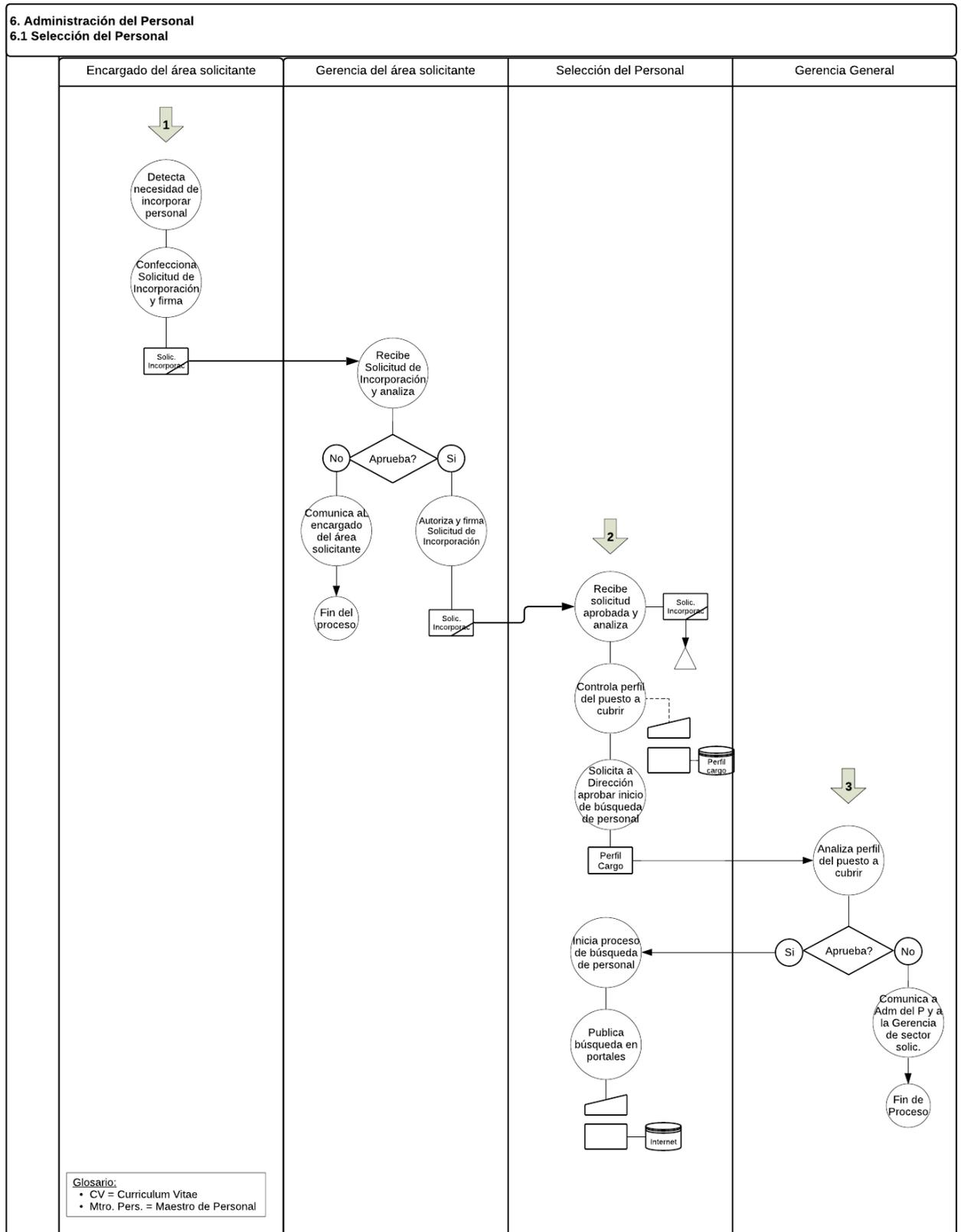
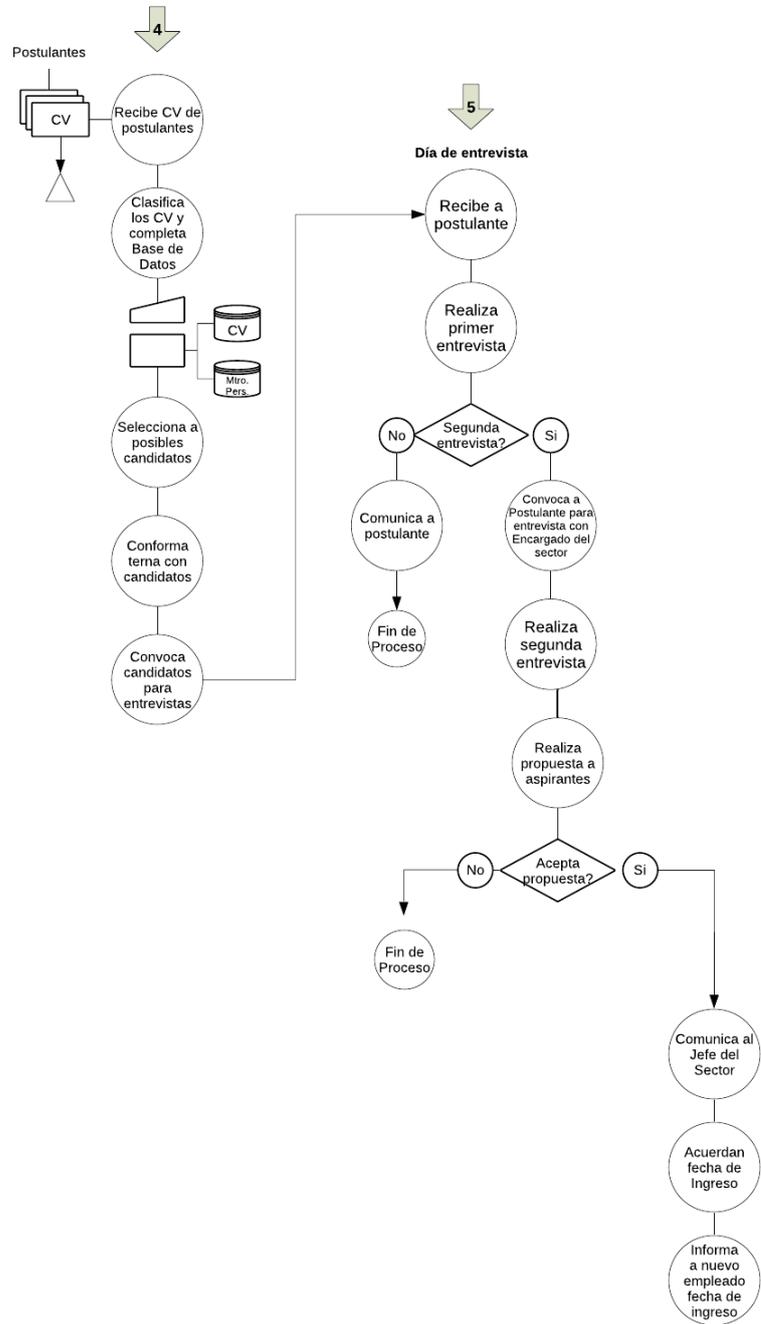


15. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – SELECCIÓN DEL PERSONAL



6. Administración del Personal
6.1 Selección del Personal

Selección del Personal

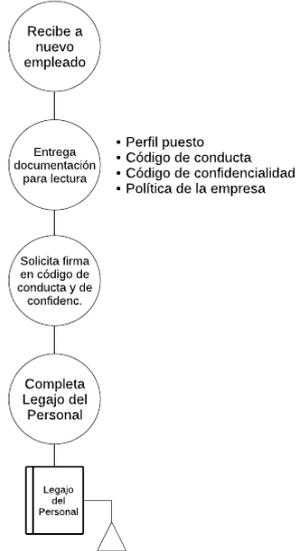


Glosario:
 • CV = Curriculum Vitae
 • Mtro. Pers. = Maestro de Personal

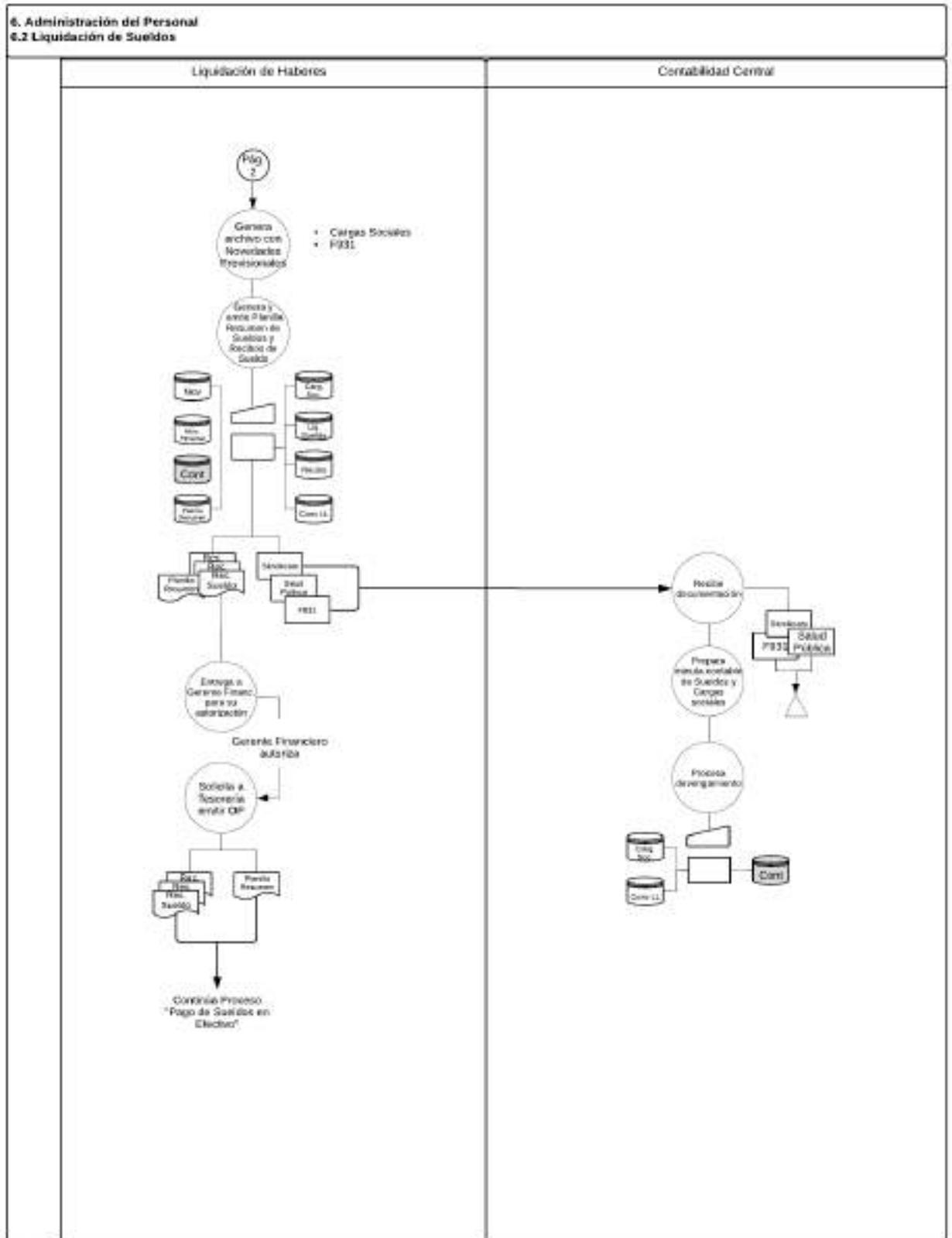
Selección del Personal



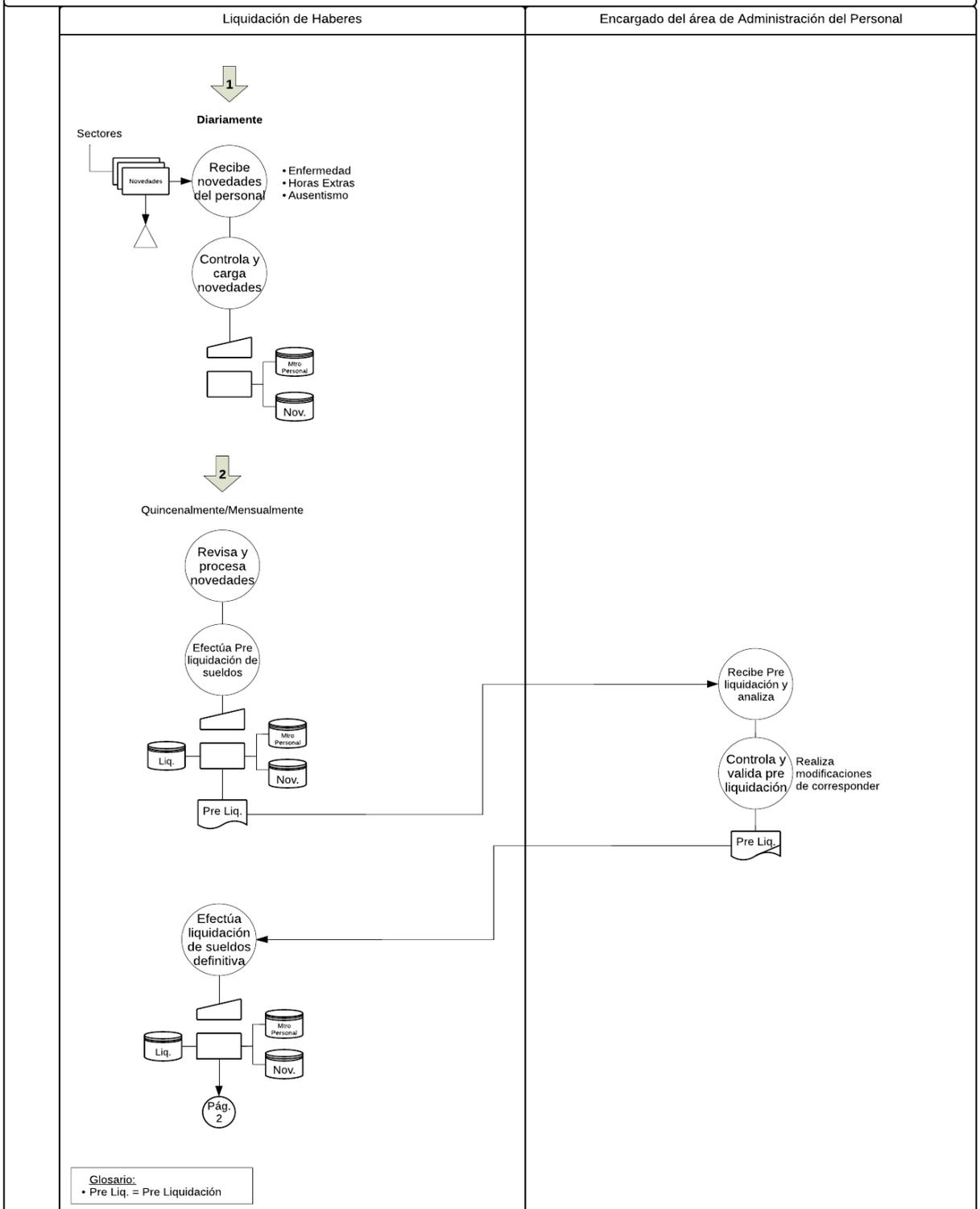
Día de Ingreso



