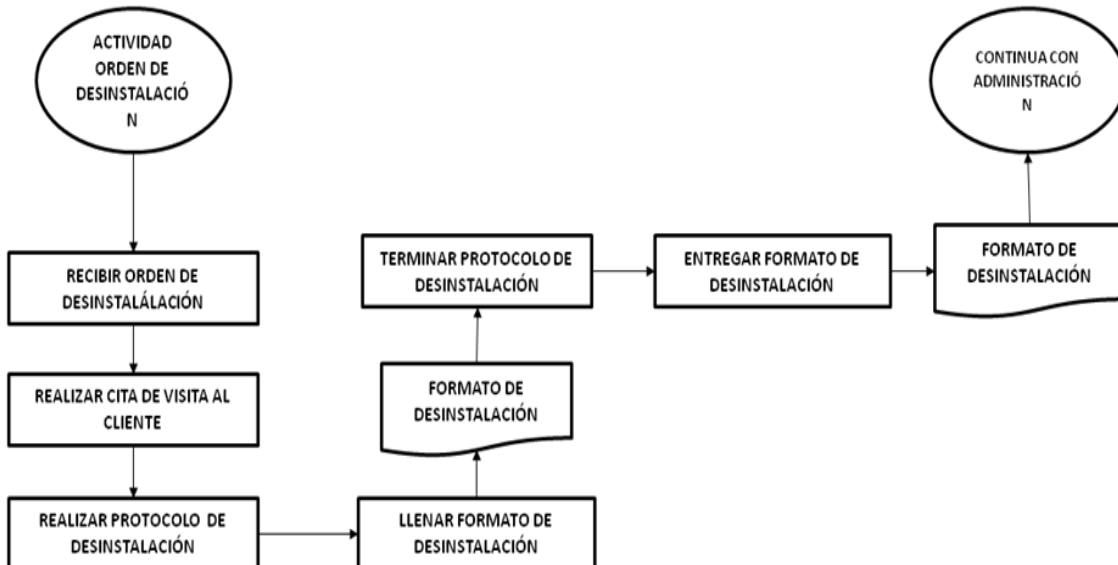
Para instalar, el técnico primero ubica el domicilio, llega, se presenta, instala, configura, hace pruebas y entrega el servicio.

Figura 12. Instalaciones



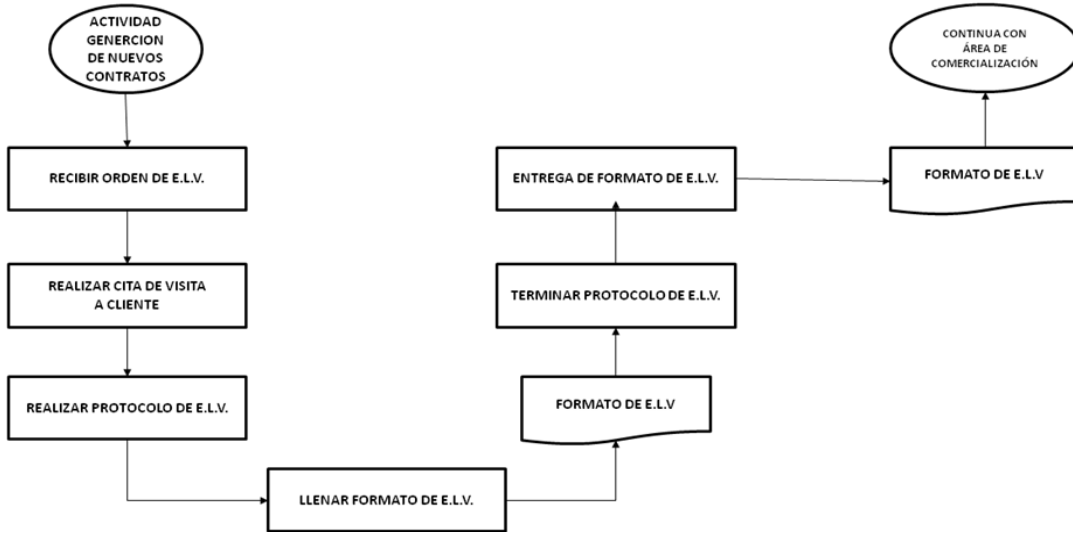
- Cambios de domicilio.
- Retiro de equipos (Actividad de desinstalación). Reciben la orden de retiro de equipos, van al domicilio, retiran los equipos, el cliente firma de lo que se están llevando los técnicos.

Figura 13. Retiro de equipos



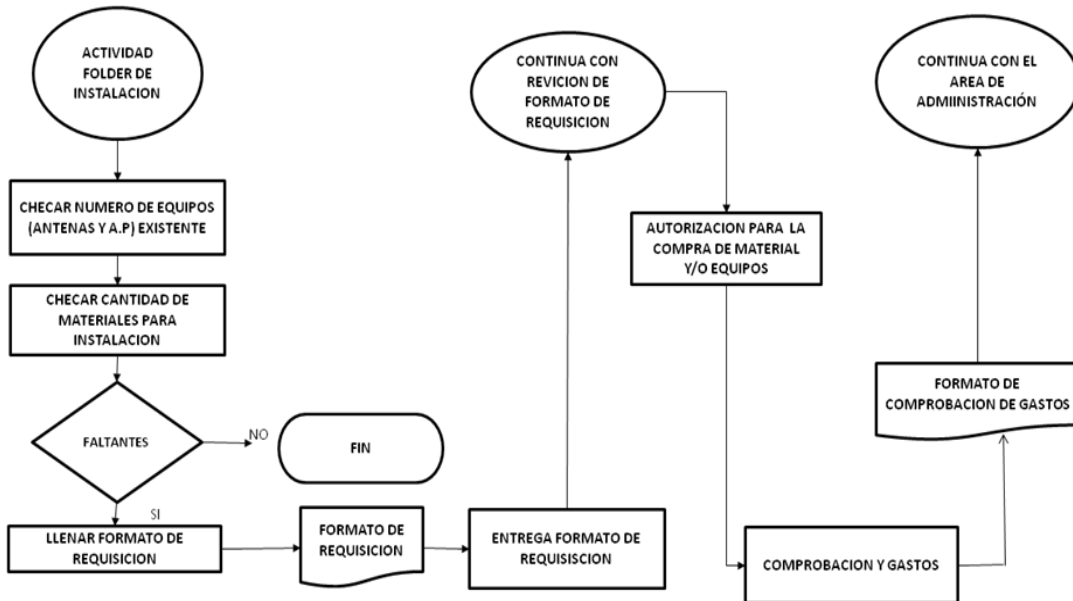
- Actividad estudio de línea de vista (E.L.V.)

Figura 14. Estudio de línea de vista



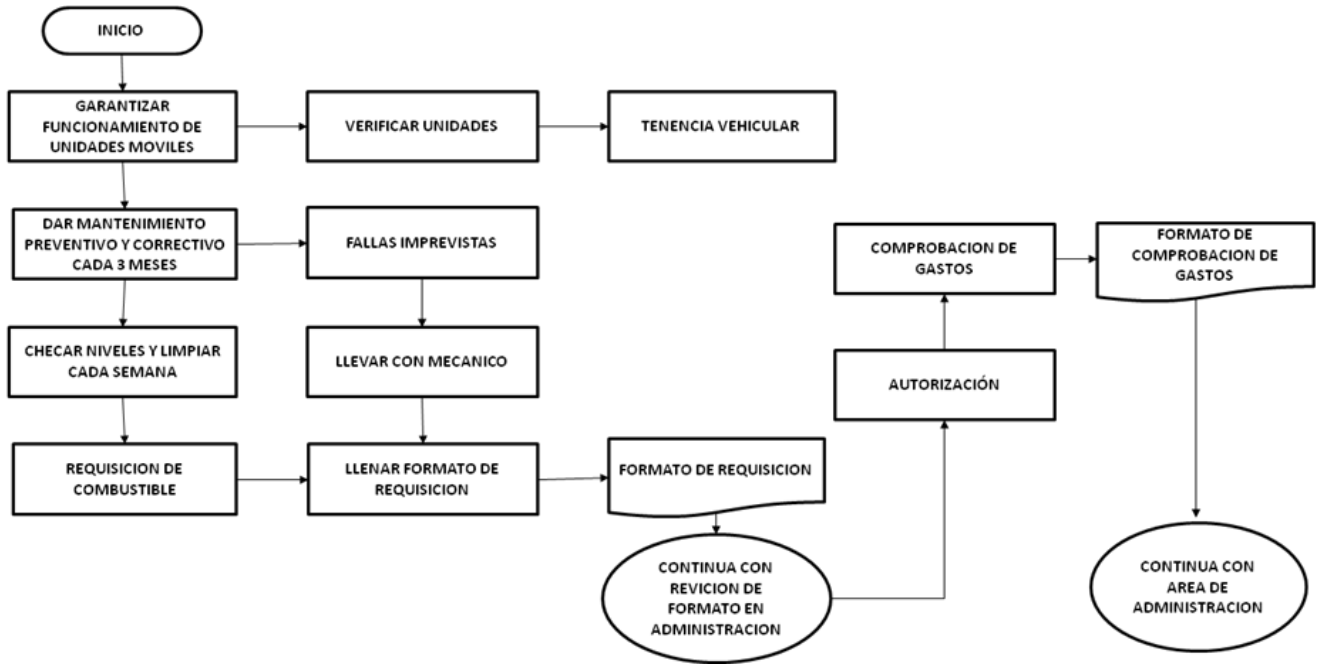
- Actividad inventarios de equipos y materiales de instalación.

Figura 15. Inventario de equipos



- Actividad unidades móviles

Figura 16. Unidades móviles

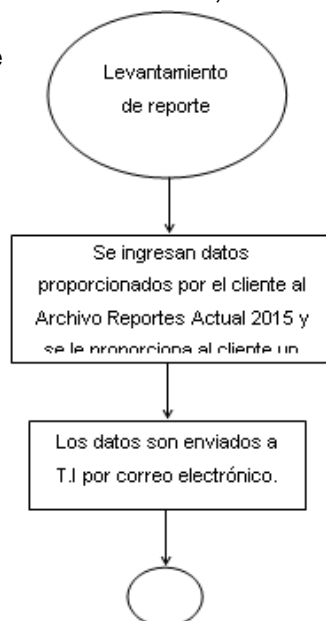


### 2.3 Área de atención a clientes

Realizando entrevistas a los empleados se recopiló la siguiente información de las actividades que realizan en esta área:

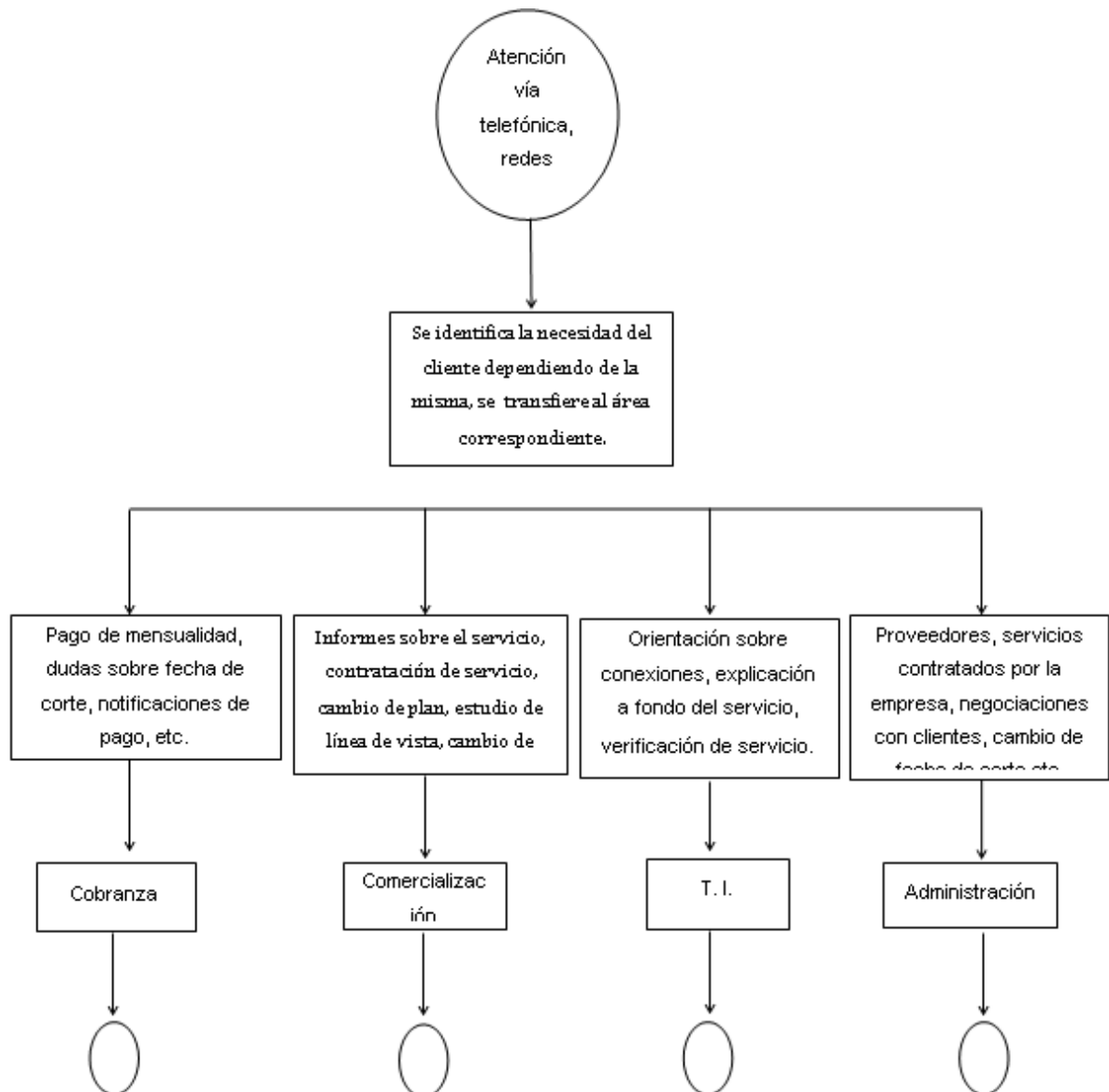
- Levantar reporte. Si lo puede resolver al momento lo hace, si no, envía reporte al área de TI para dar solución,

Figura 17. Levantar reporte



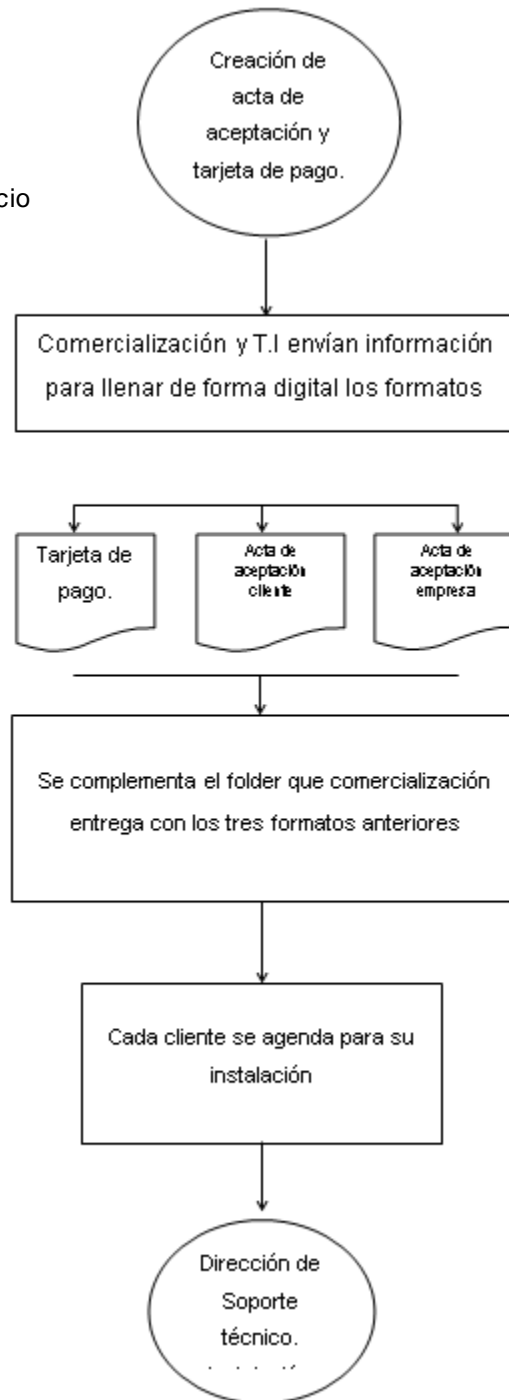
- Abrir la puerta. Saludar por el interfon, preguntar asunto y abrir la puerta principal, una vez arriba, abrir la otra puerta y pasar al cliente.
- Atender a clientes. Contestar llamadas. Levantar el teléfono, saludar, verificar con quien llama, recibir recado que puede ser: levantar reporte, pedir informes sobre el servicio, información acerca de su pago, información acerca de su contrato.

Figura 18. Atender a clientes



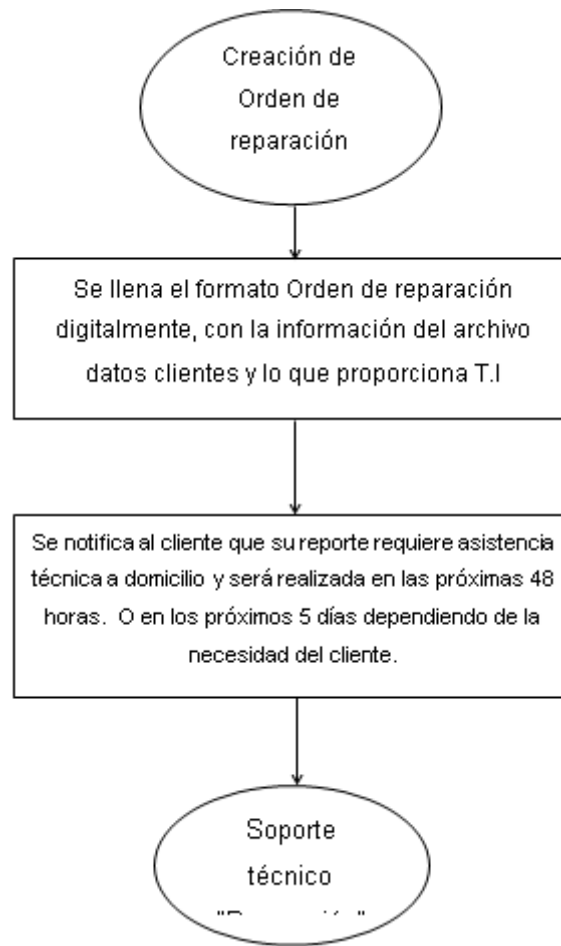
- Hacer hoja de aceptación de servicio. Llega correo del área de comercialización, copian datos al formato de hoja de aceptación de servicio y crean la tarjeta de pago, en la cual viene sucursal, cuenta bancaria y referencia, por si desean pagar en banco. Esto se entrega al técnico para cuando vaya a instalar entregue el servicio y el cliente firma de recibido, una copia se la queda la empresa.

Figura 19. Aceptación de servicio



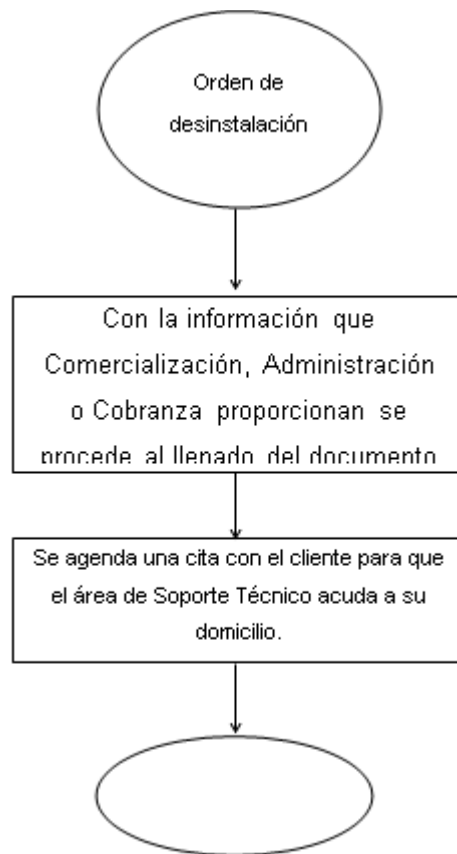
- Hacer orden de reparación. Llega un correo de TI especificando por que es orden de reparación, se llena el formato con los datos del cliente y se entrega al técnico.

Figura 20. Orden de reparación



- Orden de desinstalación. Recibe correo de administración notificando la desinstalación de los clientes que ya no pagaron o que cancelaron el contrato. La orden se entrega al técnico

Figura 21. Desinstalación





## 2.4 Área de comercialización

En esta área realizan sus procedimientos de la siguiente manera:

- Buscar clientes. Salir a campo a repartir flayers, hacer perifoneo, por redes sociales, vía telefónica, anuncio en la radio o llegan directamente a la oficina.
- Hacer propaganda. Banners, flayers, lonas, gorras, etc.
- Dar informes. Ya sea por teléfono, en campo o en oficina, se dan todos los costos de los planes, instalación, cláusulas del contrato, etc.
- Hacer estudios de línea de vista. Se ubica el domicilio en la página [airlink.ubnt.com](http://airlink.ubnt.com), y se saca la distancia y el perfil de elevación que hay del domicilio del cliente a la torre más cercana, si es viable y si no hay interferencia o no está muy lejos, se procede a hacer el contrato, si no, se guarda la información del cliente para una futura contratación.
- Hacer contratos. Una vez que el estudio de línea de vista haya sido aceptable, en oficina se llena una solicitud de contrato y un aviso de privacidad que el cliente tiene que firmar, el cliente entrega copia de su INE y de su comprobante de domicilio, todo esto se junta en un folder y se revisa por la persona encargada de cajas, a su vez, le hacen el cobro del contrato y de la primer mensualidad, se le entrega su nota de remisión y una copia del contrato al cliente. Mientras se le está cobrando al cliente, su contrato es escaneado y enviado al área de TI para crear usuario y contraseña, el personal que hizo el contrato marca a sus referencias. Una vez realizadas estas actividades se despide al cliente. Los contratos nuevos se registran en una base de datos.
- Hacer cambios de plan y/o titular y/o domicilio. El cambio se realiza en oficinas, nuevamente se llena un contrato con la nueva información, el cliente firma y si es necesario realiza el pago de mensualidad o de cambio de domicilio según sea el caso. Se envía un correo electrónico a todas las áreas para que hagan los cambios necesarios y estén enterados.
- Cancelación de contrato. Se realiza también en oficinas, puede que cancelen con el servicio ya instalado o que aún no se lo instalan. Para esto se pone un sello al contrato cancelado y el cliente escribe el motivo por el cual desea cancelar, si es necesario pasa a cajas por devolución de su dinero. Se envía correo electrónico a todas las áreas para que hagan las modificaciones correspondientes.

## 2.5 Área de tecnologías de información

- Atender reportes. Recibir correo del área de atención a clientes, dependiendo del reporte se realizan diferentes actividades.
  - ✓ **Aparece la página de inicio, pero no lo deja entrar**
    - a. Falta de pago: verificar en el área de cobranzas que su pago ya esté realizado o recordarle al cliente que tiene que hacerlo.
    - b. Usuario y/o contraseña incorrectos: verificar en winbox si es éste el error y verificar con el cliente su usuario y contraseña.
  - ✓ **No permite conectar todos sus usuarios.**
    - c. Todas sus sesiones ya están ocupadas: hacerle ver al cliente que ya tiene ocupadas sus sesiones, tiene que cerrar alguna de ellas para que pueda conectar el dispositivo que quiera. Para poder cerrarla ingresa a la página 172.16.0.1, aparecerá el siguiente recuadro y tendrá que dar clic en el botón log off.

En caso de que el usuario no se pueda desconectar, se bota el usuario en winbox. Se selecciona el usuario a botar y se selecciona el botón menos (remove).

En ocasiones no aparece el usuario en winbox para poder botarlo. En este caso se entra a la antena del usuario, en la pestaña de MAIN y en la opción DHCP Leases se muestra cuantos equipos están conectados, se verifica con el usuario para corroborar que esté ocupando todos los usuarios que aparecen en su antena, si algún equipo no es de él o si no lo está ocupando y solo está registrado.

- ✓ **Servicio lento**
  - d. Verificar que tenga el plan correcto en User Manage
  - e. Verificar los valores en su antena.

Los valores óptimos son:

- Las gráficas permiten saber la calidad del enlace
- Vertical/Horizontal -49/-52 dBm
- CCQ en un rango de (90-100%)
- Noise Floor debe estar entre -90dBm a -105dBm

Si tiene los valores muy malos, sería necesario mandar a los técnicos a reorientar la antena, en caso de que los valores no mejoren, se sugerirá al cliente que cancele el servicio.

En algunos casos, como son los planes de 6 megas o más están saliendo por Alestra, no tendría que haber problema con su servicio, sin embargo si el usuario hace este reporte se verifica directamente con él; que no esté haciendo una descarga o alguna actividad que requiera de muchos megas y que los esté ocupando todos en esto.

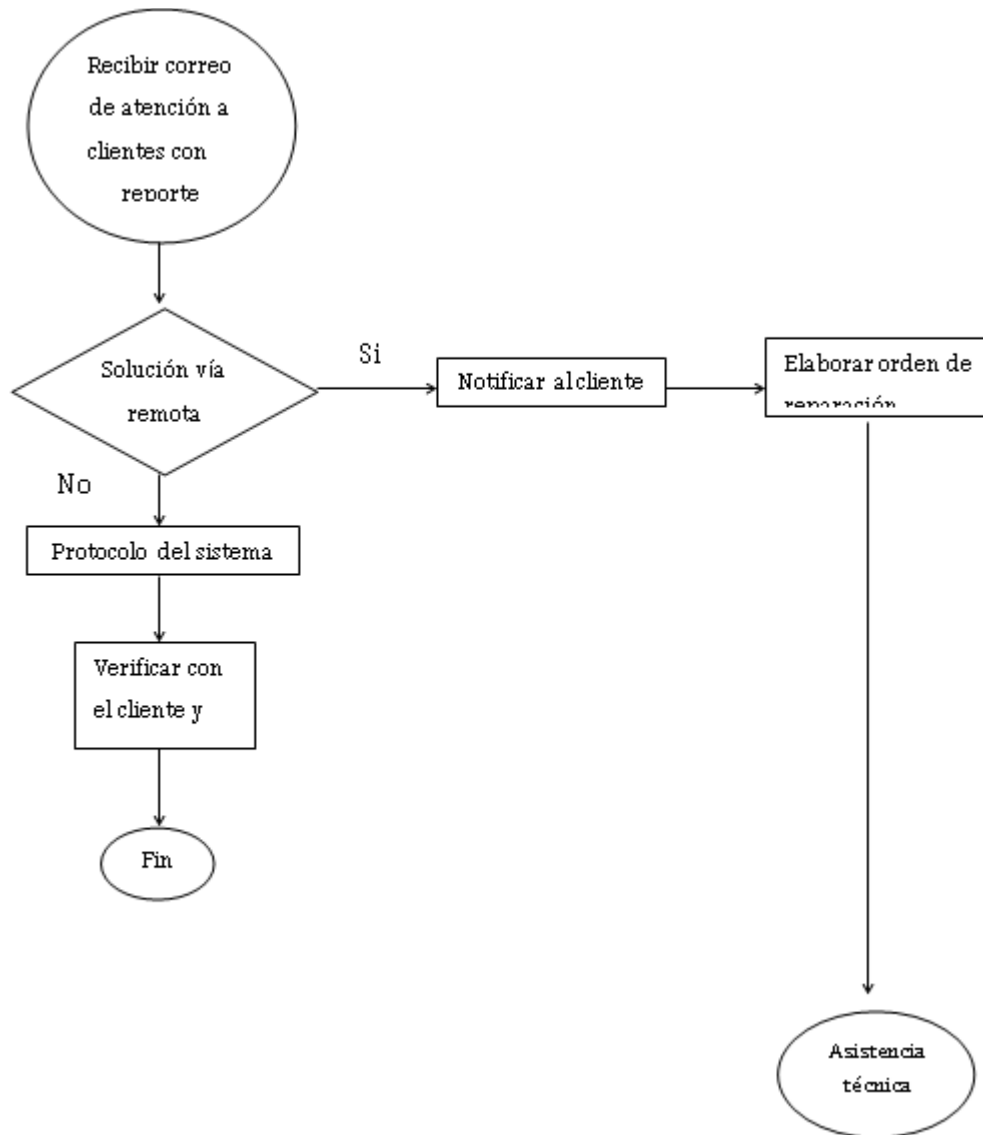
Si el usuario insistiera en que no está descargando o que no tiene ninguna computadora ocupada se le envía el screenshot de su gráfica para demostrarle que su servicio es óptimo.

- f. Revisar los valores del TRAFIC SHAPING de su antena para verificar que sean los correctos de acuerdo a su plan

✓ **No aparece la página de inicio**

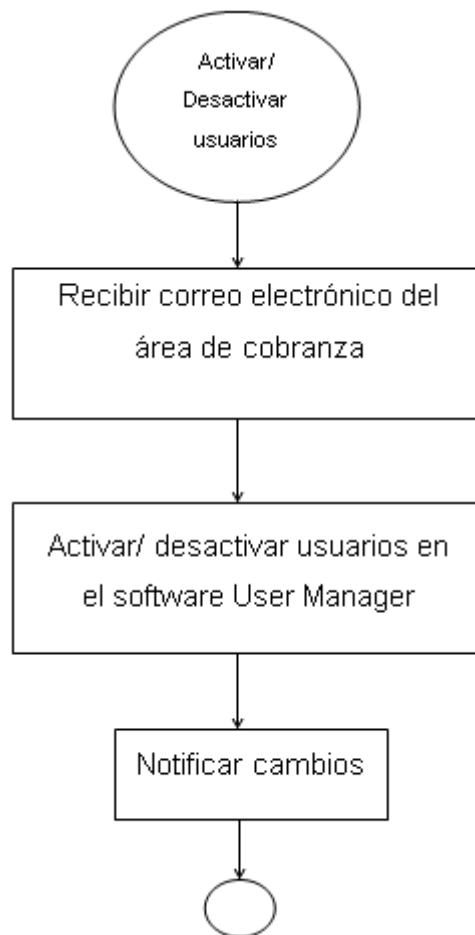
- g. Verificar con el usuario que sus equipos estén bien conectados a la corriente eléctrica y que estén encendidos.
- h. Dar al usuario la dirección 172.16.0.1, escribirla en la barra de direcciones y con ésta tiene que aparecer la página de inicio, si no aparece es necesario verificar alguno de éstos puntos:
  - i. Se verifican las redes inalámbricas y en caso que la red diga UBNT; su Access point está reseteado, en este caso se manda a los técnicos a configurar nuevamente su equipo, éste tiene un costo extra.
  - ii. Se monitorea la antena del cliente y/o se hace un ping largo para verificar si la antena está “arriba”, si no se permite ingresar a la antena y el ping no responde también es necesario mandar a los técnicos a verificar el servicio ya que la antena puede haberse desenlazado o reseteado.
  - iii. Se verifica que la antena esté bien configurada

Figura 22. Reportes



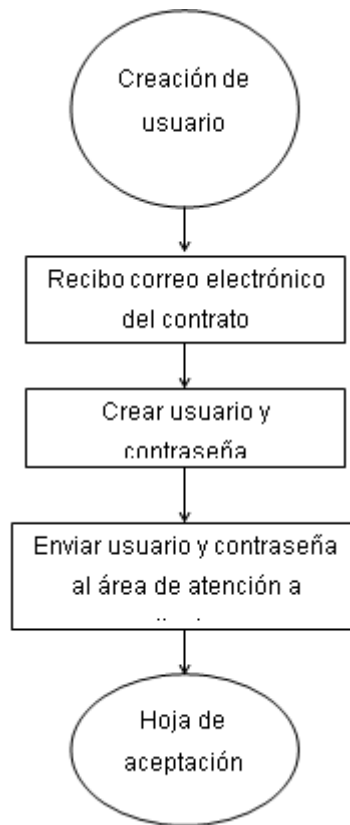
- Activar/ desactivar usuarios. El departamento de cobranza se encarga de enviar un correo electrónico con los usuarios que se tienen que desactivar o activar, ya que no han pagado, ya pagaron o por alguna otra situación que en el correo se especificará. Para esto solo se abre el usuario que vaya a ser activado/desactivado y se selecciona el botón DISABLED para desactivar y para activar se selecciona también quitándole la palomita. Se guardan cambios y se notifica al departamento que ya se realizó el cambio.

Figura 23. Activar/desactivar usuarios



- Crear usuarios nuevos. El área de ventas se encargará de enviar escaneado el contrato del cliente para que se cree su usuario.

Figura 24. Crear usuario

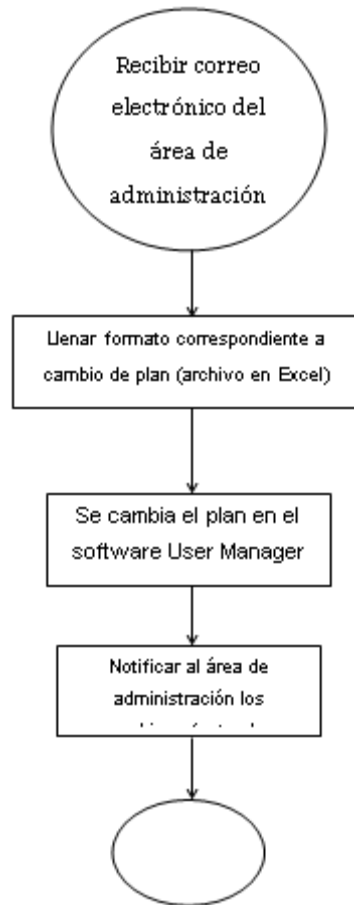


En Userr Manager en la opción ADD se abre una ventana donde se ingresa el usuario y la contraseña nuevos, además de los datos personales del cliente y el plan que ha contratado. Se guarda.

- Asignar ip. Con el mismo contrato escaneado que envía el área de ventas se asigna una ip diferente a cada cliente nuevo, esto se actualiza en una base de datos de control de ip para evitar que se dupliquen.
- Hacer cambios de plan, usuario o contraseña. El área de ventas se encarga de enviar el nuevo contrato del cliente para así poder cambiar el plan. Si el cliente elige algún plan que NO es ilimitado, simplemente se selecciona el plan que desea y se guardan los cambios.

Si el cliente desea un plan ilimitado, se selecciona el plan que se va a hacer ilimitado y en el número de usuarios solo se selecciona 1. Ahora se tiene que ingresar a la antena del cliente para aplicar una NAT (configuración especial) que es lo que permitirá hacer el plan ilimitado.

Figura 25. Cambios de plan



Para cambiar usuarios y contraseñas únicamente se borran los que ya están y se ingresan los nuevos datos, se guardan cambios. Esto se realiza en el software usser manager.

- Actualizar antenas
  - ✓ Cambio de nombre. Se abre la antena del usuario asegurándose que su IP sea correcta. En la pestaña system da la opción de Device Name, ahí es donde se escribirá el nombre completo del usuario seguido de las dos últimas cifras de la IP
  - ✓ Cambio de contraseña. En la misma pestaña, en el apartado System Accounts se cambia la contraseña anterior por la nueva. Se guardan cambios.
  - ✓ Actualizar firmware. En la misma pestaña System, en la parte superior está el apartado donde se carga el firmware, se da clic en examinar, se busca el archivo, se abre y se sube, esperando mientras carga. Al cargarse, la antena se reinicia y vuelve a pedir que se ingrese usuario y contraseña.

- ✓ Ingresar usuarios a mapa. Cada vez que hay un cliente nuevo se ingresa en un mapa de control de clientes, se da de alta la ip de la antena y así es más fácil y visual si un cliente no tiene servicio.

## **2.6 Análisis de áreas actuales**

La anterior información se obtuvo por medio de entrevistas realizadas a los empleados que realizan estas actividades, ellos nos proporcionaron sus "manuales", observamos que carecen de secuencia y orden puesto que hay actividades que se duplican o que no llevan un orden en la realización y en cuanto a documentación solo algunos departamentos y actividades cuentan con diagramas de flujo que son hechos por los mismos empleados según como ellos realizan la actividad, son elaborados en Word y no en una programa especializado de diagramas de flujo, por lo que tampoco tienen un formato específico.

También notamos que los empleados no ven la importancia de tener estos manuales bien organizados, en sus respectivos formatos y documentados ya que la mayoría de las actividades se aprendieron de forma empírica, además de que constantemente están cambiando la forma de realizar las actividades.



**CAPITULO III. MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
DE LA EMPRESA INET**

## **Contenido**

3.1 INTRODUCCIÓN

3.2 OBJETIVO DEL MANUAL

3.3 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

3.4 MARCO JURÍDICO

3.5 MISIÓN Y VISIÓN

3.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA

3.7 ORGANIGRAMA

3.8 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

3.9 OBJETIVO Y FUNCIONES

3.10 GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **3.1 Introducción**

El presente manual de organización de la Empresa INET tiene como propósito precisar las actividades que debe realizar cada área, deslindar responsabilidades y evitar duplicidad de actividades, servir como guía de orientación en la estructura y funcionamiento de la empresa.

Este documento es de consulta general y sirve como instrumento de información en todas las áreas que conforman la Empresa INET, es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta Organización.

Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran, conocer las líneas de comunicación y proporcionar los elementos para el desarrollo de sus funciones,

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada seis meses, o cuando exista algún cambio organizacional, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

<b>CONTROL DE EMISION</b>		
<b>Fecha de emisión</b>	<b>Versión</b>	<b>Página</b>
<b>01 DE JUNIO DE 2016</b>	<b>1.0</b>	<b>3 DE 20</b>

### **3.2 Objetivo del Manual**

Este manual tiene como objetivo primordial la regularización organizacional y funcional de la Empresa INET con el fin de cumplir con las necesidades de la misma.

### **3.3 Antecedentes**

La empresa se encuentra ubicada en Fray Pedro de Gante Sur No. 413-3 C.P. 56190 Texcoco Edo. De México.

INET es una empresa proveedora de servicios de internet, la cual lleva operando desde el 2010.

Inicialmente la empresa era llamada "Inet Card", el servicio de internet se brindaba a través de tarjetas de prepago, contando con diferentes planes de pago, pero a largo plazo tenían problemas con la cobertura, ya que la señal se desviaba o se cortaba por intermediarios como láminas, construcciones muy altas, árboles o diversos factores de este tipo.

Después implementaron otro proyecto, constaba de antenas punto a punto, al inicio únicamente había una sola torre que repartía la señal a diferentes comunidades, es por eso que la señal no era de buena calidad o era interrumpida por diferentes factores. Tiempo después se fueron colocando repetidoras en algunas comunidades, con esto se pretendía brindar una mejor señal y ampliar el mercado. Así es como ha permanecido la empresa.

Actualmente INET cuenta con nueve repetidoras en diferentes comunidades de Texcoco, con alrededor de 1000 clientes conectados en total.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ÁREAS DE LA EMPRESA INET

### 3.4 Marco Jurídico

Figura 26. SAT

CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL






SEC070806V89  
Registro Federal de Contribuyentes

SISTEMAS DE ECRONEGOCIOS  
Nombre, denominación o razón social

RFC: 14092069129  
VALIDA TU INFORMACIÓN FISCAL




CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL

Lugar y Fecha de Emisión  
**TEXCOCO, MEXICO A 09 DE JULIO DE 2015**

**Datos de Identificación del Contribuyente:**

RFC: SEC070806V89  
 Denominación/Razón Social: SISTEMAS DE ECRONEGOCIOS  
 Régimen Capital: SOCIEDAD ANONIMA  
 Nombre Comercial:  
 Fecha inicio de operaciones: 06 DE AGOSTO DE 2007  
 Estatus en el padrón: ACTIVO  
 Fecha de último cambio de estado: 28 DE AGOSTO DE 2007

**Datos de Ubicación:**

Tipo de Vialidad: CALLE Vialidad: CALLE FRAY PEDRO DE GANTE  
 Núm. Exterior: 413 SUR  
 Entre calle: PRIVADA DE NOCHEBUENA Núm. Int:3  
 Colonia: SAN LORENZO y calle: CALLE PALMAS  
 Localidad: Municipio: TEXCOCO  
 Tel. Fijo Lada: 595 Entidad Federativa: MEXICO  
 C.P.:56190 Número: 955-0133  
 Correo Electrónico: ggaribay@inetcard.net

**Actividades Económicas:**

Orden	Actividad Económica	Porcentaje	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Servicios de consultoría en computación	100	06/08/2007	

**Regímenes:**

Régimen	Fecha Inicio	Fecha Fin
Régimen General de Ley Personas Morales	06/08/2007	

**Obligaciones:**

Descripción de la Obligación	Descripción Vencimiento	Fecha Inicio	Fecha Fin
Declaración informativa anual de clientes y proveedores de bienes y servicios. Impuesto sobre la renta.	A más tardar el 15 de febrero del año siguiente	06/08/2007	
Declaración informativa de IVA con la anual de ISR	Conjuntamente con la declaración anual del ejercicio.	06/08/2007	
Pago definitivo mensual de IVA.	A más tardar el día 17 del mes inmediato posterior al periodo que corresponda.	06/08/2007	

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ÁREAS DE LA EMPRESA INET

Figura 27. SAT-2

Dedecaración anual de ISR del ejercicio Personas morales. Régimen general, sociedades cooperativas y Controladas	Dentro de los tres meses siguientes al cierre del ejercicio.	06/08/2007	
declaración informativa mensual de operaciones con terceros de IVA	A más tardar el último día del mes inmediato posterior al periodo que corresponda.	06/08/2007	
Pago provisional mensual de ISR personas morales régimen general	A más tardar el día 17 del mes inmediato posterior al periodo que corresponda.	01/04/2008	

Sus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del SAT, de conformidad con los Lineamientos de Protección de Datos Personales y con diversas disposiciones fiscales y legales sobre confidencialidad y protección de datos, a fin de ejercer las facultades conferidas a la autoridad fiscal.

Si desea modificar o corregir sus datos personales, puede acudir a cualquier Módulo de Servicios Tributarios y/o a través de la dirección <http://sat.gob.mx>

Cadena Original Sello:

[[2015/07/09][SEC070806V89][CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL][2000001000007000112188]]

Sello Digital:

MXh0nbPUwqLixITQ08BnAzzFhuF2qc8JMDv58NT3DgqaMozJ9B.JyPV60voVsZd+H0ebVx9H8dwXYU93k5R  
pWPjXp8E3DsY8RAHd6jyIrsdAcNKGzMMMFU2gBxrCEvDEAumNzhJbBvNxe5gkZ1+JuYmhm5NP8P48=





## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ÁREAS DE LA EMPRESA INET

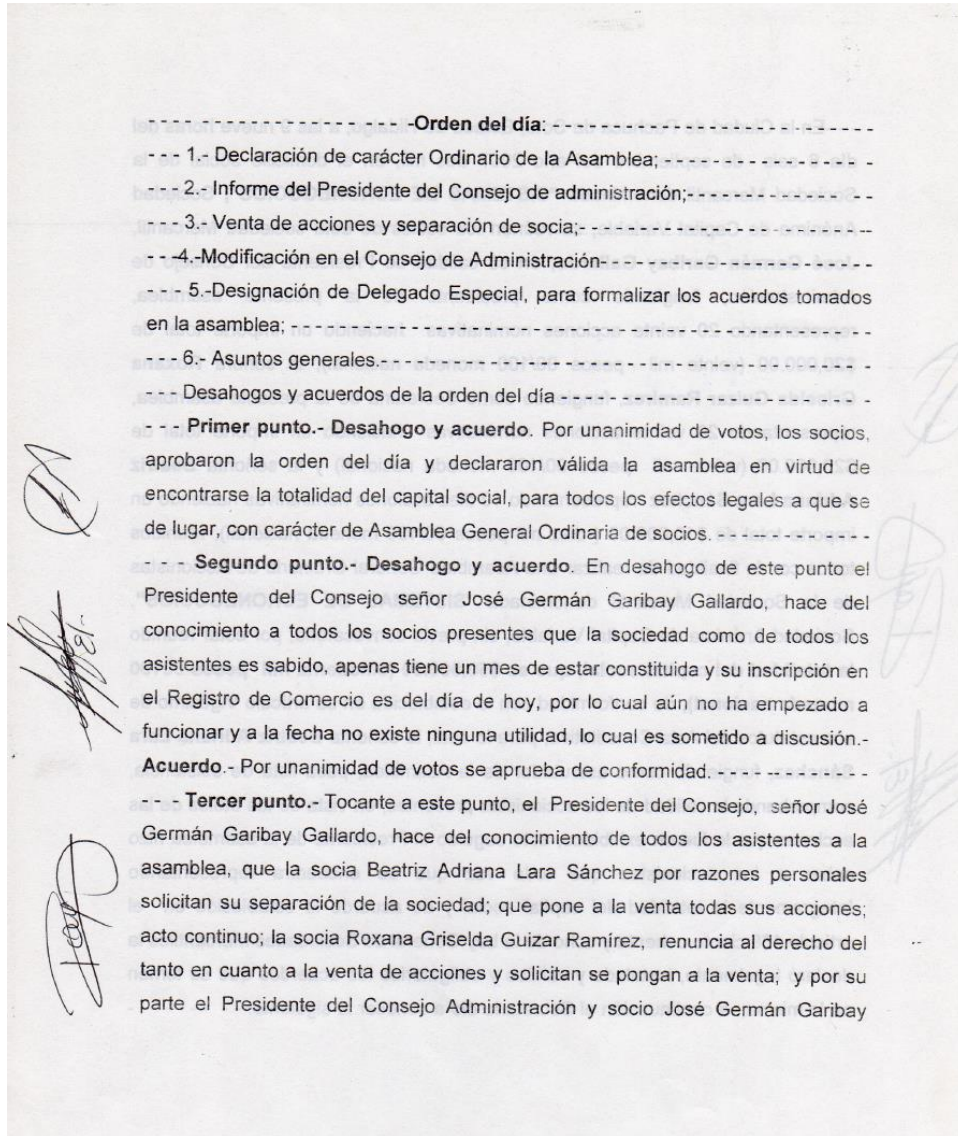
Primer original del acta de asamblea general ordinaria de “Sistemas de Ecronegocios” S. A. Póliza Número 47, libro de registro de sociedades mercantiles 1.6 de septiembre de 2007.

Figura 28. Acta constitutiva

--En la Ciudad de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo, a las 9 nueve horas del día 6 seis de septiembre del año 2007 dos mil, en el domicilio social de la Sociedad Mercantil denominada “**SISTEMAS DE ECRONEGOCIOS**”, Sociedad Anónima de Capital Variable, se reúnen los socios de esta sociedad Mercantil, **José Germán Garibay Gallardo**, en su calidad de Presidente del Consejo de Administración, fungiendo como presidente de la presente asamblea, representando 20 veinte acciones nominativas haciendo un importe total de \$20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 moneda nacional), la señora **Roxana Griselda Guizar Ramírez**, fungiendo como Secretaria de la presente asamblea, representando 20 veinte acciones nominativas haciendo un importe total de \$20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 moneda nacional) y la señorita **Beatriz Adriana Lara Sánchez** representando 10 diez acciones nominativas haciendo un importe total de \$10,000.00 ( diez mil pesos 00/100 moneda nacional); reunidos todos con la finalidad de realizar una Asamblea General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad Mercantil denominada “**SISTEMAS DE ECRONEGOCIOS**”, Sociedad Anónima de Capital Variable, sin previa convocatoria, por estar reunido **la totalidad del capital social, que es \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00100 moneda nacional)**, de conformidad con lo establecido en su artículo Vigésimo de sus estatutos del Acta Constitutiva, para lo cual, la señorita **Beatriz Adriana Lara Sánchez**, fungiendo como escrutador de la Asamblea, pasa lista de asistencia, comprobando la calidad de los accionistas presentes, en vista de los títulos de las acciones que le fueron exhibidos, acto seguido el Presidente de la asamblea hizo saber a los accionistas que toda vez que se encuentra representando íntegramente la totalidad del capital social y de acuerdo lo establecido en el artículo 188 ciento ochenta y ocho de la Ley General de Sociedades Mercantiles la declaró legalmente, instalada y válidos y obligatorios los acuerdos que se tomen en la misma,, a continuación el Secretario dio a conocer la siguiente: --

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ÁREAS DE LA EMPRESA INET

Figura 29. Acta constitutiva-2





**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ÁREAS  
DE LA EMPRESA INET**

Figura 30. Acta constitutiva-3

**REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO  
DE PACHUCA, HIDALGO**

**BOLETA DE INSCRIPCION**

Ser1801

**EL ACTO DESCRITO EN EL PRESENTE DOCUMENTO QUEDO INSCRITO EN EL:**

**FOLIO MERCANTIL ELECTRONICO No. 11528 \* 11**

Control Interno	Fecha de Prelación
1	* 29 / MAYO / 2012

Antecedentes Registrales:

Denominación

**SISTEMAS DE ECRONEGOCIOS S.A.**

Afectaciones al:			Fecha	Registro
Folio	ID	Acto	Registro	Registro
11528	11	M26 <i>Rectificación/Cancelación de Inscripciones/Anotaciones</i>	29-05-2012	1

Caracteres de Autenticidad de Inscripción: d7e41889b9480bcadb1092d1aa0f3ef6fa7484

Derechos de Inscripción

Fecha	Importe	Subsidio	Boleta de Pago No.:
29 MAYO 2012	\$ .00	\$ .00	0

**EL C. REGISTRADOR DE COMERCIO**

  
**DISTRITO PACHUCA**  
**LIC. ORLANDO SERRANO GONZALEZ**

### **3.5 Misión y Visión**

#### **Misión**

- Somos una empresa proveedora de servicios de Internet, ofreciendo éste servicio a comunidades rurales donde la conexión es deficiente, apoyando también al desarrollo social.

#### **Visión**

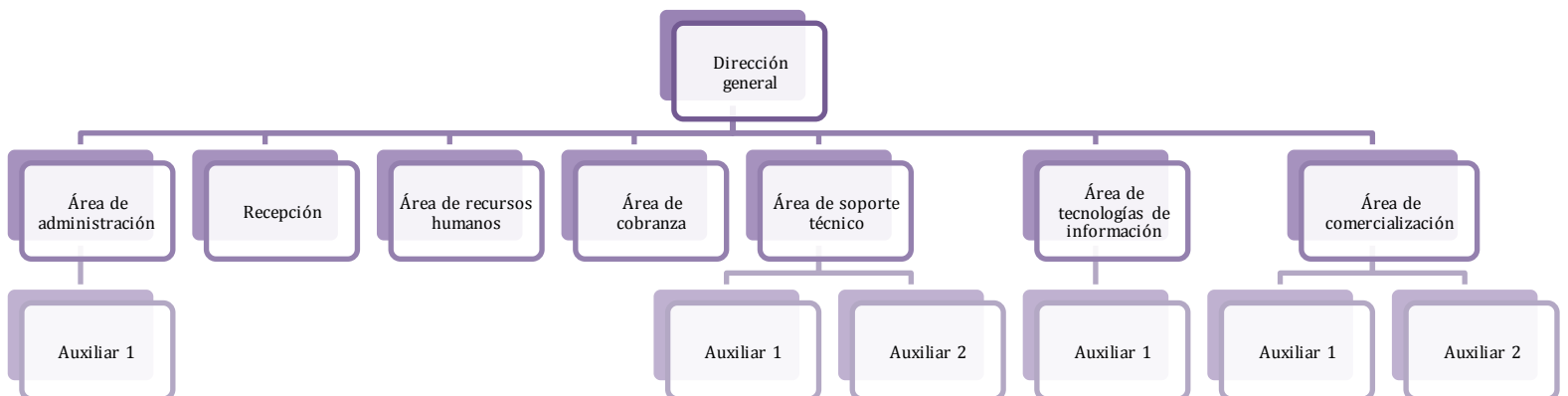
- Ser una empresa líder en la innovación tecnológica de la red de Internet, con una excelente calidad y un servicio prestigioso para ser reconocidos como una de las mejores empresas para conexión de Internet.

### **3.6 Estructura Orgánica**

- 1.0. Dirección general
- 2.0. Área de administración
  - 2.1. Auxiliar 1
- 3.0. Área de recepción
- 4.0. Área de recursos humanos
- 5.0. Área de cobranza
- 6.0. Área de soporte técnico
  - 6.1. Auxiliar 1
  - 6.2. Auxiliar 2
- 7.0. Área de Tecnologías de información
  - 7.1. Auxiliar 1
- 8.0. Área de comercialización
  - 8.1. Auxiliar 1
  - 8.2. Auxiliar 2

### 3.7 Organigrama

Figura 31. Organigrama



### **3.8 Análisis y descripción de puestos**

#### **Dirección General**

Puesto: Jefe de área

Edad: Indistinta

Sexo: Indistinto

Estado civil: Indistinto

Ubicación de Puesto: Dirección General

Supervisa a: Área administrativa, recepción, área de recursos humanos, área de cobranza, área de soporte técnico, área de tecnologías de la información, área de comercialización.

Escolaridad: Nivel Superior en Administración, Mercadotecnia o carrera a fin

Manejo de equipo: Computador en un 90%

Funciones y habilidades: Capacidad de análisis

Trabajo individual y grupo

Experiencia en área

Capacidad de toma de decisiones

Ser líder

Facilidad de palabra

#### **Área de administración**

Puesto: Jefe de área

Edad: Indistinta

Sexo: Indistinto

Estado civil: Indistinto

Ubicación de Puesto: Área de Administración

Supervisa a: Auxiliar

Escolaridad: Nivel Superior en Administración o comprobar experiencia en el área

Manejo de equipo: Computador en un 90%

Funciones y habilidades: Capacidad de análisis

Trabajo individual y grupo

Puesto: Auxiliar  
Edad: Indistinta  
Sexo: Indistinto  
Estado civil: Indistinto  
Ubicación de Puesto: Área de Administración  
Supervisa a: Ninguno  
Escolaridad: Nivel Medio Superior concluida, carrera técnica en administración  
Manejo de equipo: Computador en un 90%  
Funciones y habilidades: Capacidad de análisis  
Trabajo individual y grupo  
Puntualidad en las actividades asignadas.

#### **Área de recepción**

Puesto: Recepcionista  
Edad: Indistinta  
Sexo: Mujer  
Estado civil: Indistinto  
Ubicación de Puesto: Área de recepción  
Supervisa a: Ninguno  
Escolaridad: Nivel Medio Superior concluida  
Manejo de equipo: Computador en un 90%  
Funciones y habilidades: Trabajo en equipo  
Ser cordial

#### **Área de recursos humanos**

Puesto: Jefe de área  
Edad: Indistinta  
Sexo: Indistinto  
Estado civil: Indistinto  
Ubicación de Puesto: Área de recursos humanos  
Supervisa a: Ninguno  
Escolaridad: Nivel Superior en Administración o carrera a fin  
Manejo de equipo: Computador en un 90%  
Funciones y habilidades: Capacidad de análisis  
Trabajo individual y grupo  
Capacidad de toma de decisión

Experiencia en el área

**Área de cobranza**

Puesto: Jefe de área

Edad: Indistinta

Sexo: Indistinto

Estado civil: Indistinto

Ubicación de Puesto: Área de cobranza

Supervisa a: Ninguno

Escolaridad: Nivel Superior en Contabilidad o carrera a fin

Manejo de equipo: Computador en un 90%

Funciones y habilidades: Capacidad de análisis

Trabajo individual y grupo

Capacidad de toma de decisión

Experiencia en el área

**Área de soporte técnico**

Puesto: Jefe de área

Edad: Indistinta

Sexo: Indistinto

Estado civil: Indistinto

Ubicación de Puesto: Área de soporte técnico

Supervisa a: Ninguno

Escolaridad: Nivel superior o superior en computación o carrera a fin

Manejo de equipo: Computador en un 90%

Funciones y habilidades: Capacidad de análisis

Trabajo individual y grupo

Capacidad de toma de decisión

Experiencia en el área

Puesto: Auxiliar  
Edad: Indistinta  
Sexo: Indistinto  
Estado civil: Indistinto  
Ubicación de Puesto: Área de Soporte técnico  
Supervisa a: Ninguno  
Escolaridad: Nivel Medio Superior concluida, carrera técnica en computación o a fin  
Manejo de equipo: Computador en un 90%  
Funciones y habilidades: Capacidad de análisis  
Trabajo individual y grupo  
Puntualidad en las actividades asignadas.

#### **Área de Tecnologías de información**

Puesto: Jefe de área  
Edad: Indistinta  
Sexo: Indistinto  
Estado civil: Indistinto  
Ubicación de Puesto: Área de tecnologías de la información  
Supervisa a: Auxiliar  
Escolaridad: Nivel Superior en Computación o carrera a fin  
Manejo de equipo: Computador en un 90%  
Funciones y habilidades: Capacidad de análisis  
Trabajo individual y grupo  
Capacidad de toma de decisión  
Experiencia en el área

Puesto: Auxiliar  
Edad: Indistinta  
Sexo: Indistinto  
Estado civil: Indistinto  
Ubicación de Puesto: Área de tecnologías de la información  
Supervisa a: Ninguno  
Escolaridad: Nivel Medio Superior concluida, carrera técnica en computación.  
Manejo de equipo: Computador en un 90%  
Funciones y habilidades: Capacidad de análisis  
Trabajo individual y grupo



Puntualidad en las actividades asignadas

### **Área de comercialización**

Puesto: Jefe de área

Edad: Indistinta

Sexo: Indistinto

Estado civil: Indistinto

Ubicación de Puesto: Área de comercialización

Supervisa a: Auxiliar

Escolaridad: Nivel Superior en Computación o carrera a fin

Manejo de equipo: Computador en un 90%

Funciones y habilidades: Facilidad de palabra

Trabajo individual y grupo

Capacidad de toma de decisión

Experiencia en el área

Puesto: Auxiliar

Edad: Indistinta

Sexo: Indistinto

Estado civil: Indistinto

Ubicación de Puesto: Área de Comercialización

Supervisa a: Ninguno

Escolaridad: Nivel Medio Superior concluida, carrera técnica en administración

Manejo de equipo: Computador en un 90%

Funciones y habilidades: Capacidad de análisis

Trabajo individual y grupo

Puntualidad en las actividades asignadas.

---

### **3.9 Objetivos y Funciones**

#### Área de administración

##### Objetivo

Revisar, mantener actualizados y optimizar los recursos financieros de la empresa egresos e ingresos.

##### Funciones

- Solicitar cotizaciones a proveedores mayoritarios.
- Pago a proveedores por transferencia interbancaria, depósito o efectivo.
- Enviar paquetería al contador.
- Archivo de clientes.

#### Área de Recepción

##### Objetivo

Dar un excelente servicio a los clientes el cual sea rápido y eficiente.

##### Funciones

- Contestar teléfonos y canalizar llamadas al área correspondiente.
- Recibir visitantes

#### Área de Recursos Humanos

##### Objetivo

Contar con el personal capacitado y el perfil adecuado para cada área de trabajo y llevar un excelente control del personal para la realización de su pago.

##### Funciones

- Pago de nómina
- Reclutamiento del personal
- Capacitaciones
- Control de permisos, faltas, retardos

#### Área de cobranza

##### Objetivo

Contar los ingresos al día para una mejor administración de los recursos financieros.

##### Funciones

- Recibir pagos en banco
- Hacer cortes de caja diarios
- Registro de ingresos y egresos diarios

### Área de soporte técnico

#### Objetivo:

Realizar mantenimientos continuos al hardware de la empresa para el buen funcionamiento del servicio.

#### Funciones:

- Instalaciones
- Reparaciones
- Mantenimiento a torres, sectoriales, enlaces y antenas
- Mantenimiento a unidades de transporte

### Área de Tecnologías de información

#### Objetivo

Dar el mejor servicio de internet a los clientes y una pronta respuesta a su reporte

#### Funciones:

- Ingresar al software
- Monitoreo de antenas
- Resolver reportes
- Crear usuario, contraseña, clave WPA2 y IP
- Ingresar usuarios al mapa de monitoreo "The Dude"
- Activar/desactivar usuarios
- Cambios de plan

### Área de comercialización

#### Objetivo

Tener en la empresa un crecimiento significativo en los clientes para lograr el crecimiento de la misma dando un buen servicio de atención.

#### Funciones

- Atención a clientes
- Hacer estudios de línea de vista
- Elaborar contratos
- Cambios de plan o titular
- Cambios de domicilio
- Actualización de información en redes sociales
- Cancelación de servicio

### **3.10 Glosario de Términos**

**ACTIVIDAD:** Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

**ORGANIGRAMA:** Representación gráfica de la estructura orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen, los tramos de control, nivel jerárquico, canales formales de comunicación y coordinación, así como líneas de mando.

**OBJETIVO:** Es el enunciado del propósito que se establece para realizarse en un período determinado.

**ÁREA:** Parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN:** Documento que contiene información detallada referente a los antecedentes, marco jurídico administrativo, estructuras y funciones de las unidades administrativas que integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación; asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.

**WPA:** Es un sistema para proteger las redes inalámbricas; creado para corregir las deficiencias del sistema previo.

**WPA2:** Es un sistema para proteger las redes inalámbricas; creado para corregir las vulnerabilidades detectadas en WPA.

**IP:** (*Internet Protocol*) Es un número que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una Interfaz en red

**ISP:** Proveedor de servicios de Internet. Empresa que brinda conexión a los clientes

**CAPITULO IV. PROPUESTA DE UN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ÁREAS DE LA  
EMPRESA INET**

## 4.1 Índice

Introducción  
Objetivo del manual

### ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Solicitar cotizaciones a proveedores mayoritarios  
Pago a proveedores por transferencia interbancaria, deposito o efectivo  
Enviar paquetería al contador  
Archivo de Clientes  
Autorización de pago de nómina

### RECEPCIÓN

Contestar teléfonos y canalizar al área correspondiente  
Recibir Visitantes  
Llevar agenda de dirección general

### ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Pago de Nomina  
Reclutamiento de personal  
Capacitación  
Control de permisos, faltas y retardos

### ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

Dar informes  
Estudio de línea de vista  
Elaborar contratos  
Cambios de plan o titular  
Cambios de domicilio  
Actualización de información en redes sociales  
Cancelación de Servicio

### ÁREA DE COBRANZA

Recibir pagos en banco  
Cobrar a los clientes en cartera vencida  
Registrar ingresos y gastos en caja

### ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

- Instalaciones
- Reparaciones
- Mantenimiento de torres, sectoriales y enlaces
- Mantenimiento a unidades de transporte
- Configuración antenas

### ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- Ingresar al software
- Monitoreo de antenas
- Resolver reportes
- Crear usuario, contraseñas, clave WPA2 y asignar IP
- Ingresar usuarios al mapa de monitoreo "The Dude"
- Activar o desactivar usuario
- Cambios de Plan

## **4.2. Introducción**

El presente documento es un manual de procedimientos para la empresa INET.

Dicho manual contiene información de los procedimientos de cada una de las áreas, es decir la forma en que se deberá hacer el trabajo dentro de la empresa, con el fin de facilitar cada una de las actividades y así permita disminuir y optimizar los tiempos.

Se ha elaborado el presente manual con el fin de mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan dentro de la empresa con el fin de alcanzar los objetivos de la misma y contribuya a orientar al personal de cada una de las áreas en las actividades encomendadas.

Cabe mencionar que el presente manual deberá revisarse cada seis meses con respecto a la fecha de autorización o bien cada que exista una modificación en la empresa.




### **4.3. Objetivo del manual**

- Ofrecer una base para capacitación del personal nuevo.
- Sirva de base para mejoras de los procesos de la empresa.
- Brindar una visión clara y objetiva de los procesos.
- Optimizar los recursos de la empresa.

#### **4.4 Área de administración**

**PROCEDIMIENTO  
"SOLICITAR COTIZACIONES A PROVEEDORES MAYORITARIOS"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de administración</b>	<b>Versión: 1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ADM-01</b>
	<b>Solicitar cotizaciones a proveedores mayoritarios</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0 Página: 1 de 6
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Saber cual es el costo requerido para la compra de materiales para posteriormente realizar el pago.

**ALCANCE**

1. Área administrativa
2. Recepción
3. Área de Recursos humanos
4. Área de comercialización
5. Área de cobranza
6. Área de soporte técnico
7. Área de Tecnologías de información (TI)

**REFERENCIAS**


1. Formato de requisición

**RESPONSABILIDADES**

Todas las áreas hacen su requisición con los materiales que necesiten para trabajar y la envían al área de administración para que lo valide y haga la compra.


**DEFINICIONES**

Requisición: Autorización para abastecer bienes o servicios, es originada por el departamento que requiere los bienes o servicios.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-01</b>
	<b>Solicitar cotizaciones a proveedores mayoritarios</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 6
Unidad Administrativa: Área de Administración	Área Responsable: Dirección General	

**Políticas y Lineamientos**

1. Las requisiciones se deberán entregar los días 1 y 15 de cada mes.
  
2. La respuesta a la cotización se entregará 24 horas después de ser solicitada.
  
3. Únicamente debe existir un correo electrónico para el envío y recepción de solicitudes de cotización.
  
4. El material o servicio requerido debe ser justificado sólo en caso de ser instalación nueva se deberá anexar la copia del contrato.

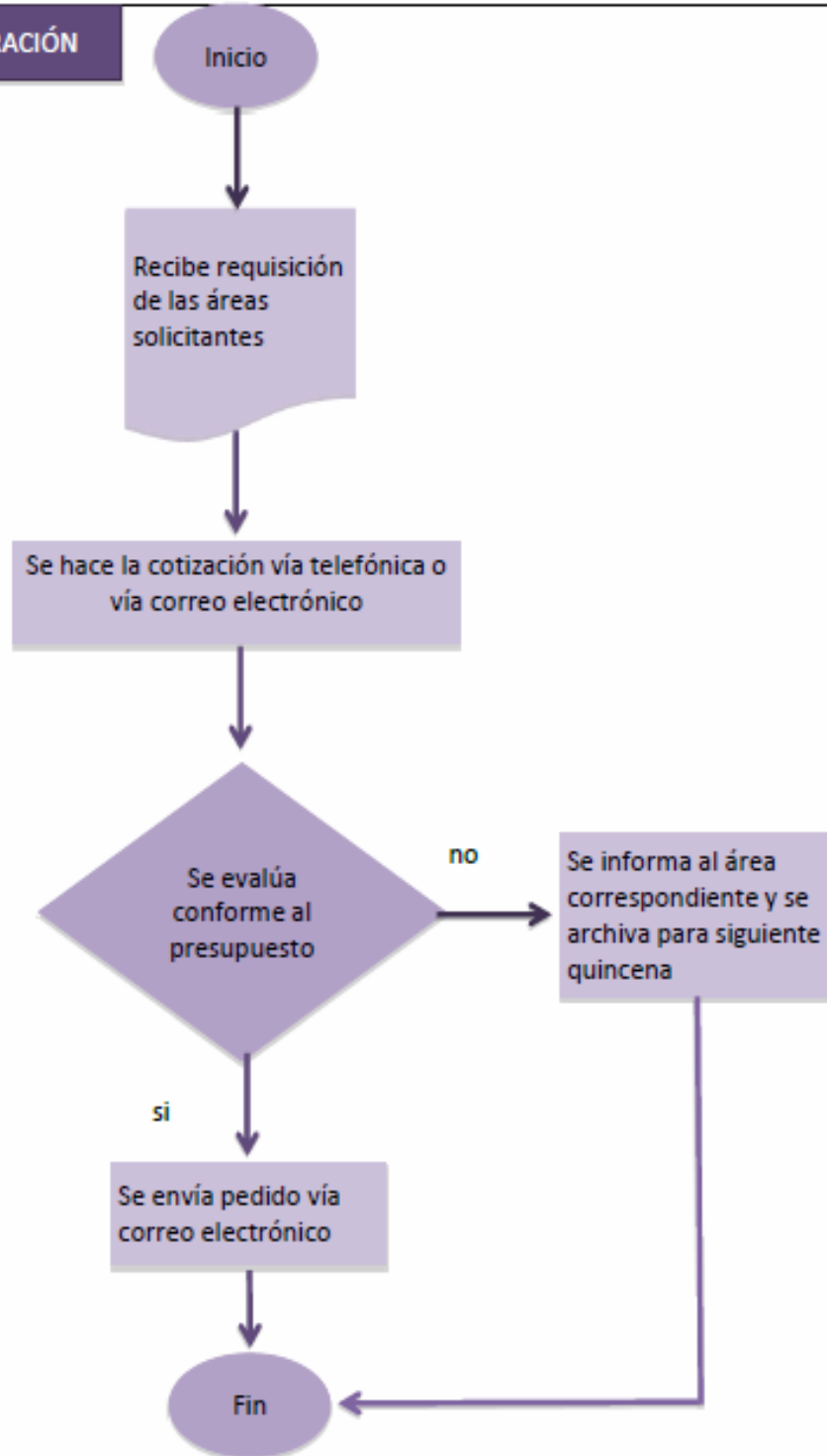
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-AADM-01</b>
	<b>Solicitar cotizaciones a proveedores mayoritarios</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 3 de 6
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General	


**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Todas las áreas	Llenan el formato de requisición solicitando el material requerido y el costo aproximado, se envía por correo electrónico. Recibe vía correo electrónico requisición de	REQ
2	Área Administrativa	las áreas solicitando un bien o servicio. También se puede solicitar la cotización vía telefónica, pero la contestación siempre será vía correo electrónico. Una vez contestada la cotización, se evalúa conforme al presupuesto, si alcanza se hace el pedido, si no se informa a las áreas correspondiente y se archiva para la siguiente fecha.	

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ADM-01</b>
	<b>Solicitar cotizaciones a proveedores mayoritarios</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**Formato REQ**



DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
RECURSOS MATERIALES

REQUISICION DE            (1)  
 AREA QUE SOLICITA:            (2)                      FECHA:            (3)

CANTIDAD (4)	DESCRIPCION (5)	PRECIO UNITARIO (6)	PRECIO TOTAL (7)
		(8)	

           (8)                                 (10)                                 (11)  
 SOLICITO                      REVISO                      AUTORIZO

1. Nombre de la persona solicitante.
2. Nombre del área solicitante
3. Fecha
4. Cantidad del bien o servicio solicitado
5. Nombre del bien o servicio
6. Precio por unidad aproximado
7. Precio total aproximado
8. Total aproximado
9. Nombre y firma del solicitante
10. Nombre y firma del revisor
11. Nombre y firma de quien autorizo





PROCEDIMIENTO

PR-AADM-01

Solicitar cotizaciones a proveedores mayoritarios

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 6 de 6

Unidad Administrativa: Área de Administración

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INTRUCTIVOS

Contrato-copia



REGISTRO DE SERVICIO (CONTRATO)

			Fecha/Hora: 04/01/2016 / 10:34 AM
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Plan Básico <input type="checkbox"/> Plan Master <input checked="" type="checkbox"/>

DATOS DEL CLIENTE

Apellido Paterno: <b>HERNANDEZ</b>	Apellido Materno: <b>ALTAMIRANO</b>
Nombre: <b>MIGUEL ANGEL</b>	Fecha de Nacimiento: <b>16/05/1972</b>
País Social: <b>EST. U.S.</b>	
Dirección Postal: <b>CP</b>	

DIRECCIÓN

Calle, No. Colonia/ Población: <b>CHOPU 1364 SAL SALVADOR ATENCO</b>
Delegación / Municipio: <b>ATENCO</b> Estado: <b>MEXICO</b> CP: <b>56300</b>
Cruces calles: <b>AV. PARQUE NACIONAL</b> y calles: <b>FRESNOS</b>
Referencia de dirección: <b>CIBERCAFE "DIGITAL CENTER" COLOR VERDE</b>

CONTACTO

Teléfono fijo: <b>55 99 03 27 12</b>	Teléfono móvil: <b>55 15 35 05 08</b>
Teléfono recibido: <b>55 99 03 27 12</b>	Persona a contactar: <b>ALAN HERNANDEZ</b>
Correo electrónico: <b>miguel0@hotmail.com</b>	

REFERENCIAS

Referencia 1: <b>BEATRIZ CASTILLO</b>	Teléfono: <b>01 595 95 3 34 47</b>
Referencia 2: <b>REYNA ENILJA HERNANDEZ</b>	Teléfono: <b>55 15 92 34 82</b>

INTERNO

Nombre del ejecutivo de ventas: <b>SARA MONZON</b>
Lugar de ventas: <b>ORONA</b> Clave promoción: <b>NA</b>

PAGO DE SERVICIO

Importe instalación y activación: <b>\$ 1296.00</b>	
Importe con IVA: <b>MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 00/100 MN</b>	
Importe de mensualidad: <b>\$ 388.00</b>	Importe con IVA: <b>TRESCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS 00/100 MN</b>
Importe total: <b>\$ 1684.00</b>	Importe con IVA: <b>MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS 00/100 MN</b>


*Miguel Angel Hernández Altamirano*

*nueve pesos 584* *Trescientos ochenta*

*Miguel Angel Hernández Altamirano*

**PROCEDIMIENTO  
"PAGO A PROVEEDORES POR TRANSFERENCIA  
INTERBANCARIA, DEPÓSITO O EFECTIVO"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de administración</b>	<b>Versión: 1.0</b>

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-02</b>
	<b>Pago a Proveedores por transferencia interbancaria, depósito o efectivo</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 5
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

### **PRÓPOSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Dar cumplimiento al pago de acuerdo a lo que se esté adquiriendo y de acuerdo a la cotización.

### **ALCANCE**

Pago a terceros por parte del área administrativa de la empresa.

### **REFERENCIAS**

1. Facturas
2. Cotizaciones
3. Notas de remisión u otros comprobantes de pago

### **RESPONSABILIDADES**

El área administrativa realiza el pago correspondiente a lo que se haya adquirido y el proveedor emite factura o nota de pago.


### **DEFINICIONES**

Clabe interbancaria: Norma bancaria para la numeración de las cuentas bancarias

Depósito bancario: Acto mediante el cual una persona deposita dinero en el banco


Factura: Justificante fiscal de la entrega de un producto o servicio

Proveedor: Abastecedor de productos o servicios necesarios a una persona o empresa

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-02</b>
	<b>Pago a Proveedores por transferencia interbancaria, depósito o efectivo</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 5
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

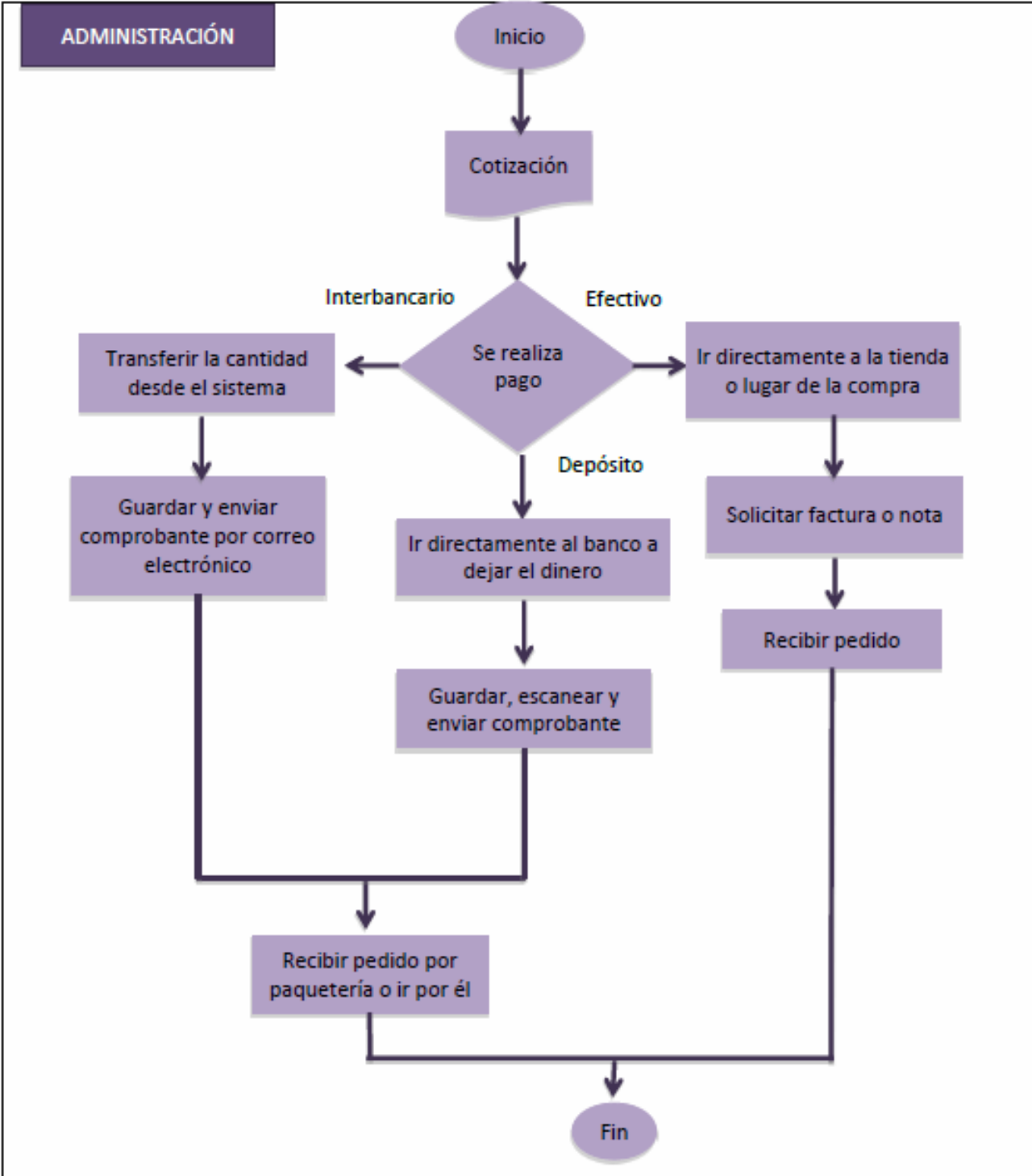
1. La entrega de facturas del proveedor deberá ser el mismo mes en el que se realizó la compra.
2. La factura será impresa y guardada para su posterior uso.
3. Únicamente debe existir un correo electrónico para la recepción de facturas.

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ADM-02</b>
	<b>Pago a Proveedores por transferencia interbancaria, depósito o efectivo</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General


**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área administrativa	Una vez que se tenga la cotización con el monto específico, se realiza la transacción o el depósito, guardando la copia del comprobante para enviarla por correo electrónico confirmando el pago.	
2		Si se trata de pagos en efectivo se acude directamente a donde se realizará la compra solicitando factura o nota.	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-02</b>
	<b>Pago a Proveedores por transferencia interbancaria, depósito o efectivo</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 5
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

#### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

##### **INGRESAR A LA BANCA PARA HACER TRANSFERENCIA INTERBANCARIA**

1. Abrir la página de Banamex e ingresar en el apartado BancaNet Empresarial
2. Ingresar usuario y contraseña
6. Ingresar en el NetKey la clave de acceso, en el NetKey aparecerá una nueva clave, ingresarla en el sistema e ingresar.
3. Ingresar al apartado Transferencias
4. Verificar si a la cuenta a la que se le va a hacer la transacción está dada de alta en el sistema, si no, ver apartado "ingresar cuenta"
5. Seleccionar la cuenta a la que se le hará la transacción, el monto, la fecha en la que se aplicará y la descripción del pago (folio de cotización).
6. Seleccionar siguiente e ingresar en el NetKey la clave de acceso, en el NetKey aparecerá una nueva clave, ingresarla en el sistema e ingresar.
7. Seleccionar aceptar e imprimir comprobante, éste se archiva.


##### **INGRESAR CUENTA**

1. Abrir la página de Banamex e ingresar en el apartado BancaNet Empresarial.
2. Ingresar usuario y contraseña.
6. Ingresar en el NetKey la clave de acceso, en el NetKey aparecerá una nueva clave, ingresarla en el sistema e ingresar.
3. Ingresar al apartado Transferencias, en administración de usuarios.
4. Seleccionar agregar cuenta, en la que se ingresará el número de cuenta, el nombre, los montos aproximados que se estarán haciendo a esa cuenta y la frecuencia en la que se harán transferencias.
5. Seleccionar aceptar y nuevamente ingresarán las contraseñas con el NetKey.

**PROCEDIMIENTO  
"ENVIAR PAQUETERIA AL CONTADOR"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Auxiliar 1</b>	<b>Versión: 1.0</b>



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-03</b>
	<b>Enviar paquetería al contador</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 4
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Hacer llegar al contador los ingresos y gastos de la empresa para el análisis financiero y control de la misma.

**ALCANCE.**

1. Área administrativa
2. Contador (externo)

**REFERENCIAS.**


1. Facturas

**RESPONSABILIDADES:**

El área de administración se encarga de guardar las facturas y comprobantes de pago durante el mes, para que posteriormente se envíen por correo postal al contador.


**DEFINICIONES**

Análisis financiero: estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-03</b>
	<b>Enviar paquetería al contador</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 4
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. Siempre se enviará los cinco primeros días de cada mes.
2. Solicitar la respectiva factura de la paquetería.
3. Tener un respaldo de todo lo que se está enviando.

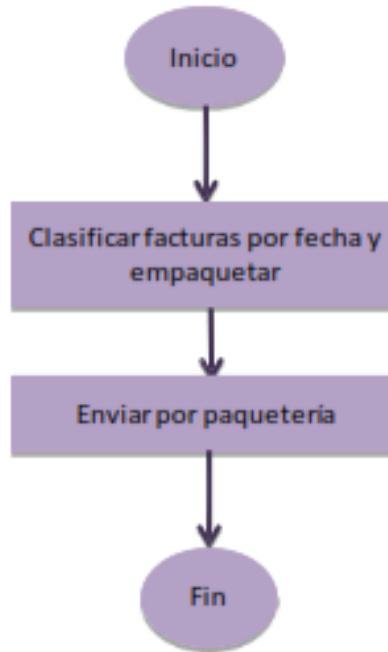
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-AADM-03</b>
	<b>Enviar paquetería al contador</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 3 de 4
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General	

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área administrativa	Durante todo el mes, se van a guardar las facturas y comprobantes de todos los gastos que se hicieron para posteriormente clasificarlas y ordenarlos por fecha. Se meten a un sobre y se envían por paquetería.	

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**ADMINISTRACIÓN**



## **PROCEDIMIENTO "ARCHIVO DE CLIENTES"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Auxiliar 1</b>	<b>Versión: 1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-04</b>
	<b>Archivo de Clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 7
Unidad Administrativa: Área de Administración	Área Responsable: Dirección General	

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Tener en orden toda la documentación de la empresa, tanto de los clientes como de los empleados.

### **ALCANCE.**

1. Área de soporte técnico
2. Área administrativa

### **REFERENCIAS.**

*Los documentos de los clientes que se archivan son:*

1. Contratos nuevos (acta de aceptación de servicio, contrato, estudio de línea de vista, copia de RFC si requiere factura, copia de INE y copia de comprobante de domicilio del cliente)
2. Ordenes de reparación (en cada folder de cada cliente)
3. Orden de retiro de equipos (clientes cancelados)
4. Ordenes de cambios de domicilio o cambios de titular

### **RESPONSABILIDADES**

El área de soporte técnico entregará la documentación que haya realizado al área de administración quien se encargará de archivarlo en los documentos de cada cliente.

### **DEFINICIONES**

1. Archivo: Edificio o local donde se conservan los documentos ordenados y clasificados que produce una institución, personalidad, etc., en el ejercicio de sus funciones o actividades.

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-04</b>
	<b>Archivo de Clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 7
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. El archivo siempre tiene que estar en orden y clasificado como corresponda; clientes activos, clientes cancelados, etc.
2. Los documentos de los clientes deben estar clasificados por localidad, éstos a su vez por orden alfabético
3. Al solicitar alguna documentación de algún cliente, se debe anotar en una bitácora el nombre del cliente, la fecha y la firma de quien solicitó dicho documento.
4. El archivo solicitado no puede estar más de 24 horas fuera del archivo
5. En caso de incumplimiento se harán acreedores a una multa
6. En caso de extravío de documentación, se hará responsable a quien firmó la bitácora y tendrá que volver a recopilar la documentación extraviada.
7. Al capturar la información, ésta debe ser exactamente a como está en el documento físico.
8. Sólo habrá una persona responsable de archivo, quien lleve el control de la bitácora y capture los datos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ADM-04</b>
	<b>Archivo de Clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 7
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

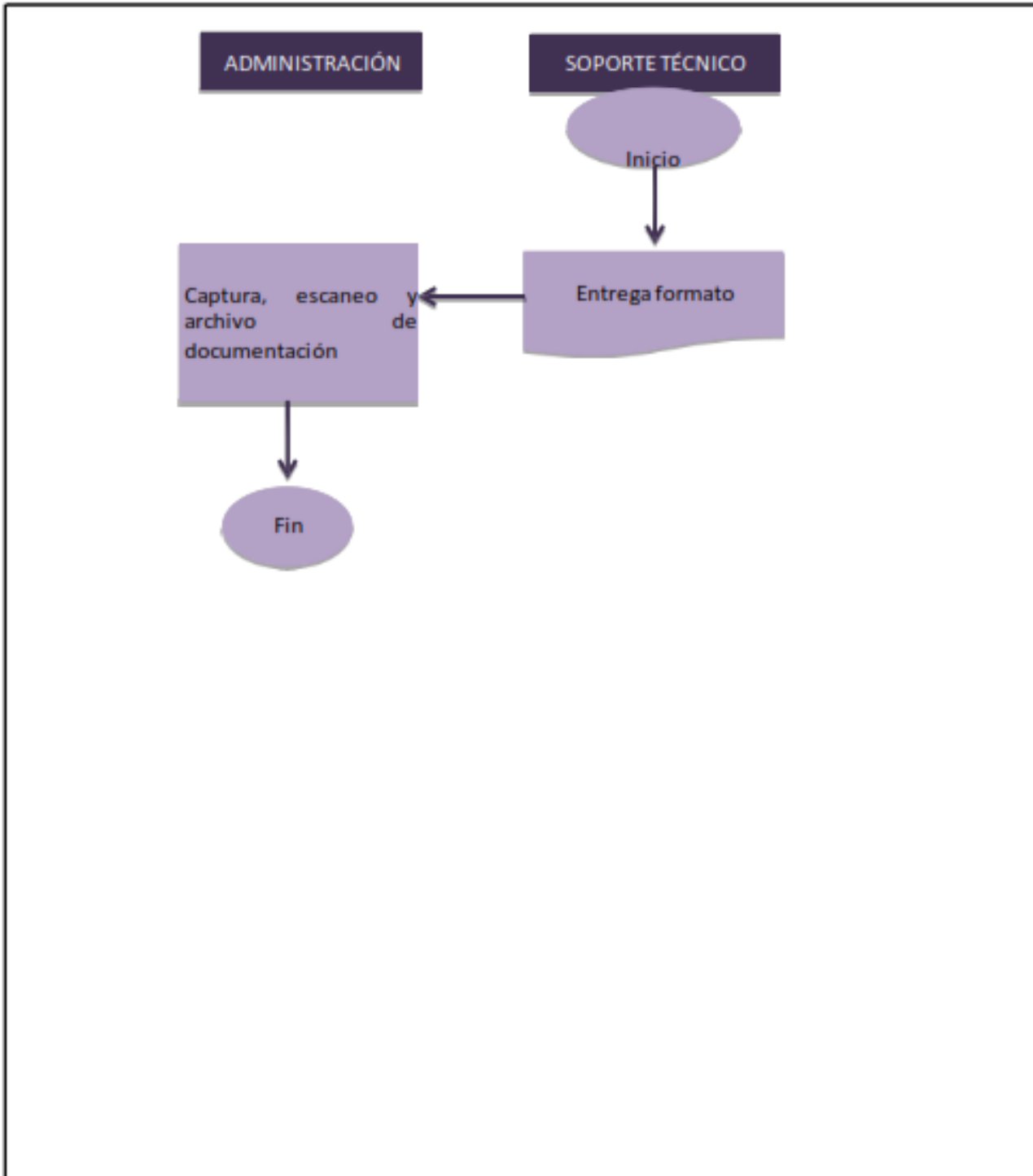
**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de soporte técnico	Entrega documentación a archivo una vez realizada la actividad; si se hizo instalación o cambio de domicilio entrega una acta de aceptación de servicio, si es reparación, entrega formato de reparación, si es desinstalación entrega formato de retiro de equipos.	AAS-E FR FRE
2	Archivo	Captura, escaneo de información y archivo de documentación	



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-04</b>
	<b>Archivo de Clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 4 de 7
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**DIAGRAMA DE FLUJO**





**PROCEDIMIENTO**

**PR-AADM-04**

**Archivo de Clientes**

**Fecha: 13/07/2016**

**Versión: 1.0**

**Página: 5 de 7**

Unidad Administrativa: Área de Administración

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**AAS-E: Acta de aceptación de servicio- Empresa**

**EMPRESA**

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO**

Servicio Contratado: \_\_\_\_\_ No E.L.V.: \_\_\_\_\_ No Inetiz: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Contratación: \_\_\_\_\_ Fecha de Instalación: \_\_\_\_\_ Fecha de Pago \_\_\_ de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

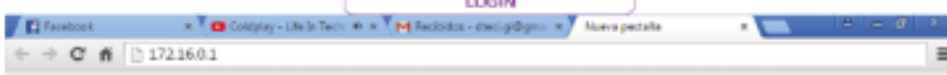
**DATOS DEL CLIENTE**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Calle, No. Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
 Tel. casa: \_\_\_\_\_ Tel. Cel: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_

**ACCESO WIFI**

SSID: \_\_\_\_\_ Giso WPA2: \_\_\_\_\_

**LOGIN**



**CUENTA**

Usuario: \_\_\_\_\_ Contraseña: \_\_\_\_\_

**EQUIPO INSTALADO EN EL SITIO DEL CLIENTE**

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE
Antena			
Mastil			
Poe			
Acces Point			
Cable			
Conectores			

**OBSERVACIONES TÉCNICAS**

Nombre del Técnico: \_\_\_\_\_  
 Grupo INET ha hecho entrega del equipo listado en la tabla, quedando el cliente en calidad de depositario.

**INTERNO**

Pruebas de servicio y uso de aplicaciones de internet:				Si _____ No _____
Grupo INET ha realizado y completado los pruebas de servicio al receptor en forma satisfactoria cumpliendo con los estándares de operación.				
Señal: _____	Ruido: _____ dBm	V/H: _____	dBm/_____	dBm
Tx/Rx: _____	Mbps/_____	Mbps	CDQ: _____	%
Sectorial: _____		Altura: _____ m.	tensado: _____	%
Latitud: _____	Longitud: _____	Distancia de la torre: _____ Km.		
IP antena: _____		MAC Address: _____		

**RECIBO DE CONFORMIDAD**

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

En caso de no ser el titular, especificar el parentesco, cargo o responsable de área. (familiares solo con relación directa)  
 Fray Pedro de Gante Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México CP. 50180 Tel: 01(565) 95 48478 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-04</b>
	<b>Archivo de Clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Administración		Area Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**FR: Formato de reparación**



**EMPRESA**

**ORDEN DE REPARACIÓN**

Fecha/Hora: \_\_\_\_\_ No Reporte: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL CLIENTE**

Nombre: \_\_\_\_\_ No. de Cliente: \_\_\_\_\_  
 Calle: \_\_\_\_\_  
 No. Exterior: \_\_\_\_\_ No. Interior: \_\_\_\_\_ Colonia / Población: \_\_\_\_\_  
 Delegación / Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_  
 Referencia de domicilio: \_\_\_\_\_

**REPORTE**

Observaciones del cliente: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ SAC: \_\_\_\_\_ NOC/SOC: \_\_\_\_\_  
 Nota: \_\_\_\_\_

**EVALUACION TECNICA**

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE	CONDICIONES	R/C

Técnico Campo: \_\_\_\_\_ Fecha/Hora: \_\_\_\_\_

**PRUEBAS DE SERVICIO**

Servicio de Internet:  Se realizó prueba de servicio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

GRUPO INET se reserva y garantiza los precios de adquisición del servicio. Firma de conformidad con el proceso de servicio de atención al cliente.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

GRUPO INET se reserva y garantiza los precios de adquisición del servicio, salvo los cargos correspondientes por la reparación y/o cambio de equipo, siempre y cuando el equipo sea de propiedad de GRUPO INET. Firma de conformidad con el proceso de servicio de atención al cliente.

Tray Puerto del Golfo Sur No. 413-0 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 88150 Tel.: 01(555) 85-68470 www.grupoinet.com.mx



**PROCEDIMIENTO**

**PR-AADM-04**

**Archivo de Clientes**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 7 de 7

Unidad Administrativa: Área de Administración

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**FRE: Formato de retiro de equipos**



Texcoco, Estado de México a 25 de Abril del 2016

**Titular:** Victoria Parra Carvajal  
**Domicilio:** Baja California #1, Santa María Nativitas, Texcoco, Estado de México, C.P. 56240  
**Tel.** 595 92 50 625 **Cel:** 55 33 84 08 29  
**Referencias Domiciliarias:** Frente a las minas.  
**PRESENTE**

Hacemos de su conocimiento que a partir de la fecha de este documento quedó suspendido el contrato suscrito entre usted y Sistemas de Ecomercados S.A.

Por lo que hoy, 04 de Mayo del 2016, se hace efectiva la cláusula vigésima cuarta de dicho contrato, la cual establece las condiciones y obligaciones para la entrega del equipo propiedad de la empresa. **La desinstalación no lo exime en caso de adeudo, el cual será manejado por el área jurídica correspondiente.** Para cualquier duda o aclaración, puede comunicarse a la empresa.

Grupo INET agradece su amable atención y colaboración.

**EQUIPO INSTALADO**

EQUIPO	CANT.	MARCA	Nº. DE SERIE	CHEC.	OBSERVACIONES
Antena	1	Nero Logic	44:09:27:04:00:17	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Módem	1	3m		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Fee				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Acceso Wifi	1	Getoway	64:09:27:40:50:5A	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Cable	11m	FTP		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Conectores	2	RJ45		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Otras observaciones: \_\_\_\_\_


Elaboró:  
 Dirección de Cobranza  
 Lic. Fabiola Espadín P.

Autorizo  
 (CLIENTE)  
 Nombre y firma

Realizó  
 Técnico de Campo  
 Nombre y Firma

**PROCEDIMIENTO  
"AUTORIZACIÓN DE PAGO DE NÓMINA"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Auxiliar 1</b>	<b>Versión: 1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-05</b>
	<b>Autorización de pago de nómina</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 4
Unidad Administrativa: Área de Administración	Área Responsable: Dirección General	

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Enviar en tiempo y forma la autorización para el pago de nómina, así como la transferencia correspondiente.

**ALCANCE.**


1. Área de recursos humanos
2. Área de administración

**REFERENCIAS.**

1. Oficio de nómina


**RESPONSABILIDADES**

El área de administración se encargará de hacer la transacción para los pagos correspondientes de los empleados, recursos humanos se encarga de que reciban el pago.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ADM-05</b>
	<b>Autorización de pago de nómina</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 4
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**


1. Los pagos se realizan quincenalmente.
2. El oficio de nómina debe ser entregado de uno a dos días antes de la quincena.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-05</b>
	<b>Autorización de pago de nómina</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 4
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General

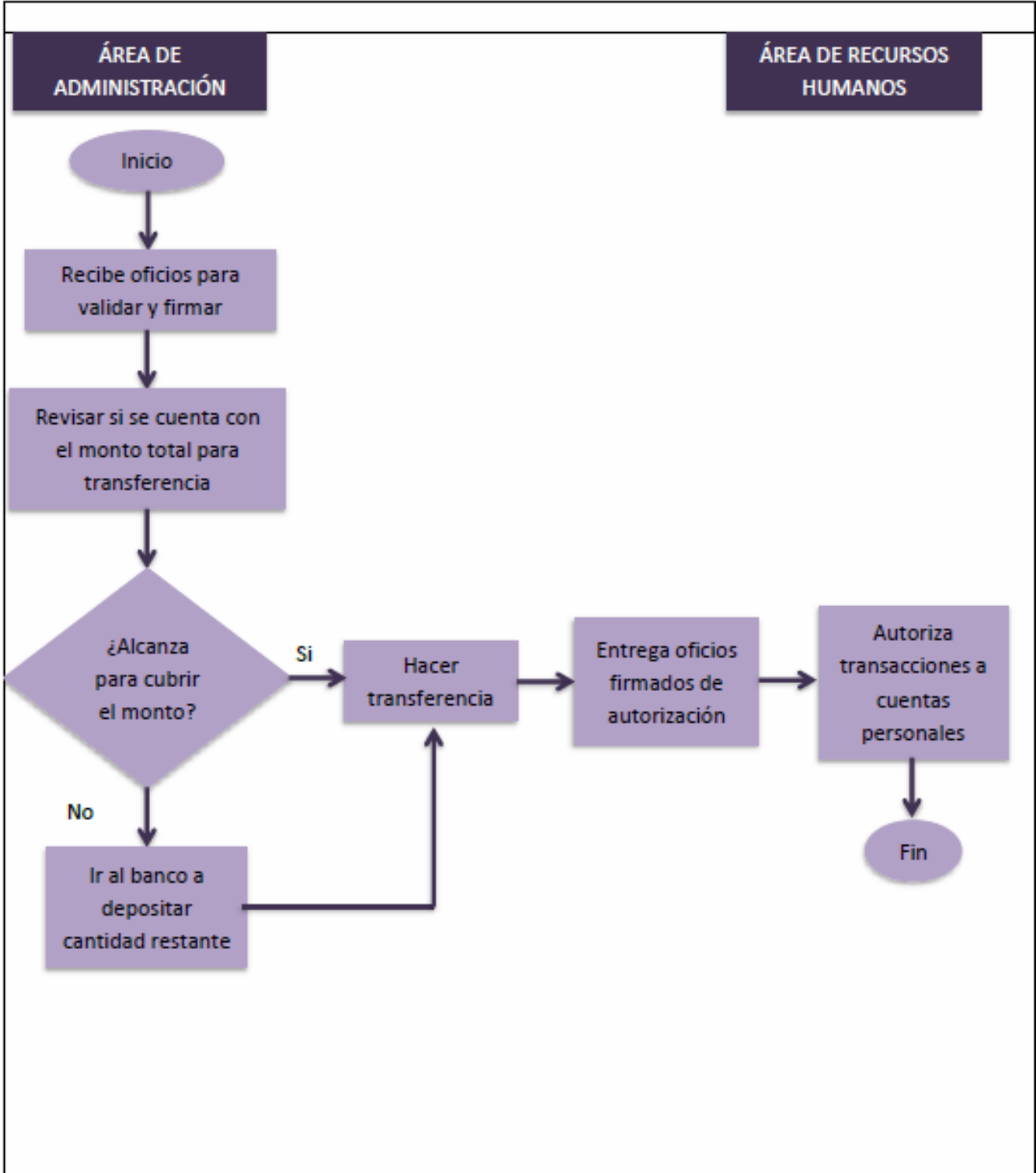
**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de administración	Recibe oficio con el monto total a pagar por concepto de nómina y formato de pago de nómina para validar el monto a pagar a cada empleado.	
2		Se revisa la cuenta bancaria, si hay el monto específico se procede a hacer la transferencia, si no se tiene que ir a hacer un depósito al banco con la cantidad que haga falta para cubrir el monto total.	
3		Se hace la transferencia correspondiente y se entregan las copias de oficios firmados al área de RH autorizando pagos a empleados.	



 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AADM-05</b>
	<b>Autorización de pago de nómina</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 4 de 4
Unidad Administrativa: Área de Administración		Área Responsable: Dirección General


**DIAGRAMA DE FLUJO**



## **4.5 RECEPCIÓN**

**PROCEDIMIENTO  
"CONTESTAR TELÉFONOS Y CANALIZAR LLAMADAS  
AL ÁREA CORRESPONDIENTE "**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Recepcionista</b>	<b>Versión: 1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AREC-01</b>
	<b>Contestar teléfonos y canalizar llamadas al área correspondiente</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 5
<b>Unidad Administrativa: Recepción</b>	<b>Área Responsable: Dirección General</b>	

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Atender la necesidad del cliente en el momento que realice la llamada.

### **ALCANCE**

1. Área de administración
2. Área de recursos humanos
3. Área de comercialización
4. Área de cobranza
5. Área de soporte técnico
6. Área de TI

### **REFERENCIAS**


1. Formato de registro diario

### **RESPONSABILIDADES**

La recepcionista contestará teléfonos y canalizará las llamadas al área correspondiente


### **DEFINICIONES**

Canalizar: Orientar hacia una dirección o fin determinado

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AREC-01</b>
	<b>Contestar teléfonos y canalizar llamadas al área correspondiente</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 5
<b>Unidad Administrativa: Recepción</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>

**Políticas y Lineamientos**

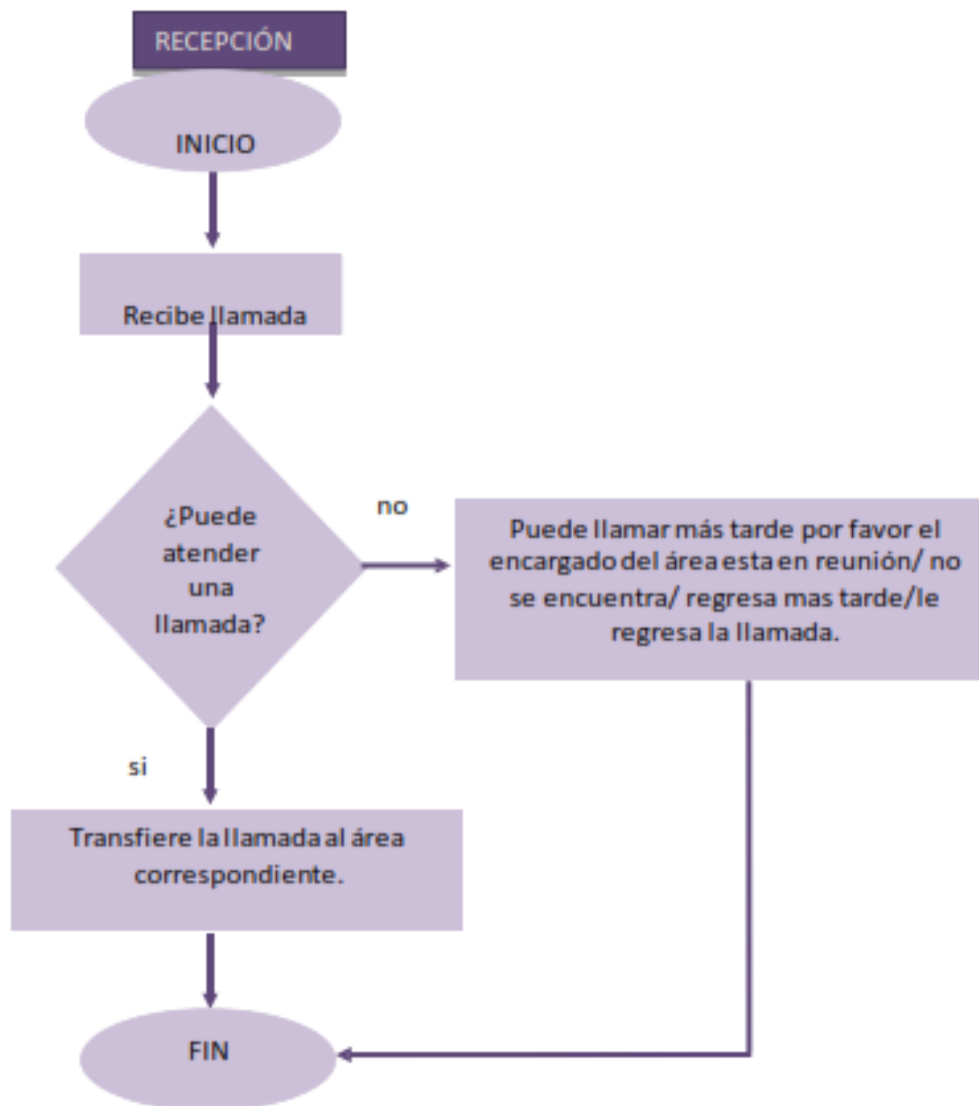
1. La recepcionista debe tener una buena presentación y portar debidamente su identificación.
2. El lugar de recepción debe estar siempre en orden y limpio, sin alimentos ni bebidas.
3. Deberá saludar, dar la bienvenida y anunciar de forma adecuada.
4. También deberá responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono así como de proporcionar la información básica si es necesaria.
5. Toda actividad debe ser registrada en el formato de registro diario.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AREC-01</b>
	Contestar teléfonos y canalizar llamadas al área correspondiente	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0 Página: 3 de 5
Unidad Administrativa: Recepción		Área Responsable: Dirección General

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Recepcionista	Recibe la llamada: Grupo Inet, buenos días/tardes..... un momento por favor.	FRD
2		Pregunta al responsable de la área a la que compete recibir la llamada, si puede contestar.	
3		<b>NO</b> Puede llamar mas tarde por favor el encargado del área esta en una reunión/no se encuentra/regresa más tarde ó le regresa la llamada...	
4		<b>SI</b> Transfiere la llamada al área correspondiente.	
5		Registrar llamada del cliente	

DIAGRAMA DE FLUJO





**PROCEDIMIENTO**

**PR-AREC-01**

**Contestar teléfonos y canalizar llamadas al área correspondiente**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 5

**Unidad Administrativa: Recepción**

**Área Responsable: Dirección General**

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**FRD: Formato de registro diario**



**REGISTRO DE LLAMADAS**

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


NOMBRE	AREA	ENCARGADA	HORA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE RESPONSABLE



## PROCEDIMIENTO "RECIBIR VISITANTES"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Recepcionista	Versión: 1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AREC-02</b>
	<b>Recibir Visitantes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Recepción		Área Responsable: Dirección General

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Dar la bienvenida al cliente y dirigirlo al área en la que desea realizar algún trámite.

### **ALCANCE**


1. Área de administración
2. Área de recursos humanos
3. Área de comercialización
4. Área de cobranza
5. Área de soporte técnico
6. Área de TI

### **REFERENCIAS**

1. Registro diario de visitantes

### **RESPONSABILIDADES**

Recibir al cliente y orientarlo hacia el trámite que desee realizar.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AREC-02</b>
	<b>Recibir Visitantes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 5
<b>Unidad Administrativa: Recepción</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>

**Políticas y Lineamientos**

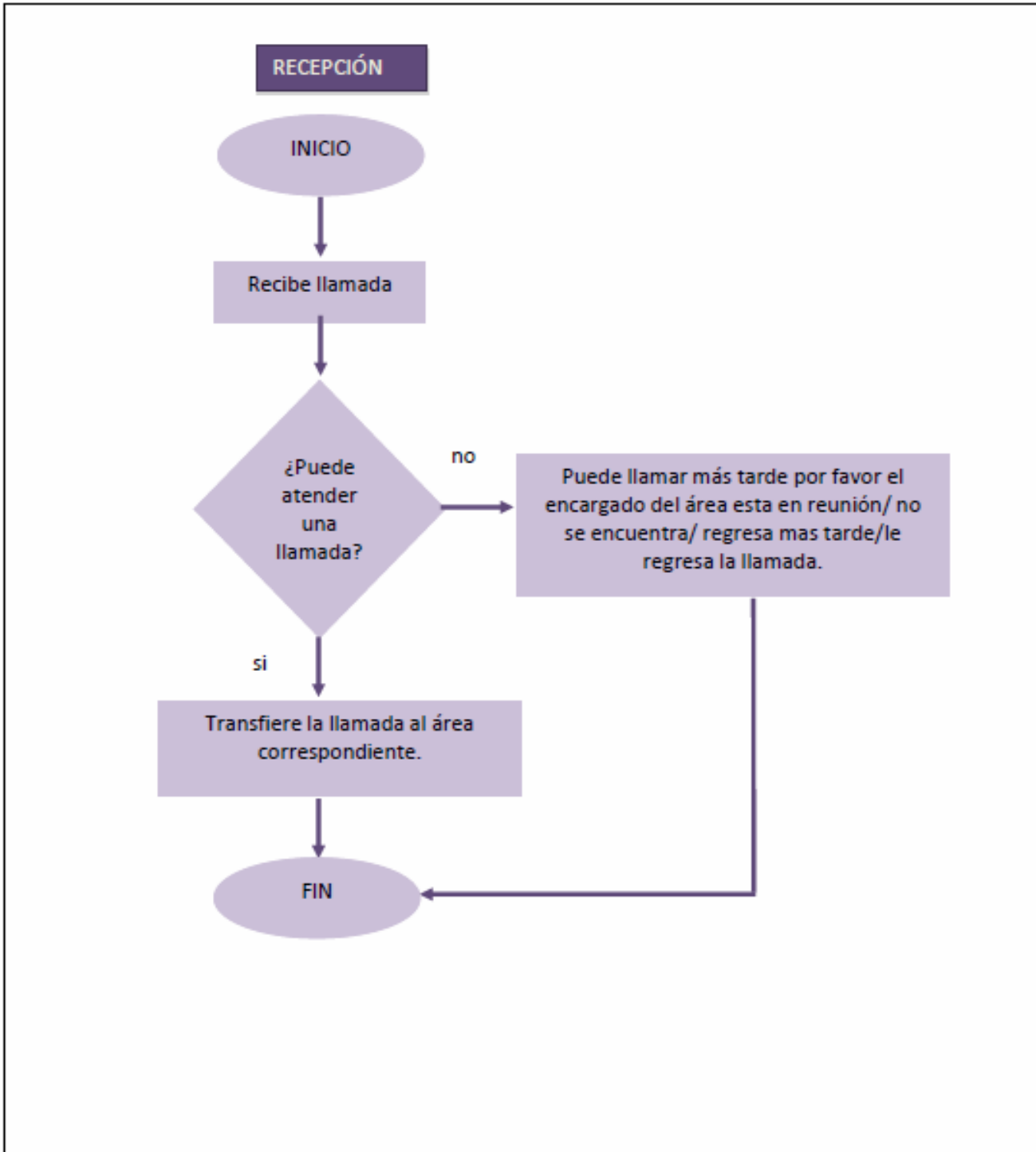
1. La recepcionista únicamente debe recibir al visitante y canalizar al área correspondiente, ella no deberá dar información adicional.
2. EL área de recepción nunca se debe quedar sola.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AREC-02</b>
	<b>Recibir Visitantes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: <b>Recepción</b>		Área Responsable: <b>Dirección General</b>

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Recepcionista	<p>Contesta el interfón "Grupo INET buenos días/tardes" toma datos, adelante (abre la puerta).</p> <p>Recibe al cliente " Bienvenido, tome asiento, ¿en qué le podemos servir?.....un momento por favor".</p> <p>La recepcionista se comunica por el conmutador al área correspondiente y pregunta ¿Puede atender?</p> <p style="text-align: center;"><b>NO</b></p> <p>En un momento lo atienden por favor/no se encuentra/ dejar recado</p> <p style="text-align: center;"><b>SI</b></p> <p>Adelante pase de este lado lo atenderán.</p> <p>Registrar visita del cliente</p>	RDV

**DIAGRAMA DE FLUJO**





**PROCEDIMIENTO**

**PR-AREC-02**

**Recibir Visitantes**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 5

Unidad Administrativa: Recepción

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**RDV: Registro diario de visitantes**




**REGISTRO DE VISITAS**

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

NOMBRE	AREA	ENCARGADA	HORA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE RESPONSABLE

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AREC-03</b>
	<b>"Llevar agenda de dirección general"</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 5
<b>Unidad Administrativa: Recepción</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Llevar el control de citas, visitas, salidas, congresos, etc. a las que tenga que asistir el director General para no empalmar actividades y distribuir las conforme a la agenda.

**ALCANCE**

1. Dirección general
2. Recepción

**REFERENCIAS**


1. Agenda

**RESPONSABILIDADES**

El director general notificará a la recepcionista sus actividades a realizar, para que ella las agende.

**DEFINICIONES**


1. Agenda: Libro o cuaderno donde se apuntan, para no olvidarlos, actividades que se deben realizar en determinada fecha y hora

 <b>GRUPO INET</b> <small>conectando al mundo digital</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-AREC-03</b>
	<b>"Llevar agenda de dirección general"</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 2 de 5
<b>Unidad Administrativa: Recepción</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>	

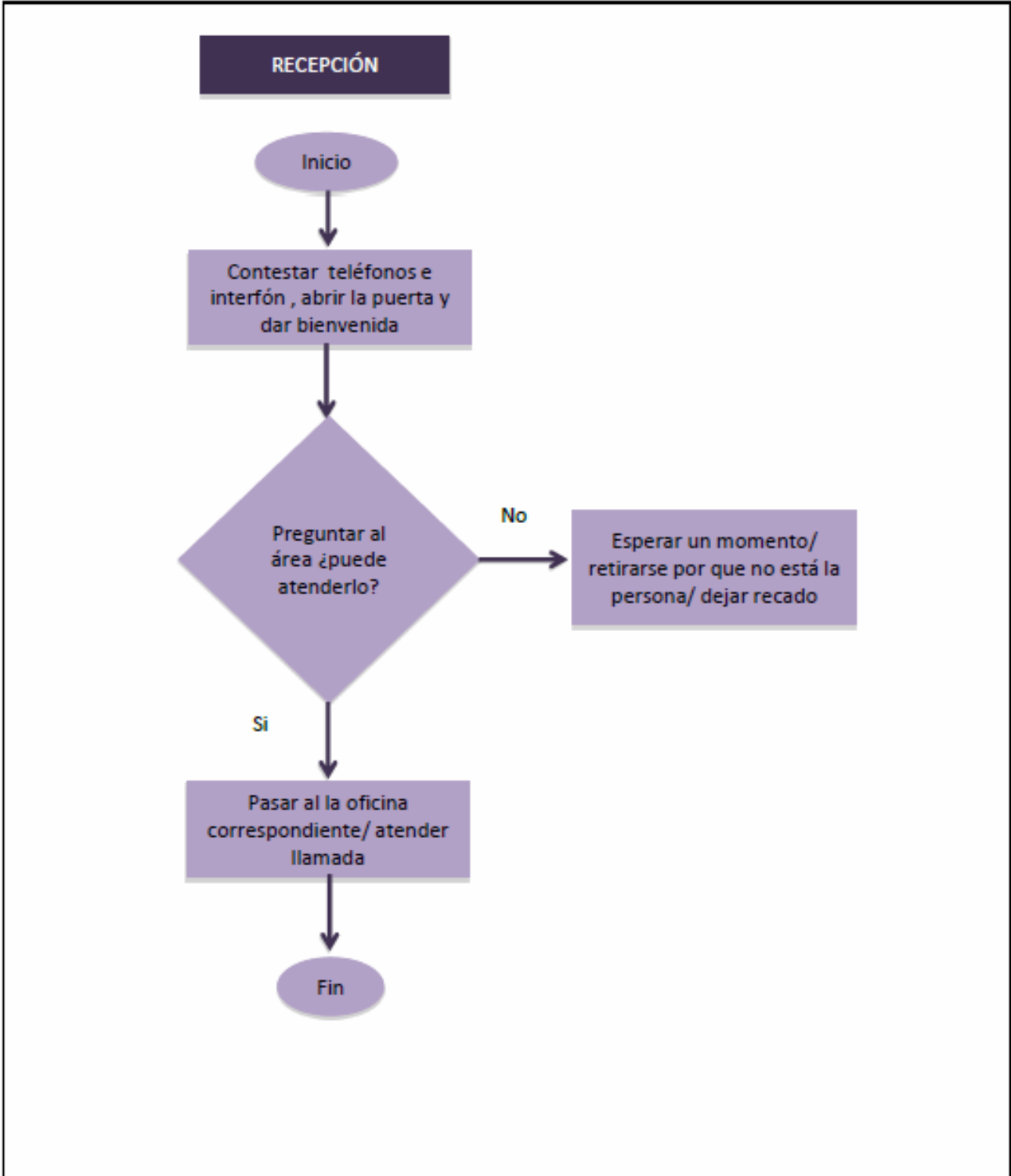
**Políticas y Lineamientos**

1. La recepcionista agendará toda cita laboral del director general
2. Tendrá que recordar con anticipación la actividad a realizar



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-AREC-03</b>
	<b>"Llevar agenda de dirección general"</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Recepción		Área Responsable: Dirección General	
<b>Descripción de Actividades</b>			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Dirección general	Informará a la recepcionista cuando él haya confirmado cualquier otra cita. Llevará en una agenda (virtual o física) las fechas y hora con actividades que el director general vaya a realizar; congresos, citas con socios, clientes o proveedores, juntas, etc., así como la cancelación o imposibilidad de llegar a las mismas.	AGE
2	Recepcionista	La recepcionista también puede generar y reagendar citas solicitadas desde oficinas verificando que no se empalmen, si llegaran a empalmarse, se dará prioridad a la actividad más importante.	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





PROCEDIMIENTO

PR-AREC-03

"Llevar agenda de dirección general"

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 5

Unidad Administrativa: Recepción

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

AGE: Agenda

Ingresar delante de la hora la actividad a realizar


	Agosto 2016	Que hacer
	7:00	
	7:30	
	8:00	
	8:30	
	9:00	
	9:30	
	10:00	
	10:30	
	11:00	
	11:30	
	12:00	
	12:30	
	13:00	
	13:30	
	14:00	
	14:30	
	15:00	
	15:30	
	16:00	
	16:30	
	17:00	
	17:30	
	18:00	
	18:30	
	19:00	
	19:30	

Notas:

## **4.6 ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

## PROCEDIMIENTO "PAGO DE NÓMINA"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de recursos humanos	Versión: 1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ARH-01</b>
	<b>Pago de Nómina</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 6
<b>Unidad Administrativa: Área de RH</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Garantizar los pagos de empleados en tiempo y forma, con el fin de tener armonía y dedicación en las actividades de los empleados.

**ALCANCE**

1. Recursos humanos
2. Administración

**REFERENCIAS**

- 1.- Formato de hoja de pago de nomina
- 2.- Oficio de solicitud de efectivo
- 3.- Reporte de entrada, salida, inasistencias o retardos

**RESPONSABILIDADES**

El área de RH prepara el monto de cada empleado conforme a sueldo base, faltas, retardos, etc. y solicitará al área de administración el pago para los empleados.

**DEFINICIONES**

Nómina: Lista de los nombres de las personas que están en la plantilla de una empresa o entidad pública y cobran un sueldo de ella.  
 Pago: Cantidad de dinero que se entrega a una persona con el fin de liquidar una deuda.



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ARH-01**

**Pago de Nómina**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 2 de 6

**Unidad Administrativa: Área de RH**

**Área Responsable: Dirección General**

**Políticas y Lineamientos**

- 1.- Antes de ser emitida deberán revisar faltas y retardo por empleado.
- 2.- Deber ser autorizada por el jefe de administración para su transacción.
- 3.- El pago tendrá que ser transferido a una cuenta de banco personal.
- 4.- Se solicita vía oficio a la área de administración el monto total a pagar de la nómina quincenal.
- 5.- Recursos humanos será el único responsable de reloj checador.
- 6.- Si se acumulan 3 retardos a la quincena será acreedor a un descuento equivalente a un día.
- 7.- Todos los empleados tienen derecho a 15 minutos de tolerancia a partir de la hora de entrada.



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ARH-01**

**Pago de Nómina**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 3 de 6

**Unidad Administrativa: Área de RH**

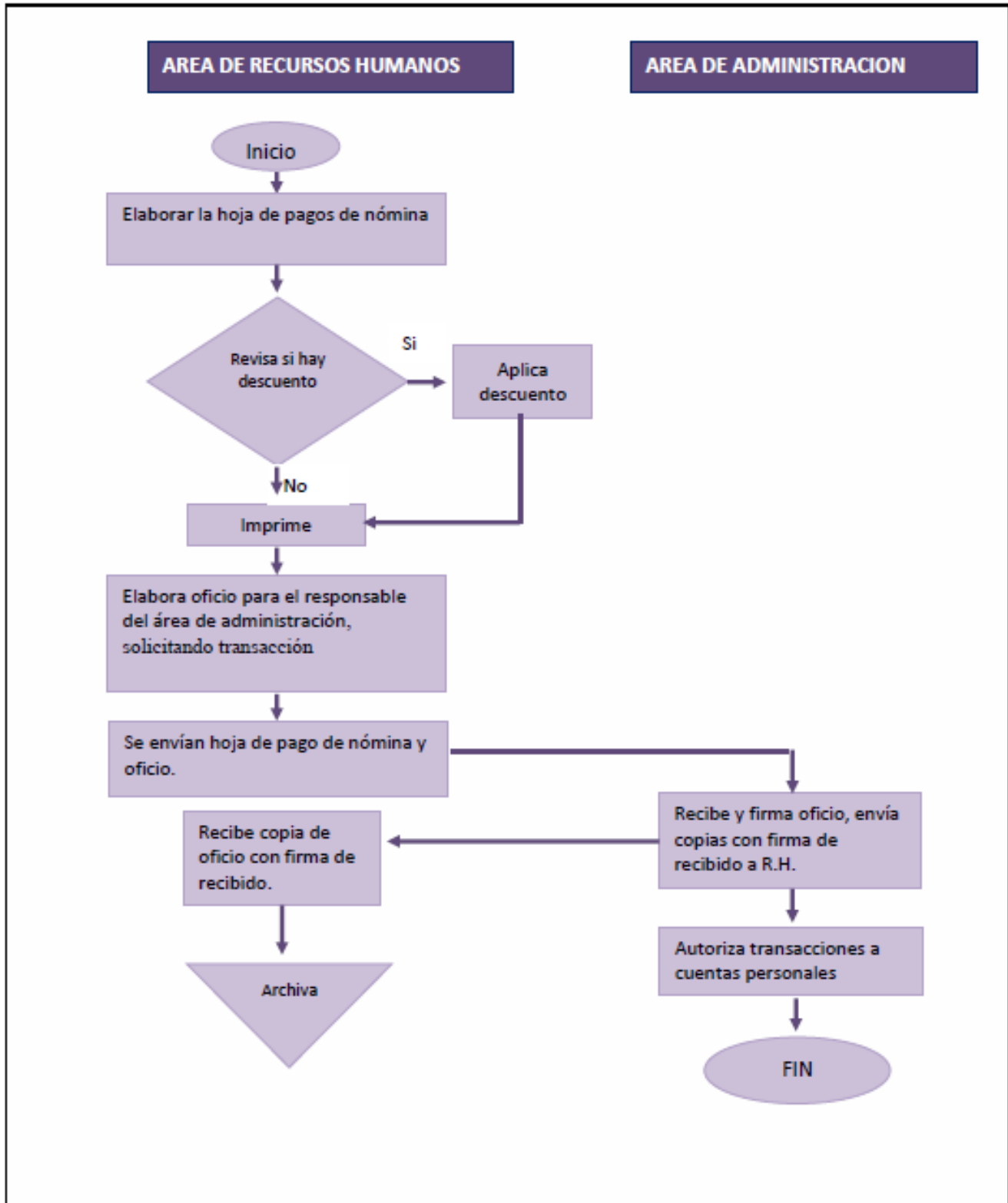
**Área Responsable: Dirección General**

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de Recursos Humanos	Elaborar la hoja de pagos de nómina la cual debe de llevar:	FPN
2		*Reporte de entradas y salidas en el software del reloj checador.	
3		*Descuento por inasistencia o retardos	
4	Área de administración	Elaborar oficio dirigido al responsable del área de administración solicitando el monto total de la nómina a pagar, con copia a recursos humanos anexando original y copia de hoja de nómina.	ON
5		Recibe oficio original y hoja de pagos de nómina para su autorización para que sean realizados los pagos en tiempo y forma. (las copias deben ser firmadas).	
6	Área de Recursos Humanos	Recibe copia de oficio y copia hoja de pago de nómina con firma de recibido por el área administración.	
7	Área de administración	Recibe oficio y hoja de pagos de nómina.	
8		Autoriza transacciones a cuentas personales.	



**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ARH-01</b>
	<b>Pago de Nómina</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
<b>Unidad Administrativa: Área de RH</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**FPN: Formato de pago de nómina**



**Formato de pago de nómina**

1 PAGO DE NÓMINA DEL 1 AL 15 DE ABRIL DEL 2016

No.	3 Nombre	4 Puesto	5 Número de cuenta	6 Deducciones	7 Salario	8 Firma del empleado
1	Carrillo De La Cruz Cinthya	Área Administración	0803980876		\$2,500.00	
2	Espadín Pérez Fabiola	Área Cobranza	0509040308	\$200.00	\$2,300.00	
3						
4						
5						

9 REVISADO

10 AUTORIZACIÓN

\_\_\_\_\_  
García Flores Marlene  
Responsable Recursos Humanos

\_\_\_\_\_  
Carrillo De La Cruz Cinthya  
Responsable Administración

- 1 Periodo de que día hasta que día es el pago
- 2 Número progresivo
- 3 Nombres de los empleados en orden alfabético empezando
- 4 Puesto que cubre cada empleado
- 5 Numero de cuenta del banco
- 6 Deducciones o descuentos
- 7 Salario
- 8 Firma del empleado
- 9 Firma del responsable de recursos humanos
- 10 Firma de autorización del área de administración



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ARH-01**

**Pago de Nómina**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 6 de 6

Unidad Administrativa: **Área de RH**

Área Responsable: **Dirección General**

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**ON: Oficio Nomina**



Texcoco de Mora, Estado de México a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del \_\_\_\_

**(NOMBRE DEL RESPONSABLE)**  
**RESPONSABLE DE AREA DE ADMINISTRACION**  
**GRUPO INET**  
**PRESENTE:**

El que suscribe C. \_\_\_\_\_ responsable del área de recursos humanos solicito a usted de la manera más atenta sean autorizadas las transacciones a las cuentas personales de los empleados que laboran en esta empresa, tal nomina que comprende del \_\_\_\_ al \_\_\_\_ .

Sin otro particular por el momento me despido de usted.

**ATENTAMENTE**


\_\_\_\_\_  
**(NOMBRE DEL RESPONSABLE)**  
**RESPONSABLE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS**  
**GRUPO INET**

Anexo: Hoja de pago de nomina

C.C.P. \_\_\_\_\_ RESPONSABLE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS

## **PROCEDIMIENTO "RECLUTAMIENTO DE PERSONAL"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de recursos humanos</b>	<b>Versión: 1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ARH-02</b>
	Reclutamiento de personal	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de RH		Área Responsable: Dirección General

### PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Conseguir candidatos para que se seleccionen a los empleados calificados para las áreas respectivas y del mismo modo contar con los recursos humanos disponibles en el momento oportuno.

### ALCANCE

Este procedimiento se enlaza con todas las áreas de la empresa

### REFERENCIAS

1. Examen de conocimiento
2. Oficio de solicitud
3. Entrevista

### RESPONSABILIDADES

El jefe de recursos humanos es el encargado inmediato del proceso el se encargara de hacer la elección, vigilar, controlar y realizar la autorización del personal.

### DEFINICIONES

Fuentes internas: Cubrir las vacantes mediante la promoción o transferencia de sus empleados.

Fuentes externas: Es completar las vacantes mediante candidatos que son reclutados por medio de familiares y recomendados de los trabajadores actuales o las solicitudes voluntarias espontaneas (curriculum vitae).

Reclutamiento: Conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número de candidatos para un puesto específico

**PROCEDIMIENTO****PR-ARH-02****Reclutamiento de personal**

Fecha: 13/07/2016


Versión: 1.0

Página: 2 de 4

**Unidad Administrativa: Área de RH****Área Responsable: Dirección General****Políticas y Lineamientos**

1. Para solicitar personal, se envía un oficio a RH para
2. Deben considerarse como primera opción de reclutamiento las fuentes internas

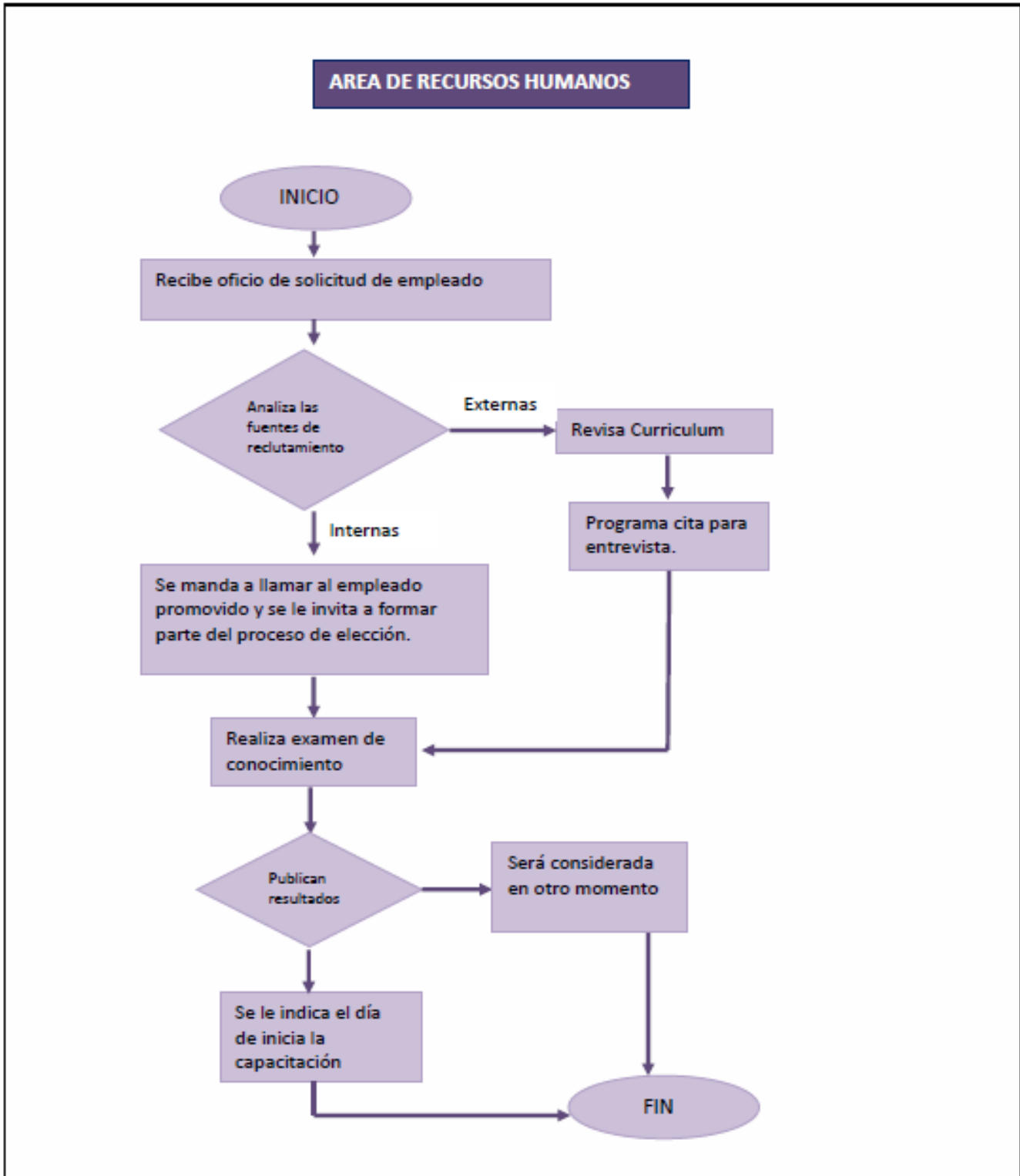


 <b>GRUPO INET</b> <small>GRUPO EMPRESARIAL DE INGENIERIA</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ARH-02</b>
	<b>Reclutamiento de personal</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 3 de 4
<b>Unidad Administrativa: Área de RH</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>	

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Recursos Humanos	Recibe el oficio de solicitud de empleado: Este documento es elaborado por el área que requiera un empleado y debe contener la información y motivo por el cual se requiere la vacante. Dicha solicitud debe ir a autorizada por el gerente general.	
2		Analizar las fuentes de reclutamiento las cuales pueden ser internas y externas.	
3		Si se cuenta con una vacante promovida por el medio interno se le mandara a llamar y se le invitara a formar parte de este proceso de elección.	
4		Se le realizara un examen de conocimiento dependiendo de la área por la cual fue solicitada la vacante.	
5		De ser acreditada se la dará la bienvenida a su nueva área de trabajo y se le indicara el día el cual se debe presentar a la capacitación, si no simplemente se le dirá que será considerada en algún momento para otra área.	
6		En caso de no ser aceptada la persona interna se revisara con los mismo trabajadores si cuentan con algún recomendado, de igual manera se revisaran las solicitudes espontaneas para saber si se cuenta con algún candidato ideal para la vacante.	
7		Se revisa su curriculum vitae	
8		Se les programa una cita para entrevista	
9		Se les aplica un examen de conocimiento (dependiendo al área requerida)	
10		Se le cita para los resultados.	
11		De ser acreditada se la dará la bienvenida, se le indicara el día el cual se debe presentar a la capacitación, si no simplemente se le dirá que será considerada en algún momento.	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





## PROCEDIMIENTO "CAPACITACIONES"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de recursos humanos	Versión: 1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ARH-03</b>
	<b>Capacitaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 6
<b>Unidad Administrativa: Área de RH</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>

### **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Evaluar al empleado en forma practica para saber de manera precisa si cuenta con la capacidad y habilidades para realizar las funciones que se le asignen.

### **ALCANCE**

Este procedimiento se enlaza con todas las áreas de la empresa, tanto en los puestos y procesos a desarrollar.

### **RESPONSABILIDADES**

Recursos humanos se pone de acuerdo con el responsable de área para capacitar al nuevo empleado acerca de las actividaes que desarrollará, horarios, sueldos, etc.

### **DEFINICIONES:**

Capacitación: Actividad realizada en una organización, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conducta de su personal.

**PROCEDIMIENTO****PR-ARH-03****Capacitaciones**


Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

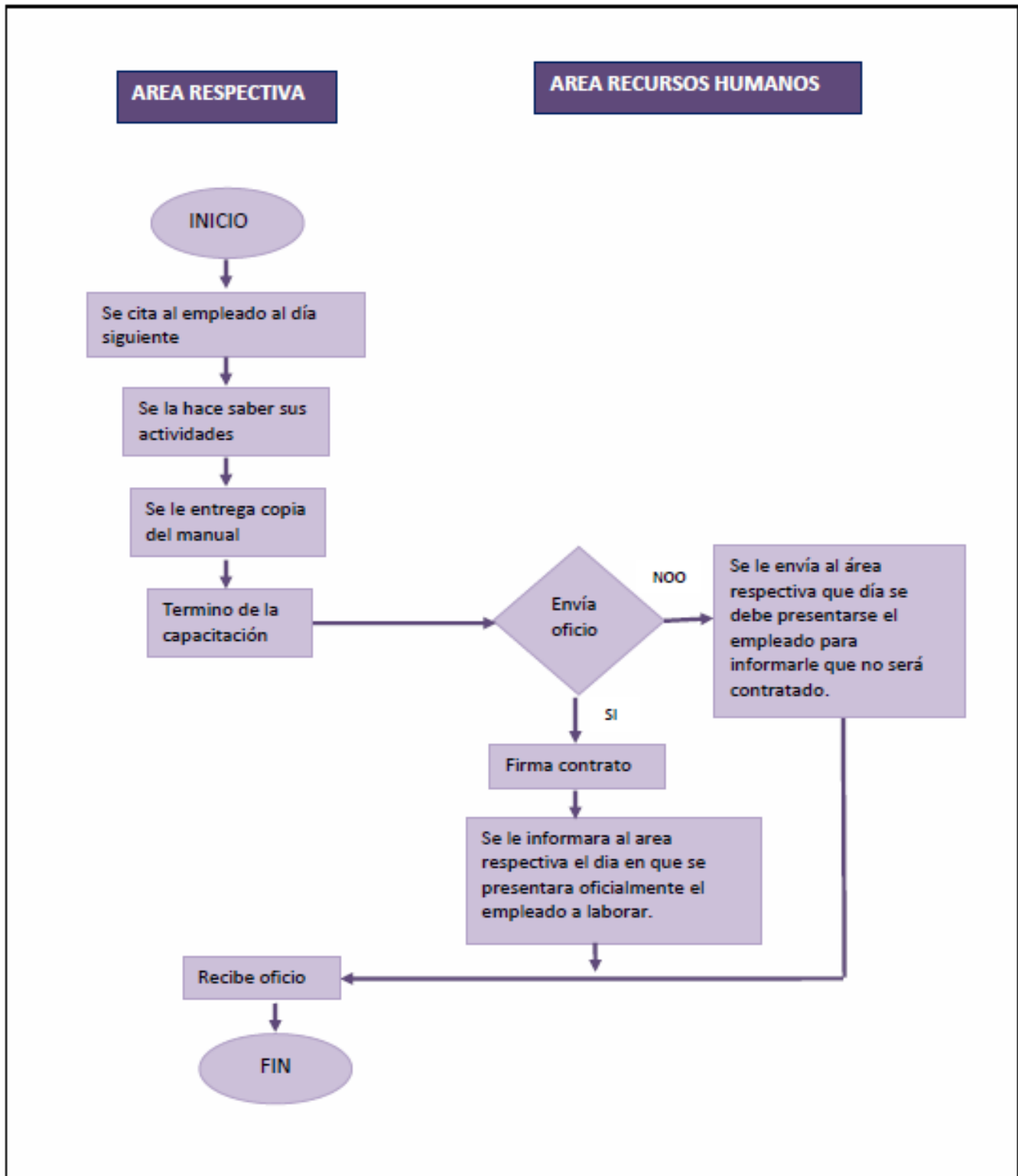
Página: 2 de 6

**Unidad Administrativa: Área de RH****Área Responsable: Dirección General****Políticas y Lineamientos**

1. La capacitación tendrá una duración de 10 a 15 días.
2. El responsable del área será el encargado de dar la capacitación al nuevo empleado, dándole conocer, el como, donde y en que momento debe realizar sus actividades.

		<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ARH-03</b>
		<b>Capacitaciones</b>		Fecha: 13/07/2016
				Versión: 1.0
				Página: 3 de 6
<b>Unidad Administrativa: Área de RH</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>		
<b>Descripción de Actividades</b>				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)	
1	Área respectiva	Una vez que fue acreditado por el departamento de recursos humanos, se le citara al día siguiente a incorporarse al área respectiva. En un horario establecido		
2		Se le hará saber sus actividades dentro de la área.		
3		Al empleado en capacitación se le debe proporcionar una copia del manual de procedimiento según su área.		
4	Recursos Humanos	Después del tiempo de capacitación el responsable del área le hará saber vía oficio al departamento de R.H si el empleado puede ser o no contratado.	ORH	
5		Si será contratado firma contrato y se le informa al responsable del área vía oficio el día y la hora en la que debe el empleado presentarse a laborar	OC	
6		Si no será contratado se le informa al responsable del área vía oficio el día y la hora en la que debe el empleado presentarse en el área de recursos humanos para informarle que será considerado para otra área (en caso de que haya vacante y si no en algún otro momento se le hablará).	ONC	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





**PROCEDIMIENTO**

**PR-ARH-03**

**Capacitaciones**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 6

Unidad Administrativa: Área de RH

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**ORH: Oficio Recursos Humanos**

Texcoco de Mora, Estado de México a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del \_\_\_\_

**(NOMBRE DEL RESPONSABLE)**  
**RESPONSABLE DE AREA DE RECURSOS HUMANOS**  
**GRUPO INET**  
**P R E S E N T E:**

El que suscribe C. \_\_\_\_\_ responsable del área de \_\_\_\_\_ informa que el C. \_\_\_\_\_ vacante en capacitación es (apto o no apto) para realizar las actividades asignadas en el área así que solicito de la manera más atenta sea (contratado, considerado para otra área o no contratado) a la brevedad posible.

Sin otro particular por el momento me despido de usted.

**A T E N T A M E N T E**

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DEL RESPONSABLE)  
RESPONSABLE DEL AREA \_\_\_\_\_  
GRUPO INET

**OC: Oficio Contrato**

Texcoco de Mora, Estado de México a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del \_\_\_\_

**(NOMBRE DEL RESPONSABLE)**  
**RESPONSABLE DE AREA DE.....**  
**GRUPO INET**  
**P R E S E N T E:**

El que suscribe C. \_\_\_\_\_ responsable del área de Recursos Humanos en respuesta al oficio enviado el día \_\_\_\_\_ se le informa que el C. \_\_\_\_\_ vacante en capacitación ha sido contratado a partir del día \_\_\_\_\_ con un horario de \_\_\_\_ a \_\_\_\_ Hrs.

Sin otro particular por el momento me despido de usted.

**A T E N T A M E N T E**

\_\_\_\_\_  
(NOMBRE DEL RESPONSABLE)  
RESPONSABLE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS  
GRUPO INET



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ARH-03**

**Capacitaciones**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 6 de 6

Unidad Administrativa: **Área de RH**

Área Responsable: **Dirección General**

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**ONC: Oficio No Contrato**

Texcoco de Mora, Estado de México a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del \_\_\_\_

**(NOMBRE DEL RESPONSABLE)**  
**RESPONSABLE DE ÁREA DE .....**  
**GRUPO INET**  
**PRESENTE:**

El que suscribe C. \_\_\_\_\_ responsable del área de Recursos Humanos en respuesta al oficio enviado el día \_\_\_\_\_ se le informa que el C. \_\_\_\_\_ vacante en capacitación debe presentarse a dicha área el día \_\_\_\_ a las \_\_\_\_ hrs.

Sin otro particular por el momento me despido de usted.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_  
**(NOMBRE DEL RESPONSABLE)**  
**RESPONSABLE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS**  
**GRUPO INET**

## **PROCEDIMIENTO "CONTROL DE PERMISOS, FALTAS, RETARDOS"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de recursos humanos</b>	<b>Versión: 1.0</b>



**PROCEDIMIENTO****PR-ARH-04****Control de permisos, faltas, retardos**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 1 de 5

Unidad Administrativa: Área de RH

Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:** Llevar el registro para posteriormente realizar descuentos o bonificaciones, así como recordar al empleado que debe ser puntual.

**ALCANCE**

Este procedimiento se enlaza con todas las áreas de la empresa.

**REFERENCIAS**

- 1.- Registro de reloj checar
- 2.- Formato de control de asistencia

**RESPONSABILIDADES**

El responsable de recursos humanos lleva el registro y revisa el reloj checador

**DEFINICIONES**

Bonificación: Reconocimiento que se le da a un empleado reconociendo su esfuerzo y trabajo

**Políticas y Lineamientos**

- 1.- Este registro será revisado cada quince días, antes de hacer papeleo de nómina.
- 2.- Si existen descuentos se aplicara esa misma quincena.
- 3.- Los empleados tienen derecho a siete permisos al año .
- 4.- El empleado debe entregar el formato de permisos a recursos humanos uno o dos días antes de su falta.
- 5.- Los permisos deben ir registrados en un formato de registros de permisos y a la vez el formato de permiso (lleno) en el expediente del empleado.
- 6.-Los descuentos por faltas son correspondientes a dos días laborales.
- 7.-Seran considerados retardos después de las 15 minutos de inicio de jornada.
- 8.- Se aplicaran descuentos correspondiente a un día de trabajo después de 3 retardos a la quincena.



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ARH-04**

**Control de permisos, faltas, retardos**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 3 de 5

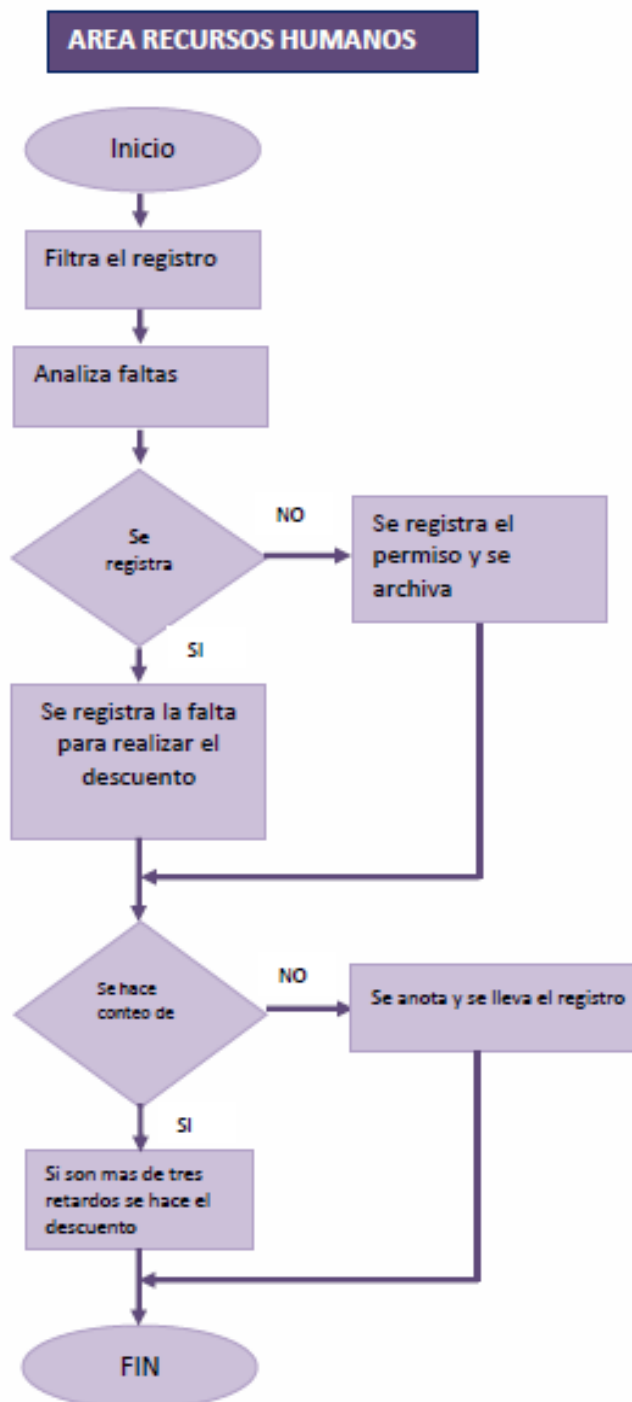
**Unidad Administrativa: Área de RH**

**Área Responsable: Dirección General**

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de recursos humanos	Se filtrara el registro, del sistema del reloj checador	RA
2		Se analizaran las faltas contra permisos, para que sea registrado o no como inasistencia.	
3		Si es falta se anota en el registro y se considera el descuento en el pago quincenal.	
4		Se ubican los retardo y se va haciendo el conteo de los mismos, si el empleado tiene mas de tres retardos se registran para hacer el descuento correspondiente. Si no simplemente se mantiene anotado en el registro.	

DIAGRAMA DE FLUJO





**PROCEDIMIENTO**

**PR-ARH-04**

**Control de permisos, faltas, retardos**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 5

Unidad Administrativa: Área de RH

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**RA: Registro de Asistencia**



**REGISTRO DE ASISTENCIAS**

No.	Nombre	Puesto	Fecha de Permiso	Fecha de la Falta	Fecha del retardo
1	Carrillo De La Cruz Cynthia	Área Administración			
2	Espadín Pérez Fabiola	Área Cobranza			
3					
4					
5					


REVISADO

\_\_\_\_\_  
Responsable Recursos Humanos

## **4.7 ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN**

## PROCEDIMIENTO "ATENCIÓN A CLIENTES"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de comercialización y auxiliares	Versión: 1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-01</b>
	<b>Atención a clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 11
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Éste es el primer contacto con el cliente, damos a conocer y presentar nuestros servicios

**ALCANCE**

1. Área de comercialización
2. Área de cobranza
3. Área de TI
4. Área de soporte técnico
5. Área de administración

**REFERENCIAS**

1. Contrato
2. Aviso de privacidad
3. Tarjeta de pago
4. Estudio de línea de vista


**RESPONSABILIDADES**

Área de comercialización hace el estudio de línea de vista y contrato, cobranza recibe el pago, TI crea usuario, contraseña y asigna IP y cave WPA2, soporte técnico instala el servicio y administración archiva contrato y documentos.

**DEFINICIONES**

1. Contrato: acuerdo por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.
2. Aviso de privacidad: documento generado por la persona física o moral responsable de la recopilación y tratamiento adecuado de datos personales
3. Estudio de línea de vista: Campo limpio, sin obstrucciones, entre las antenas transmisoras y receptoras para que exista una mejor propagación de señal.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-01</b>
	<b>Atención a clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 11
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. Toda ejecutiva de comercialización debe saber cada uno de los costos, planes y características de cada plan.
2. El personal de ésta área debe estar presentable y debidamente identificada.



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ACOM-01**

**Atención a clientes**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 3 de 11

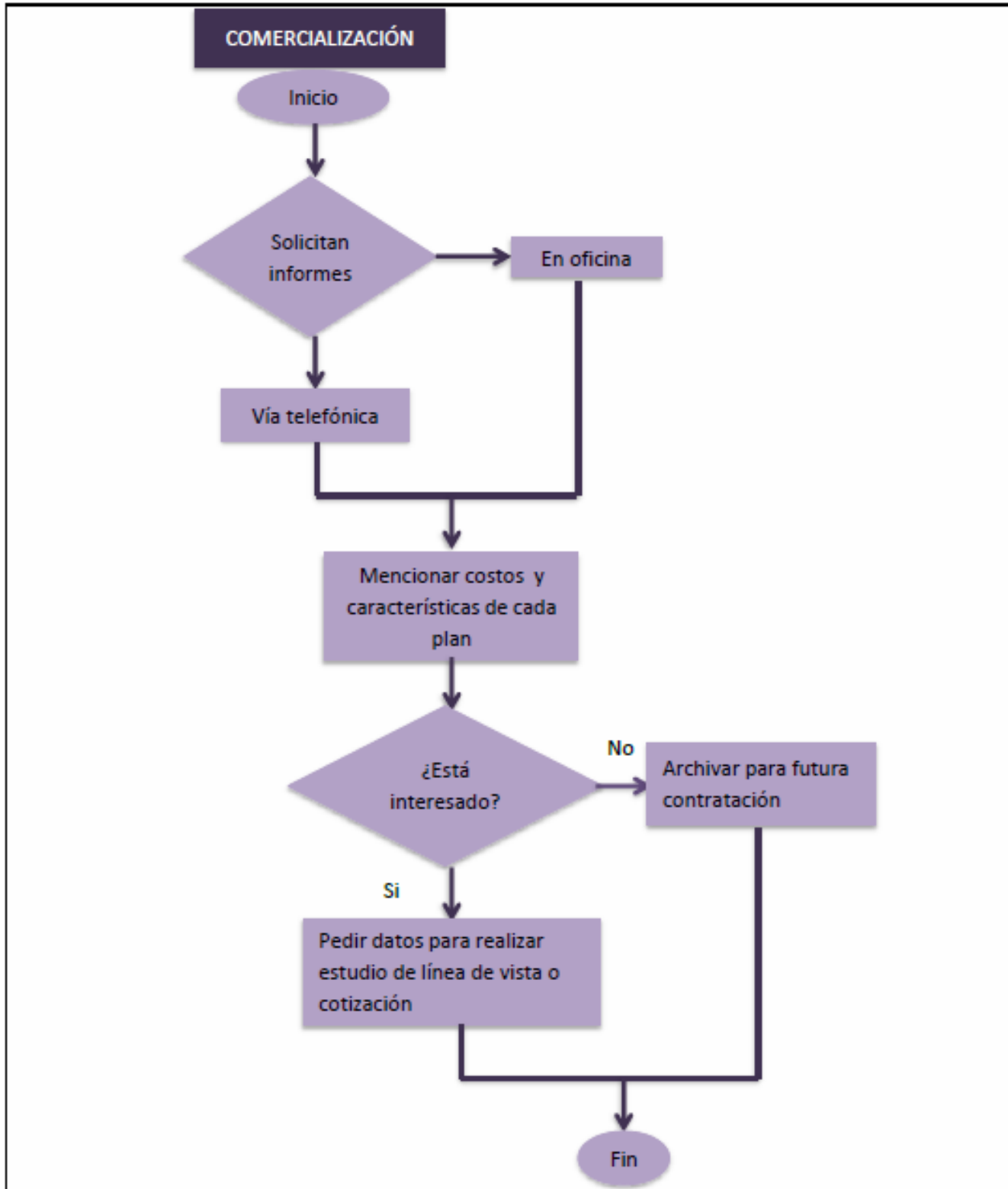
Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Dar informes, ya sea vía telefónica o presencial. Se le informa al cliente costos y características de cada plan y se le piden sus datos para realizar un estudio de línea de vista ó cotización, si está interesado, si no, se archiva para futura contratación.	

DIAGRAMA DE FLUJO





**PROCEDIMIENTO**

**PR-ACOM-01**

**Atención a clientes**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 11

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**Información general para la contratación del servicio.**

No.	Plan	Megas	Costo	Características
1	Máster Inet Home	Hasta 2	\$389.00	Conecta 3 usuarios (no pantallas ni X-Box)
2	Máster Inet Home Ilimitado	Hasta 2	\$488.00	Puede conectar los usuarios que desee
3	Business Básico	Hasta 4	\$589.00	Conecta 6 usuarios ((no pantallas ni X-Box)
4	Business Básico Ilimitado	Hasta 4	\$688.00	Puede conectar los usuarios que desee
5	Smart	Hasta 10	\$1,450.00	Puede contratar administración de usuarios
		Hasta 15	\$2,175.00	
		Hasta 20	\$2,900.00	
6	Inet CARE	2m/2m	\$638.00	Video vigilancia y puede conectar los usuarios que desee
		2m/4m	\$838.00	
		2m/6m	\$1,038.00	

\* Antes de contratar cualquiera de nuestros servicios, es necesario realizar un estudio de línea de vista, esto es una prueba que se realiza desde su domicilio para verificar que la señal llegue de buena calidad hasta donde usted vive, el cual dictaminará la altura necesaria para la entrega del servicio, si la altura rebasa los 3 metros, se aplicará un costo extra a la instalación, también se dictaminarán los equipos correspondientes para hacer la entrega del servicio.


\* La instalación y activación de servicio de cualquiera de nuestros planes es de \$1,299.00.

\* Los equipos que se instalarían en su domicilio son: una antena, cable, poe o inyector access point (no lo incluye los planes smart), conectores RJ45 y un mástil de 1, 3, 6 ó 9 metros, todos los equipos son propiedad de la empresa.

\* La instalación incluye hasta 20 metros de cable FTP, en caso de requerir cable adicional tendrá un costo de \$35.00 por metro extra.

\* La instalación del servicio se realiza de 10 a 15 días hábiles después de haber firmado el contrato.

\* La duración del contrato es de 18 meses.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-01</b>
	<b>Atención a clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

\* Los requisitos de contratación son: un comprobante de domicilio no mayor a 3 meses de vigencia (deberá contar con el domicilio exacto), identificación oficial vigente, 2 referencias telefónicas, número de recados, correo electrónico y una fotografía que se tomará al momento de hacer el contrato. Al momento de la firma del contratase hace el pago de la instalación más la primer mensualidad del plan elegido

\* El servicio es asimétrico, esto quiere decir que nunca tendrá la misma velocidad de subida que de bajada (excepto en planes CARE). Además de que no tendrá la velocidad constante, quiere decir que si por ejemplo usted tiene un servicio de hasta 4 megas, el servicio se mantendrá en 3.5, 3.2, 3.8,... varía, pero no se mantendrán fijos los 4 megas.

\* Los pagos de mensualidad se realizan únicamente en banco y los pagos de instalación y activación de servicio se harán en oficinas al momento de la firma del contrato.

\* La manipulación de los equipos puede generar costo extra, es recomendable tenerlos conectados a un regulador para evitar cortos en los equipos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-01</b>
	<b>Atención a clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**Información general para la contratación del servicio.**




**Plan Master**

- 2 Mb De velocidad
- 3 USUARIOS Simultáneos
- \$389.00 Al mes
- Usuarios ILIMITADOS Por sólo \$99.00 al mes
- Instalación y Activación \$1.299.00
- Pregunta por instalación EXPRESS 24 Horas

TE INVITAMOS A SER INET

Servicio sujeto a factibilidad técnica, la velocidad de internet es asimétrica, los precios ya incluyen los impuestos correspondientes.



**Plan Básico**

- 4 Mb De velocidad
- 6 Mb De velocidad
- 6 USUARIOS Simultáneos
- 12 USUARIOS Simultáneos
- \$589.00 Al mes
- \$989.00 Al mes

**Plan Master**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-01</b>
	<b>Atención a clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**Planes SMART**

Los planes Inet Smart ofrecen hasta 10, 15 y 20 Mb de velocidad, son perfiles creados para clientes que requieran mayor ancho de banda según sus necesidades, el servicio no es un enlace dedicado, la velocidad es asimétrica y los megas se pueden ampliar a 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18 y 19 mb.

El servicio se entrega de forma inalámbrica por medio de microondas a través de un enlace punto a punto en frecuencias 5.8 ghz, con base en el resultado del estudio de factibilidad se asignaran los equipos correspondientes para hacer la entrega del servicio, El servicio se entrega a través de un puerto de Ethernet con un conector RJ45 y es importante señalar los siguientes puntos:

- La instalación incluye hasta 20 metros de cable FTP, en caso de requerir material adicional se aplicará un costo adicional de \$35.00 por metro extra de cable utilizado.
- El estudio de factibilidad dictaminará la altura necesaria para la entrega del servicio, si la altura rebasa los 3 metros, se aplicara un costo extra a la instalación.
- Si se trata de un cambio de plan, el dictamen de factibilidad se realizara vía remota y una vez que resulte aceptable, el tiempo de la instalación de un plan Inet Smart oscilara entre 5 a 15 días hábiles a partir de la firma del contrato.
- Si el cliente es totalmente nuevo, el dictamen de factibilidad se tendrá que realizar vía remota y directamente en campo para saber si se puede entregar correctamente el servicio, cuando resulte aceptable, el tiempo de instalación oscilara 2 a 4 semanas a partir de la firma del contrato.

La distribución del servicio corre por parte del cliente, esto quiere decir que la compra de un Acces Point o de un Switch no es responsabilidad de la empresa. Se puede guiar al cliente para recomendarle algún equipo que sea necesario para el plan que haya adquirido dependiendo las cuentas y los usuarios que desee tener y solo si el cliente lo pide podrá adquirir el equipo adecuado a través de nuestra empresa, con una previa cotización y autorización por el cliente.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-01</b>
	<b>Atención a clientes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

<p><b>Planes SMART</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS.</b></p> <p>Para entender la administración de usuarios es importante comprender los siguientes términos:</p> <p><u>Perfil</u>: comprende el número de usuarios a conectar, la capacidad de megas para navegar y la creación de una cuenta y contraseña.</p> <p><u>Cuenta</u>: Creación de usuario y contraseña.</p> <p><u>Usuario</u>: Es el dispositivo que se va a conectar a la red, ya sea celular, tableta electrónica, <b>cpu</b>, laptop, etc.</p> <p>Ahora bien, la administración de usuarios sirve para repartir el número total de megas contratados en los perfiles que el cliente requiera, por ejemplo; si el cliente contrata el plan con 10 Mb de velocidad una opción sería abrir 5 cuentas que contengan 2Mb de velocidad cada una, el cliente puede decidir el número de usuarios que tendrán acceso a esos dos <b>mb</b> de velocidad, esto permite como su nombre lo indica administrar el consumo de ancho de banda de cada una de las personas que accedan sin que se presenten consumos más elevados de un solo usuario.</p> <p>Al contratar la Administración de usuarios es importante señalar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hará entrega de un equipo propiedad de la empresa, el cual se debe ubicar en un lugar seguro para no recibir manipulaciones externas.</li> <li>• El cliente tendrá derecho a realizar 5 cambios generales al mes, incluyendo cambio de contraseñas, cancelación de cuentas, creación de nuevos perfiles, etc.</li> <li>• La administración de usuarios deberá cumplir el tiempo estipulado en el contrato del Plan Inet Smart.</li> </ul>
---



**PROCEDIMIENTO****PR-ACOM-01****Atención a clientes**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 10 de 11

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS****Planes SMART**

Los costos del plan son: siguientes:

Megas	Precio
10 Mb	\$1,460
15 Mb	\$2,175
20 Mb	\$2,900

El costo de la Administración de usuarios son los siguientes

Usuarios	Renta Mensual
Hasta 30	\$150
Hasta 100	\$230
Hasta 200	\$370

**PROCEDIMIENTO****PR-ACOM-01****Atención a clientes**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 11 de 11

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS****Planes CARE**

Es el plan exclusivo para personas interesadas en cuidar su empresa, negocio u hogar a través de videos de vigilancia que puedan ser monitoreados desde cualquier lugar que tenga acceso a internet.

Son perfiles con velocidades invertidas, la velocidad de descarga siempre será de 2mb *(es la utilizada para navegar en las páginas web comúnmente visitadas)* la velocidad de subida conserva también 2 Mb o aumenta hasta 4 y 8 Mb *(es la utilizada para que el video pueda salir al exterior a través de nuestro servicio de internet)*. Este plan en cualquiera de sus 3 presentaciones con diferente velocidad incluye usuarios ilimitados para su navegación. El costo de instalación y activación es de \$1299.00 *(incluye hasta 6 mts. de mástil y hasta 20 mts. de cable)*.

El servicio se entrega por medio de un puerto de origen que lo decide Grupo Inet y el puerto de destino lo elegirá el cliente. Es importante mencionar que para este plan es necesario que el cliente cuente con un NVR *(para cámaras IP)* o en su caso un DVR *(para cámaras con cable coaxial de cobre que sea híbrido)*. La calidad y velocidad del video dependerá de la configuración que tengan en su NVR o DVR. Los costos del plan con las diferentes velocidades serán los siguientes:

Plan	Precio
Inet Care 2/2	\$ 639.00
Inet Care 2/4	\$ 839.00
Inet Care 2/8	\$1,039.00


Es importante señalar los siguientes puntos:

El costo por cada puerto extra será de \$125.00 adicional a su mensualidad.

El costo por adquirir una IP pública será de \$2,500 más IVA con un total de \$2,900 mensuales.

**PROCEDIMIENTO  
"ESTUDIO DE LÍNEA DE VISTA"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de comercialización y auxiliares</b>	<b>Versión: 1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-02</b>
	<b>Estudio de línea de vista</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 6
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Verificar que la señal llegue de buena calidad hasta donde el cliente requiera el servicio.

**ALCANCE**

1. Área de comercialización
2. Área de soporte técnico

**REFERENCIAS**


1. Formato de estudio de línea de vista

**RESPONSABILIDADES**

El responsable de área o auxiliares hacen el estudio y le dan seguimiento hasta que el cliente contrate; o bien si no puede hacerlo.

**DEFINICIONES**

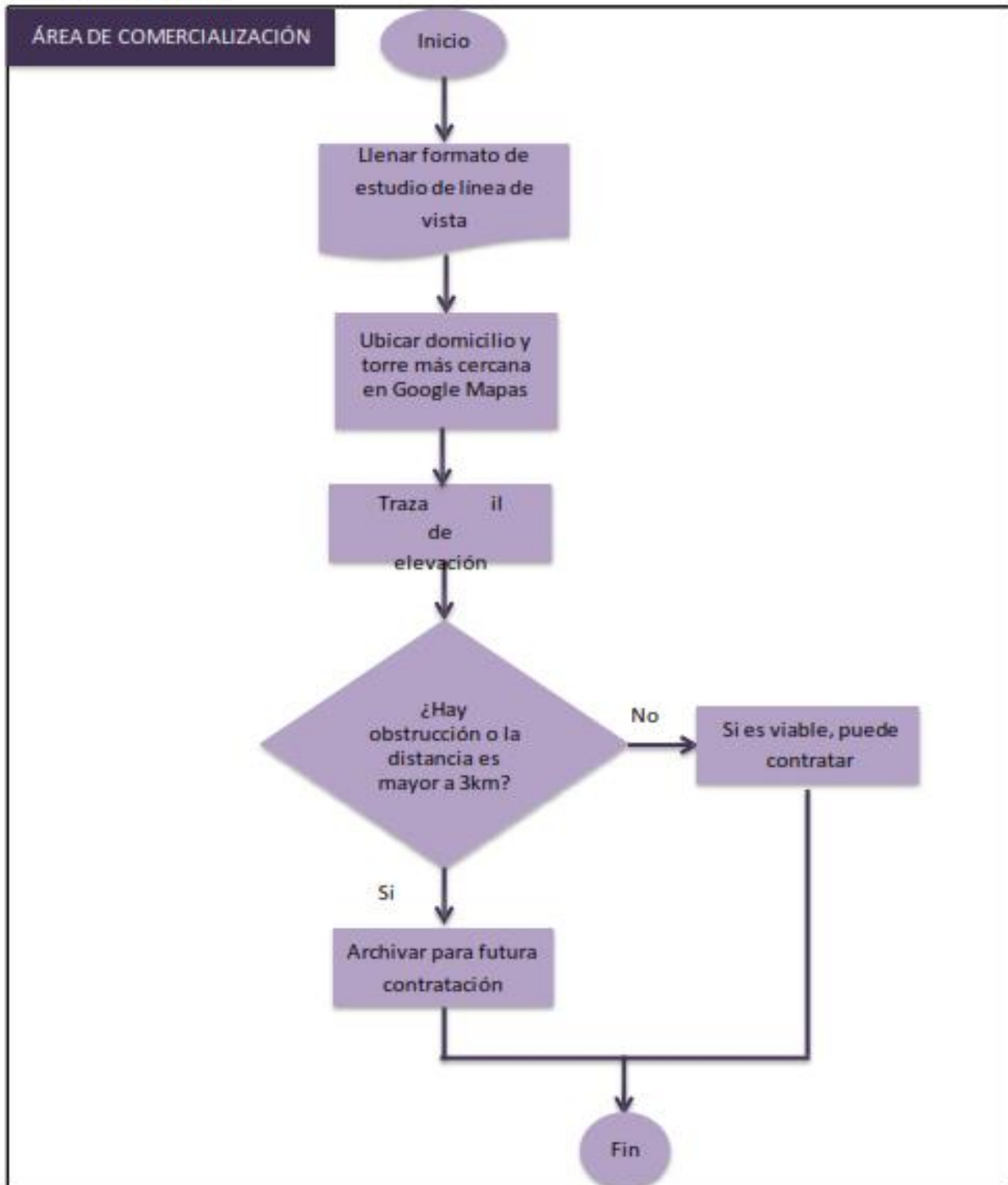
1. Estudio de línea de vista: Campo limpio, sin obstrucciones, entre las antenas transmisoras y receptoras para que exista una mejor propagación de señal.
2. Google Maps: Es un servidor de aplicaciones de mapas en la web. Ofrece imágenes de mapas, fotografías por satélite del mundo e incluso rutas de ubicaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-02</b>
	<b>Estudio de línea de vista</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 6
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. Todo estudio de línea de vista tiene que tener bien especificada la dirección y referencias domiciliarias, así como la impresión de pantalla de la fachada del domicilio.
  
2. El tiempo de respuesta para realizar el estudio de línea de vista es de 24 a 72 horas

DIAGRAMA DE FLUJO



**PROCEDIMIENTO****PR-ACOM-02****Estudio de línea de vista**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 6

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS****ELV: Estudio de línea de vista****REGISTRO DE ESTUDIO DE LÍNEA DE VISTA**

No. Estudio _____	Fecha/Hora _____		
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>			
Nombre _____	Apellido Paterno _____	Apellido Materno _____	
<b>DIRECCIÓN</b>			
Calle: _____	No. Exterior: _____	No. Interior: _____	Colonia / Población: _____
Delegación / Municipio: _____	Estado: _____	CP: _____	
Entre calles: _____	y calles: _____		
Referencia domiciliar: _____			
<b>CONTACTO</b>			
Teléfono fijo: _____	Teléfono móvil: _____		
E-mail: _____	Asesor Tecnológico: _____		
Observaciones: _____	Creeps: _____		
<b>INTERNO</b>			
Nombre del Técnico: _____	Fecha/Hora _____		
Señal: _____ dBm	V/H: _____ dBm/ _____ dBm		
Ruido: _____ dBm	COG: _____ %		
T <sub>v</sub> /R <sub>c</sub> : _____ Mbps/ _____ Mbps	Altura: _____ m	tercera _____ Sp	
Sectorial: _____	Distancia del Site: _____ Km.		
Latitud _____	Longitud _____	Aceptable: Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>OBSERVACIONES</b>			
_____ Nombre y firma del cliente			

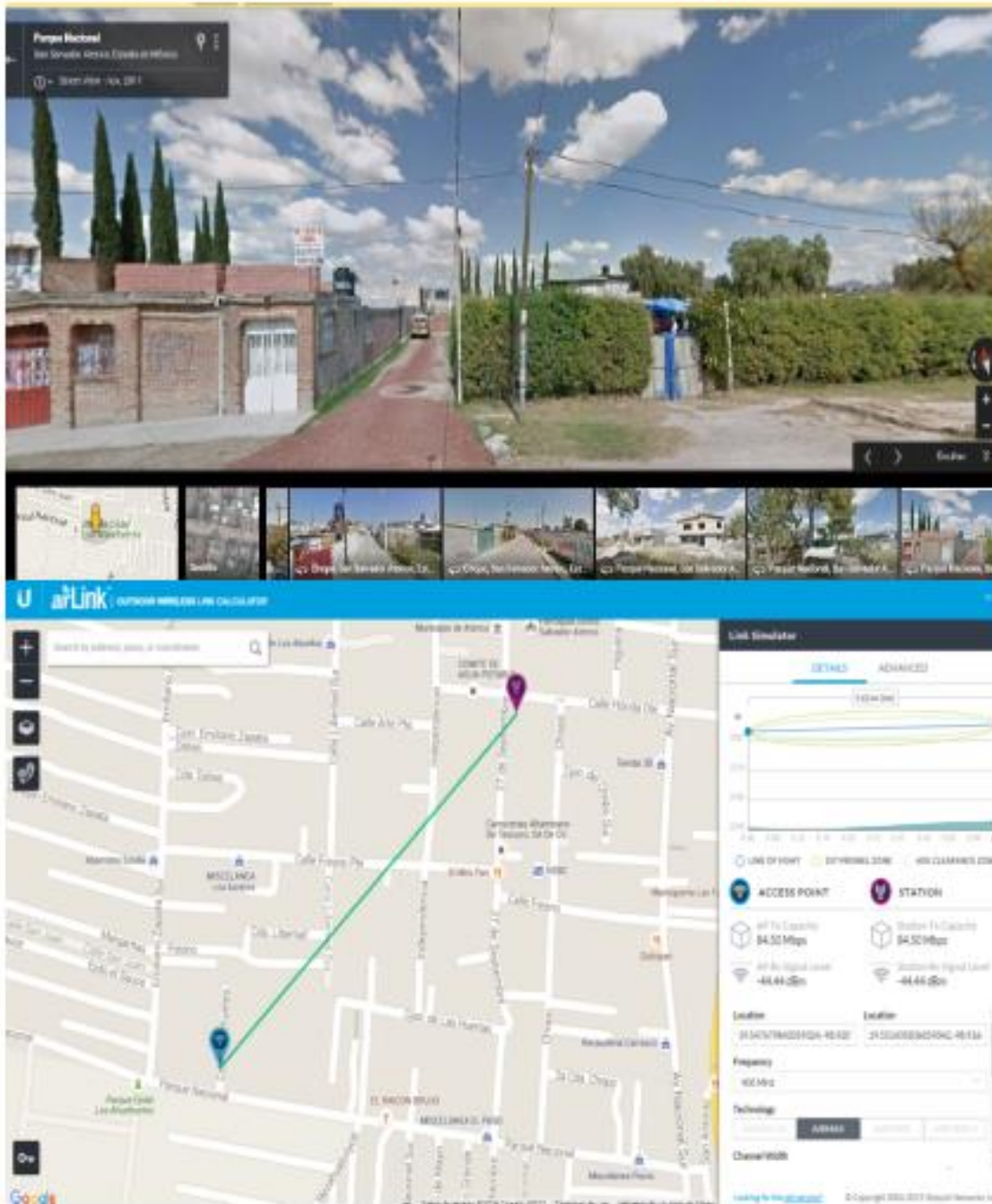
Acepto los resultados del estudio de línea de vista de conformidad con los términos de servicio.

Frey Pedro de Berme Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México CP. 55190 Tel.: 01(595) 95 48478 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)



FORMATOS E INTRUCTIVOS


**Anexos:** Impresión de pantalla de la imagen de la casa del cliente y el perfil de elevación de la distancia del domicilio del cliente a la torre más cercana. Se imprimen y se anexan al archivo del cliente





## PROCEDIMIENTO "ELABORAR CONTRATOS"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de comercialización y auxiliares	Versión: 1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 18
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Tener registro de todos los clientes que ingresan teniendo un contrato formal con ellos para la entrega del servicio.

**ALCANCE**

1. Área de comercialización
2. Área de cobranza
3. Área de Tecnologías de información
4. Área de soporte técnico

**REFERENCIAS**


1. Formato de contrato
  2. Formato de aviso de privacidad
  3. Nota de remisión
  4. Acta de aceptación de servicio
- Tarjeta de pago en banco

**RESPONSABILIDADES**

Responsable de área y auxiliares realizan contratos, cobranza recibe el pago, TI asigna configuraciones para la instalación y el área técnica realiza la instalación.

**DEFINICIONES**

1. Contrato: acuerdo por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 18
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

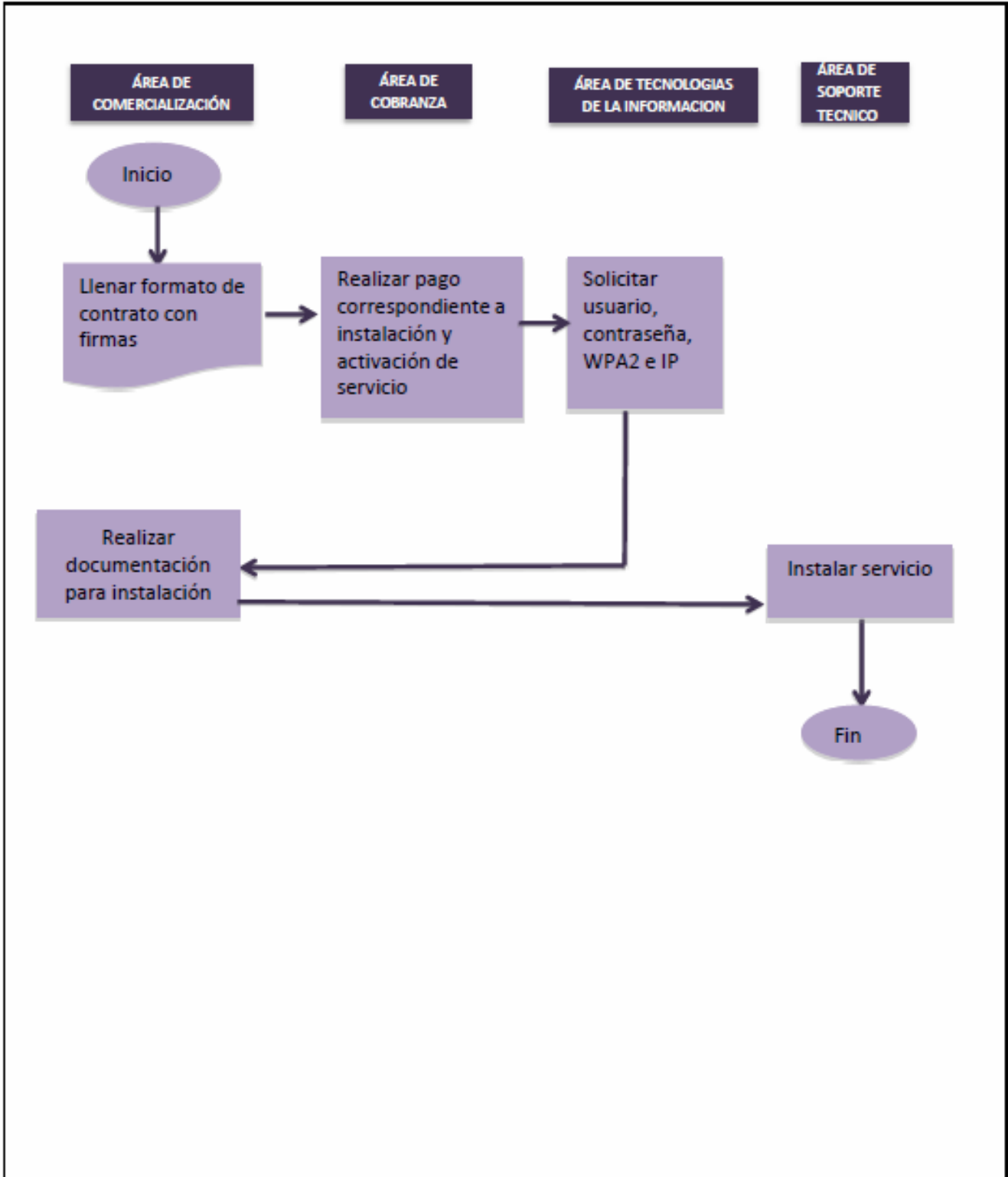
1. Antes de firmar contrato, el cliente debe tener la información clara del servicio que está contratando.
2. En caso que el cliente no cuente con los requisitos para contratar, no se realizará el contrato.
3. Todos los clientes previo a que contraten deben tener su estudio de línea de vista.

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 3 de 18
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General	

**Descripción de Actividades**


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Asegurar que el cliente ya tenga la información necesaria para firmar contrato, si es necesario, dar información nuevamente.	
2		Llenar formato de contrato, corroborar con el cliente que sus datos sean correctos, imprimirlo y solicitar la firma del cliente en los apartados correspondientes, una copia se queda el cliente y una la empresa.	FCO FCO-S FCO-R
3		Solicitar firma en el formato de Aviso de privacidad que se queda la empresa.	FAP
4		Acompañar al cliente al área de cajas para que realice el pago correspondiente al servicio de instalación y activación de servicio, entregando los contratos para colocar sellos.	
5	Área de cobranza	Entrega nota de remisión al cliente y sella los contratos.	NDR
6	Área de comercialización	Se queda con una copia del contrato, copia de INE, comprobante de domicilio y el estudio de línea de vista ya realizado previamente. Realiza documentación para instalación:	
7	Tecnologías de información	1. Enviar un correo electrónico al área de T solicitando que asigne un usuario, contraseña, IP y clave WPA2 al cliente nuevo, contestar correo con la petición para que llene el acta de aceptación con esos datos, lo demás lo llena el área técnica.	AAC-C AAC-E
8	Área de comercialización	2. Imprime formatos Acta de aceptación de servicio cliente y empresa. 3. Imprime, recorta y en mica la tarjeta de pago con el número de sucursal, la cuenta bancaria y la referencia para pagos en banco. 4. En un folder archiva los documentos anteriores más el estudio de línea de vista y se entrega al área técnica.	TDP
9	Área de Soporte Técnico	Envía al área de administración requisición con los equipos que se van a necesitar para la instalación anexando copia del contrato. Instalación del Servicio	

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**FORMATOS E INTRUCTIVOS**


**FCO: Formato de contrato**



**GRUPO INET**  
conectando el mundo digital

**REGISTRO DE SERVICIO (CONTRATO)**

**2**



**3**

Fecha/Hora \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**4**

Plan Básico \_\_\_\_\_ Plan Master \_\_\_\_\_

**5 DATOS DEL CLIENTE**

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Apellido Materno: \_\_\_\_\_  
 Nombres: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Razón Social: \_\_\_\_\_ RFC: \_\_\_\_\_  
 Dirección Fiscal: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

**6 DIRECCIÓN**

Calle, No, Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
 Delegación / Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_  
 Entre calles \_\_\_\_\_ y calles \_\_\_\_\_  
 Referencia domiciliar: \_\_\_\_\_

**7 CONTACTO**

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_  
 Teléfono rescados: \_\_\_\_\_ Persona a contestar: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**8 REFERENCIAS**

Referencia 1: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Referencia 2: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**9 INTERNO**

Nombre del ejecutivo de ventas: \_\_\_\_\_  
 Lugar de ventas: \_\_\_\_\_ Clave promoción: \_\_\_\_\_

**10 PAGO DE SERVICIO**

Importe instalación y activación: \$ \_\_\_\_\_  
 Importe con letra: \_\_\_\_\_  
 Importe de mensualidad: \$ \_\_\_\_\_ Importe con letra: \_\_\_\_\_  
 Importe total: \$ \_\_\_\_\_ Importe con letra: \_\_\_\_\_

**11**

\_\_\_\_\_  
 Nombre y firma

**12**


Cable y pagaré inscrito en el sistema de Efectos de Comercio S.A. o a quien sus derechos correspondan, en la ciudad de Toluca, Estado de México a cantidad de \$ \_\_\_\_\_ de cada uno del 2016. Cuenta aludida misma correspondiente a la fecha de instalación de los servicios. En caso de que el importe de este pagaré no fuese puntualmente cubierto a su vencimiento me obligo a pagar, dentro todo el tiempo que permanezca total o parcialmente impago, intereses moratorios mensuales por el equivalente al 1% del monto por cada mes que transcurra desde el día en que me constare en mora y hasta agotar en que realice el pago total. Así mismo me someto a comparecer a la competencia de los tribunales de la ciudad de México, Distrito Federal para que dieran cualquier controversia surgida del presente título.

**13**

\_\_\_\_\_  
 Nombre y firma

Fray Pedro de Santa Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México CP. 56190 Tel.: 01(595) 95 48478 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**FCO: Formato de contrato**

- 1 Número de contrato
- 2 Seleccionar plan a contratar, tachar según corresponda
- 3 Fecha y hora de la realización del contrato
- 4 Seleccionar si es plan básico o máster
- 5 Datos personales del cliente, en caso de que facture, llenar campos, si no, dejarlos vacíos.
- 6 Dirección completa y referencias del domicilio del cliente
- 7 Teléfonos y correo electrónico del cliente
- 8 Referencias personales (requisito indispensable para realizar contrato)
- 9 Nombre de quien realizó el contrato y lugar donde se realizó
- 10 Importes de instalación, activación de servicio y mensualidad
- 11 Nombre y firma del cliente que indica que sus datos son correctos
- 12 Llenar pagaré que indica cuánto y qué día va a pagar su mensualidad
- 13 Nombre y firma del cliente del pagaré



PROCEDIMIENTO

PR-ACOM-03

Elaborar contratos

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 7 de 18

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INTRUCTIVOS

FCO-S: Formato de contrato- Smart

1

conectando el mundo digital

**REGISTRO DE SERVICIO (CONTRATO)**

Internet de banda ancha

2 Fecha/Hora \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

3 Plan hasta \_\_\_\_\_

4 **DATOS DEL CLIENTE**

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Apellido Materno: \_\_\_\_\_  
 Nombres: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Razón Social: \_\_\_\_\_ RFC: \_\_\_\_\_  
 Dirección Fisical: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_

5 **DIRECCIÓN**

Calle, No. Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
 Delegación / Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_  
 Entre calles: \_\_\_\_\_ y calles: \_\_\_\_\_  
 Referencia domiciliar: \_\_\_\_\_

6 **CONTACTO**

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_  
 Teléfono recordos: \_\_\_\_\_ Persona a contestar: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

7 **REFERENCIAS**

Referencia 1: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Referencia 2: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

8 **INTERNO**

Nombres del ejecutivo de ventas: \_\_\_\_\_  
 Lugar de ventas: \_\_\_\_\_ Clave promoción: \_\_\_\_\_

9 **PAGO DE SERVICIO**

Importe instalación y activación: \$ \_\_\_\_\_  
 Importe con letra: \_\_\_\_\_  
 Importe de mensualidad: \$ \_\_\_\_\_ Importe con letra: \_\_\_\_\_  
 Importe total: \$ \_\_\_\_\_ Importe con letra: \_\_\_\_\_


10 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

11 Datos y pagaré incondicionalmente a la orden de José Carreras Carbay/Cabay/Carbay o a quien su dirección represente, en la ciudad de Toluca, Estado de México la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ de cada mes del 20 \_\_\_\_\_ de cada mes del 20 \_\_\_\_\_  
en caso de que el importe de cada pago no fuese puntualmente cubierto a su vencimiento me abigo a pagar, durante todo el tiempo que permanezca total o parcialmente insoluta, intereses moratorios mensuales por el equivalente al 5% del monto por cada mes que transcurra desde el día en que me lo notificare en mora y hasta que se en qué fecha de pago total. Así mismo me reservo expresamente a la competencia de los tribunales de la ciudad de México, D.F. para que decidan cualquier controversia que surja del presente título.

12 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Froy Pedro de Gante Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Toluca, Edo. de México C.P. 55190 Tel.: 01(595) 95 48478 www.grupoinet.com.mx



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 18
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General


**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**FCO-S: Formato de contrato- Smart**

- 1 Número de contrato
- 2 Fecha y hora de la realización del contrato
- 3 Escribir cuántos megas son: 10, 15, 20...
- 4 Datos personales del cliente, en caso de que facture, llenar campos, si no, dejarlos vacíos
- 5 Dirección completa y referencias del domicilio del cliente
- 6 Teléfonos y correo electrónico del cliente
- 7 Referencias personales (requisito indispensable para realizar contrato)
- 8 Nombre de quien realizó el contrato y lugar donde se realizó
- 9 Importes de instalación, activación de servicio y mensualidad
- 10 Nombre y firma del cliente que indica que sus datos son correctos
- 11 Llenar pagaré que indica cuánto y qué día va a pagar su mensualidad
- 12 Nombre y firma del cliente del pagaré





	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Adm Inistrativa: Área de Comercialización		Area Responsable: Dirección General

## FORMATOS E INTRUCTIVOS

### FAP: Formato de aviso de privacidad



#### Aviso de Privacidad

Aviso dirigido a los titulares de datos personales que obran en posesión de Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET.

En Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., integrante de Grupo INET, estamos convencidos que el principal activo son nuestros clientes; es por ello que aplicamos lineamientos, políticas, procedimientos y programas de privacidad para proteger su información.

Como cliente de Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET, usted tiene la oportunidad de escoger entre una amplia gama de servicios en telecomunicaciones que ofrecemos, sabiendo que sus datos personales estarán protegidos. La seguridad de su información es nuestra prioridad; es por ello que la protegemos mediante el uso y mantenimiento de altas medidas de seguridad técnica, física y administrativa, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a la misma.

En adición a lo anterior, el pasado 5 de julio de 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (en lo sucesivo la "Ley"), cuyas disposiciones claramente coadyuvan con nuestro objetivo de proteger sus datos personales. Usted puede acceder al contenido de la Ley a través de los portales que el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría de Gobernación, y la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión tienen en Internet y cuyas direcciones son: <http://www.ordenjuridico.gob.mx> y <http://www.diputados.gob.mx>.

En virtud de lo antes expuesto, le informamos que en cumplimiento a nuestro Programa de Privacidad y a la Ley, los datos personales que obtengamos en virtud de los servicios que usted solicita con Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET serán tratados de manera confidencial a través de los sistemas y esquemas provistos para tales efectos.

#### Domicilio de Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET.

Para efectos del presente aviso de privacidad, Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET señala como su domicilio el ubicado en C. Fray Pedro de Gante Sur No. 413 Int. 3, Colonia San Lorenzo, Municipio Texcoco Estado de México, C.P. 56190

#### Datos personales que pueden recabarse:

Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET recabará los datos personales necesarios para atender o formalizar cualquier tipo de servicio que usted le solicite o requiera; de manera enunciativa, más no limitativa, Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET podrá recabar su nombre; domicilio; fecha de nacimiento; números telefónicos fijos o celulares; correos electrónicos y Clave del Registro Federal de Contribuyentes, así como dos referencias personales con números telefónicos fijos o celulares.

#### Finalidades del tratamiento de sus datos personales:

Los datos personales que Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET recabe serán usados para la operación y registro de los servicios que usted hubiese contratado.

Asimismo, Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET podrá utilizar sus datos personales para ofrecerle, en su caso, otros servicios relacionados en telecomunicaciones.

#### Revocación del consentimiento:

Usted podrá revocar su consentimiento, así como oponerse para el tratamiento de sus datos personales para las finalidades que no son indispensables para la relación jurídica que dio origen al servicio que hubiese contratado.


Para efectuar dicha revocación, usted podrá acudir a cualquier oficina de Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET para obtener el formato respectivo, a través del cual lo exclaremos de nuestras campañas con fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial.

#### Modificaciones al aviso de privacidad

Cualquier modificación al presente aviso le será notificada a través de cualquiera de los siguientes medios: un comunicado por escrito enviado a su domicilio o entregado en las oficinas de Wireless Bridge S.A.P.I de C.V., Grupo INET; un mensaje contenido en su estado de cuenta; un mensaje enviado a su correo electrónico o a su teléfono móvil; un mensaje dado a conocer a través de [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx) o de cualquier medio electrónico.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

<p><b>NDR: Nota de remisión</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Fecha en la que se hizo el pago</li> <li>2 Número de nota</li> <li>3 Nombre del cliente</li> <li>4 Nombre de usuario</li> <li>5 Dirección del cliente</li> <li>6 Correo electrónico del cliente</li> <li>7 Cantidad a pagar</li> <li>8 Descripción del pago: Instalación y activación de servicio más primer mensualidad del plan elegido</li> <li>9 Precio unitario</li> <li>10 Precio total</li> <li>11 Total</li> </ol>
---



**PROCEDIMIENTO**

PR-ACOM-03

**Elaborar contratos**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 13 de 18

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**AAS-E: Acta de aceptación de servicio- Empresa**

EMPRESA

**GRUPO INET**  
conectando el mundo digital

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

Servicio Contratado: 1 \_\_\_\_\_ No ELV: 2 \_\_\_\_\_ o Insta: 3 \_\_\_\_\_  
 Fecha de Contratación: 4 \_\_\_\_\_ Fecha de Instalación: 5 \_\_\_\_\_ Fecha de Pago 6 \_\_\_\_\_ de c/m \_\_\_\_\_

7 DATOS DEL CLIENTE

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Calle, No. Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
 Tel. casa: \_\_\_\_\_ Tel. Cel: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_

8 ACCESO WIFI

SSID: \_\_\_\_\_ Clave WPA2: \_\_\_\_\_

9 LOGIN

10 CREDENCIAL

Usuario: \_\_\_\_\_ Contraseña: \_\_\_\_\_

11 EQUIPO INSTALADO EN EL SITIO DEL CLIENTE

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE
Antena			
Mastil			
Poe			
Acces Point			
Cable			
Conectores			

12 OBSERVACIONES TÉCNICAS

13 \_\_\_\_\_  
 Nombre del Técnico: \_\_\_\_\_  
 Grupo INET ha hecho entrega del equipo listado quedando el cliente en calidad de depositario.

14 RECIBO INTERNO

Pruebas de servicio y uso de aplicaciones de internet: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 Grupo INET ha realizado y completado las pruebas de servicio en forma satisfactoria cumpliendo con los estándares de operación.

Señal _____	Ruido _____ dBm	V/H: _____	dBm/ _____	dBm _____
Tx/Rx: _____	Mbps/ _____	Mbps _____	CDER: _____	% _____
Sectorial: _____	Altura: _____ m	tensado _____	tipo _____	
Latitud _____	Longitud _____	Distancia de la torre: _____ Km.		
IP antena: _____	MAC Address: _____			

15  
 \_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma

16  
 \_\_\_\_\_  
 Fecha

RECIBO DE CONFORMIDAD

En caso de no ser el titular, especificar el parentesco, cargo o responsable de área. (familiares solo con relación directa)  
 Fray Pedro de Gante Sur No. 4133 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 56190 Tel: 01(595) 95 48478 www.grupoinet.com.mx



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**AAS-E: Acta de aceptación de servicio- Empresa**

- 1 Nombre o clave del plan contratado
- 2 Número de estudio de línea de vista
- 3 Número de instalación
- 4 Fecha en que el cliente realizó su contrato
- 5 Fecha en la que se instaló el servicio
- 6 Mismo día de cada mes a partir de que se le instaló el servicio, casi siempre es el mismo día de la fecha de instalación
- 7 Todos los datos del cliente, antes ya registrados en el contrato
- 8 Claves de acceso para WIFI (nombre de la red y contraseña)
- 9 Loggin: dirección IP asignada para direccionar a la página de inicio, donde se ingresa usuario y contraseña
- 10 Cuentas únicas de usuario para iniciar sesión de internet
- 11 Equipo instalado en el domicilio del cliente
- 12 Observaciones del técnico instalador (cobro de cable extra, mástil extra, etc.)
- 13 Nombre del técnico y auxiliar responsable de la instalación
- 14 Datos y valores técnicos del servicio instalado
- 15 Nombre y firma del cliente
- 16 Fecha en que recibió el servicio

\* El área de comercialización únicamente llena los siguientes apartados:

1. Todo el primer apartado excepto fecha de instalación y fecha de pago
2. El apartado "Datos del cliente"
3. Del apartado "Acceso WIFI" únicamente llenar la clave WPA2
4. El apartado "Cuenta"



# PROCEDIMIENTO

PR-ACom-03

## Elaborar contratos

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 15 de 18

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Area Responsable: Dirección General

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

#### AAS-C: Acta de aceptación de servicio- Cliente

**CLIENTE**

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO**

Servicio Contratado: **1** No E.L.V.: **2** No Insta: **3**  
Fecha de Contratación: **4** Fecha de Instalación: **5** Fecha de Pago de c/mes: **6**

**7 DATOS DEL CLIENTE**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
Calle, No, Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
C.P. \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
Tel. casa: \_\_\_\_\_ Tel. Cel: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

**8 ACCESO WIFI**

SSID: \_\_\_\_\_ Clave WPA2: \_\_\_\_\_

**9 SIN**

**10**

Usuario: **11** Contraseña: \_\_\_\_\_

**12 EQUIPO INSTALADO EN EL SITIO DEL CLIENTE**

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE
Antena			
Mastil			
Poe			
Acces Point			
Cable			
Conectores			

**13 OBSERVACIONES TÉCNICAS**

Nombre del Técnico: \_\_\_\_\_  
Grupo INET ha hecho entrega del equipo listado en la tabla, quedando el cliente en calidad de depositario.

**14 PRUEBA REALIZADAS DEL SERVICIO**

Pruebas de servicio y uso de aplicaciones de internet: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Grupo INET ha realizado y completado las pruebas de aceptación del servicio al responsable en forma satisfactoria cumpliendo con los estándares de operación.

IP Antena: **15** MAC Adrees: **16**


**RECIBO DE CONFORMIDAD**

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

En caso de no ser el titular, especificar el parentesco, cargo o responsable de área. (familiares solo con relación directa)  
Fray Pedro de Gante Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 56190 Tel.: 01(555) 95 48478 www.grupoinet.com.mx



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

#### FORMATOS E INTRUCTIVOS

##### **AAS-C: Acta de aceptación de servicio- Cliente**

- 1 Nombre o clave del plan contratado
- 2 Número de estudio de línea de vista
- 3 Número de instalación
- 4 Fecha en que el cliente realizó su contrato
- 5 Fecha en la que se instaló el servicio
- 6 Mismo día de cada mes a partir de que se le instaló el servicio, casi siempre es el mismo día de la fecha de instalación
- 7 Todos los datos del cliente, antes ya registrados en el contrato
- 8 Claves de acceso para WIFI (nombre de la red y contraseña)
- 9 Login: dirección IP asignada para direccionar a la página de inicio, donde se ingresa usuario y contraseña
- 10 Cuentas únicas de usuario para iniciar sesión de internet
- 11 Equipo instalado en el domicilio del cliente
- 12 Observaciones del técnico instalador (cobro de cable extra, mástil extra, etc.)
- 13 Nombre del técnico y auxiliar responsable de la instalación
- 14 ¿Se realizó prueba de internet? Si/No, IP y MAC de la antena
- 15 Nombre y firma del cliente
- 16 Fecha en que recibió el servicio

\*El área de comercialización únicamente llena los siguientes apartados:

1. Todo el primer apartado excepto fecha de instalación y fecha de pago
2. El apartado "Datos del cliente"
3. Del apartado "Acceso WIFI" únicamente llenar la clave WPA2
4. El apartado "Cuenta"

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**AAS: Acta de aceptación de servicio-Reverso**



**CUIDADO  
EQUIPO DE ALTA TECNOLOGIA**

1. Instalación de antena en azotea: Debe instalarse en un lugar seguro y sin acceso a personas externas.
2. Conexión de la antena: Se conecta a un cable de red para exterior (Por ningún motivo deberá desconectarse o ser afectado por terceros, como mascotas u otro tipo de agente que pueda causar algún daño).
3. Poe Adaptador: Este permite la conexión de la antena a la corriente eléctrica y a la red local o LAN, por ningún motivo deberán cambiarse los cables de los puertos de conexión ya que el equipo completo se expone a daño total.
4. Corriente eléctrica: El requerimiento de voltaje de los equipos no debe ser mayor a los 127 volts o menor a los 115 volts, corriente alterna, en caso de existir una variación de voltaje, es recomendable utilizar un regulador de voltaje o bien un no break, el cual no está incluido en la instalación.
5. Falta de energía eléctrica: Su por algún motivo la energía eléctrica falla de forma generalizada, el equipo se apaga instantáneamente, sin embargo este no pierde su configuración.
6. EL EQUIPO DEBERA INSTALARSE EN UN LUGAR EN EL CUAL QUEDARA FIJO, SI EL CLIENTE DESEA REALIZAR ALGUN TIPO DE CAMBIO DEBERA CONSULTARLO CON EL TECNICO DE LA EMPRESA PREVIAMENTE AUTORIZADO.
7. CUALQUIER TIPO DE MANIPULACION O RESETEO DE LOS EQUIPOS IMPLICARA UN COSTO ADICIONAL AL MOMENTO DE RECONFIGURAR EL EQUIPO.
8. EL MASTIL Y LA ANTENA COLOCADOS EN LA AZOTEA NO DEBERAN CAMBIARSE DE POSICION POR NINGUN MOTIVO, DEBIDO A QUE EL EQUIPO SE DESCONFIGURARIA, EN CASO DE MANIPULACION IMPLICARA UN COSTO ADICIONAL AL MOMENTO DE RECONFIGURAR EL EQUIPO.

Acepto que he leído cuidadosamente las instrucciones de cuidado del equipo y que cualquier conexión o cambio de equipo sin previo aviso será mi responsabilidad.  
RECIBO DE CONFORMIDAD

RECIBO DE CONFORMIDAD

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-03</b>
	<b>Elaborar contratos</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 18 de 18
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**TDP: Tarjeta de pago**





AGRADECEMOS TU PRONTO PAGO EN BANCO BANAMEX

Suc: **7001**

Cuenta: **1772275**

Referencia: **b.solis**

O transferencia electrónica


Clabe **002180700117722758**

Sistemas de Ecnegocios S.A. de C.V.

Fray Pedro de Garza Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 56190  
 Tel: 01(595) 95 48478 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)

**PROCEDIMIENTO  
"CAMBIOS DE PLAN O TITULAR"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de comercialización y auxiliares</b>	<b>Versión:1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-04</b>
	<b>Cambios de plan o titular</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 7
Unidad Administrativa: Área de Comercialización	Área Responsable: Dirección General	

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Tener registro de los cambios que se realizan para actualizar las bases de datos y actualizar el servicio con el plan correspondiente.

**ALCANCE.**


1. Área de comercialización
2. Área de cobranza
3. TI
4. Área técnica

**REFERENCIAS**

1. Anexo de contrato
2. Nota de remisión

**RESPONSABILIDADES**


Responsable de área o auxiliar realizan el cambio de plan, el área de cobranza recibe el pago, TI realiza cambios y el área técnica si es necesario va a hacer ajustes al domicilio o a dejar algún equipo.

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-04</b>
	<b>Cambios de plan o titular</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 7
Unidad Administrativa: Área de Comercialización	Área Responsable: Dirección General	

**Políticas y Lineamientos**


1. Los cambios de plan únicamente se harán de forma ascendente al plan que ya tienen contratado, no se podrá bajar de plan.
2. El tiempo de contrato se tomará en cuenta desde la primer vez que contrató el servicio.
3. El día que se realice el cambio de plan, también debe pagarse.
4. En caso de cambios de titular, debe venir el titular a hacer el cambio con el futuro titular.



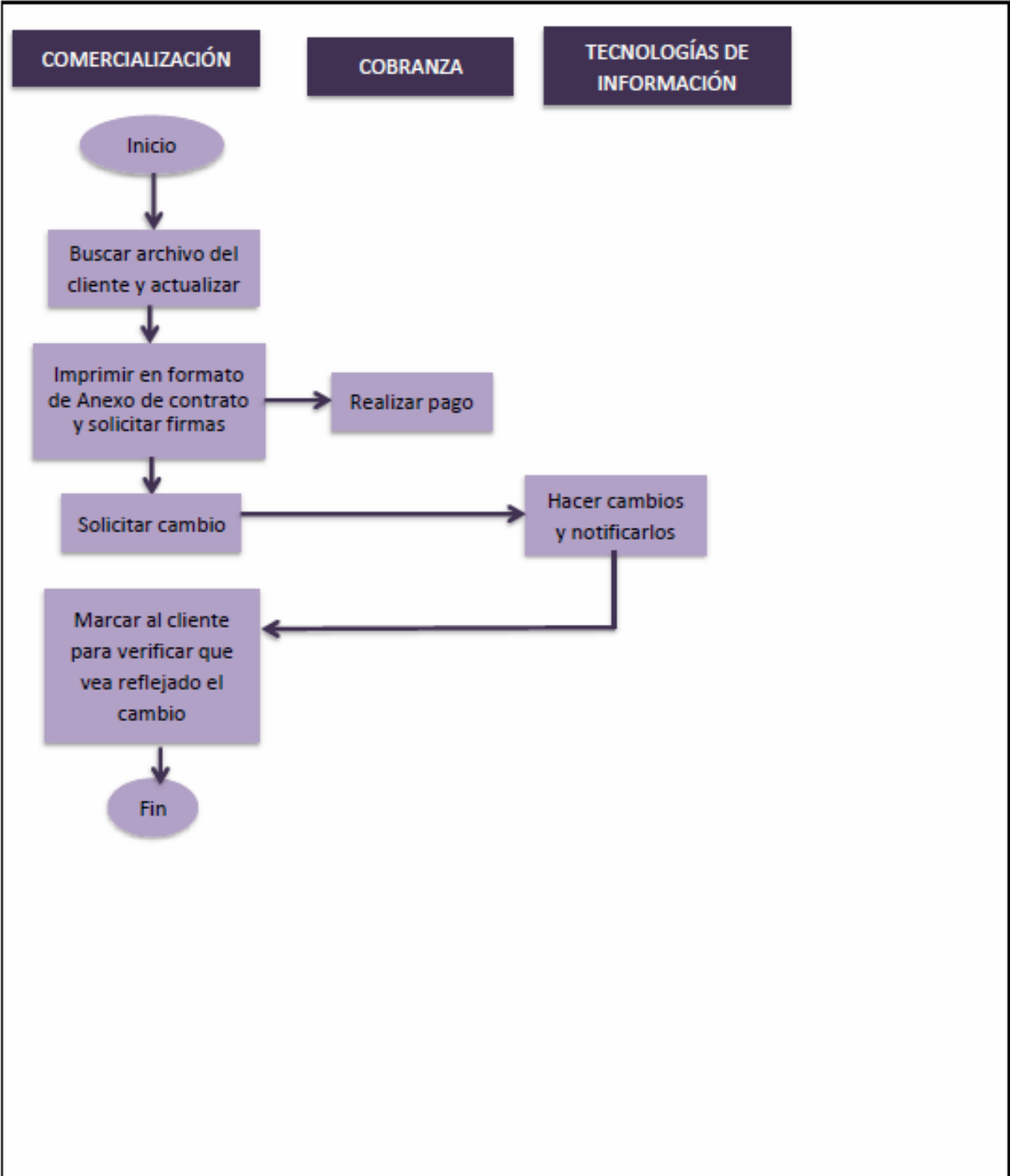
 <b>GRUPO INET</b> <small>conectando al mundo digital</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-04</b>
	<b>Cambios de plan o titular</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**Descripción de Actividades**


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Buscar archivo del cliente para corroborar que los datos que se había proporcionado en un principio sean correctos y únicamente cambiar el plan o el titular según sea el caso.	ANC
2		Imprimir los datos en el formato de Anexo del contrato y solicitar firmas del cliente en los espacios correspondientes	
3	Área de cobranza	Acompañar al cliente a cajas a realizar el pago correspondiente si fuera un cambio de plan, entregándole su nota y una copia del anexo a su contrato. En ese momento cobranza actualiza su base de datos con el nuevo plan.	NDR
4		Si es cambio de titular únicamente se manda un correo electrónico con la nueva información a las diferentes áreas para que actualicen sus bases de datos. El cliente se queda con una copia de Anexo de contrato.	
5	Área de comercialización	Envía correo electrónico al área de T solicitando el cambio correspondiente y recibe contestación confirmando el cambio o notificando que envió al área de soporte técnico a entregar equipo o revisión.	
6		Una vez que se haya confirmado el cambio de plan, se verifica con el cliente que ya pueda ingresar sin problema a su nuevo plan	

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-04</b>
	<b>Cambios de plan o titular</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0 Página: 4 de 7
Unidad Administrativa: Área de Comercialización	Área Responsable: Dirección General	

**DIAGRAMA DE FLUJO**







	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-04</b>
	<b>Cambios de plan o titular</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Area Responsable: Dirección General


**FORMATOS E INTRUCTIVOS**


**ANC: Anexo de contrato**



**ANEXO DE DATOS (CONTRATO)**







Anexo de Datos que celebran Sistemas de Ecomercados SA, (GRUPO INET) y \_\_\_\_\_  
 (el "CLIENTE") en fecha \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2015.  
 Este Anexo forma parte del Registro de Servicio Contratado para la Prestación de Servicios y Telecomunicaciones celebrado entre  
 las partes, se realiza con la finalidad de corregir y actualizar los datos del cliente, dirección, contacto y referencias, para cambio de  
 plan o contratación de servicios adicionales.

**6 CAMBIO DE PLAN**

Plan Anterior \_\_\_\_\_ Mensualidad \_\_\_\_\_ Plan Nuevo \_\_\_\_\_ Mensualidad \_\_\_\_\_

Descripción del Nuevo Plan \_\_\_\_\_

**7 SERVICIOS ADICIONALES**

Usuarios Adicionales \_\_\_\_\_ Usuarios limitados  Administración Usuario \_\_\_\_\_ Puntos/CVV \_\_\_\_\_

Descripción del Servicio \_\_\_\_\_

**8 CAMBIO DE DOMICILIO**

Calle, No, Colonia/Población: \_\_\_\_\_

Delegación / Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

Entre calles: \_\_\_\_\_ y calles: \_\_\_\_\_

Referencia domiciliar: \_\_\_\_\_

**9 ACTUALIZACIÓN DE CONTACTO**

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_

Teléfono recados: \_\_\_\_\_ Persona a contestar: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**10 ACTUALIZACIÓN DE REFERENCIAS**

Referencia 1: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Referencia 2: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**11 INTERNO**

Nombre del ejecutivo: \_\_\_\_\_

**12**

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

**13**


\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

**14**

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

Este formato es propiedad de la empresa de Servicios de Ecomercados SA, (GRUPO INET) y se prohíbe su reproducción, modificación o uso sin el consentimiento escrito de la empresa. El uso de este formato sin el consentimiento escrito de la empresa de Servicios de Ecomercados SA, (GRUPO INET) puede dar lugar a sanciones legales. Este formato es propiedad de la empresa de Servicios de Ecomercados SA, (GRUPO INET) y se prohíbe su reproducción, modificación o uso sin el consentimiento escrito de la empresa.

Prwy Pedro de Gerse Sur No. 41-53 Col. San Lorenzo Tezacoac, Edo. de México CP. 56190 Tel.: 01(595) 95-45475 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-04</b>
	<b>Cambios de plan o titular</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 7
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**


**ANC: Anexo de contrato**

- 1 Número consecutivo de Anexo de contrato
- 2 Seleccionar nuevo plan contratado
- 3 Fecha y hora en que se realizó el cambio de contrato
- 4 Número de contrato del cliente
- 5 Nombre del cliente para corroborar que los datos del contrato son correctos y fecha del cambio
- 6 Descripción del plan al que se está cambiando
- 7 Servicios adicionales y descripción
- 8 Este apartado únicamente aplica si también se realizó cambio de domicilio
- 9 Actualizar contactos, en caso que hayan cambiado números o correo electrónico
- 10 Actualizar referencias, en caso de que hayan cambiado de número
- 11 Nombre de quien realizó el cambio de plan
- 12 Nombre y firma del cliente que indica que sus datos son correctos
- 13 Llenar pagaré que indica cuánto y qué día va a pagar su mensualidad
- 14 Nombre y firma del cliente del pagaré



**PROCEDIMIENTO  
"CAMBIO DE DOMICILIO"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de comercialización y auxiliares</b>	<b>Versión:1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-05</b>
	<b>Cambio de domicilio</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 9
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Tener registro de los cambios que se realizan para actualizar las bases de datos y actualizar el archivo de los clientes.

**ALCANCE.**


1. Área de comercialización
2. Área de cobranza
3. Área técnica

**REFERENCIAS**

1. Anexo de contrato
2. Nota de remisión

**RESPONSABILIDADES**

Responsable de área o auxiliar realizan el estudio de línea de vista para cambio de domicilio, el área de cobranza recibe el pago y el área técnica va a hacer el cambio de los equipos al domicilio nuevo

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-05</b>
	<b>Cambio de domicilio</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 9
Unidad Administrativa: Área de Comercialización	Área Responsable: Dirección General	

**Políticas y Lineamientos**

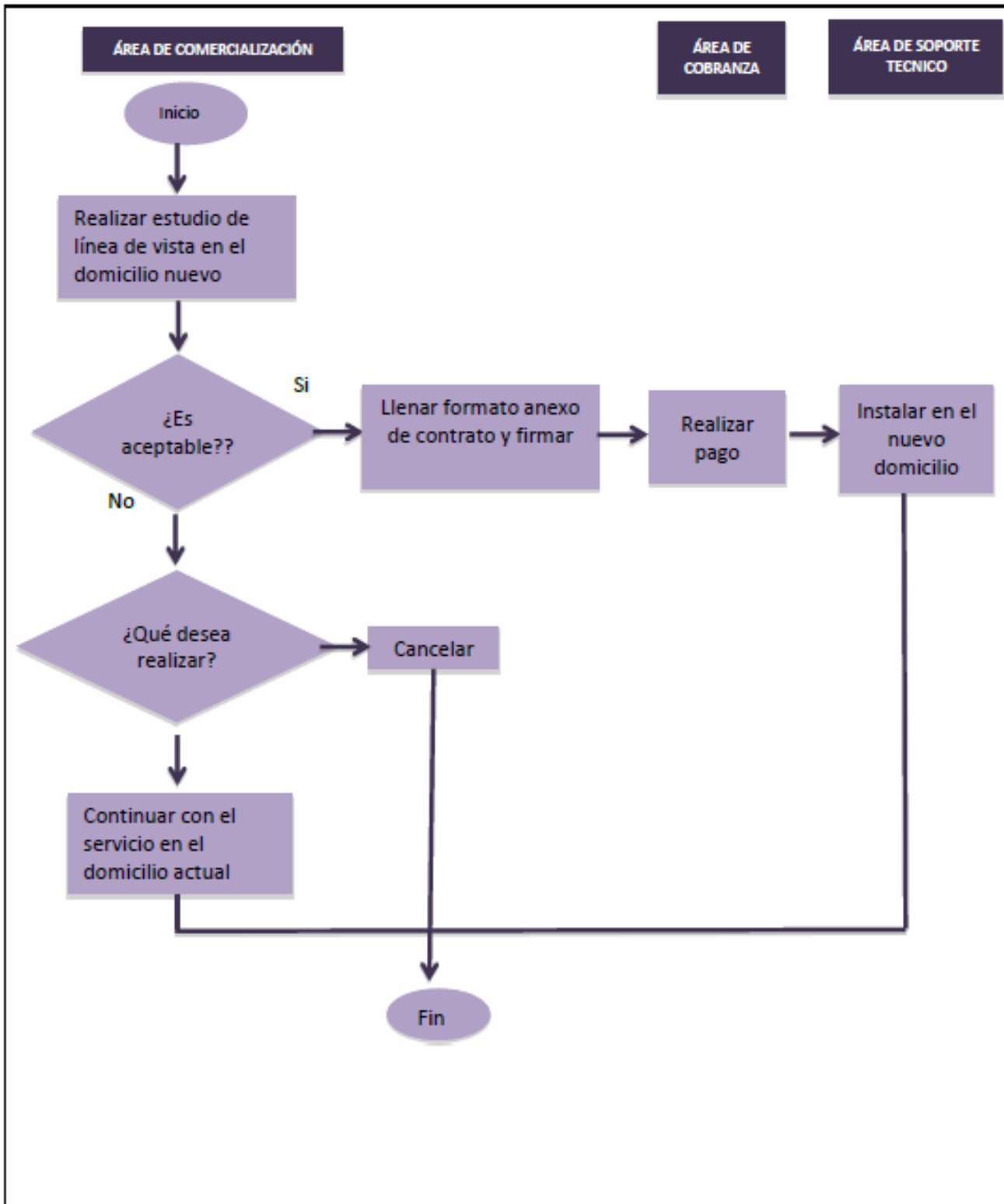
1. Los cambios de domicilio se harán de 24 a 72 horas después de la solicitud
2. El titular del contrato es quien debe solicitar el cambio

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Realizar estudio de línea de vista en la dirección a donde se cambiará el servicio, si es aceptable se realiza el cambio, si no, el cliente decide si se queda con el servicio en el domicilio actual o cancela.	ELV
2		Buscar archivo del cliente para corroborar que los datos que se había proporcionado en un principio sean correctos y únicamente cambiar la dirección a donde será el nuevo domicilio.	
3	Área de cobranza	Imprimir los datos en el formato de Anexo del contrato y solicitar firmas del cliente en los espacios correspondientes	ANC
4		Acompañar al cliente a cajas a realizar el pago correspondiente a cambio de domicilio (\$499.00), donde le entregaran su nota de remisión y el área de cobranza realizará la actualización de su base de datos con el nuevo domicilio.	
5	Área de comercialización	Realiza la nueva Acta de aceptación de servicio para la entrega de los equipos en el nuevo domicilio modificando la dirección.	AAS
6	Área de soporte tecnico	Realizar cambio de equipos al nuevo domicilio	



DIAGRAMA DE FLUJO





**PROCEDIMIENTO****PR-ACOM-05****Cambio de domicilio**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 9

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS****ELV: Estudio de línea de vista****REGISTRO DE ESTUDIO DE LÍNEA DE VISTA**

No. Estudio: \_\_\_\_\_

Fecha/Hora: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL CUENTE**

Nombres: \_\_\_\_\_

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_

Apellido Materno: \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN**

Calle: \_\_\_\_\_

No. Exterior: \_\_\_\_\_ No. Interior: \_\_\_\_\_ Colonia / Población: \_\_\_\_\_

Delegación / Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_

Entre calles: \_\_\_\_\_ y calles: \_\_\_\_\_

Referencia domiciliaria: \_\_\_\_\_

**CONTACTO**

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Asesor Tecnológico: \_\_\_\_\_

Observaciones:

Grupos:

**INTERNO**

Nombre del Técnico: \_\_\_\_\_ Fecha/Hora: \_\_\_\_\_

Señal: \_\_\_\_\_ dBm V/H: \_\_\_\_\_ dBm/\_\_\_\_\_ dBm

Ruido: \_\_\_\_\_ dBm CCG: \_\_\_\_\_ %

Tx/Rx: \_\_\_\_\_ Mbps/\_\_\_\_\_ Mbps Altura: \_\_\_\_\_ m tensada \_\_\_\_\_ fja \_\_\_\_\_

Sectorial: \_\_\_\_\_ Distancia del Site: \_\_\_\_\_ Km.

Latitud: \_\_\_\_\_ Longitud: \_\_\_\_\_ Aceptable: SI  No **OBSERVACIONES**

Nombre y firma del cliente

Acepto los resultados del estudio de línea de vista en cumplimiento de contrato, y entrega de servicio.

Pray Pedro de Gante Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 55190 Tel: 01(55) 95 48478 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)



PROCEDIMIENTO

PR-ACom-05

Cambio de domicilio

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 6 de 9

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Area Responsable: Dirección General

ANC: Anexo de contrato



Nº INET

ANEXO DE DATOS (CONTRATO)



Fecha/Hora \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Ligado a Contrato No. \_\_\_\_\_

Anexo de Datos que celebran Sistemas de Econegocios SA. ("GRUPO INET") y \_\_\_\_\_ (el "CLIENTE") en fecha \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /2015. Este Anexo forma parte del Registro de Servicio Contratado para la Prestación de Servicios y Telecomunicaciones celebrado entre las partes, se realiza con la finalidad de corregir y actualizar los datos del cliente, dirección, contacto y referencias, para cambio de plan o contratación de servicios adicionales.

CAMBIO DE PLAN

Plan Anterior \_\_\_\_\_ Mensualidad \_\_\_\_\_ Plan Nuevo \_\_\_\_\_ Mensualidad \_\_\_\_\_ Descripción del Nuevo Plan \_\_\_\_\_

SERVICIOS ADICIONALES

Usuarios Adicionales \_\_\_\_\_ Usuarios Ilimitados  Administración Usuarios \_\_\_\_\_ Puertos/CVV \_\_\_\_\_ Descripción del Servicio \_\_\_\_\_

CAMBIO DE DOMICILIO

Calle, No, Colonia/Población: \_\_\_\_\_ Delegación/ Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_ Entre calles: \_\_\_\_\_ y calles: \_\_\_\_\_ Referencia domiciliar: \_\_\_\_\_

ACTUALIZACION DE CONTACTO

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_ Teléfono negocios: \_\_\_\_\_ Persona a contestar: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

ACTUALIZACION DE REFERENCIAS

Referencia 1: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Referencia 2: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

INTERNO

Nombre del ejecutivo: \_\_\_\_\_

Nombre y firma \_\_\_\_\_ Dato: aceptar incondicionalmente a la orden de José Gerardo García Calvillo o a quien sus derechos represente, en la ciudad de Tezcoco, Estado de México la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ (MN) de \$ \_\_\_\_\_ (de sólo más de 20) \_\_\_\_\_ (Dinero de dicho monto correspondiente a la fecha de realización de su servicio). En caso de que el importe de este pago no fuese totalmente cubierto a su momento, se otorga el pago, dentro del tiempo que permitiera total o parcialmente inactivo, cuando mantenga mensuales con el equivalente al 5% del monto por cada mes que transcurra desde el día en que me constituye en mora hasta igual en que realice el pago total. Así mismo me comprometo expresamente a la indemnización de los intereses de la ciudad de México, Estado de México para que dichos valores correspondientes se paguen de presente día.

Nombre y firma \_\_\_\_\_ Frey Pedro de Gante S de RL de CV, S de RL de CV, San Lorenzo Tezcoco, Edo. de México C.P. 56190 Tel.: 01(595) 95 49475 www.grupoinet.com.mx





**PROCEDIMIENTO**

**PR-ACOM-05**

**Cambio de domicilio**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 8 de 9

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**AAS-E: Acta de aceptación de servicio- empresa**

EMPRESA



**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO**

Servicio Contratado: \_\_\_\_\_ No E.L.V.: \_\_\_\_\_ No Inst.: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Contratación: \_\_\_\_\_ Fecha de Instalación: \_\_\_\_\_ Fecha de Pago \_\_\_ de \_\_\_/mes

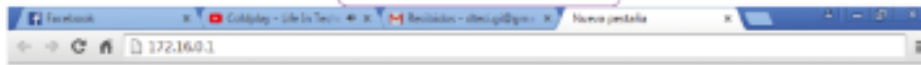
**DATOS DEL CUENTE**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Calle, No. Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
 C.P.: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
 Tel. casa: \_\_\_\_\_ Tel. Cel: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_

**ACCESO WIFI**

SSID: \_\_\_\_\_ Gave WPA2: \_\_\_\_\_

**LOGIN**



**CUENTA**

Usuario: \_\_\_\_\_ Contraseña: \_\_\_\_\_

**EQUIPO INSTALADO EN EL SITIO DEL CUENTE**

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE
Antena			
Mastil			
Poa			
Acces Point			
Cable			
Conectores			

**OBSERVACIONES TÉCNICAS**

Nombre del Técnico: \_\_\_\_\_  
 Grupo INET ha hecho entrega del equipo listado en la tabla, quedando el cliente en calidad de depositario.

**INTERNO**


Pruebas de servicio y uso de aplicaciones de internet: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 Grupo INET ha realizado y completado las pruebas de servicio al responsable en terreno satisfactorio cumpliendo con los estándares de operación.  
 Señal \_\_\_\_\_ Ruido \_\_\_\_\_ dBm V/ft \_\_\_\_\_ dBm/\_\_\_\_\_  
 Tx/Rx \_\_\_\_\_ Mbps/\_\_\_\_\_ Mbps CCG \_\_\_\_\_ %  
 Sectorial: \_\_\_\_\_ Altura: \_\_\_\_\_ m tensado \_\_\_\_\_ fjs  
 Latitud \_\_\_\_\_ Longitud \_\_\_\_\_ Distancia de la torre: \_\_\_\_\_ Km.  
 IP interna: \_\_\_\_\_ MAC Address \_\_\_\_\_

**RECIBO DE CONFORMIDAD**

Nombre y Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

En caso de no ser el titular, especificar el parentesco, cargo o responsable de área. (familiares solo con relación directa)  
 Fray Pedro de Sanse Sur No. 4133 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 00190 Tel: 01(55) 90 48478 www.grupoinet.com.mx

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-05</b>
	<b>Cambio de domicilio</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General
Página: 9 de 9		

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**AAS-C: Acta de aceptación de servicio- cliente**

CLIENTE



**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO**

Servicio Contratado: \_\_\_\_\_ No ELV: \_\_\_\_\_ No Instar: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Contratación: \_\_\_\_\_ Fecha de Instalación: \_\_\_\_\_ Fecha de Pago \_\_\_ de \_\_\_/mes

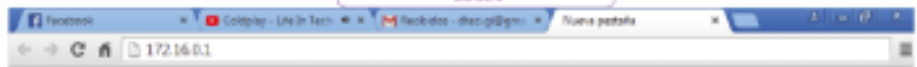
**DATOS DEL CLIENTE**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
 Calle, No. Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
 C.P. \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
 Tel. casa: \_\_\_\_\_ Tel. Cel: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_

**ACCESO WIFI**

SSID: \_\_\_\_\_ Clave WPA2: \_\_\_\_\_

**LOGIN**



**CUENTA**

Usuario: \_\_\_\_\_ Contraseña: \_\_\_\_\_

**EQUIPO INSTALADO EN EL SITIO DEL CLIENTE**

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE
Antena			
Mastil			
Poa			
Acces Point			
Cable			
Conectores			

**OBSERVACIONES TÉCNICAS**

Nombre del Técnico: \_\_\_\_\_

Grupo INET ha hecho entrega del equipo listado en la tabla, quedando el cliente en calidad de depositario.

**PRUEBA REALIZADAS DEL SERVICIO**

Pruebas de servicio y uso de aplicaciones de internet: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 Grupo INET ha realizado y completado las pruebas de aceptación del servicio el responsable en forma satisfactoria cumpliendo con los estándares de operación.

IP Antena: \_\_\_\_\_ MAC Address: \_\_\_\_\_

**RECIBO DE CONFORMIDAD**


Nombre y Firma

Fecha

En caso de no ser el titular, especificar al parentesco, cargo o responsable de área. (familiares solo con relación directa)  
 Fray Pedro de Gante Sur No. 413-3 Cal. San Lorenzo Texcoco, Edo. de Mexico CP. 56100 Tel: 01(55) 85 40470 www.grupoinet.com.mx

**PROCEDIMIENTO  
"ACTUALIZACIÓN  
DE INFORMACIÓN EN REDES SOCIALES "**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de comercialización y auxiliares</b>	<b>Versión:1.0</b>

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-06</b>
	<b>Actualización de información en redes sociales</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Dar a conocer el servicio así como mantener al día la información hacia los clientes nuevos horarios, nuevos planes, información acerca del servicio, recibir mensajes y comentarios.

**ALCANCE**

1. Área de comercialización

**REFERENCIAS**

1. Facebook
2. Twitter
3. WhatsApp

**RESPONSABILIDADES**

Área de comercialización será la encargada de revisar y mantener al día las redes sociales.

**DEFINICIONES**

Red Social: Página web en la que los internautas intercambian información personal y contenidos multimedia de modo que crean una comunidad de amigos virtual e interactiva.




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-06</b>
	<b>Actualización de información en redes sociales</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. Las responsables del área de comercialización serán las únicas autorizadas de entrar, modificar y postear información en las redes sociales.
2. Las redes sociales deben ser revisadas diariamente.

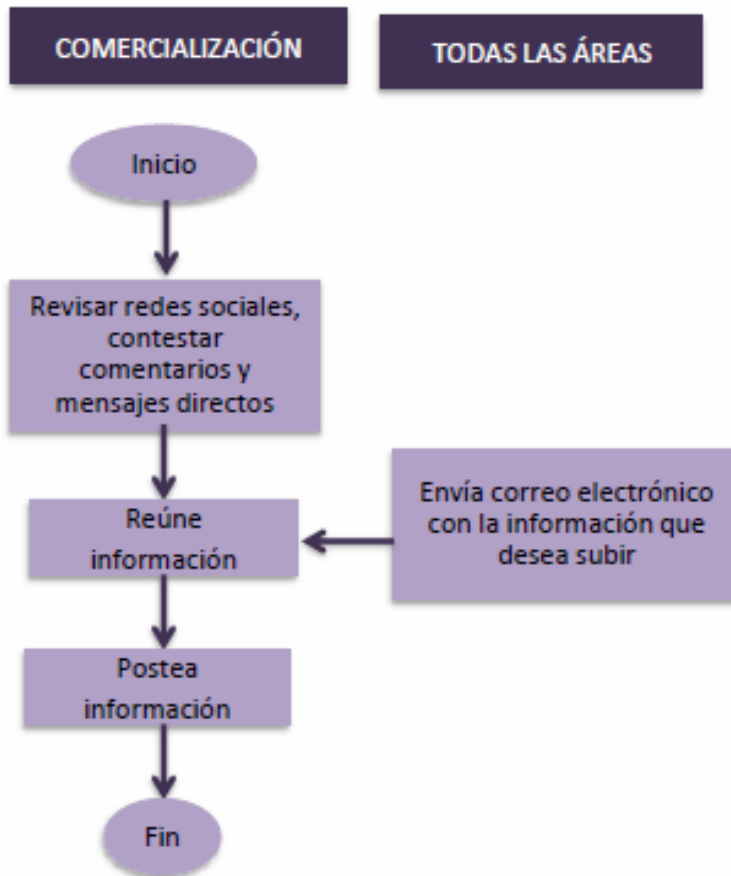


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-06</b>
	<b>Actualización de información en redes sociales</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Revisar diariamente las redes sociales.	
2		Contestar mensajes recibidos o comentarios	
3	Todas las áreas	Todas las áreas apoyarán para postear información relevante acerca del servicio de internet, videos, imágenes, citas, artículos, etc. Para esto tienen que mandar un correo electrónico al área de comercialización con la información que se desea subir, el área lo validará y lo posteará.	

DIAGRAMA DE FLUJO



## PROCEDIMIENTO "CANCELACIÓN DE SERVICIO"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de comercialización y auxiliares	Versión:1.0

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-07</b>
	<b>Cancelación de servicio</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 9
Unidad Administrativa: Área de Comercialización	Área Responsable: Dirección General	

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Llevar el control de los clientes que cancelan y analizar el motivo por el cual lo hacen.

**ALCANCE**

1. Área de comercialización

**REFERENCIAS**

1. Solicitud de cancelación de contrato
2. Orden de retiro de equipo

**RESPONSABILIDADES**

Área de comercialización será la encargada de atender al cliente y dar seguimiento a la cancelación

**PROCEDIMIENTO****PR-ACOM-07****Cancelación de servicio**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 2 de 9

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

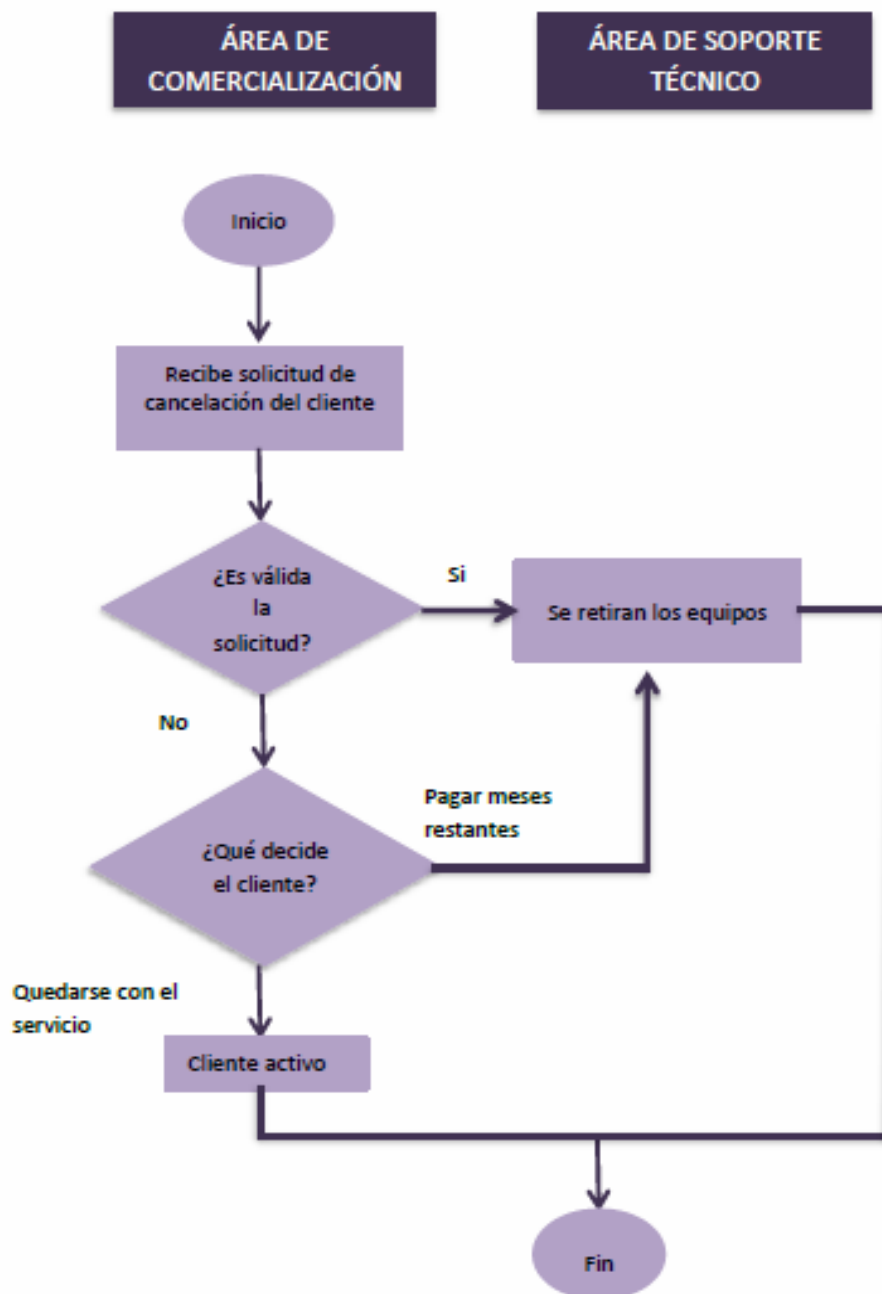
**Políticas y Lineamientos**

1. La cancelación únicamente podrá realizarse bajo las condiciones que se mencionaran.
2. Los equipos deben ser retirados lo antes posible del domicilio

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1		Entregar solicitud de cancelación a cliente para que la llene, la firme y se proceda a la cancelación del servicio.	SCS
2	Área de comercialización	Verificar si su solicitud es válida. Es válida cuando; *Lleva más de 18 meses con el servicio *Cambio de domicilio a donde no se pueda entregar el servicio, previamente se hace estudio de línea de vista *Imposibilidad técnica; Se envía correo electrónico al área de TI para solicitar analizar su caso, es decir, verificar actualmente su servicio, si está bien su antena, si le están llegando los megas contratados, si ha tenido reportes o reparaciones.	FRE
3	Área de TI	Contesta el correo al área de comercialización con el análisis correspondiente, si en el análisis se muestra que si tiene el servicio mal, o ha tenido constantes fallas, si se procede a la cancelación; si no, el cliente debe decidir si paga el resto de los meses y cancela o se queda con el servicio.	
4	Área de cobranza	Si el cliente decide pagar las mensualidades, paga en caja y se le entrega su nota de remisión quedando como cliente cancelado. Si se queda con el servicio queda como cliente activo.	
5	Área de comercialización	Una vez aceptada la solicitud de cancelación, se llena el formato de retiro de equipos y el área técnica se hará cargo de retirarlos. El área de comercialización se encargará de enviar correo electrónico a todas las áreas para que actualicen su base de datos y den de baja al usuario que canceló.	
6.	Área de TI	Elimina usuario	

DIAGRAMA DE FLUJO







PROCEDIMIENTO

PR-ACOM-07

Cancelación de servicio

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 9

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INTRUCTIVOS

SCS: Solicitud de cancelación de servicio



SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE SERVICIO

1 \_\_\_\_\_, Coyoacán, Estado de México a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

A quien corresponda:

Por este medio le notifico de manera formal, que yo, 2 \_\_\_\_\_  
con Clave de Elector 3 \_\_\_\_\_ y con la cuenta 4 \_\_\_\_\_ contrato  
de deseo dar por terminado el servicio de Internet \* 5 \_\_\_\_\_  
de \$ 6 \_\_\_\_\_ mensuales. El cuál fue contratado el día 7 \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
e instalado el día 8 \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_. En el domicilio 9 \_\_\_\_\_

Hago la presente solicitud porque 10 \_\_\_\_\_

Por ello, he cumplido con lo establecido en la Cláusula Décima Novena del Contrato de Servicio de acceso a la red Internet con Sistemas de Ecomercados S.A el cual indica que toda terminación debe ser por escrito y con sesenta días de antelación para su efectividad.

Así también hago constar el cumplimiento con lo establecido en la cláusula Vigésima Tercera, la cual indica la obligación de realizar el pago de las mensualidades que adeude hasta completar el periodo contratado para la efectividad de este escrito.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted.

Atentamente,

11 \_\_\_\_\_

Titular del Contrato  
Nombre y Firma



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-07</b>
	<b>Cancelación de servicio</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 9
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**SCS: Solicitud de cancelación de servicio**

- 1 Fecha de llenado de formato
- 2 Nombre del titular del contrato
- 3 Clave de elector
- 4 Nombre de usuario
- 5 Plan contratado
- 6 Precio que paga mensualmente por el plan contratado
- 7 Fecha de contratación
- 8 Fecha de instalación
- 9 Dirección donde se encuentra el servicio
- 10 Razón por la cual quiere cancelar el servicio
- 11 Nombre y firma del titular del contrato



PROCEDIMIENTO

PR-ACOM-07

Cancelación de servicio

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 7 de 9

Unidad Administrativa: Área de Comercialización

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INTRUCTIVOS

FRE: Formato de retiro de equipos



Texcoco, Estado de México a 1

2 Titular:
Domicilio:
Tel. Cel: 4
Referencias Domiciliarias: PRESENTE 5

Hacemos de su conocimiento que a partir de la fecha de este documento quedó suspendido el contrato suscrito entre 6 y Sistemas de Ecomercados S.A.

Por lo que hoy, se hace efectiva la cláusula vigésima cuarta de dicho contrato, la cual establece las condiciones y obligaciones para la entrega del equipo propiedad de la empresa. La desinstalación no lo exime en caso de adeudo, el cual será manejado por el área jurídica correspondiente. Para cualquier duda o aclaración, puede comunicarse a la empresa.

Grupo INET agradece su amable atención y colaboración.

7

EQUIPO INSTALADO


Table with 6 columns: EQUIPO, CANT., MARCA, No. DE SERIE, CHECK, OBSERVACIONES. Rows include Antena, Mastil, Poe, Access Point, Cable, andectores.

8 Otras observaciones:

9 Elaboró: Dirección de Cobranza Lic. Fabiola Espadín P.

10 Autorizó (CLIENTE) Nombre y firma

11 Realizó: Técnico de Campo Nombre y Firma

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOM-07</b>
	<b>Cancelación de servicio</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 9
Unidad Administrativa: Área de Comercialización		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**FRE: Formato de retiro de equipos**

- 1 Fecha del día de solicitud de cancelación válida
- 2 Nombre del titular
- 3 Dirección donde se encuentra el servicio
- 4 Teléfonos del contacto
- 5 Referencias domiciliarias
- 6 Fecha de retiro de equipos
- 7 Equipo instalado que se retira, cantidad, marca, número de serie y observaciones, señalar lo que se llevan
- 8 Otras observaciones; equipo maltratado, no hubo algún equipo, hubo un equipo que no está en la lista, etc.
- 9 Nombre y firma de quien elaboró la orden
- 10 Nombre y firma del cliente
- 11 Técnico responsable de retirar los equipos



## **4.8 ÁREA DE COBRANZA**

## **PROCEDIMIENTO "RECIBIR PAGOS EN BANCO"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de cobranza</b>	<b>Versión:1.0</b>

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ACOB-01</b>
	<b>Recibir pagos en Banco</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 1 de 8
<b>Unidad Administrativa: Área de cobranza</b>		<b>Área Responsable: Dirección general</b>	

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO.**

Recibir los pagos de los clientes por depósito bancario, para esto se tiene que hacer un registro diario de quienes pagan el servicio. Cuando el cliente es puntual con sus pagos su servicio está activo, si se atrasa, se desactiva el servicio.

**ALCANCE**

Cobranza

**REFERENCIAS**

1. Reporte que genera el banco

**RESPONSABILIDADES**

El área de cobranza registra todos los pagos realizados en banco

**DEFINICIONES**

1. Reporte: es aquel documento que se utilizará cuando se quiera informar o dar noticia acerca de una determinada cuestión.



**PROCEDIMIENTO****PR-ACOB-01****Recibir pagos en Banco**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 2 de 8

**Unidad Administrativa: Área de cobranza****Área Responsable: Dirección general****Políticas y Lineamientos**

1. Todos los pagos se realizarán en banco
2. Únicamente una persona será la responsable de verificar diariamente el banco, en tres horarios; a las 12:00 pm, a las 03:00pm y a las 06:00pm
3. Pagos recibidos después de las 06:00pm serán registrados al día siguiente
4. Solo se imprimirá un reporte diario, que será el de las 06:00pm
5. Inmediatamente de verificar los pagos, se registrará al cliente siempre y cuando haya dado su referencia, de no ser así, esperar a que el cliente llame para dar el número de referencia del Boucher, si el cliente está desactivado, mandar a activarlo.
6. Se darán de uno a dos días hábiles para que el cliente realice su pago, en caso de que no lo haga en estos días, se le manda a cortar el servicio





**PROCEDIMIENTO**

**PR-ACOB-01**

**Recibir pagos en Banco**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 3 de 8

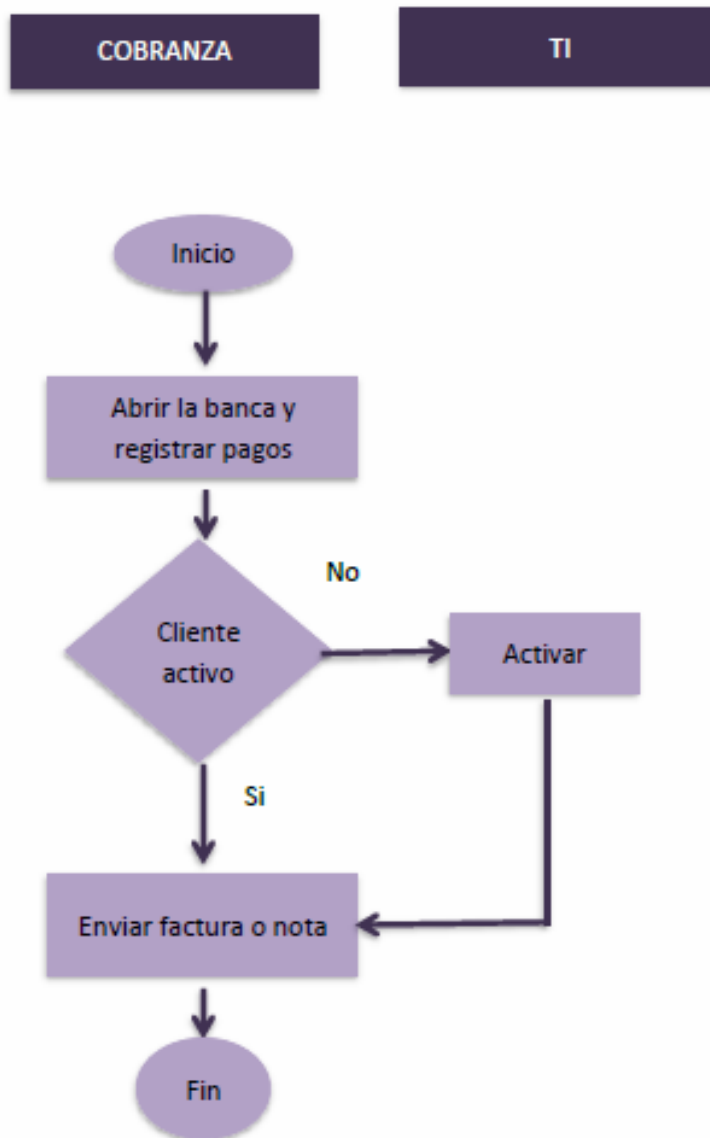
**Unidad Administrativa:** Área de cobranza

**Área Responsable:** Dirección general

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de cobranza	<p>Abrir la banca desde <a href="http://www.banamex.com">www.banamex.com</a>, registrar los pagos entrantes, si ya es la revisión de las 6:00pm imprimirlo. Registrar a los clientes que pagaron, si tienen referencia buscarlos y actualizar su pago, si no, esperar a que marquen para notificar pago. Si el cliente está desactivado, mandar a activar.</p> <p>Después de recibir los pagos, se envía factura a quien lo requiera, quien no, solo se le manda su nota de remisión vía correo electrónico.</p>	<p>FAC NDR</p>

DIAGRAMA DE FLUJO







PROCEDIMIENTO

PR-ACOB-01

Recibir pagos en Banco

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 6 de 8

Unidad Administrativa: Área de cobranza

Área Responsable: Dirección general

FORMATOS E INTRUCTIVOS

NDR: Nota de remisión



1  
Día 20 Mes 01 Año 2013 Nota no 04098 2

3 Cliente: Victor Ruben Rosas Sánchez

4 Usuario: rubenrosas


5 Dirección: Niños Héroes s/n, Nativitas

6 E-Mail: \_\_\_\_\_

CANT	DESCRIPCIÓN	P. UNIT.	TOTAL
1	Mensualidad Plan Básico Inet Home (3 agosto-2 septiembre)	\$294.00	\$294.00
1	Abono Mensualidad Plan Básico Inet Home (3 septiembre-2 octubre)	\$236.00	\$236.00

11 Importe con letra: Quinientos treinta pesos  
00/100 M.N. Total \$ 530.00 12

"Este documento no es válido para efectos fiscales"  
Fray Pedro de Gante Sur No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 56190  
Tel.: 01(595) 95 48478 www.grupoinet.com.mx

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ACOB-01</b>
	<b>Recibir pagos en Banco</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
		Página: 7 de 8	
<b>Unidad Administrativa: Área de cobranza</b>		<b>Área Responsable: Dirección general</b>	

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**NDR: Nota de remisión**

- 1 Fecha en la que se hizo el pago
- 2 Número de nota
- 3 Nombre del cliente
- 4 Nombre de usuario
- 5 Dirección del cliente
- 6 Correo electrónico del cliente
- 7 Cantidad a pagar
- 8 Descripción del pago: Instalación y activación de servicio más primer mensualidad del plan elegido
- 9 Precio unitario
- 10 Precio total
- 11 Total



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ACOB-01**

**Recibir pagos en Banco**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 8 de 8

Unidad Administrativa: **Área de cobranza**


Área Responsable: **Dirección general**

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**Concepto de pagos que se reciben en banco**

**PROCEDIMIENTO**  
**"COBRAR A LOS CLIENTES EN CARTERA VENCIDA"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de cobranza</b>	<b>Versión:1.0</b>

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ACOB-02</b>
	<b>Cobrar a los clientes en cartera vencida</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 1 de 8
<b>Unidad Administrativa: Área de cobranza</b>		<b>Área Responsable: Dirección general</b>	

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Hacer que el cliente pague puntualmente o los que están en cartera vencida volverlos clientes activos.

**ALCANCE.**

Área de cobranza

**REFERENCIAS**

1. Acuerdo de pago


**RESPONSABILIDADES**

El área de cobranza será la responsable de cobrar al cliente así como marcarles a los que deben mensualidades.

**DEFINICIONES**

1. Cartera vencida: monto total de crédito que vence a partir de día 30 desde su vencimiento.



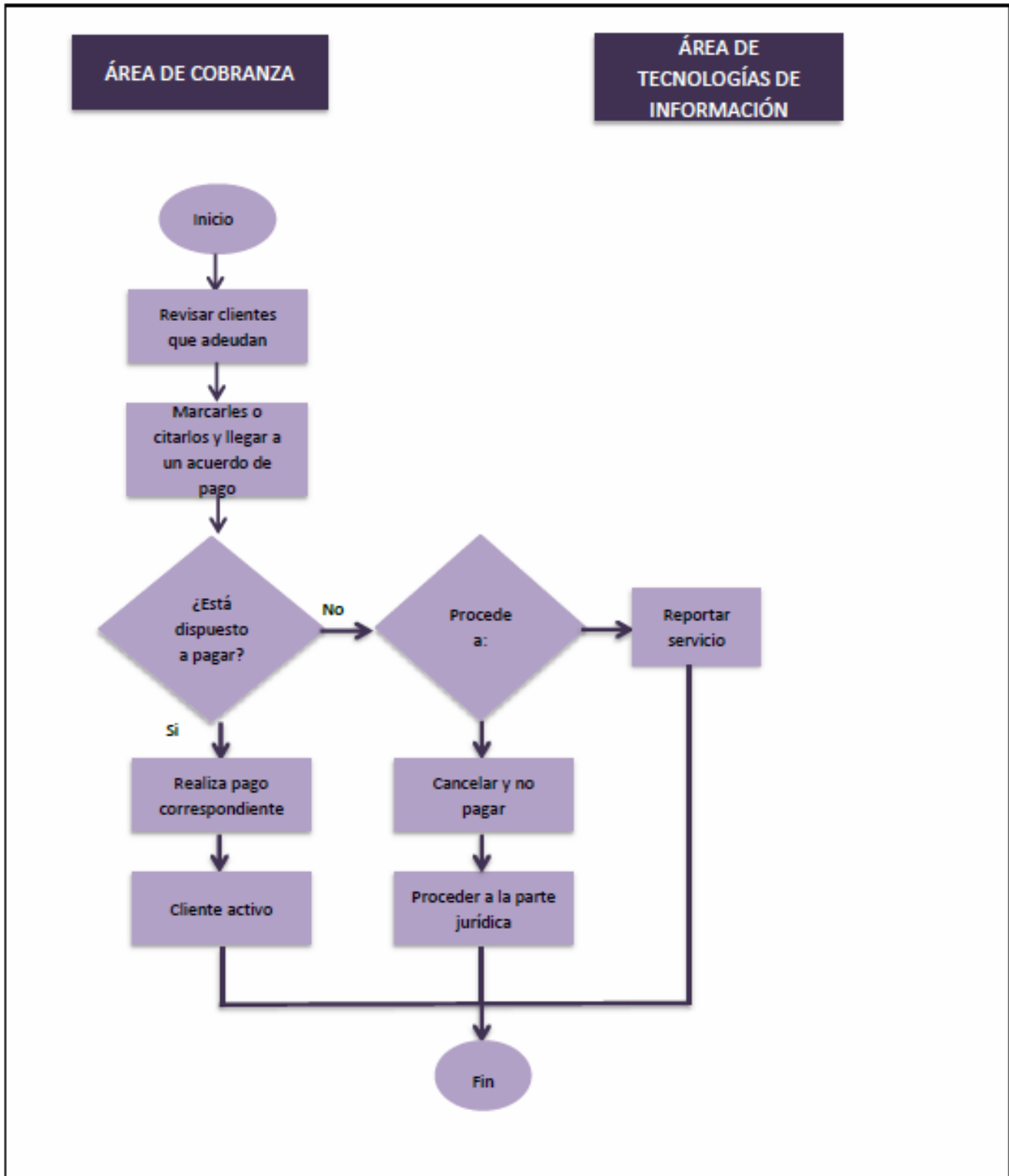
 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ACOB-02</b>
	<b>Cobrar a los clientes en cartera vencida</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa: <b>Área de cobranza</b>		Área Responsable: <b>Dirección general</b>	

<p><b>Políticas y Lineamientos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empezar a realizar llamadas a partir del primer mes de atraso en su mensualidad</li> <li>2. Si es necesario, realizar acuerdos de pago con el cliente si debe más de tres mensualidades</li> </ol>
---

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Area de Cobranza	<p>Revisar los clientes que deban más de una mensualidad, marcarles o citarlos y llegar a un acuerdo con ellos; los acuerdos pueden ser:</p> <p>1.- Si debe de 1 a 3 meses, no hay opción de acuerdo, tiene que pagarlos en una sola exhibición.</p> <p>2.- Si debe de 3 a 6 meses realiza su pago en 3 partes, puede ser una parte cada semana o cada dos, según le acomode al cliente, al primer pago se le activa el servicio y queda con un acuerdo para su próximo pago, tomando en cuenta que la próxima mensualidad ya está corriendo.</p> <p>3.- Si debe de 6 meses a un año, se le hará un 40% de descuento pagados en una sola exhibición.</p> <p>4.- Si debe más de un año, se recomienda pagar el monto de un contrato nuevo. En cualquier caso si el cliente no quiere pagar, procede a la parte jurídica (externa).</p> <p>Habrán algunos clientes que al cobrarles hagan reporte de servicio o quieran cancelar, para esto se pasa al área correspondiente para que proceda con la petición del cliente.</p> <p>Al realizar el pago, se envía por correo electrónico la nota de remisión correspondiente y queda como cliente activo</p>	<p>ADN</p> <p>NDR</p>

**DIAGRAMA DE FLUJO**





**PROCEDIMIENTO**

**PR-ACOB-02**

**Cobrar a los clientes en cartera vencida**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 8

Unidad Administrativa: Área de cobranza

Área Responsable: Dirección general

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**ADN: Acuerdo de negociación**



Texcoco, Estado de México a 1

**ACUERDO DE NEGOCIACIÓN**

Que se celebran por una parte Sistemas de Ecnegocios S.A. representado por Dulce Fabiola Espadín Pérez en su cargo de Director de 2 nza, a quien en lo sucesivo se denominará "LA EMPRESA" y p 3 otra la señora 4 cuil número de contrato es 5 a quien en lo sucesivo se denominará "EL CLIENTE" a tenor de las siguientes cláusulas.

----CLÁUSULAS----

I.- El fin del presente acuerdo es la regularización del historial moroso que presenta EL CLIENTE con LA EMPRESA como se especifica en la Tabla 1 anexada a este documento, para darle sucesión al contrato suscrito entre ambas partes. 6

II.- LA EMPRESA acepta otorgarle el 7 sobre su adeudo total a EL CLIENTE, siempre que cumpla con las obligaciones establecidas en la cláusula III.

III.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Realizar los pagos en cantidad y fecha exacta como se establece en la Tabla 2 anexada a este documento.  
Todo pago realizado después de esta fecha establecida dejará sin validez el descuento y será tomado como pago parcial.
2. Notificar el pago a la empresa.  
En caso de realizarlo de manera electrónica o en alguna sucursal bancaria, deberá ser notificado en la misma fecha de su realización mediante correo electrónico o mensaje al teléfono móvil, anexando el comprobante.


IV.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

1. Prestar el servicio de interconexión de internet durante la vigencia del presente acuerdo

El incumplimiento de alguna de las obligaciones será motivo de cancelación de este acuerdo y por lo 8 tanto, ambas partes aceptan las consecuencias que de ello surgieran. 9

\_\_\_\_\_  
Responsable del área de Cobranza

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del cliente

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOB-02</b>
	<b>Cobrar a los clientes en cartera vencida</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0 Página: 6 de 8
<b>Unidad Administrativa: Área de cobranza</b>		<b>Área Responsable: Dirección general</b>

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**ADN: Acuerdo de negociación**

- 1 Fecha en que se realiza el acuerdo
- 2 Nombre del titular del contrato
- 3 Número de contrato
- 4 Acuerdo de pago, descuento a realizar. Ej: 40% de descuento
- 5 Nombre y firma de responsable de área
- 6 Nombre y firma del cliente



PROCEDIMIENTO

PR-ACOB-02

Cobrar a los clientes en cartera vencida

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 7 de 8

Unidad Administrativa: Área de cobranza

Área Responsable: Dirección general

FORMATOS E INTRUCTIVOS

ADN-A: Acuerdo de negociación- anexo



ACUERDO DE NEGOCIACIÓN (ANEXO)

Texcoco de Mora, Estado de México a 1

El titular del contrato: 2

3 Man Contratado: 2

4 Usuario:

TABLA 1. HISTORIAL DE ADEUDO

5 INSUALIDAD	MONTO \$	6 OBSERVACIONES	7
Julio (04 Julio-03 Agosto)	\$ 488.00		
Agosto (04 Agosto-03 Septiembre)	\$ 488.00		
Septiembre (04 Septiembre-03 Octubre)	\$ 488.00		
Octubre (04 Octubre-03 Noviembre)	\$ 488.00		
Noviembre (04 Noviembre-03 Diciembre)	\$ 488.00		
Diciembre (04 Diciembre-03 Enero)	\$ 488.00		
Enero (04 Enero-03 Febrero)	\$ 488.00		
Febrero (04 Febrero -03 Marzo)	\$ 488.00		
Marzo (04 Marzo-03 Abril)	\$ 488.00		
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4,392.00</b>		
<b>TOTAL 10% DE</b>	<b>\$ 439.20</b>		


9 TABLA2. ACUERDO DE PAGOS

8 No. DE PAGO	FECHA DE PAGO	MONTO (\$)	OBSERVACIONES	11
Pago 1	01/03/2016	\$ 2,635.00		

12  
Responsable del área de Cobranza

13  
Nombre y firma del cliente



 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ACOB-02</b>
	<b>Cobrar a los clientes en cartera vencida</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de cobranza		Área Responsable: Dirección general

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**


**ADN-A: Acuerdo de negociación- anexo**

- 1 Fecha en que se realiza el acuerdo
- 2 Nombre de titular del contrato
- 3 Plan contratado
- 4 Usuario
- 5 Mensualidades a pagar
- 6 Precio unitario de cada mes
- 7 Observaciones
- 8 Número de pago
- 9 Fechas acordada para realizar los pagos
- 10 Monto acordado
- 11 Observaciones
- 12 Nombre y firm
- 13 Nombre y firma de responsable de área
- 14 Nombre y firma del cliente

**PROCEDIMIENTO  
"REGISTRAR INGRESOS Y GASTOS EN CAJA"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de cobranza</b>	<b>Versión:1.0</b>



 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ACOB-02</b>
	<b>Registrar ingresos y gastos en caja</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 1 de 7
<b>Unidad Administrativa: Área de cobranza</b>		<b>Área Responsable: Dirección general</b>	

**PRÓPOSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Llevar el control de los pagos que se realicen en caja así como los gastos que se hagan

**ALCANCE**


1. Área de comercialización
2. Área de cobranza

**REFERENCIAS**

1. Nota de remisión
2. Vale o recibo

**RESPONSABILIDADES**

El área de cobranza recibe el dinero en efectivo de algunos pagos que se realizan en caja y también registra si hay gastos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ACOB-02</b>
	<b>Registrar ingresos y gastos en caja</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
		Página: 2 de 7	
<b>Unidad Administrativa: Área de cobranza</b>		<b>Área Responsable: Dirección general</b>	

**Políticas y Lineamientos**

1. Todo ingreso y egreso de efectivo debe ser inmediatamente registrado
2. En caja no se reciben pagos de mensualidad de clientes; excepto la que realizan al firmar contrato
3. Para todo gasto se firmará un vale del responsable de área que reciba el dinero



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ACOB-02**

**Registrar ingresos y gastos en caja**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 3 de 7

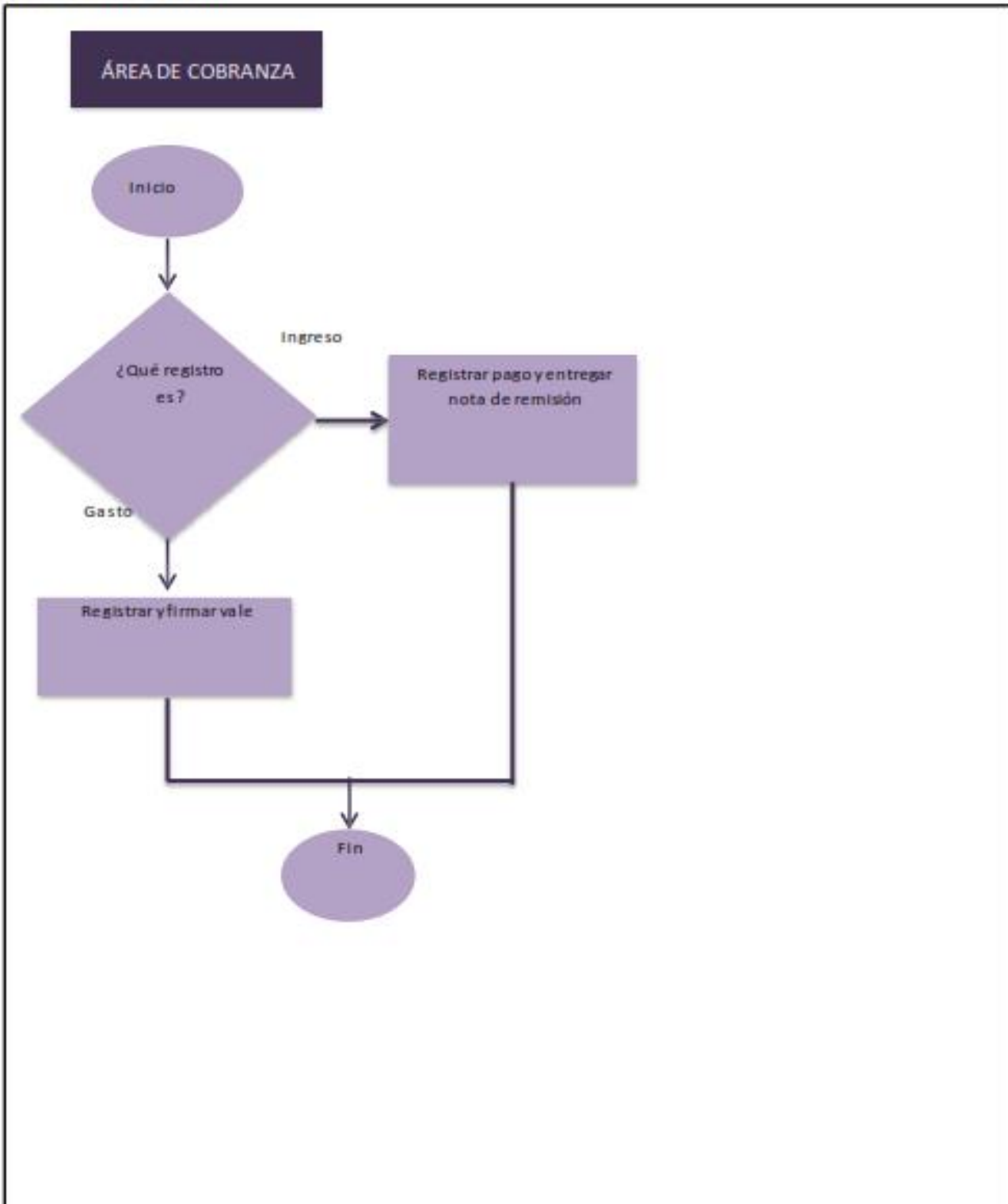
**Unidad Administrativa: Área de cobranza**

**Área Responsable: Dirección general**

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de cobranza	<p>Recibe pagos en efectivo y se registran con el concepto correspondiente.</p> <p>Los pagos que se realizan en caja son:            *Instalación y activación de servicio            *Cambios de domicilio            *Cambios de plan            *Importe por cancelación de servicio</p>	NDR VAL
2		<p>Se registran los gastos con el concepto correspondiente y se firma vale de quien reciba el dinero.</p> <p>Los gastos que se hagan en caja son:            *Compra de papelería            *Gastos que no implique tener que cotizarse (compras menudeo)            *Viáticos            *Paquetería            *Otros servicios (teléfono, luz, renta, etc.)</p>	


**DIAGRAMA DE FLUJO**





**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**VAL: Vale**



El formulario es un "COMPROBANTE DE GASTOS" con un campo para el símbolo "\$" y un campo numerado 1 para la cantidad. Debajo hay un campo numerado 2 para el "IMPORTE (EN LETRA)". Un campo numerado 3 para el "CONCEPTO". Una sección "CARGUESE A:" con una tabla de tres columnas: "Nº DE CUENTA" (numerado 4), "NOMBRE" y "IMPORTE". Una línea de control numerada 5 con campos "FECHA", "AUTORIZADO POR" (numerado 6) y "RECIDO POR" (numerado 7). En la parte inferior izquierda hay un logo de "2053".

- 1 Cantidad entregada
- 2 Importe con letra
- 3 Concepto; para qué es el dinero
- 4 No se llena
- 5 Fecha de emisión del vale
- 6 Firma de autorización del responsable de caja
- 7 Firma de quien recibió el dinero

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**Concepto de pagos en caja**

CÓDIGO	NOMBRE	PRECIO
CASI	COSTO DE ACTIVACION E INSTALACION DEL SERVICIO	\$ 1,299.00
MACP	MANIPULACION DE ACCESS POINT	\$ 170.00
CFTP	CABLE ADICIONAL FTP (METRO)	\$ 35.00
INSM	INSTALACION A 9 METROS	\$ 499.00
INEX	INSTALACION EXPRESS	\$ 499.00
CACO	CAMBIO DE CONTRASEÑA DE ACCESS POINT	\$ 170.00
MAAN	MANIPULACION DE ANTENA	\$ 170.00
CPCE	CAMBIO DE POE	\$ 140.00
CANT	CAMBIO DE ANTENA	\$ 1,900.00
AP	ACCES POINT	\$ 800.00

## **4.9 ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO**



## PROCEDIMIENTO "INSTALACIONES"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de soporte técnico y auxiliares	Versión:1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-01</b>
	<b>Instalaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Dar seguimiento a la contratación, instalando el servicio de internet y entregándolo ya funcional.

### 3.2 ALCANCE

1. Área de comercialización
2. Área de cobranza
3. Área técnica

### 3.3 REFERENCIAS

1. Orden de instalación (hoja de aceptación de servicio)

### 3.4 RESPONSABILIDADES

Área de soporte técnico

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-01</b>
	<b>Instalaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 17
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico	Área Responsable: Dirección General	

**Políticas y Lineamientos**

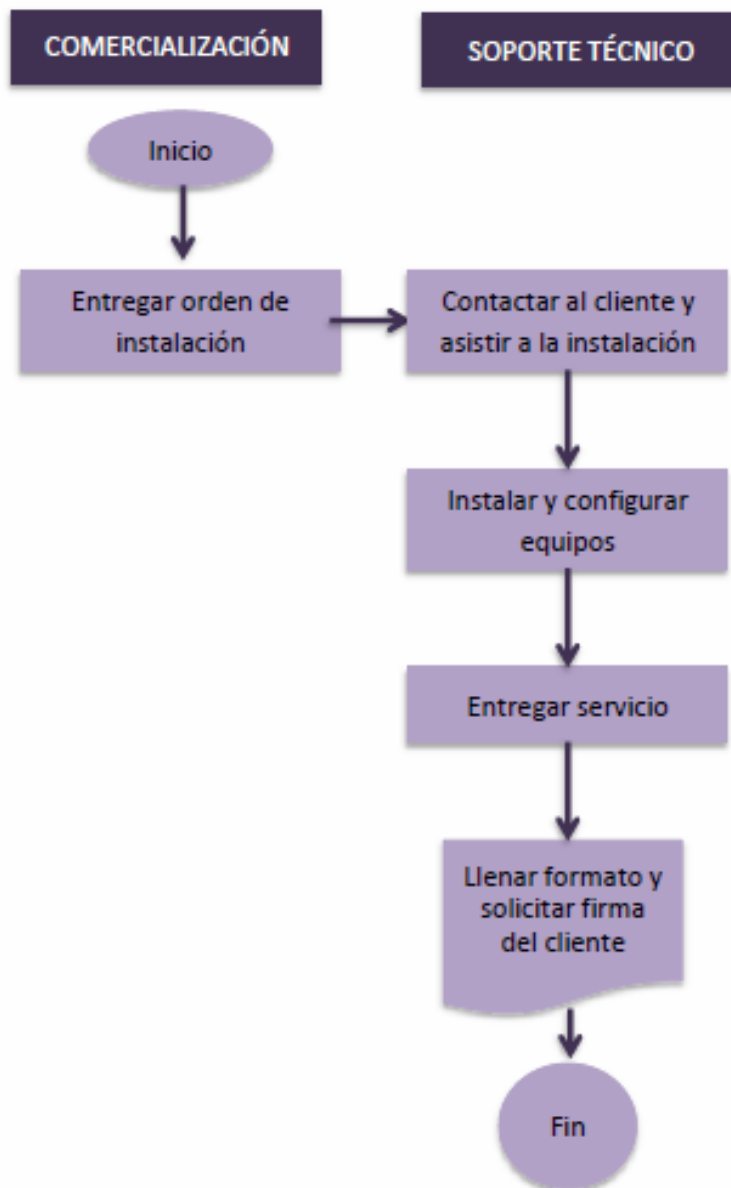
1. La instalación deberá realizarse de 5 a 10 días hábiles después de haberse realizado el contrato
2. El área técnica debe estar debidamente uniformada e identificada
3. Siempre después de haber instalado el servicio, se prueba la funcionalidad del mismo
4. Las hojas de aceptación de servicio deben estar firmada por el cliente.
5. El acta de aceptación de servicio de la empresa se entrega lo más pronto posible al área administrativa

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-AST-01</b>
	<b>Instalaciones</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
			Página: 3 de 17
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General	

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Entrega orden de instalación al área técnica con el equipo ya asignado	AAS-C
2		Marcar al cliente antes de llegar al domicilio para verificar que haya alguien que pueda atenderlos, ubicar domicilio y asistir a la instalación	
3		Consultar con el cliente en que parte de su azotea se va a colocar el mástil.	
4		Instalar mástil con antena tensándola bien.	
5	Área de soporte técnico	Consultar con el cliente en que lugar en el interior del domicilio va a instalarse el Módem.	AAC-E
6		Una vez instalado el módem se configurar ambos equipos.	
7		Ya configurados se realizan las pruebas correspondientes, se llena la hoja de instalación y firma el cliente de conformidad.	
8		Se le entrega copia de acta de aceptación de servicio al cliente y una copia se la queda la empresa, los formatos son diferentes.	
9		Entrega hoja de aceptación de servicio-empresa al área administrativa para archivo y registro de cliente nuevo y envía correo electrónico al área de TI para ingresar al monitoreo	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





## PROCEDIMIENTO

PR-AST-01

### Instalaciones

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 17

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico

Área Responsable: Dirección General

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

### AAS-E: Acta de aceptación de servicio- Empresa

**EMPRESA**

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO**

Servicio Contratado: **1** No ELV.: **2** : **3**  
Fecha de Contratación: **4** Fecha de Instalación: **5** Método de Pago de c./mes **6**

**7 DATOS DEL CLIENTE**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
Calle, No. Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
C.P. Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
Tel. casa: \_\_\_\_\_ Tel. Cel: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

**8 ACCESO WIFI**

SSID: \_\_\_\_\_ Clave WPA2: \_\_\_\_\_

**9 LOGIN**

**10 CUENTA**

Usuario: \_\_\_\_\_ Contraseña: \_\_\_\_\_

**11 EQUIPO INSTALADO EN EL SITIO DEL CLIENTE**

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE
Antena			
Mastil			
Poe			
Acces Point			
Cable			
Conectores			

**12 OBSERVACIONES TÉCNICAS**

Nombre del Técnico: **13**  
Grupo INET ha hecho entrega del equipo listado **14** cuando el cliente en calidad de depositario.

**15 INTERNO**

Pruebas de servicio y uso de aplicaciones de internet: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Grupo INET ha realizado y completado las pruebas de servicio al responsable en forma satisfactoria cumpliendo con los estándares de operación.

Señal: \_\_\_\_\_ Flujo: \_\_\_\_\_ dBm V/H: \_\_\_\_\_ dBm/\_\_\_\_\_ dBm  
Tx/Rx: \_\_\_\_\_ Mbps/\_\_\_\_\_ Mbps CQI: \_\_\_\_\_ %  
Sectorial: \_\_\_\_\_ Altura: \_\_\_\_\_ m tensada \_\_\_\_\_ fja  
Latitud \_\_\_\_\_ Longitud \_\_\_\_\_ Distancia de la torre: \_\_\_\_\_ Km.  
IP antena: \_\_\_\_\_ MAC Address: \_\_\_\_\_

**16 RECIBO DE CONFORMIDAD**

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

En caso de no ser el titular, especificar el parentesco, cargo o responsable de área. (familiares solo con relación directa)  
Fray Pedro de Gante Sur No. 4133 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México CP. 56190 Tel: 01(595) 95 49479 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)

**PROCEDIMIENTO****PR-AST-01****Instalaciones**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 6 de 17

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS****AAS-E: Acta de aceptación de servicio- Empresa**

- 1 Nombre o clave del plan contratado
- 2 Número de estudio de línea de vista
- 3 Número de instalación
- 4 Fecha en que el cliente realizó su contrato
- 5 Fecha en la que se instaló el servicio
- 6 Mismo día de cada mes a partir de que se le instaló el servicio, casi siempre es el mismo día de la fecha de instalación
- 7 Todos los datos del cliente, antes ya registrados en el contrato
- 8 Claves de acceso para WIFI (nombre de la red y contraseña)
- 9 Loggin: dirección IP asignada para direccionar a la página de inicio, donde se ingresa usuario y contraseña
- 10 Cuentas únicas de usuario para iniciar sesión de internet
- 11 Equipo instalado en el domicilio del cliente
- 12 Observaciones del técnico instalador (cobro de cable extra, mástil extra, etc.)
- 13 Nombre del técnico y auxiliar responsable de la instalación
- 14 Datos y valores técnicos del servicio instalado
- 15 Nombre y firma del cliente
- 16 Fecha en que recibió el servicio

\* El área técnica únicamente llena los siguientes apartados:

1. Fecha de instalación
2. Fecha de pago, es el mismo día de la instalación
3. SSID
4. Todos los datos a partir de "Equipo instalado en el sitio del cliente"



# PROCEDIMIENTO

PR-AST-01

## Instalaciones

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 7 de 17

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico

Área Responsable: Dirección General

### FORMATOS E INTRUCTIVOS

#### AAS-C: Acta de aceptación de servicio- Cliente

**CLIENTE**

**1 ACTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO 2**

Servicio Contratado: \_\_\_\_\_ No E.L.V.: \_\_\_\_\_ No Insta: \_\_\_\_\_  
Fecha de Contratación: \_\_\_\_\_ Fecha de Instalación: \_\_\_\_\_ Fecha de Pago: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

**7 DATOS DEL CLIENTE**

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_  
Calle, No, Colonia/Población: \_\_\_\_\_  
C.P.: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
Tel. casa: \_\_\_\_\_ Tel. Cel.: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

**8 SECCION WIFI**

SSID: \_\_\_\_\_ Clave WPA2: \_\_\_\_\_

**9 LOGIN**

**10 CREDENCIALES**

Usuario: \_\_\_\_\_ Contraseña: \_\_\_\_\_

**11 EQUIPO INSTALADO EN EL SITIO DEL CLIENTE**

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE
Antena			
Mastil			
Poe			
Acces Point			
Cable			
Conectores			

**12 OBSERVACIONES TÉCNICAS**

Nombre del Técnico: \_\_\_\_\_

Grupo INET ha hecho entrega del equipo listado en la tabla, quedando el cliente en calidad de depositario.

**14 PRUEBA REALIZADAS DEL SERVICIO**

Pruebas de servicio y uso de aplicaciones de internet: Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
Grupo INET ha realizado y completado las pruebas de aceptación del servicio al responsable en forma satisfactoria cumpliendo con los estándares de operación.

IP Antena: \_\_\_\_\_ MAC Adrees: \_\_\_\_\_

**15 RECIBO DE CONFORMIDAD 16**

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

En caso de no ser el titular, especificar el parentesco, cargo o responsable de área. (familiares solo con relación directa)  
Fray Pedro de Gante Sur No. 4133 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 56190 Tel.: 01(595) 95 46476 [www.grupoinet.com.mx](http://www.grupoinet.com.mx)



 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-01</b>
	<b>Instalaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 17

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico      Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**AAS-C: Acta de aceptación de servicio- Cliente**

- 1 Nombre o clave del plan contratado
- 2 Número de estudio de línea de vista
- 3 Número de instalación
- 4 Fecha en que el cliente realizó su contrato
- 5 Fecha en la que se instaló el servicio
- 6 Mismo día de cada mes a partir de que se le instaló el servicio, casi siempre es el mismo día de la fecha de instalación
- 7 Todos los datos del cliente, antes ya registrados en el contrato
- 8 Claves de acceso para WIFI (nombre de la red y contraseña)
- 9 Loggin: dirección IP asignada para direccionar a la página de inicio, donde se ingresa usuario y contraseña
- 10 Cuentas únicas de usuario para iniciar sesión de internet
- 11 Equipo instalado en el domicilio del cliente
- 12 Observaciones del técnico instalador (cobro de cable extra, mástil extra, etc.)
- 13 Nombre del técnico y auxiliar responsable de la instalación
- 14 ¿Se realizó prueba de internet? Si/No, IP y MAC de la antena
- 15 Nombre y firma del cliente
- 16 Fecha en que recibió el servicio

\* El área técnica únicamente llena los siguientes apartados:

1. Fecha de instalación
2. Fecha de pago, es el mismo día de la instalación
3. SSID
4. Todos los datos a partir de "Equipo instalado en el sitio del cliente"

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-01</b>
	<b>Instalaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 9 de 17

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico      Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**AAS: Acta de aceptación de servicio-Reverso**



**CUIDADO  
EQUIPO DE ALTA TECNOLOGIA**



1. Instalación de antena en azotea: Debe instalarse en un lugar seguro y sin acceso a personas externas.
2. Conexión de la antena: Se conecta a un cable de red para exterior (Por ningún motivo deberá desconectarse o ser afectado por terceros, como mascotas u otro tipo de agente que pueda causar algún daño).
3. Poe Adaptador: Este permite la conexión de la antena a la corriente eléctrica y a la red local o LAN, por ningún motivo deberán cambiarse los cables de los puertos de conexión ya que el equipo completo se expone a daño total.
4. Corriente eléctrica: El requerimiento de voltaje de los equipos no debe ser mayor a los 127 volts o menor a los 115 volts, corriente alterna, en caso de existir una variación de voltaje, es recomendable utilizar un regulador de voltaje o bien un no break, el cual no está incluido en la instalación.
5. Falta de energía eléctrica: Su por algún motivo la energía eléctrica falta de forma generalizada, el equipo se apaga instantáneamente, sin embargo este no pierde su configuración.
6. EL EQUIPO DEBERA INSTALARSE EN UN LUGAR EN EL CUAL QUEDARA FIJO, SI EL CLIENTE DESEA REALIZAR ALGUN TIPO DE CAMBIO DEBERA CONSULTARLO CON EL TECNICO DE LA EMPRESA PREVIAMENTE AUTORIZADO.
7. CUALQUIER TIPO DE MANIPULACION O RESETEO DE LOS EQUIPOS IMPLICARA UN COSTO ADICIONAL AL MOMENTO DE RECONFIGURAR EL EQUIPO.
8. EL MASTIL Y LA ANTENA COLOCADOS EN LA AZOTEA NO DEBERAN CAMBIARSE DE POSICION POR NINGUN MOTIVO, DEBIDO A QUE EL EQUIPO SE DESCONFIGURARIA, EN CASO DE MANIPULACION IMPLICARA UN COSTO ADICIONAL AL MOMENTO DE RECONFIGURAR EL EQUIPO.

Acepto que he leído cuidadosamente las instrucciones de cuidado del equipo y que cualquier conexión o cambio de equipo sin previo aviso será mi responsabilidad.  
RECIBO DE CONFORMIDAD

RECIBO DE CONFORMIDAD

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

FORMATOS E INTRUCTIVOS

Configuración de antenas.

1. Abrir el centro de redes y recursos compartidos

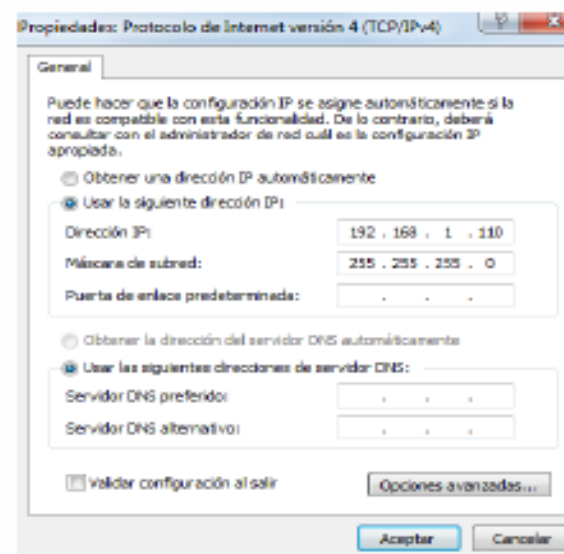
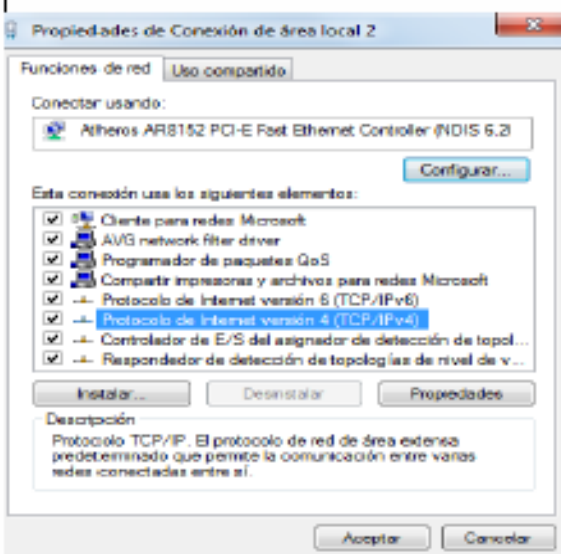
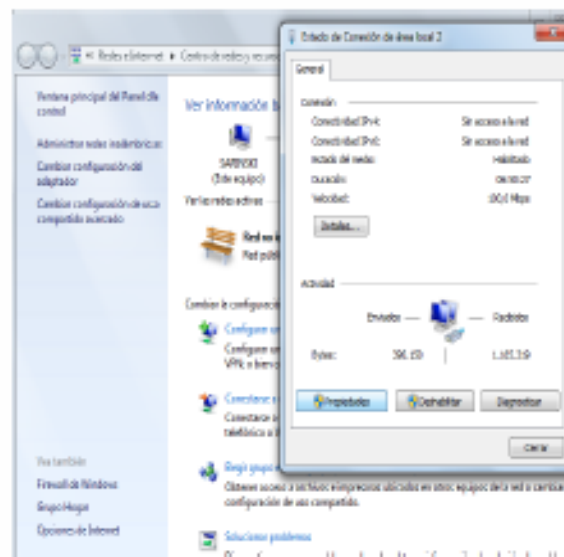
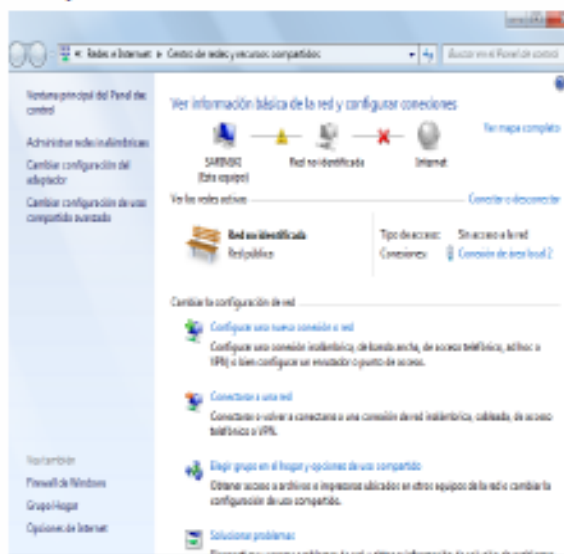
Conexión de área local

Propiedades

Protocolo de red versión 4 (TCP/IPv4)

Propiedades, usar la siguiente dirección IP: 192.168.1.110, con máscara de subred 255.255.255.0

Aceptar, cerrar



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-01</b>
	<b>Instalaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 11 de 17

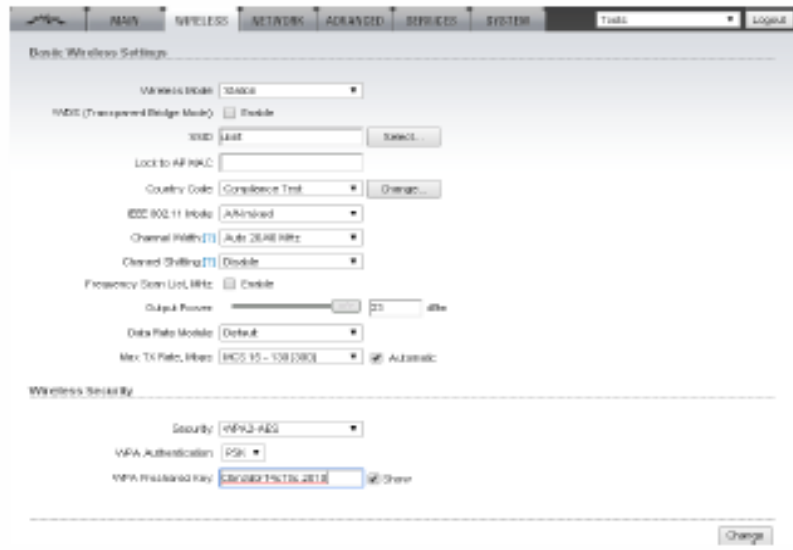
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico      Area Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

2. Abrir navegador y teclear la dirección IP: 192.168.1.20  
 Ingresar usuario y contraseñas, en ambas es ubnt  
 Seleccionar ciudad: México  
 Aceptar terminos y condiciones, Login



3. Ir a la pestaña Wireless  
 Seleccionar en Wireless Mode: Station  
 En la opción Security seleccionar WPA2-AES  
 En WPA Preshared Key, ingresar la contraseña que actualmente de esté utilizand;  
 Sv4.12.f\$0  
 Guardar y aplicar cambios

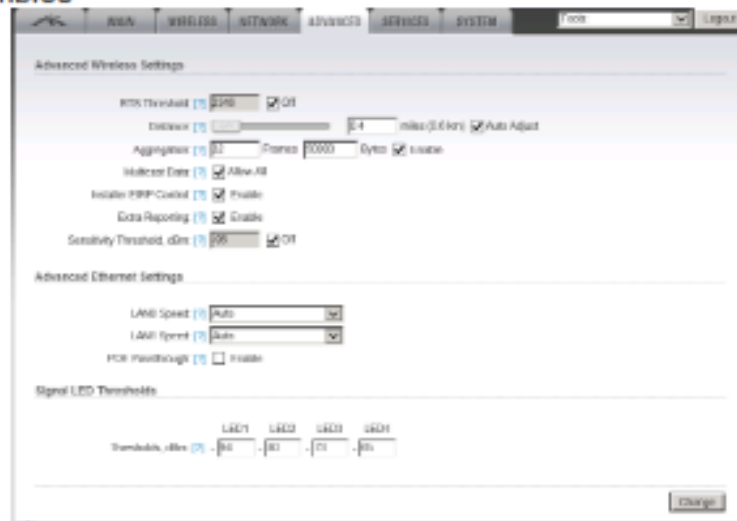


**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

4. Ir a la pestaña Advanced

Únicamente habilitar Installer EIRP Control

Guardar y aplicar cambios



5. Ir a la pestaña Services

Habilitar SNMP Agent

Ingresar en SNMP Community: grupoinet

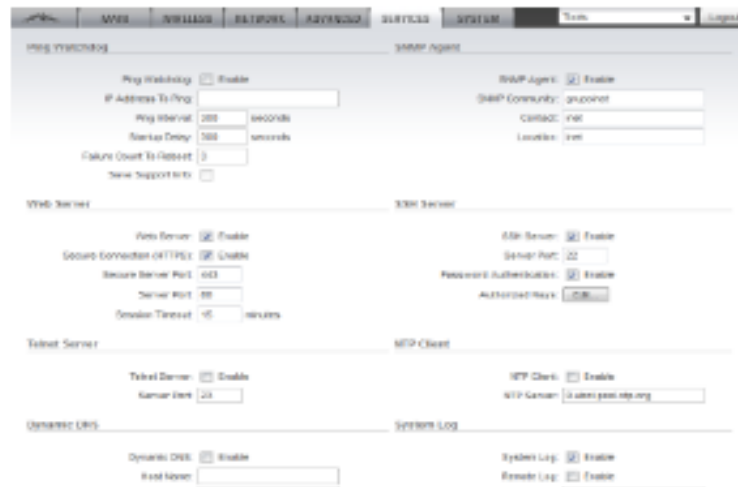
En Contact ingresar: inet

En Location ingresar: inet

Habilitar SSH Server

Habilitar System Long

Guardar y aplicar cambios





**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

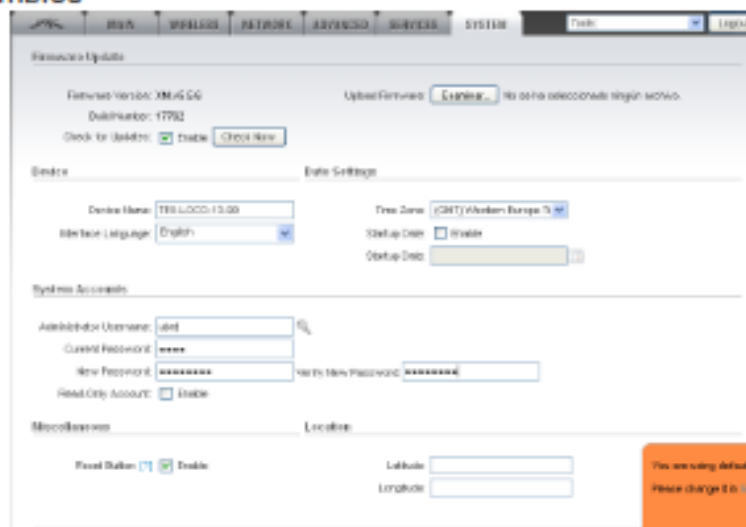
**6. Ir a la pestaña System**

Actualizar la versión de Firmware, la actual, se descarga del sitio [www.ubnt.com](http://www.ubnt.com)  
Ingresar en Device Name el nombre de quien está el servicio con los últimos dígitos de su IP

Por seguridad se cambia la contraseña, la que esté asignada en ese momento

Se ingresa latitud y longitud

Guardar y aplicar cambios



The screenshot shows the 'System Update' configuration page in a web interface. It includes sections for 'Device Info' (Firmware Version: AM4500, Distribution: 17792), 'Device Settings' (Device Name: TELLOCO1300, Time Zone: GMT/Atlantic-Europe T.M, Base Language: English, Status Date: Enable), 'System Accounts' (Admin User: admin, Current Password: \*\*\*\*\*), and 'MicroOS' (Fixed Button: Enable, Location: Latitude and Longitude fields). A warning message at the bottom right states: 'You are using default. Please change it to...'

**7. Ir a la pestaña Network**

Seleccionar Router en Network Mode

En WAN IP Adress seleccionar DHCP

En el apartado Lan Network Settings, en DHCP Server seleccionar Enabled

Range Start: 192.168.254.1

Range End: 192.168.254.250

Netmask: 255.255.255.0

Deshabilitar Proxy DNS

Primary DNS 172.16.0.1

En el apartado IP Aliases se ingresa la IP que se asigne a la antena

Se selecciona siempre WLAN0, se ingresa la IP correspondiente, la máscara de subred siempre será 255.255.255.0 y seleccionar ADD

En el apartado Traffic Shaping se insertara el rango de kb del plan contratado

Guardar y aplicar cambios

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-01</b>
	<b>Instalaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 14 de 17

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico      Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

The screenshot displays the Mikrotik WinBox configuration interface. The top navigation bar includes tabs for Home, Profiles, Network, Advanced, Services, System, Tools, and Logout. The main configuration area is divided into several sections:

- WAN Settings:**
  - Server Role: Router
  - Static Network: None
- Configuration Role:**
  - Configuration mode: Advanced
- WAN Network Settings:**
  - WAN Interface: WAN1
  - WAN IP Address: DHCP (Static, PPPoE)
  - DHCP Fallback IP: 192.168.10.1
  - DHCP Fallback Network: 255.255.255.0
  - MPLS:  Enable
  - Stack management access:  Enable
  - DMZ:  Enable
  - Auto IP Missing:  Enable
  - MAC Address Cloning:  Enable
- LAN Network Settings:**
  - LAN Interface: LAN1
  - IP Address: 192.168.254.1
  - Network: 255.255.254.0
  - DHCP Server:  Disabled  Enabled  None
  - Range Start: 192.168.254.200
  - Range End: 192.168.254.250
  - Network: 255.255.254.0
  - Lease Time: 003
  - DHCP Proxy:  Enable
  - Primary DNS: 172.16.0.1
  - Secondary DNS:
  - UPnP:  Enable
  - ADD DNS:
- Management Network Settings:**
  - Management Interface: MGMT0
- Other Sections (all collapsed):**
  - Interfaces
  - IP Address
  - VLAN Networks
  - Bridge Networks
  - Firewall

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

IP Address

Enabled	Interface	IP Address	Subnet	Comment	Action
<input checked="" type="checkbox"/>	PLAND	1918.1000	255.255.255.0		<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Del"/>
	<input type="text" value="PLAND"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Add"/>

VLAN Network

Edge Network

Forward

Static Routes

Port Forwarding

Multicast Forward Settings

Traffic Shaping

QoS

Enabled	Interface	Ingress			Egress			Action
		Enable	Rate (Kbps)	Dst. IP (Kbps)	Enable	Rate (Kbps)	Dst. IP (Kbps)	
<input checked="" type="checkbox"/>	PLAND	<input type="checkbox"/>	2048	0	<input type="checkbox"/>	2048	0	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Del"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	LMB	<input type="checkbox"/>	2048	0	<input type="checkbox"/>	2048	0	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Del"/>
	<input type="text" value=""/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Add"/>



FORMATOS E INTRUCTIVOS

Configuración de Access Point

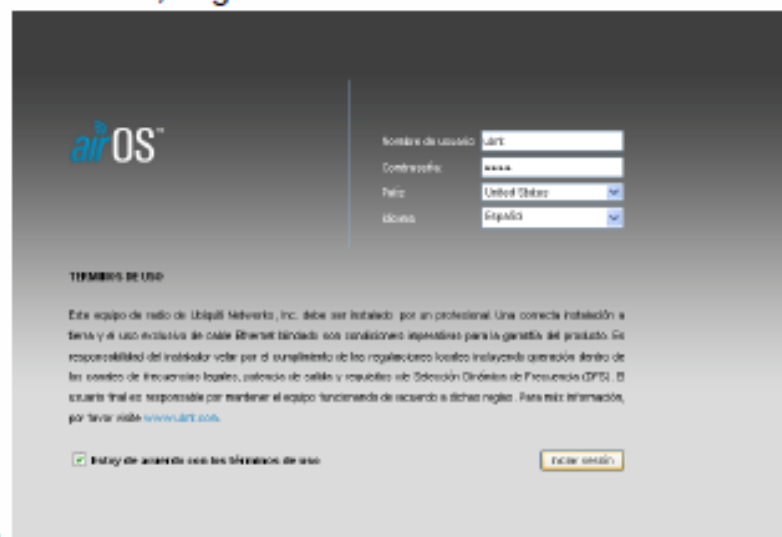
\*Puede variar según el modelo, pero el concepto es el mismo

1. Teclear en el navegador 192.168.1.1

Ingresar usuario y contraseñas, en ambas es ubnt

En País seleccionar United States

Aceptar terminos y condiciones, Login



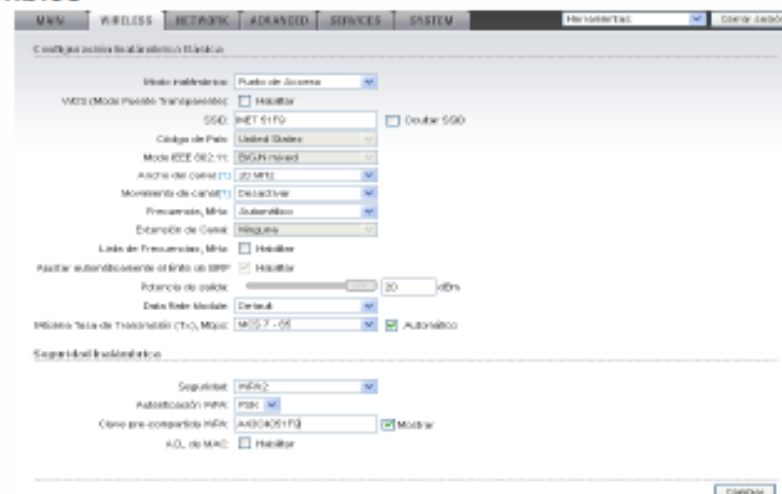
2. Ir a la pstaña Wireless

En SSID ingresar el nombre que tendrá el internet inalámbrico, será INET y los cuatro últimos dígitos de la mac adress del access point

En el apartado de seguridad inalámbrica se selecciona WPA2-AS

En clave pre compartida se pone la clave WPA2 ya asignada por el área de TI

Guardar y aplicar cambios



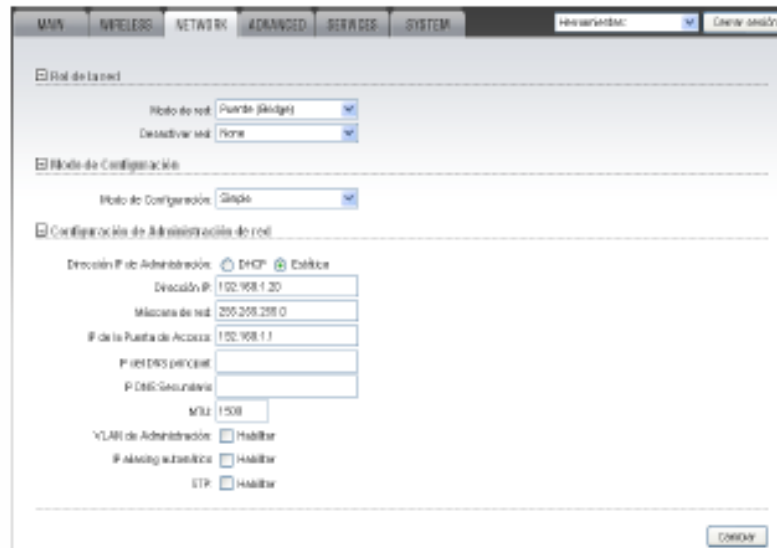
FORMATOS E INTRUCTIVOS

3. Ir a la pestaña Network

Seleccionar en el modo de red Bridge

En dirección IP: 192.168.1.1

Guardar y aplicar cambios



Red de la red  
 Modo de red: Puente (Bridge)  
 Desactivar red: None  
 Modo de Configuración  
 Modo de Configuración: Bridge  
 Configuración de Administración de red  
 Dirección IP de Administración:  DHCP  Estática  
 Dirección IP: 192.168.1.20  
 Máscara de red: 255.255.255.0  
 IP de la Puerta de Acceso: 192.168.1.1  
 Puerto por defecto:  
 IP DNS Secundaria:  
 MTU: 1500  
 VLAN de Administración:  Habilitar  
 IP Almacenamiento:  Habilitar  
 STP:  Habilitar

## PROCEDIMIENTO "REPARACIONES"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de soporte técnico y auxiliares	Versión:1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-02</b>
	<b>Reparaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 6
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Solucionar las incidencias de los clientes lo más pronto posible, para tener un servicio de calidad y brindar una buena atención.

### 3.2 ALCANCE:

1. Área de TI
2. Área de soporte técnico

### 3.3 REFERENCIAS

1. Orden de reparación

### 3.4 RESPONSABILIDADES

El jefe de área o auxiliar levantan las ordenes de reparación y se las entrega al área de soporte técnico para su realización

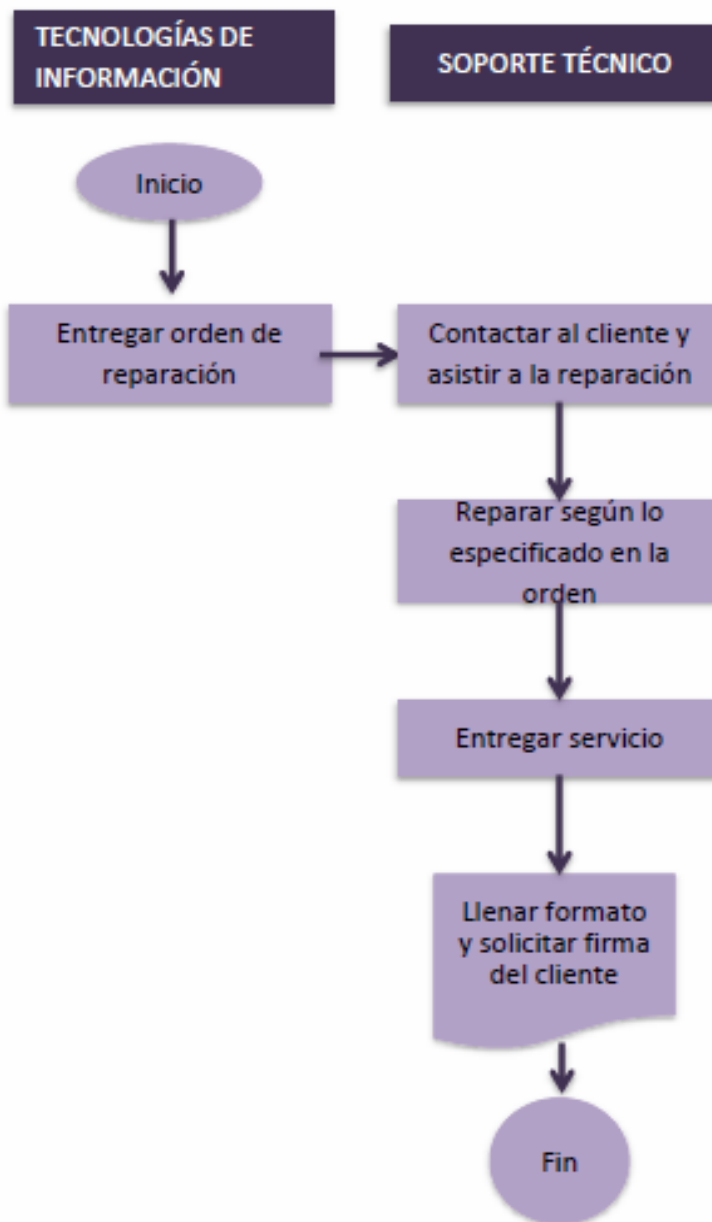


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-02</b>
	<b>Reparaciones</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. Las reparaciones se realizan en un periodo de 24 a 72 horas después de haber levantado el reporte
2. La orden de reparación debe estar firmada por el cliente
3. Si hubo algún costo extra, debe ser especificado en la orden
4. El área técnica no está autorizada a recibir pagos

**DIAGRAMA DE FLUJO**





PROCEDIMIENTO

PR-AST-02

Reparaciones

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 5 de 6

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FR: Formato de reparación

**EMPRESA**

**ORDEN DE REPARACION**

Fecha/Hora **1** No Reporte **2**

**3** DATOS DEL CUENTE

Nombre: \_\_\_\_\_ No. de Cliente: \_\_\_\_\_  
 Calle: \_\_\_\_\_  
 No. Exterior: \_\_\_\_\_ No. Interior: \_\_\_\_\_ Colonia / Población: \_\_\_\_\_  
 Delegación / Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_  
 Referencia de domicilio: \_\_\_\_\_

**4** REPORTE

Observaciones del cliente: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Notar: \_\_\_\_\_

**6** EVALUACIÓN TÉCNICA

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE	CONDICIONES	R/C

Técnico Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha / Hora: \_\_\_\_\_

**9** PRUEBAS DE SERVICIO

Servicio de internet:  Se realizó prueba de servicio: \_\_\_\_\_

**10**

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma

**11**

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma

GRUPO INET se reserva el derecho de cancelar el servicio de internet si el cliente no cumple con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet. El cliente deberá cumplir con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet.

GRUPO INET se reserva el derecho de cancelar el servicio de internet si el cliente no cumple con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet. El cliente deberá cumplir con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet.

GRUPO INET se reserva el derecho de cancelar el servicio de internet si el cliente no cumple con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet. El cliente deberá cumplir con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet.

GRUPO INET se reserva el derecho de cancelar el servicio de internet si el cliente no cumple con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet. El cliente deberá cumplir con los requisitos de instalación y/o compra de equipo necesario para el servicio de internet.



**PROCEDIMIENTO****PR-AST-02****Reparaciones**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 6 de 6

Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico

Área Responsable: Dirección General


**FORMATOS E INSTRUCTIVOS****FR: Formato de reparación**

- 1 Fecha y hora en la que se levantó el reporte
- 2 Número de reporte
- 3 Datos del cliente
- 4 Especificaciones de reporte; lo que reporta el cliente y lo que el área dictaminó
- 5 Nombre o nombres de quienes envían orden de reparación
- 6 Dictamen técnico, que sucedió con el servicio y especificar que reparó
- 7 Nombre del técnico
- 8 Fecha y hora de entrega de servicio
- 9 ¿Se realizó prueba de internet? Si/No, IP y MAC de la antena
- 10 Nombre y firma del cliente
- 11 Nombre y firma del cliente en caso de que hubiera un costo extra

\* El área técnica únicamente llena el formato a partir de "Evaluación técnica"

## PROCEDIMIENTO "MANTENIMIENTO A TORRES, SECTORIALES Y ENLACES"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de soporte técnico y auxiliares	Versión:1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-03</b>
	<b>Mantenimiento a torres, sectoriales y enlaces.</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 4
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico	Área Responsable: Dirección General	

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Mantener en buen estado la infraestructura de la empresa para darle mayor tiempo de vida a los equipos y dar un servicio de calidad a los clientes.

### 3.2 ALCANCE

1. Soporte Técnico
2. Tecnologías de Información

### 3.4 RESPONSABILIDADES

Soporte técnico realiza el mantenimiento y Tecnologías de información valida vía remota

### 3.5 DEFINICIONES

Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado


Soporte técnico: servicios que proporcionan asistencia con hardware o software de una computadora o algún otro dispositivo electrónico.

Vía remota: Permite realizar ciertos tipos de acciones desde un equipo local y que las mismas se ejecuten en otro equipo remoto

 <p><b>GRUPO INET</b> Comunicación al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-03</b>
	<b>Mantenimiento a torres, sectoriales y enlaces.</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General

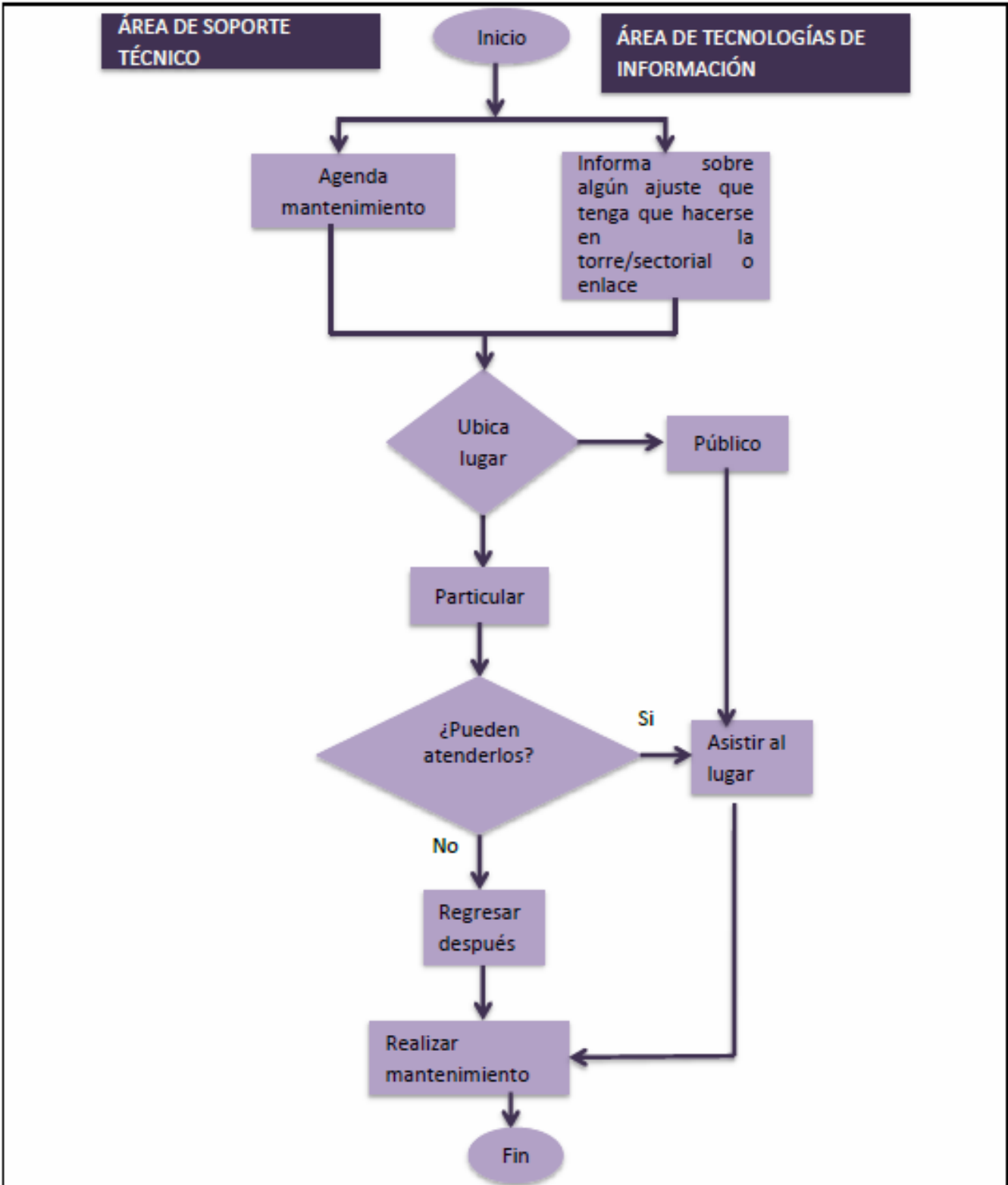
**Políticas y Lineamientos**

1. Todo el personal del área técnica debe contar con equipo de seguridad y con la herramienta necesaria para trabajar (cincho, lazos, ganchos, pinzas, desarmadores, etc.).
2. Será prioridad cualquier caída de cualquier enlace, las cuadrillas del área deberán comunicarse y localizar a quien esté más cerca para repararlo, deberán abandonar las actividades que se estén realizando para levantar el servicio caído aún siendo días no hábiles.
3. Deberán mantener actualizado el software de cada enlace/equipo/sectorial cada que vayan a una reparación o sea solicitado.
4. Las llaves en donde se encuentran cada una de las torres/sectoriales/enlaces se encuentran en la oficina, así que primero tendrán que ir por ellas dejándolas siempre en el mismo lugar

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-03</b>
	<b>Mantenimiento a torres, sectoriales y enlaces.</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de Tecnologías de información	<p>Informa sobre algún movimiento de torre/ sectorial/ enlace y da la orden de que vayan a ajustar el equipo dando instrucciones de cómo debe estar.</p> <p>Si es un domicilio particular a donde tienen que ir a hacer el ajuste, le marcan antes a la persona encargada para verificar si pueden atenderlos, si no, regresan más tarde. Si es un lugar público únicamente asisten al lugar y hacen los cambios correspondientes.</p>	CDM
2	Área de Soporte técnico	<p>Otra opción de mantenimiento es cuando el área técnica agenda a un mantenimiento de alguna torre en específico para pintarla, ajustar tensores, montar algún enlace extra, etc., también se agenda con la persona encargada del lugar donde se encuentre la torre.</p>	


**DIAGRAMA DE FLUJO**



**PROCEDIMIENTO  
"MANTENIMIENTO A UNIDADES DE TRANSPORTE"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de soporte técnico</b>	<b>Versión: 1.0</b>



 <p><b>GRUPO INET</b> conectados al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-04</b>
	<b>Mantenimiento a unidades de transporte</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 4
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General

**PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**

Mantener en buen estado las unidades de transporte para que estén en óptimas condiciones para el trabajo diario del Área técnica.

**ALCANCE**

1. Área de administración
2. Área de soporte técnico


**REFERENCIAS**

Facturas (refacciones, llantas, verificación, gasolina, etc.)

**RESPONSABILIDADES**


1. El Área de administración costeará todos los gastos posibles que pueda requerir esta actividad y el área técnica hará la requisición para la compra de lo que se requiera.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-AST-04</b>
	<b>Mantenimiento a unidades de transporte</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 4
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

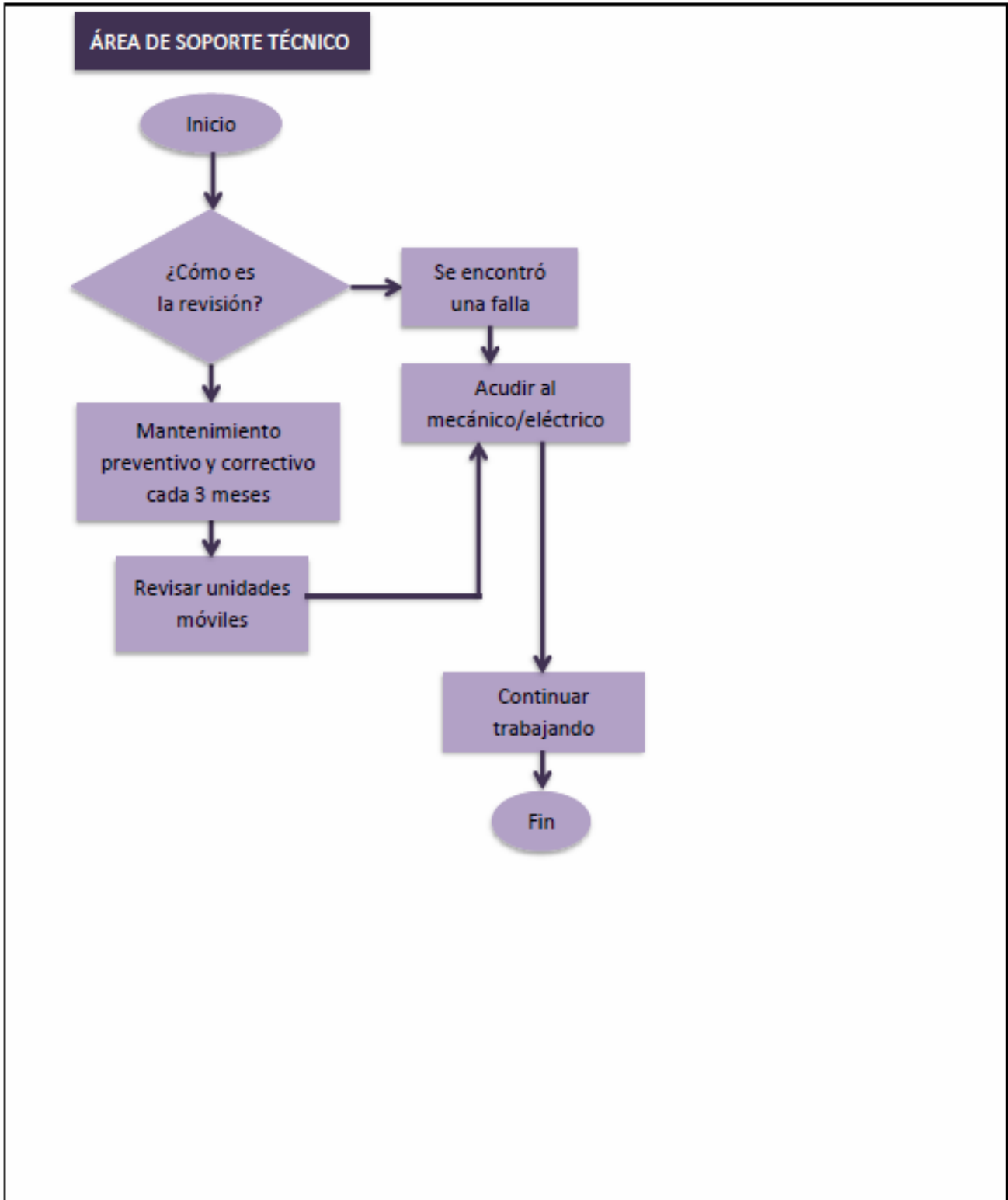
1. Las unidades de transporte son propiedad de la empresa y únicamente se ocuparán para las actividades de trabajo que realice soporte técnico.
2. Diariamente las unidades se dejarán en el depósito de la empresa, dejando las llaves en oficina.
3. Deberán revisar diariamente los niveles de aceite, agua, anticongelante, liquido de frenos y presión de aire de llantas que permitan mantener en óptimas condiciones de operación las unidades.
4. Todo el personal del área debe tener su licencia vigente.

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-AST-04</b>
	<b>Mantenimiento a unidades de transporte</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de Soporte Técnico		Área Responsable: Dirección General	
Página: 3 de 4			

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de Soporte técnico	<p>Revisar diariamente que las unidades móviles estén en buenas condiciones, en caso de encontrar alguna falla, llevar a mecánico o eléctrico la unidad y meter requisición por cualquier gasto que pueda surgir.</p> <p>Programar un mantenimiento preventivo y correctivo .</p>	


DIAGRAMA DE FLUJO



## **4.10 ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

## PROCEDIMIENTO "INGRESAR AL SOFTWARE"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de tecnologías de información y auxiliar	Versión:1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-01</b>
	<b>Ingresar al software</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 13
Unidad Administrativa: Área de TI	Área Responsable: Dirección General	

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Conocer y saber el funcionamiento del software que se ocupa para el monitoreo, revisión, actualización y control del servicio de todos los clientes.

### 3.2 ALCANCE


1. Área de TI (Tecnologías de Información)

### 3.4 RESPONSABILIDADES

1. El área de TI se encarga de manejar todos estos software

### 3.5 DEFINICIONES

1. Escritorio remoto: Tecnología que permite a un usuario trabajar en una computadora a través de su escritorio gráfico desde otro dispositivo terminal ubicado en otro lugar
2. Wimbox: Herramienta que permite la administración y monitoreo de usuarios
3. Ususer Manager: Sistema de administración de usuarios
4. The Dude: Aplicación para monitorizar redes
5. MAC: Identificador único de una tarjeta o dispositivo de red

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-01</b>
	<b>Ingresar al software</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. El software operado por el área de TI debe ser perfectamente conocido para el área
2. Únicamente esta área tendrá acceso a usuario y contraseñas de cada uno de los software
3. Los servicios deben estar monitoreados las 24 horas del día los 7 días de la semana

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-01</b>
	<b>Ingresar al software</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 3 de 13
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

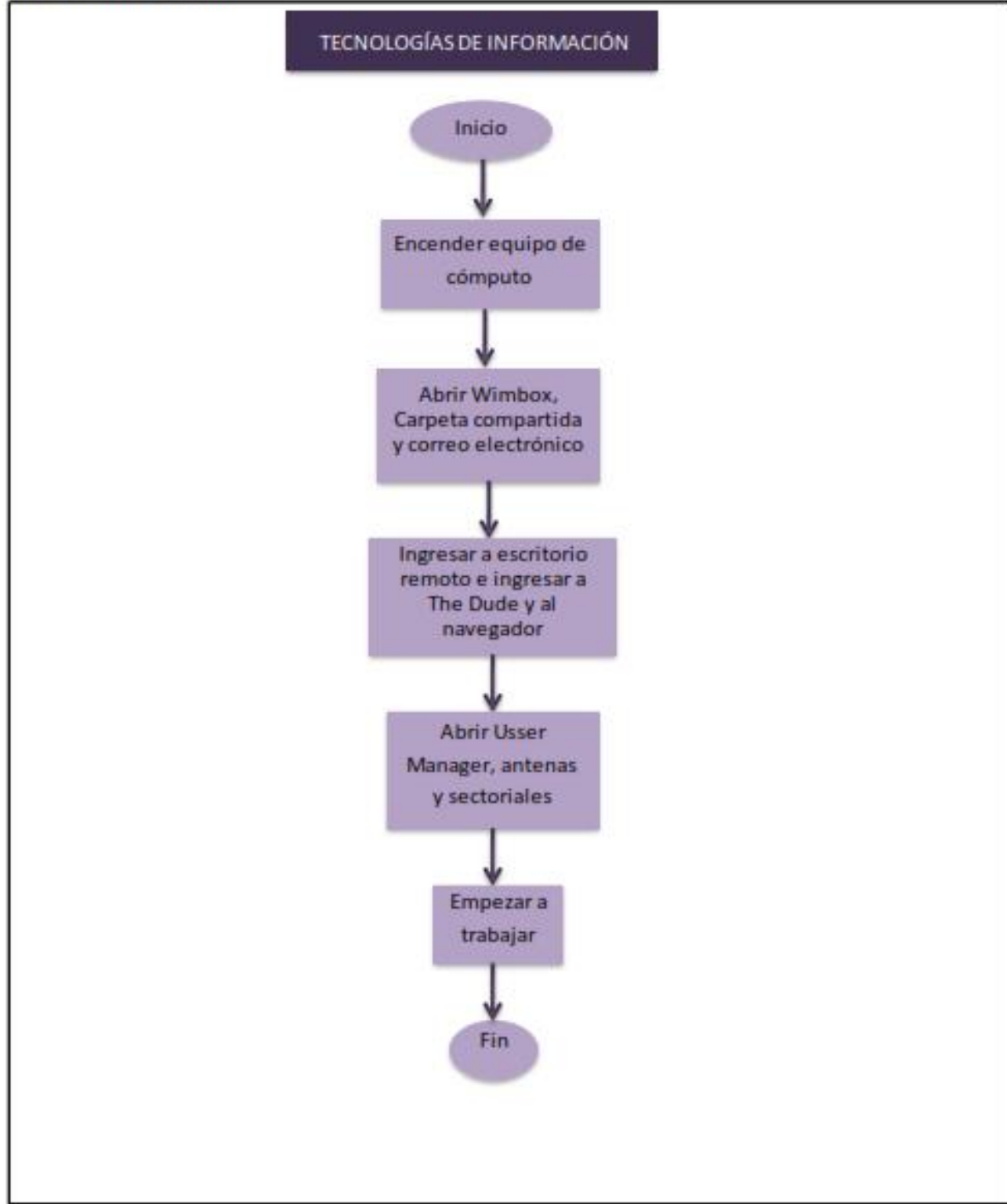
**Descripción de Actividades**


Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de Tecnologías de Información	Encender equipo de cómputo	
2		Abrir correo electrónico	
3		Ingresar a Wimbox que ya está descargado en el equipo.	
4		Ingresar a la carpeta compartida	
5		Abrir el escritorio remoto	
6		Dentro del escritorio remoto abrir: *The Dude *El navegador; dentro de éste abrir: *Usser Manager *Antenas *Sectoriales Empezar a trabajar  *Todas las cuentas ya están previamente dadas de alta por el responsable del área	



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-01</b>
	<b>Ingresar al software</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-01</b>
	<b>Ingresar al software</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 13

Unidad Administrativa: Área de TI      Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

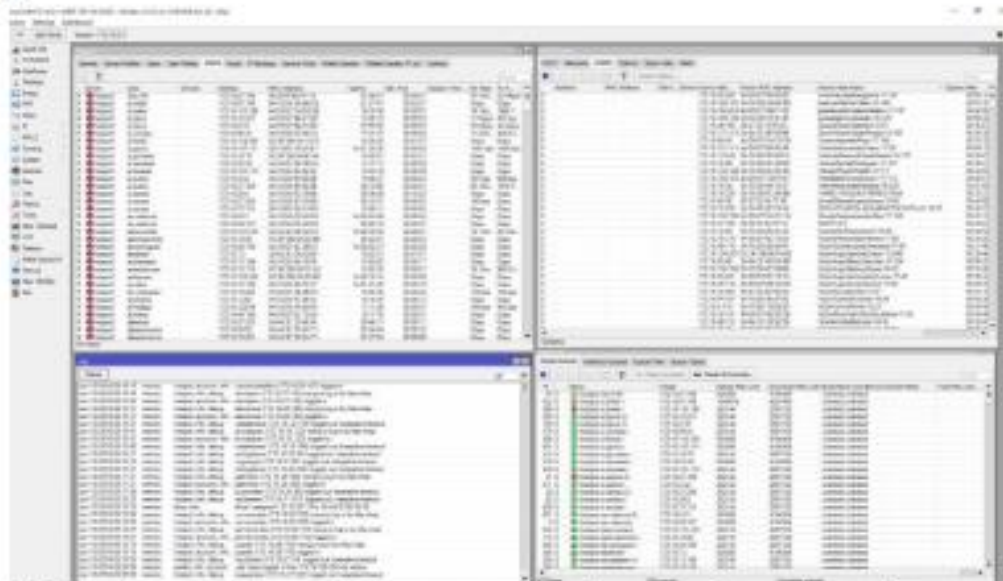
**Winbox**



Cada personal del área tiene su propio usuario y contraseña para ingresar.



Pantalla de inicio de Winbox, donde se ingresa IP, usuario y contraseña, dar en conectar para ingresar.




Recuadro 1. Hotspot, en este apartado se muestran los usuarios que están conectados, el tiempo que llevan conectados, su MAC, entre otros datos.

Recuadro 2. DHCP Server, muestra el nombre, MAC e IP de todas las antenas de los clientes, siempre y cuando estén conectadas y enlazadas.

Recuadro 2. Log, muestra los usuarios que se van conectando, así como los errores que cometen cuando escriben su usuario o contraseña mal.

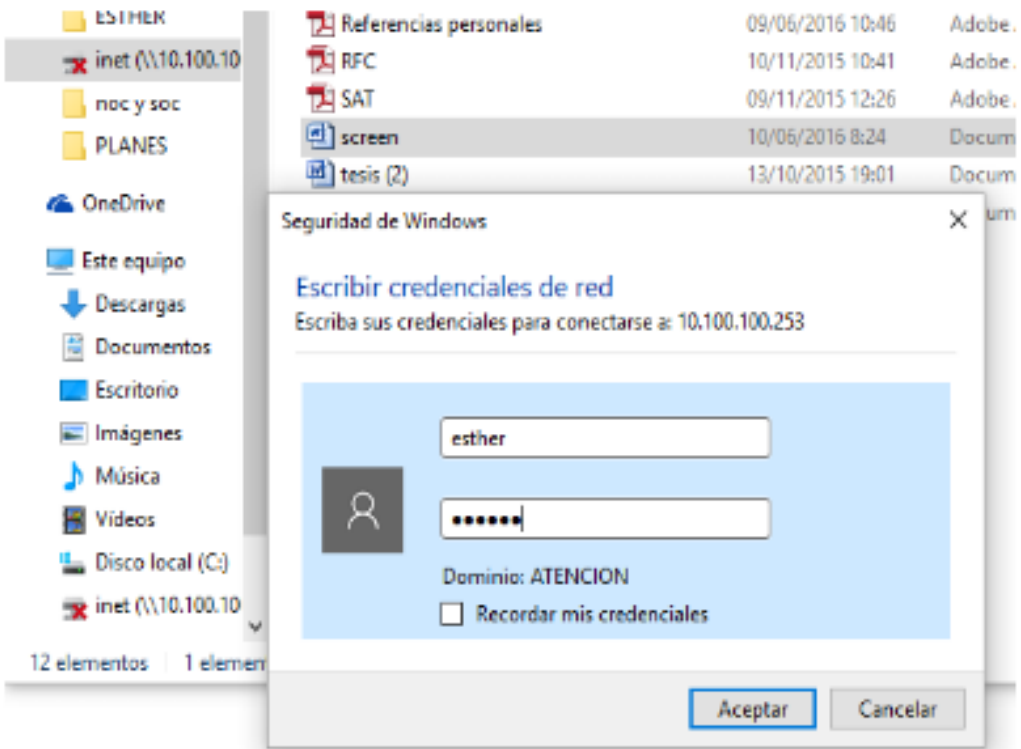
Recuadro 3. Interfaces, muestra la velocidad límite que tiene cada usuario

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-01</b>
	<b>Ingresar al software</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**Carpeta compartida**

Cada personal del área tiene su propio usuario y contraseña para ingresar.



Ingresar a la carpeta compartida únicamente ingresando usuario y contraseña y seleccionar Aceptar

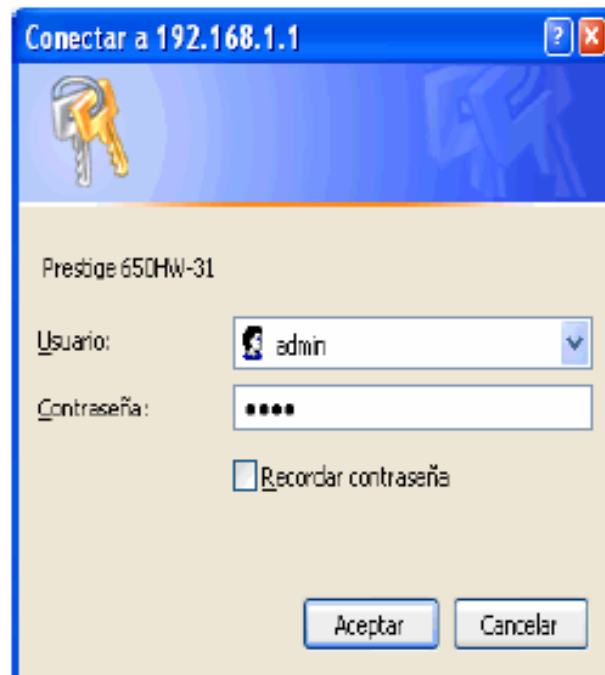
En esta carpeta se encuentran diferentes archivos; bases de datos de los clientes, documentos, formatos, etc., es por eso que cada área tiene acceso a ella.

Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Escritorio remoto

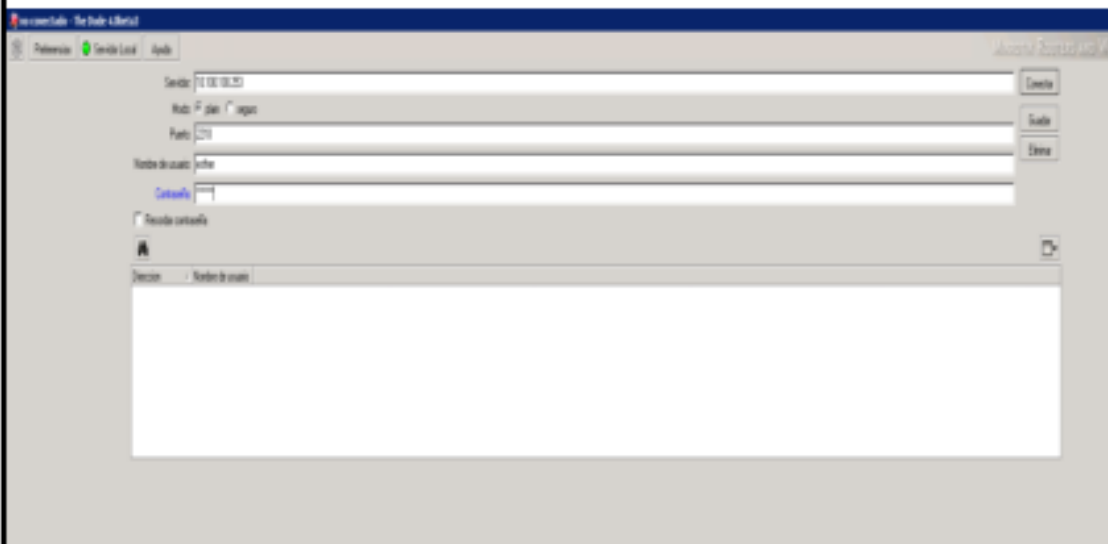


FORMATOS E INSTRUCTIVOS

The Dude



Cada personal del área tiene su propio usuario y contraseña para ingresar.

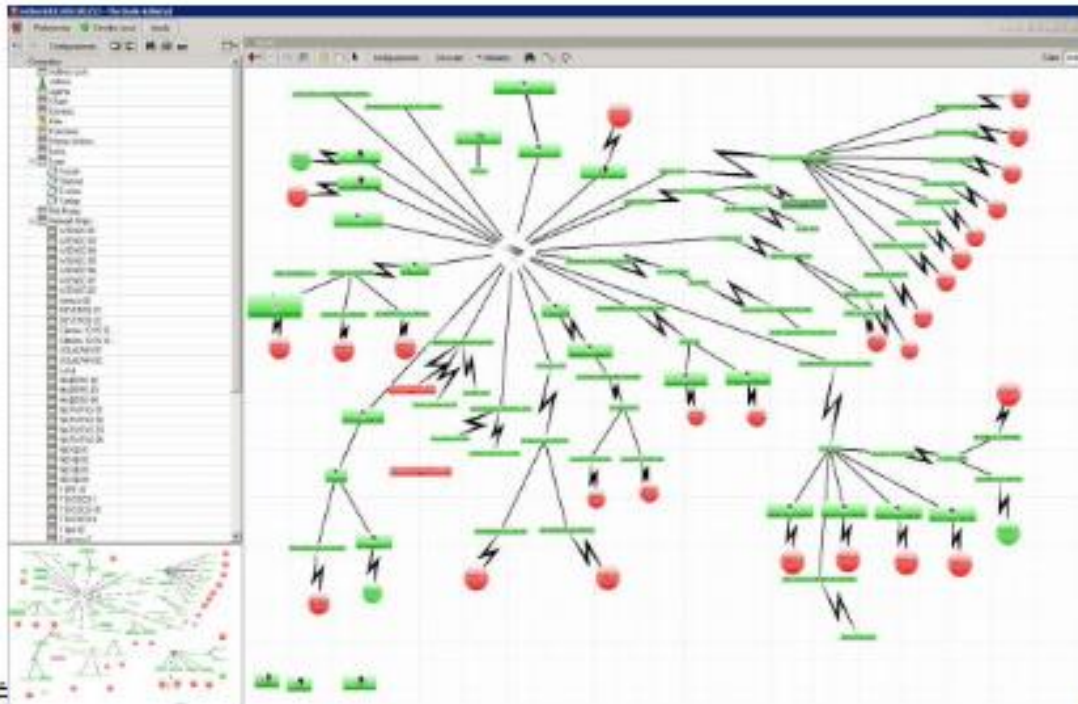


En la imagen se muestra la pantalla para ingresar al software de monitoreo, primero aparecerá la IP default para entrar, después se escribirá usuario y contraseña seleccionando conectar para abrir el software.



FORMATOS E INTRUCTIVOS

The Dude



É e ponga en rojo, de inmediato toda la sub red también se pondrá en rojo, esto indica que se cayó el sistema.

En esta imagen algunos círculos están en rojo por que dentro de ellos están los servicios de los clientes, de los cuales algunas antenas están apagadas o desenlazadas.



Así se monitorean las antenas de los clientes, están dentro de los círculos del mapa, las que se ven en rojo es por que su antena está desconectada o desenlazada.

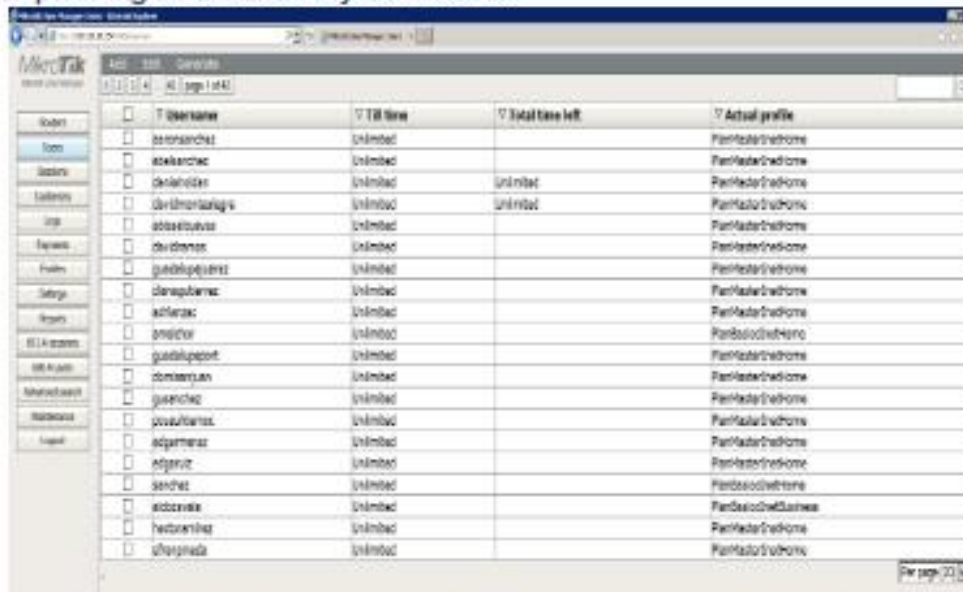
FORMATOS E INTRUCTIVOS

Usser Manager

Se ingresa con una IP



Pantalla inicial para ingresar usuario y contraseña.



	<input type="checkbox"/>	Username	✔ Total time	✔ Total time left	✔ Actual profile
Users	<input type="checkbox"/>	borrachos	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	atekanchac	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	delacólar	Unímetro	Unímetro	PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	divinorangel	Unímetro	Unímetro	PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	abastibivas	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	devidones	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	gustolopezr	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	dianepolenc	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	akherac	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	gustolopez	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	gustolopez	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	domstaryan	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	gustolopez	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	pusulhenes	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	edgarmanz	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	edgaruz	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	senches	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	edcavala	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	hedezenha	Unímetro		PerfilUnímetro
Users	<input type="checkbox"/>	stheyneda	Unímetro		PerfilUnímetro

En la imagen se puede observar que hay diferentes pestañas, básicamente las que más se ocupan es la de users, logs y 613 A sesión. Este software sirve para llevar el control de los usuarios, desde aquí se crean y se les asigna usuario, contraseña, el plan que hayan contratado y los usuarios requeridos.

FORMATOS E INTRUCTIVOS

Antenas



Ingresa IP de la antena que se desea abrir en la barra de navegación del navegador, aparecerá como se ve en la imagen y se seleccionará la segunda opción, en caso que no aparezca esta página, intentar varias veces hasta que aparezca, en caso de que aún así no la abra, es por que hay una falla en el servicio del cliente.




Una vez seleccionada la segunda opción, se abrirá esta ventana, donde pedirá ingresar usuario y contraseña para poder ingresar a la antena



Pantalla principal de la antena.

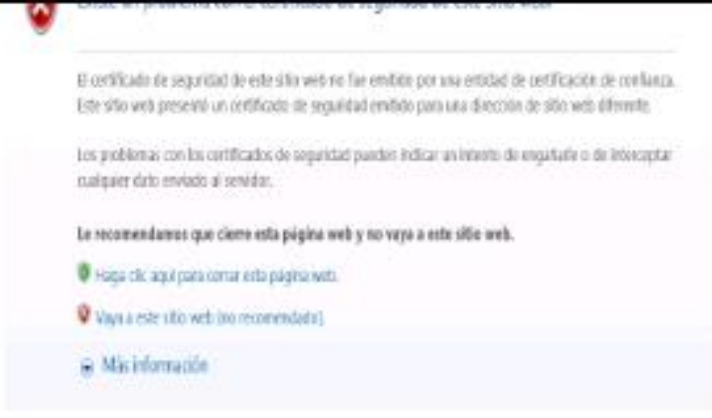


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-01</b>
	<b>Ingresar al software</b>	Fecha: 13/07/2016 Versión: 1.0 Página: 12 de 13

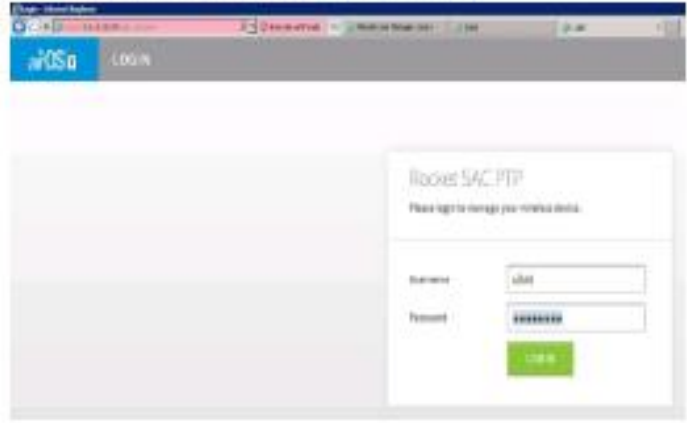
**Unidad Administrativa**

**FORMATOS E INSTRUMENTOS**

**Sectoriales**

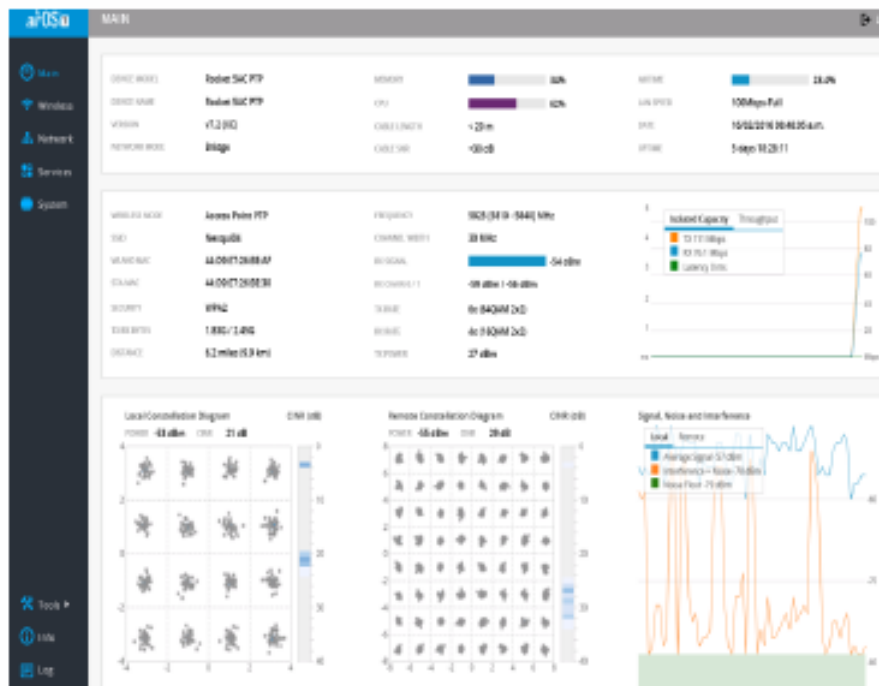


Ingresa IP de la sectorial que se desea abrir en la barra de navegación del navegador, aparecerá como se ve en la imagen y se seleccionará la segunda opción, en caso que no aparezca esta página, intentar varias veces hasta que aparezca, en caso de que aún así no la abra, es por que hay una falla en la sectorial



Una vez seleccionada la segunda opción, se abrirá esta ventana, donde pedirá ingresar usuario y contraseña para poder ingresar a la sectorial


FORMATOS E INTRUCTIVOS



Pantalla principal de la sectorial, donde se muestran diferentes graficas de consumo y valores de la configuración de la misma.

## PROCEDIMIENTO "MONITOREO DE ANTENAS"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de tecnologías de información y auxiliar	Versión:1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-02</b>
	<b>Monitoreo de Antenas</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 5
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Mantener en monitoreo el servicio de los clientes para identificar cualquier falla en el servicio y se pueda resolver al momento, esto para brindar un servicio de calidad.

### 3.2 ALCANCE

1. Área de TI (Tecnologías de Información)

### 3.4 RESPONSABILIDADES


1. El área de Ti se encargará del monitoreo de los servicios

### 3.5 DEFINICIONES

Tecnologías de información: Aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos.

Monitoreo: Sistema que constantemente monitoriza una red de computadoras, en busca de componentes defectuosos o lentos.

Metrored: Empresa que brinda servicios de asesoría y soporte técnico, comercialización de equipos, así como todo lo relacionado al giro de las Telecomunicaciones. Es la proveedora del servicio de Internet de la empresa INET

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-02</b>
	<b>Monitoreo de Antenas</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 5
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

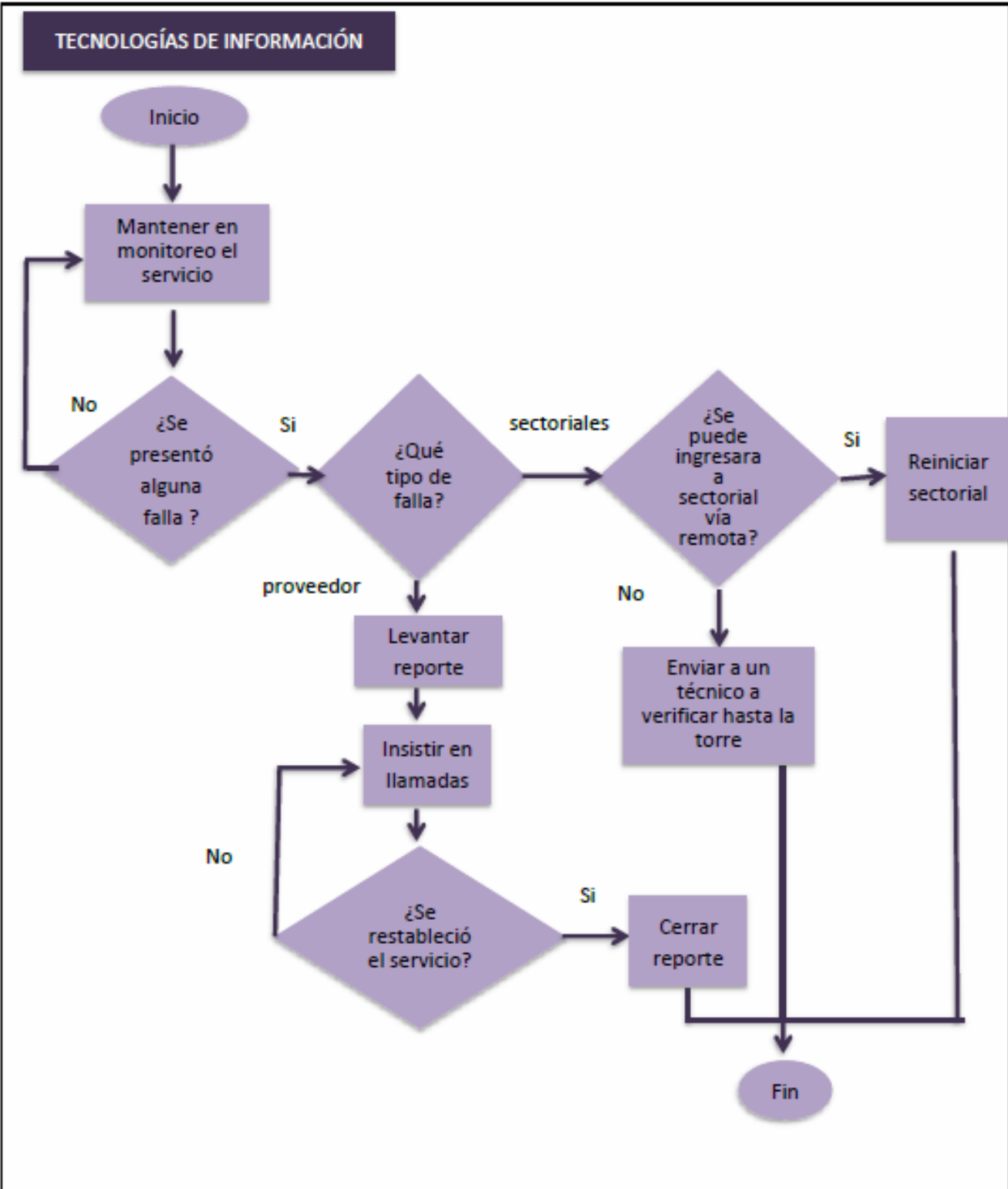
1. Siempre debe tenerse abierto el software del monitoreo
2. Al presentar alguna falla inmediatamente notificar si el área técnica tiene que asistir al lugar
3. El área de TI debe tener los teléfonos de los proveedores de servicio de internet en un lugar visible

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-02</b>
	<b>Monitoreo de Antenas</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General


**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de Tecnologías de Información	Mantener siempre abierto el software de monitoreo de los servicios, si se encuentra alguna falla:	
2		Tratar de abrir la sectorial (vía remota), si ésta no abre es por que hay un problema de luz en donde se encuentra esa sectorial y tiene que ir el área técnica a verificar el fallo, si si abre, únicamente reiniciarla ya que probablemente se "pasmó", se cambió de frecuencia o hubo un corte de luz y ya no regresó la señal.	
3		Si en el software de monitoreo se pone todo en rojo, es por que el proveedor de servicios tuvo una caída y tiene que reportarse para que se restablezca lo más pronto posible. Al reportarlo proporcionarán un número de ticket con el cual se dará seguimiento al reporte, se tendrá que insistir con las llamadas hasta que el servicio quede restablecido.  El número es: 018006810175 ID 7436INT001 (identificador de empresa)	

**DIAGRAMA DE FLUJO**






	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ATI-02</b>
	<b>Monitoreo de Antenas</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0 Página: 5 de 5
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General	
<b>FORMATOS E INSTRUCTIVOS</b>			
<p>Actualmente se cuentan con 9 sectoriales repetidoras de señal, de las cuales todas se encuentran registradas en el software "The Dude", cuadro alguna se ponga en rojo es por que se ha caído el servicio de esa sectorial, que a su vez tiene conectados a varios clientes los cuales se verán afectados por la caída.</p>			



## PROCEDIMIENTO "RESOLVER REPORTES"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de tecnologías de información y auxiliar	Versión:1.0

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-03</b>
	<b>Resolver Reportes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener el registro de cada uno de los clientes que reporta y saber como resolverlo lo más pronto posible.

### 3.2 ALCANCE

1. Área de TI
2. Área de soporte técnico
3. Área de cobranza

### 3.3 REFERENCIAS


1. Orden de reparación

### 3.4 RESPONSABILIDADES

El área de TI levanta el reporte y trata de resolverlo, en caso que no se resuelva, se envía al área de soporte técnico al domicilio del cliente a hacer la reparación, en caso que tenga algún costo se paga en cobranza


### 3.5 DEFINICIONES

1. Reporte: Informar las fallas existentes en el servicio para su inmediata solución
2. Número de ticket: Número de reporte para darle seguimiento al mismo

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-03</b>
	<b>Resolver Reportes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

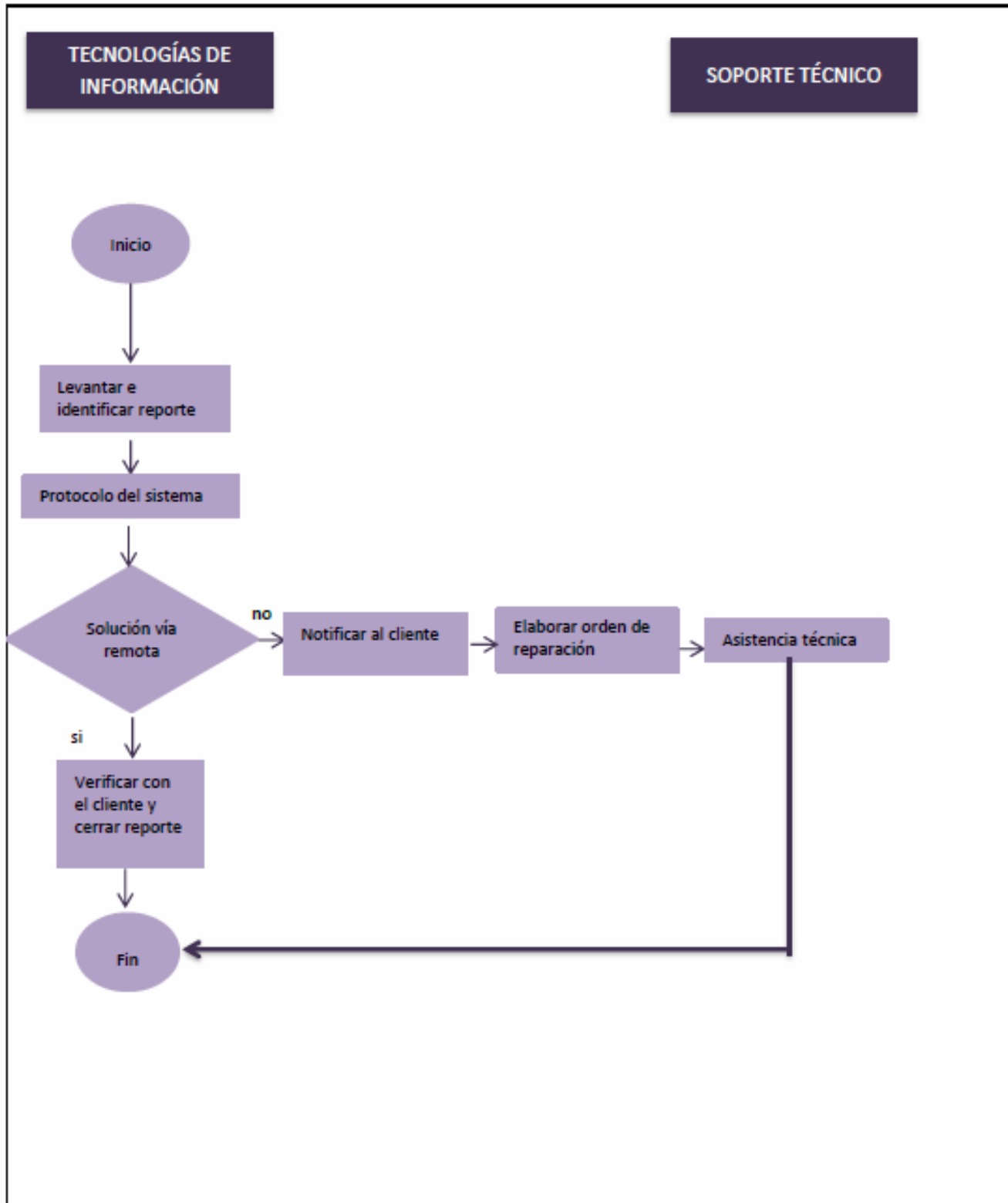
1. A todo usuario que marque para reportar, se le debe dar un número de reporte para darle seguimiento al mismo.
2. Mencionar al cliente de los costos adicionales por manipulación de equipos, costo de cable extra u otros gastos que impliquen reparación.
3. Los reportes se atenderán en un periodo de 24 horas, en caso que tenga que asistir el área técnica al domicilio será de 24 a 48 horas después de haber levantado el reporte.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-03</b>
	<b>Resolver Reportes</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Area Responsable: Dirección General

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	TI	Levantar reporte una vez que recepción canalice la llamada	FR
2		Identificar reporte: 1. Aparece la página de inicio, pero no lo deja entrar 2. No permite conectar todos sus usuarios. 3. Servicio lento 4. No aparece la página de inicio	
3		Una vez identificado, seguir el protocolo de	
4		Notificar al cliente vía telefónica si se pudo	
5	Soporte técnico	resolver vía remota, si no, hacer formato de reparación para que un técnico vaya a	

DIAGRAMA DE FLUJO



Unidad Administrativa: Área de TI

Area Responsable: Dirección General

FORMATOS E INTRUCTIVOS

Solución de reportes:

**1. Aparece la página de inicio, pero no lo deja entrar**

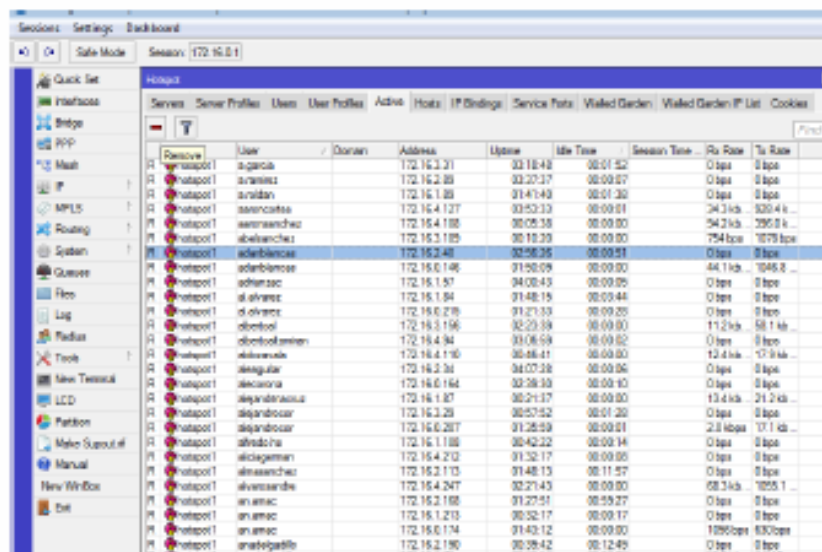
- a. Falta de pago: verificar en el área de cobranza que su pago ya esté realizado o recordarle al cliente que tiene que hacerlo.
- b. Usuario y/o contraseña incorrectos: verificar en winbox si es éste el error y verificar con el cliente su usuario y contraseña.

**2. No permite conectar todos sus usuarios.**

- a. Todas sus sesiones ya están ocupadas: hacerle ver al cliente que ya tiene ocupadas sus sesiones, tiene que cerrar alguna de ellas para que pueda conectar el dispositivo que quiera. Para poder cerrarla ingresa a la página 172.16.0.1, aparecerá el siguiente



En caso de que el usuario no se pueda desconectar, se bota el usuario en winbox. Se selecciona el usuario a botar y se selecciona el botón menos (remove).



FORMATOS E INTRUCTIVOS

3. Servicio lento

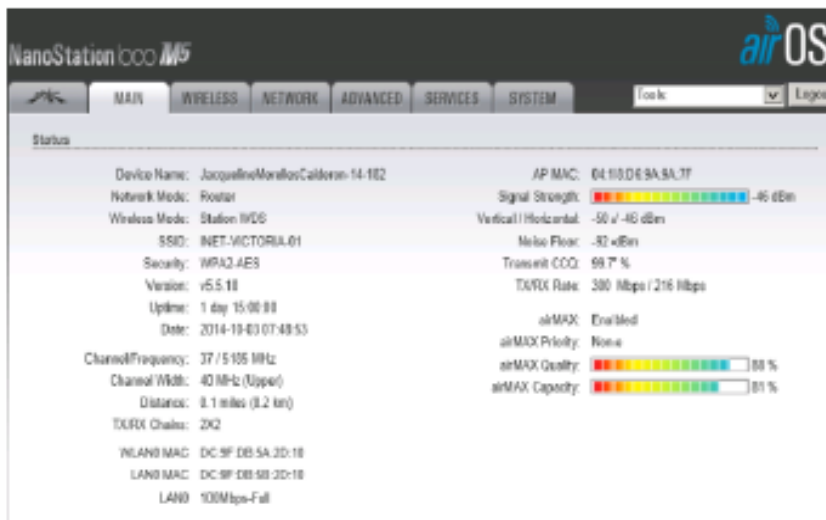
a. Verificar que tenga el plan correcto en User Manager



b. Verificar los valores en su antena.

Los valores óptimos son:

- \* Las gráficas permiten saber la calidad del enlace
- \* Vertical/Horizontal -49/-52 dBm
- \* CCQ en un rango de (90-100%)
- \* Noise Floor debe estar entre -90dBm a -105dBm



Si tiene los valores muy malos o la antena se queda cargando y no la abre , sería necesario mandar a los técnicos a reorientar la antena, en caso de que los valores no mejoren, se sugerirá al cliente que cancele el servicio.

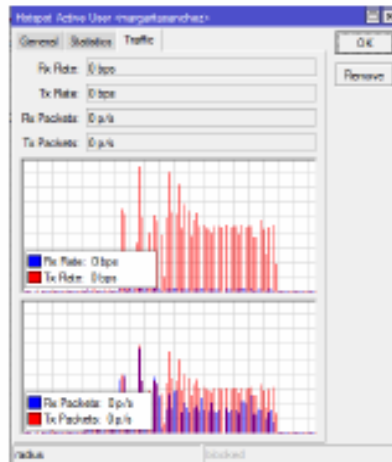


Unidad Administrativa: Área de TI

Area Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

Si el usuario insistiera en que no está descargando o que no tiene ninguna computadora ocupada se le envía el screenshot de su gráfica para demostrarle que su servicio es óptimo.



c. Revisar los valores del TRAFIC SHAPING de su antena para verificar que sean los correctos de acuerdo a su plan

**4. No aparece la página de inicio**

a. Verificar con el usuario que sus equipos estén bien conectados a la corriente eléctrica y que estén encendidos.

b. Dar al usuario la dirección 172.16.0.1, escribirla en la barra de direcciones y con ésta tiene que aparecer la página de inicio, si no aparece es necesario verificar alguno de éstos puntos:

1. Se verifican las redes inalámbricas y en caso que la red diga UBNT; su Access point está receteado, en este caso se manda a los técnicos a configurar nuevamente su equipo, éste tiene un costo extra.

2. Se monitorea la antena del cliente y/o se hace un ping largo para verificar si la antena está "arriba", si no se permite ingresar a la antena y el ping no responde también es necesario mandar a los técnicos a verificar el servicio ya que la antena puede haberse desenlazado o reseteado.

```

C:\Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

C:\Users\jorge>ping 10.10.14.122

haciendo ping a 10.10.14.122 con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 172.16.0.1: Red de destino inaccesible.
Respuesta desde 172.16.0.1: Red de destino inaccesible.
Respuesta desde 172.16.0.1: Red de destino inaccesible.

Estadísticas de ping para 10.10.14.122:
    Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0
    (0% perdidos).

C:\Users\jorge>ping 10.10.12.36 -t

haciendo ping a 10.10.12.36 con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 10.10.12.36: bytes=32 tiempo=4ms TTL=64
Respuesta desde 10.10.12.36: bytes=32 tiempo=5ms TTL=64
Respuesta desde 10.10.12.36: bytes=32 tiempo=6ms TTL=64
Respuesta desde 10.10.12.36: bytes=32 tiempo=28ms TTL=64
Respuesta desde 10.10.12.36: bytes=32 tiempo=7ms TTL=64
Respuesta desde 10.10.12.36: bytes=32 tiempo=5ms TTL=64
Respuesta desde 10.10.12.36: bytes=32 tiempo=3ms TTL=64

```

3. Se verifica que la antena esté bien configurada



Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

**FR: Formato de reparación**



**GRUPO INET**

EMPRESA

**ORDEN DE REPARACION**

1 Fecha/Hora \_\_\_\_\_

2 No Reporte \_\_\_\_\_

3

DATOS DEL CLIENTE

Nombre: \_\_\_\_\_ No. de Cliente \_\_\_\_\_

Calle: \_\_\_\_\_

No. Exterior: \_\_\_\_\_ No. Interior: \_\_\_\_\_ Colonia / Población: \_\_\_\_\_

Delegación / Municipio: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono móvil: \_\_\_\_\_

Referencia de domicilio: \_\_\_\_\_

4

OPINIÓN DEL CLIENTE

Observaciones del cliente: \_\_\_\_\_

5 NOC/SOC: \_\_\_\_\_

Nota: \_\_\_\_\_

6

EVALUACIÓN TÉCNICA

EQUIPO	CANT.	MARCA	NO. DE SERIE	CONDICIONES	R/C

7 Técnico Campos: \_\_\_\_\_

8 Fecha/Hora: \_\_\_\_\_

9

PRUEBAS DE SERVICIO

Servicio de internet:  Se realizó prueba de servicio: \_\_\_\_\_

10

11

Nombre y Firma  
GRUPO INET se reserva el derecho de modificación del servicio, previo de confirmación por la telefonía y/o correo electrónico de acuerdo a las condiciones de servicio y/o contrato de los clientes de servicios.

Nombre y Firma  
GRUPO INET se reserva el derecho de modificación de cualquier servicio de acuerdo a las condiciones de servicio y/o contrato de los clientes de servicios.

Finlay Rodríguez García S/n. No. 413-3 Col. San Lorenzo Texcoco, Edo. de México C.P. 56100 Tel.: 01(55) 93 48470 www.grupoinet.com.mx

**PROCEDIMIENTO**

PR-ATI-03

**Resolver Reportes**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 9 de 9

Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General


**FORMATOS E INSTRUCTIVOS****FR: Formato de reparación**

- 1 Fecha y hora en la que se levantó el reporte
- 2 Número de reporte
- 3 Datos del cliente
- 4 Especificaciones de reporte; lo que reporta el cliente y lo que el área dictaminó
- 5 Nombre o nombres de quienes envían orden de reparación
- 6 Dictamen técnico, que sucedió con el servicio y especificar que reparó
- 7 Nombre del técnico
- 8 Fecha y hora de entrega de servicio
- 9 ¿Se realizó prueba de internet? Si/No, IP y MAC de la antena
- 10 Nombre y firma del cliente
- 11 Nombre y firma del cliente en caso de que hubiera un costo extra

\*El área de TI únicamente llena el formato hasta "Reporte".

**PROCEDIMIENTO  
"CREAR USUARIO, CONTRASEÑA, CLAVE WPA2  
Y ASIGNAR IP"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de tecnologías de información</b>	<b>Versión:1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-04</b>
	<b>Crear usuario, contraseña, clave WPA2 y asignar IP</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0 Página: 1 de 5
Unidad Administrativa: Área de TI	Área Responsable: Dirección General	

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Llevar una buena administración de usuarios y contraseñas de cada uno de los clientes, así como la asignación de IP y clave WPA2

### 3.2 ALCANCE

1. Área de comercialización
2. Área de TI

### 3.4 RESPONSABILIDADES

El área de comercialización solicita al área de TI la creación de usuario y contraseña, esto también conlleva a que se elija el plan y los usuarios que se están contratando, así como la asignación de IP y clave WPA2

### 3.5 DEFINICIONES

Usuario: que usa habitualmente un servicio, permiso para ingresar a un sistema.

Contraseña: Forma de autenticación de un usuario.

Megas: Cantidad de datos informáticos

WPA2: Sistema para proteger redes inalámbricas

**PROCEDIMIENTO****PR-ATI-04****Crear usuario, contraseña, clave WPA2 y asignar IP**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 2 de 5

Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General

**Políticas y Lineamientos**

1. Para crear el usuario deben seguirse las siguientes reglas:

- \*Debe ser relacionado con el nombre del cliente
- \*No debe ser mayor a 10 caracteres
- \*No debe llevar signos, excepto puntos
- \*Debe estar en minúsculas
- \*No debe tener espacios

Ejemplo: h.rodriguez, si el cliente se llamara Hilda Rodriguez

2. Para crear contraseñas y clave WPA2 deben seguirse las siguientes reglas:

- \*Debe tener de 8 a 10 caracteres
- \*Puede contener signos o símbolos
- \*Debe contener mayúsculas y minúsculas
- \*Incluye números
- \*Puede contener espacios

Ejemplo: H1d4.0r7ck

3. No debe haber usuarios repetidos o parecidas

4. El usuario es único e intransferible , todos los clientes tienen uno

5. No habrá cambios de usuario, únicamente de contraseña si el titular del contrato lo solicita

6. Se debe llevar un control estricto de IP, ya que no deben repetirse



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ATI-04**

**Crear usuario, contraseña, clave WPA2 y asignar IP**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 3 de 5

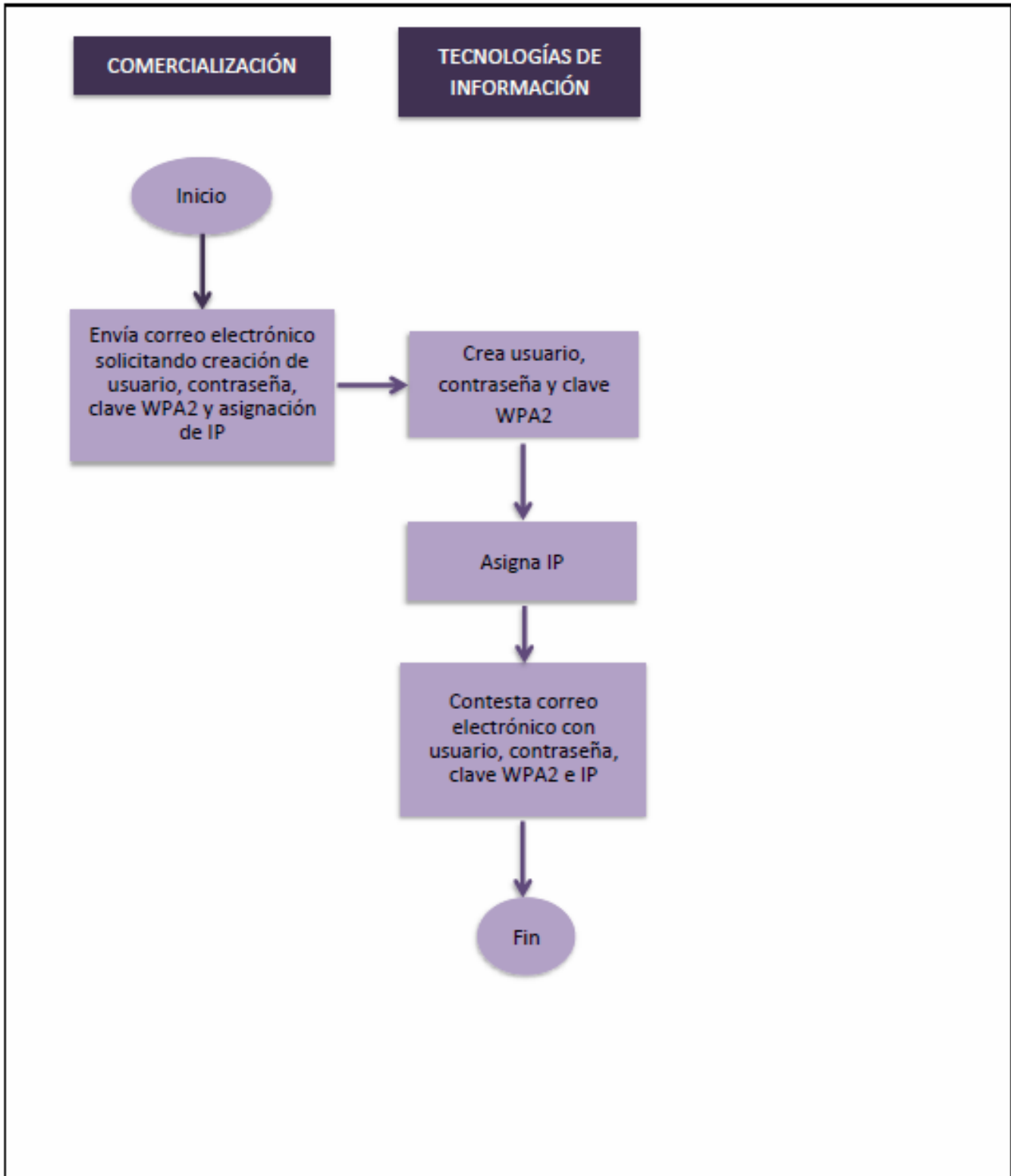
Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General


**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Envía correo electrónico solicitando creación de usuario, contraseña, clave	
2	Tecnologías de información	<p>Crea usuario, contraseña y clave WPA2 de acuerdo a los lineamientos ya mencionados y asignar la IP que corresponda</p> <p>Contesta correo electrónico a comercialización con el usuario, contraseña,</p>	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





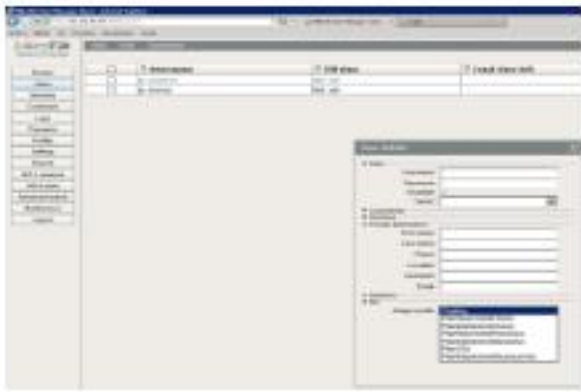
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-04</b>
	<b>Crear usuario, contraseña, clave WPA2 y asignar IP</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 5 de 5

Unidad Administrativa: Área de TI      Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

**Creación de usuarios y contraseñas**

1. En User Manager en la opción ADD se abre una ventana donde se ingresa el usuario y la contraseña nuevos, además de los datos personales del cliente y el plan que ha contratado. Se guarda.



2. Una vez creada la clave WPA2 y asignar IP se lleva aparte un registro en Excel, donde se ingresa el nombre del cliente, la clave WPA2 y la IP asignada, las IP van en orden.


Las IP que se utilizan son privadas y son de clase A; por ejemplo 10.10.14.34, los primeros octetos siempre quedan fijos, el tercer octeto cambia cuando el cuarto octeto llega a 200:

- 10.10.14.197
- 10.10.14.198
- 10.10.14.199
- 10.10.15.1
- 10.10.15.2
- 10.10.15.3
- ...
- 10.10.15.199
- 10.10.16.1



**PROCEDIMIENTO  
"INGRESAR USUARIOS AL MAPA DE MONITOREO THE DUDE"**

<b>Datos de Control</b>	
<b>Copia asignada a: Dirección general</b>	<b>Fecha de Implantación: 13 de julio 2016</b>
<b>Puesto: Jefe de tecnologías de información</b>	<b>Versión:1.0</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-05</b>
	Ingresar usuarios al mapa de monitoreo "The Dude"	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 8
Unidad Administrativa: Área de TI	Área Responsable: Dirección General	

**3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:**


Tener en monitoreo todos los servicios de los clientes ingresándolos al mapa

**3.2 ALCANCE**

1. Área de TI


**3.4 RESPONSABILIDADES**

El área de TI será la responsable de ingresar los usuarios

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-05</b>
	<b>Ingresar usuarios al mapa de monitoreo "The Dude"</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0 Página: 2 de 8
Unidad Administrativa: Área de TI	Área Responsable: Dirección General	

**Políticas y Lineamientos**

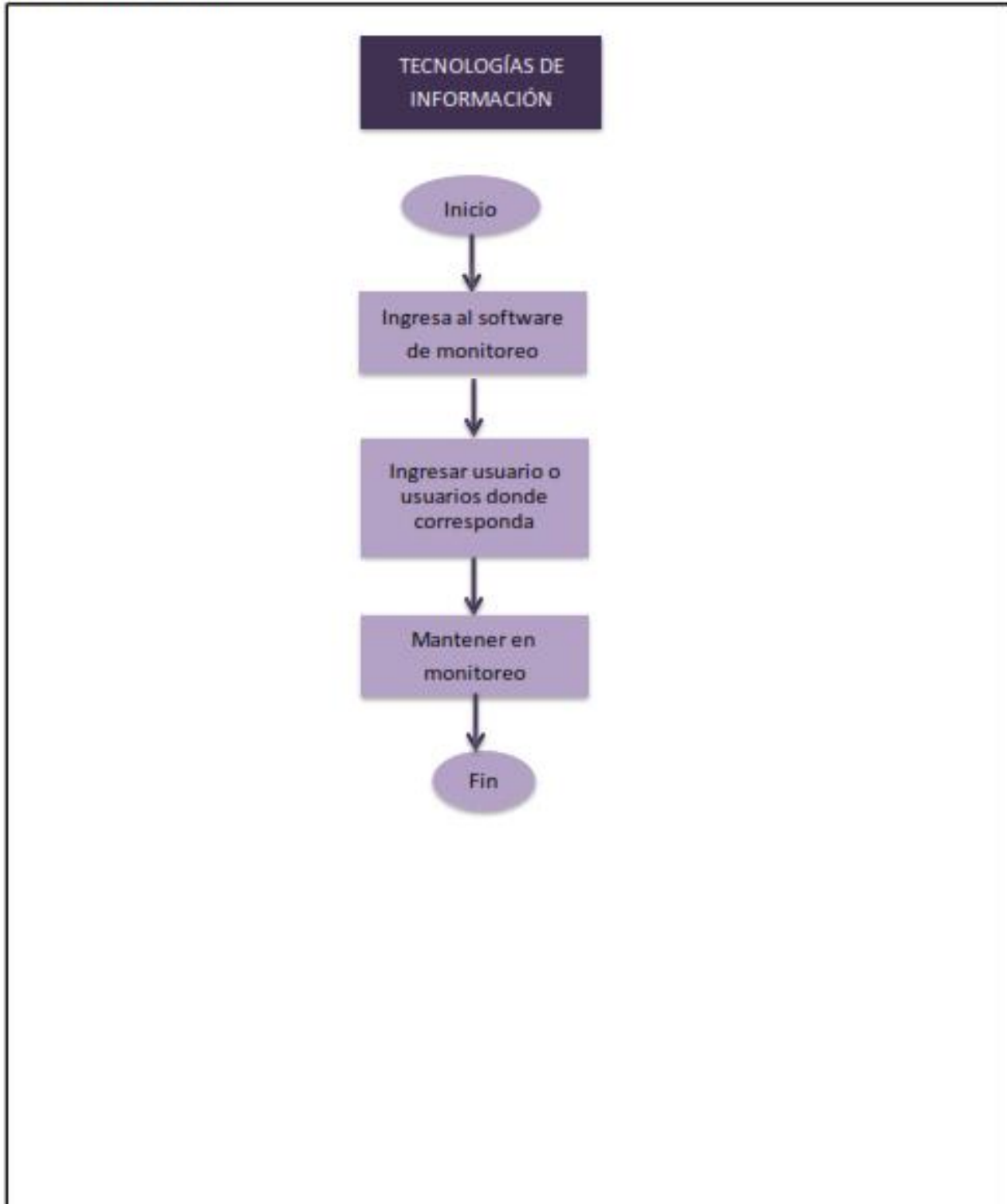
1. Todo servicio debe estar en el mapa
2. Debe estar monitoreado las 24 horas
3. Debe ser actualizado cada que haya nuevos clientes o cancelaciones

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-05</b>
	<b>Ingresar usuarios al mapa de monitoreo "The Dude"</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0 Página: 3 de 8
Unidad Administrativa: Área de TI	Área Responsable: Dirección General	

**Descripción de Actividades**

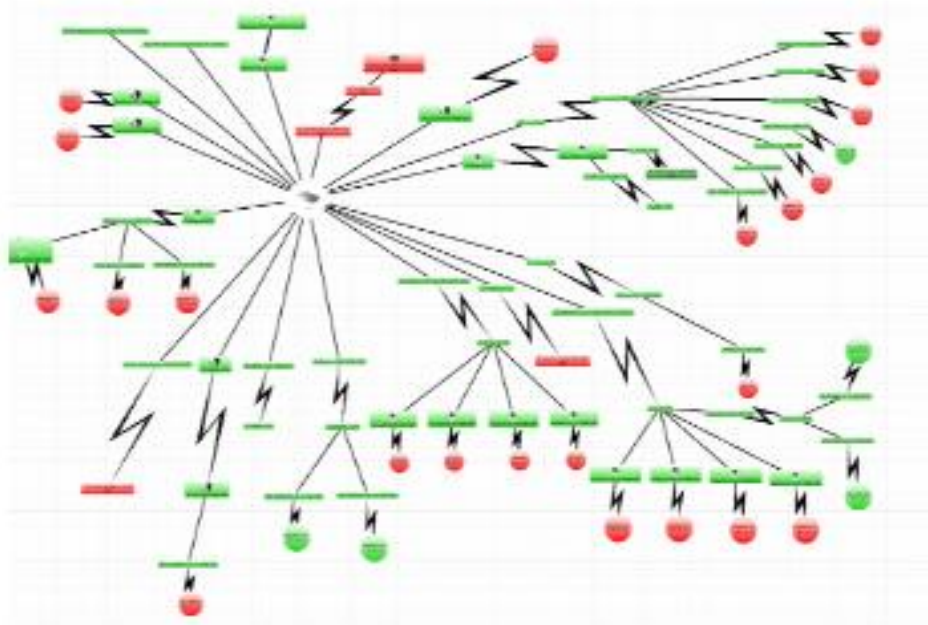
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de TI	<p>Recibe correo electrónico del área de soporte técnico notificando las instalaciones realizadas.</p> <p>Abre el software de monitoreo e ingresa el correo electrónico de los usuarios nuevos en el enlace y sectorial que corresponda.</p> <p>Permanente en monitoreo</p>	

**DIAGRAMA DE FLUJO**



FORMATOS E INTRUCTIVOS

Éste software es libre, se descargó de la página de MikroTik y se configura conforme a las necesidades de la empresa. El mapa está dividido en secciones, en la central se muestra el enlace principal, de los cuales se enlazan a diferentes sectoriales y antenas todas tienen nombre y los últimos octetos de la IP.



Para agregar los usuarios se tienen que seguir los siguientes pasos:

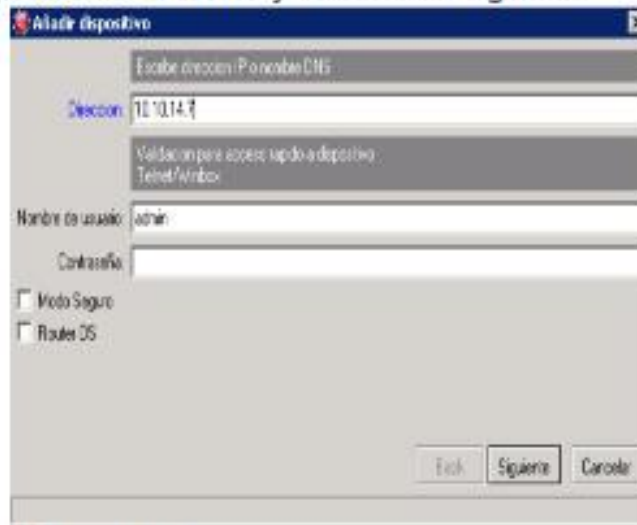
1. Identifica en que sectorial está enlazado; por ejemplo a Atenco 01, se da doble clic en el círculo correspondiente
2. Dar clic derecho y seleccionar "añadir dispositivo"





FORMATOS E INTRUCTIVOS

3. Ingresar IP correspondiente al cliente y seleccionar siguiente



4. Seleccionar el botón "descubrir"



5. Eliminar todos los protocolos de red excepto "ping", para eliminarlos se selecciona y se da clic en el signo menos y selecciona "si" en el cuadro de dialogo que aparecerá.

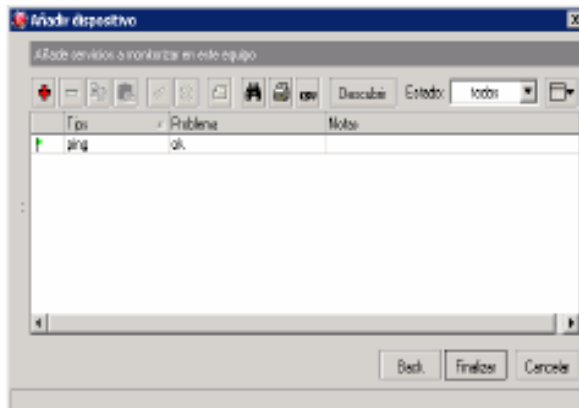


Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General

FORMATOS E INTRUCTIVOS

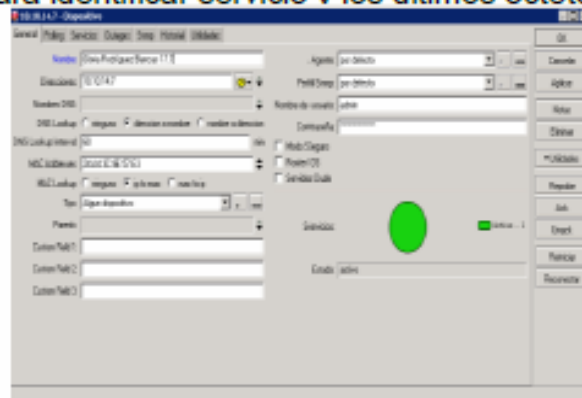
6. Seleccionar "finalizar"



7. Ya se agregó el usuario



8. Ingresar nombre para identificar servicio y los últimos octetos de la IP, Seleccionar "ok"





FORMATOS E INTRUCTIVOS

9. El usuario ya se ingresó con nombre e IP



## PROCEDIMIENTO "ACTIVAR/DESACTIVAR USUARIOS"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de tecnologías de información y auxiliar	Versión:1.0

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-06</b>
	<b>Activar/Desactivar usuarios</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 5
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

### 3.1 PRÓPOSITO DEL PROCEDIMIENTO:

Mantener activos a los clientes que pagan puntualmente, a los que tiene pagos atrasados o no han pagado su mensualidad que está corriendo se desactivan.

### 3.2 ALCANCE

1. Área de cobranza
2. Área de TI

### 3.4 RESPONSABILIDADES

El área de cobranza registra el estatus de los pagos de los clientes, envía al área de TI un correo electrónico solicitando activar o desactivar usuarios.

**PROCEDIMIENTO****PR-ATI-06****Activar/Desactivar usuarios**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0


Página: 2 de 5

Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General

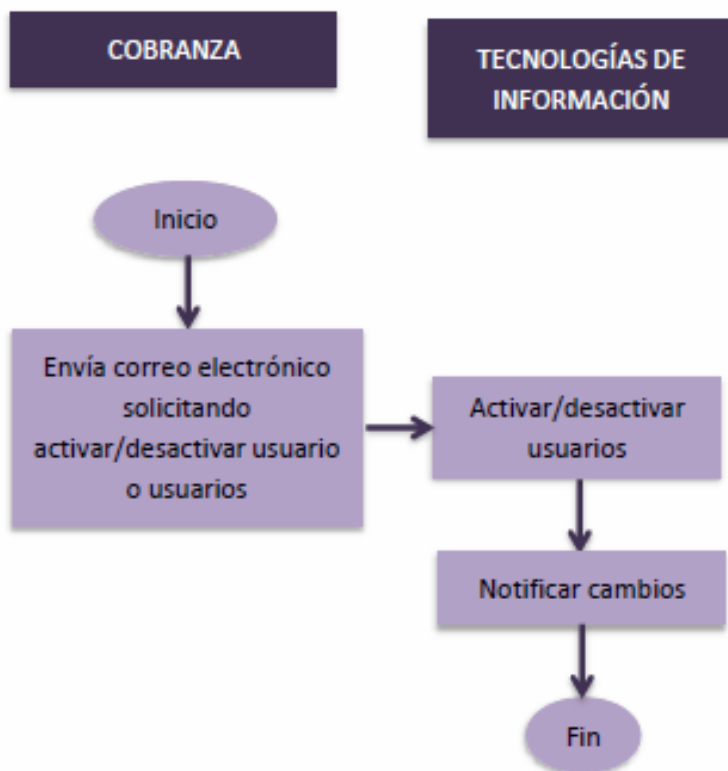
**Políticas y Lineamientos**

1. De inmediato que el usuario realice el pago, se activará el servicio
2. También se botará el usuario desde Wimbox

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando al mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PR-ATI-06</b>
	<b>Activar/Desactivar usuarios</b>		Fecha: 13/07/2016
			Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General	
Página: 3 de 5			

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de cobranza	Lleva el control de los pagos de los clientes y envía correo al área de TI con los usuarios que se tienen que activar o desactivar.	
2	TI	Activa o desactiva usuarios y notificar cambios al área de cobranza	

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

1. Abrir el usuario que vaya a ser activado/desactivado y se selecciona el botón DISABLED para desactivar y para activar se selecciona también quitándole la palomita. Se guardan cambios.



The screenshot shows a 'User details' window with the following fields and controls:

- Main:** Username: jo.metaz, Password: js34lb.2, Disabled: , Owner: admin (dropdown).
- Actual profile:** (expanded)
- Constraints:** (expanded)
- Wireless:** (expanded)
- Private information:** (expanded)
- Statistics:** (expanded)
- Bill:** (expanded)
- All profiles:** (expanded)
- PlanMasterInetHome:** Active  (dropdown menu shows 'Testing')
- Buttons: Show sessions, Save




The screenshot shows the same 'User details' window, but with the 'Disabled' checkbox unchecked:

- Main:** Username: jo.metaz, Password: js34lb.2, Disabled: , Owner: admin (dropdown).
- Actual profile:** (expanded)
- Constraints:** (expanded)
- Wireless:** (expanded)
- Private information:** (expanded)
- Statistics:** (expanded)
- Bill:** (expanded)
- All profiles:** (expanded)
- PlanMasterInetHome:** Active  (dropdown menu shows 'Testing')
- Buttons: Show sessions, Save

## PROCEDIMIENTO "CAMBIOS DE PLAN"

Datos de Control	
Copia asignada a: Dirección general	Fecha de Implantación: 13 de julio 2016
Puesto: Jefe de tecnologías de información y auxiliar	Versión:1.0



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-07</b>
	<b>Cambios de plan</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
Unidad Administrativa: Área de TI		Área Responsable: Dirección General

### 3.1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO:


Hacer los cambios correspondientes en el plan y los usuarios que haya solicitado el cliente

### 3.2 ALCANCE

1. Área de TI

### 3.4 RESPONSABILIDADES

El área de TI es la responsable de realizar los cambios

 <p><b>GRUPO INET</b> conectando el mundo digital</p>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PR-ATI-07</b>
	<b>Cambios de plan</b>	Fecha: 13/07/2016
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 6
<b>Unidad Administrativa: Área de TI</b>		<b>Área Responsable: Dirección General</b>

**Políticas y Lineamientos**

1. El cambio se hace inmediatamente que el área de comercialización haga la solicitud vía correo electrónico



**PROCEDIMIENTO**

**PR-ATI-07**

**Cambios de plan**

Fecha: 13/07/2016

Versión: 1.0

Página: 3 de 6

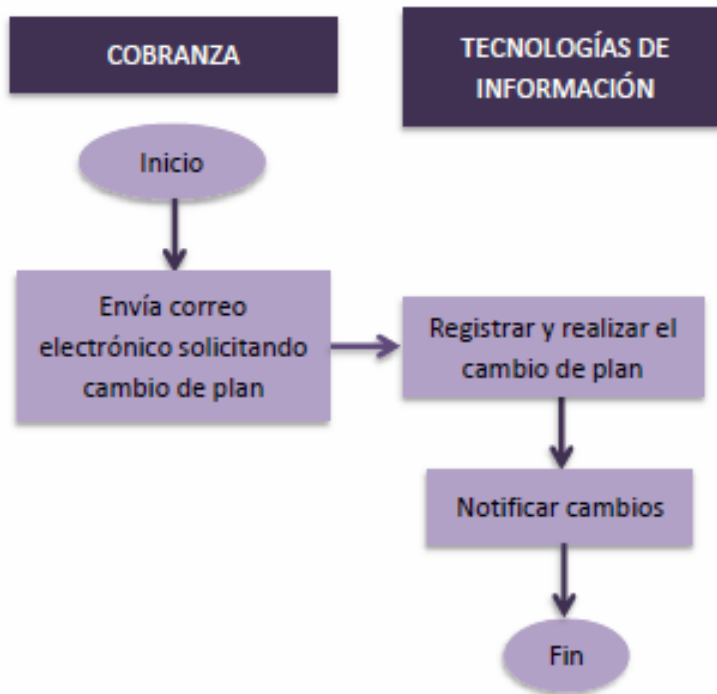
Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General

**Descripción de Actividades**

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Área de comercialización	Envía correo electrónico solicitando cambio de plan	
2	Área de TI	Se registra en un archivo donde se lleva el control de los cambios de plan	
3		Se realiza el cambio de plan y se le notifica al área de comercialización el cambio	

**DIAGRAMA DE FLUJO**

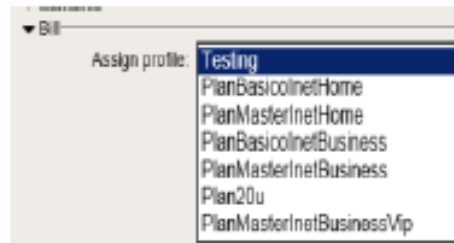


Unidad Administrativa: Area de TI

Area Responsable: Dirección General

FORMATOS E INTRUCTIVOS

1. Si el cliente elige algún plan que NO es ilimitado, simplemente se selecciona el plan que desea y se guardan los cambios.



2. Si el cliente desea un plan ilimitado, se selecciona el plan que se va a hacer ilimitado y en el número de usuarios solo se selecciona 1. Ahora se tiene que ingresar a la antena del cliente para aplicar una NAT que es lo que permitirá hacer el plan ilimitado.



Unidad Administrativa: Área de TI

Área Responsable: Dirección General

**FORMATOS E INTRUCTIVOS**

Para aplicar la NAT se dirige a la pestaña NETWORK y en el apartado WAN Network Setings se selecciona NAT y se guardan los cambios.



The screenshot shows the WinBox configuration interface for a MikroTik device. The 'WAN' tab is selected, and the 'WAN Network Settings' section is expanded. The 'NAT' checkbox is checked, and the 'NAT Protocol' options are set to 'IP', 'FTP', and 'RTSP'. The 'WAN Network Settings' section includes fields for WAN Interface (LAN2), WAN Address (192.168.1.1), WAN Mask (255.255.255.0), WAN DNS (checked), WAN Auto IP Setting (checked), WAN Address Setting (checked), WAN Lease Time (300), WAN DNS Proxy (checked), WAN Priority (100), WAN Secondary DNS (checked), and WAN UPnP (checked). The 'Save' button is visible at the bottom right of the configuration area.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

El aporte de la tesis es que no se puede hacer un software embebido a una empresa PyME si se carece de una estructura orgánica y procesos administrativos.

Se encontró un nicho de oportunidad debido a que muy pocas empresas tienen sistemas de información, por lo tanto empresas que desarrollan software también deben incluir una consultoría administrativa. Es decir, el análisis organizacional y de procedimientos de las PyMES.

Durante el desarrollo de la tesis se vio la importancia de tener la elaboración y uso de los manuales organizacionales y de procedimiento para el buen funcionamiento de la empresa ya que sin éste no se puede tener un orden en las actividades y muchas veces resultan repetitivas, costosas y tardías.

Puesto que no se cuenta con una cultura empresarial es necesario empezar a educar a los empresarios para la realización de los manuales ya que son una herramienta básica para el buen funcionamiento de la misma y que en su mayoría las empresas PyMES no cuenta con ellos, solo realizan sus actividades de manera espontánea o como mejor les parezca, realizan cambios contantes en sus actividades sin llevar una documentación.

Cabe mencionar que es necesario el desarrollo de un software a la medida para sistematizar el funcionamiento de la empresa y así lograr con este que las actividades sean más eficientes y confiables.

Con la investigación que se realizó ya se tienen las bases para que se desarrolle el software ya que la empresa INET hasta el momento no cuenta con uno, debido a los constantes cambios en sus actividades y la no documentación de las mismas. En el presente trabajo se muestra ya el manual el cual puede servir como base para desarrollar el software.

Se entregará el manual de procedimientos y organizacional a la empresa como una propuesta viable para el desarrollo de sus actividades y como sugerencia se les informara que conforme vayan cambiando actividades vayan realizando

modificaciones en el manual, para que en un futuro no muy tardío el desarrollo de su software sea fácil de desarrollar.



## BIBLIOGRAFÍA

- Briol. (2008). The Business Process Modeling Notation . Pocket Handbook.
- Debevoise, N. (2008). The MicroGuide to Process Modeling in BPMN. BookSurge Publishing.
- Franklin F. E. B. (2005). Organización de Empresas, Análisis Diseño y Estructura. México: Mc Graw Hill.
- Graham Kellog. Preparación del manual de oficina. México: Reverte.
- Guía Técnica para la Elaboración de Manuales, Consultado el 11 de Febrero de 2016, a partir de [http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Much G. L. (1990). Fundamentos de Administración. México: Trillas.
- Ponce, A. R. (2004). Administración de Empresas Teoría y Práctica. México: Limusa.
- Reyes P. A. . (1996). El Análisis de Puestos. México: Limusa.
- Reyes Ponce, A. (1967). Administración de Empresas. México: Limusa-Wiley.
- Robbins, Stephen P. y De Cenzo, David A. (2009). Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y aplicaciones. Pearson Educación.

- Torres, M. G. (1996). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimiento. México: Panorama.
- Valencia, J. R. (2002). Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos. Thomson.