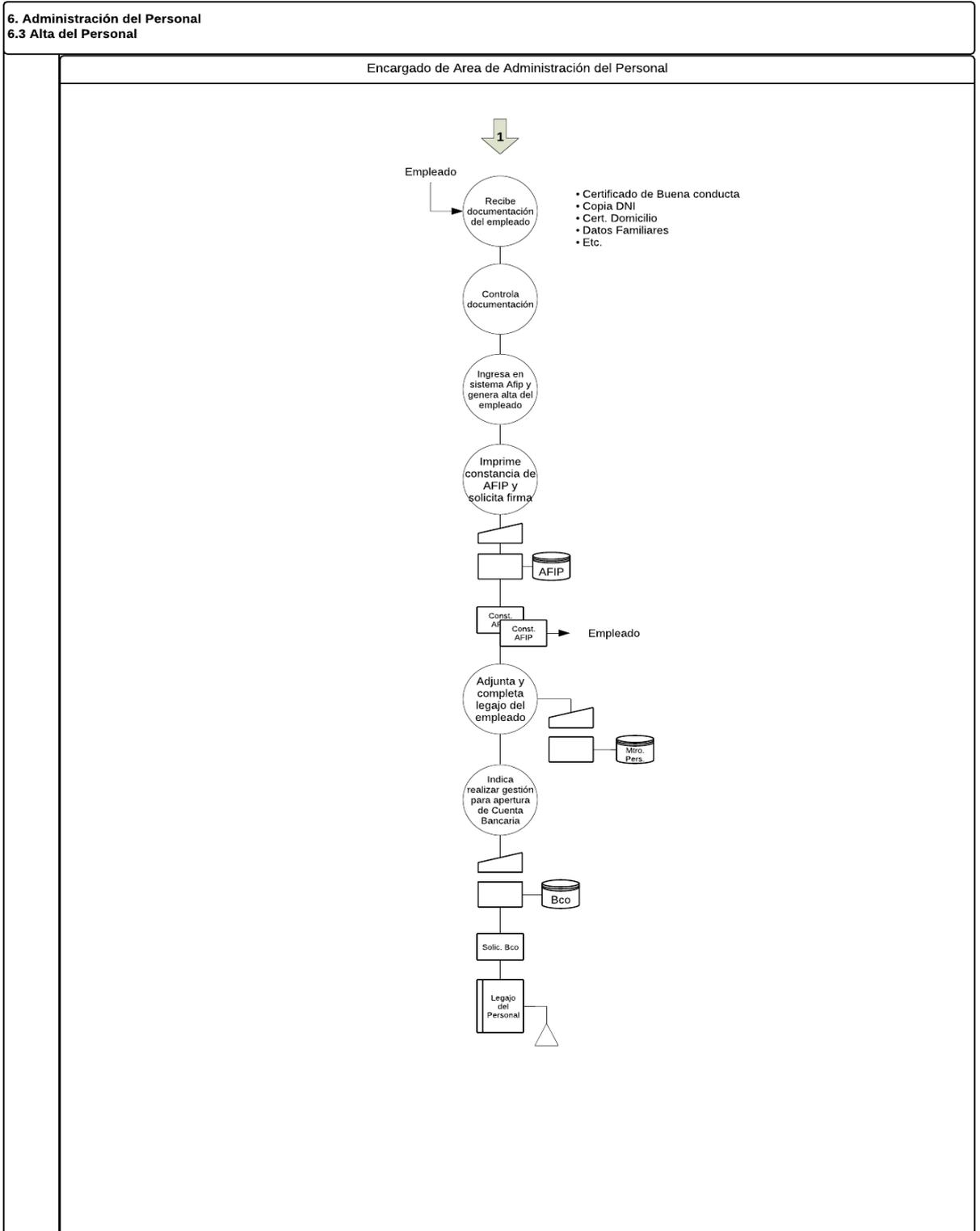
16. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – LIQUIDACIÓN DE SUELDOS



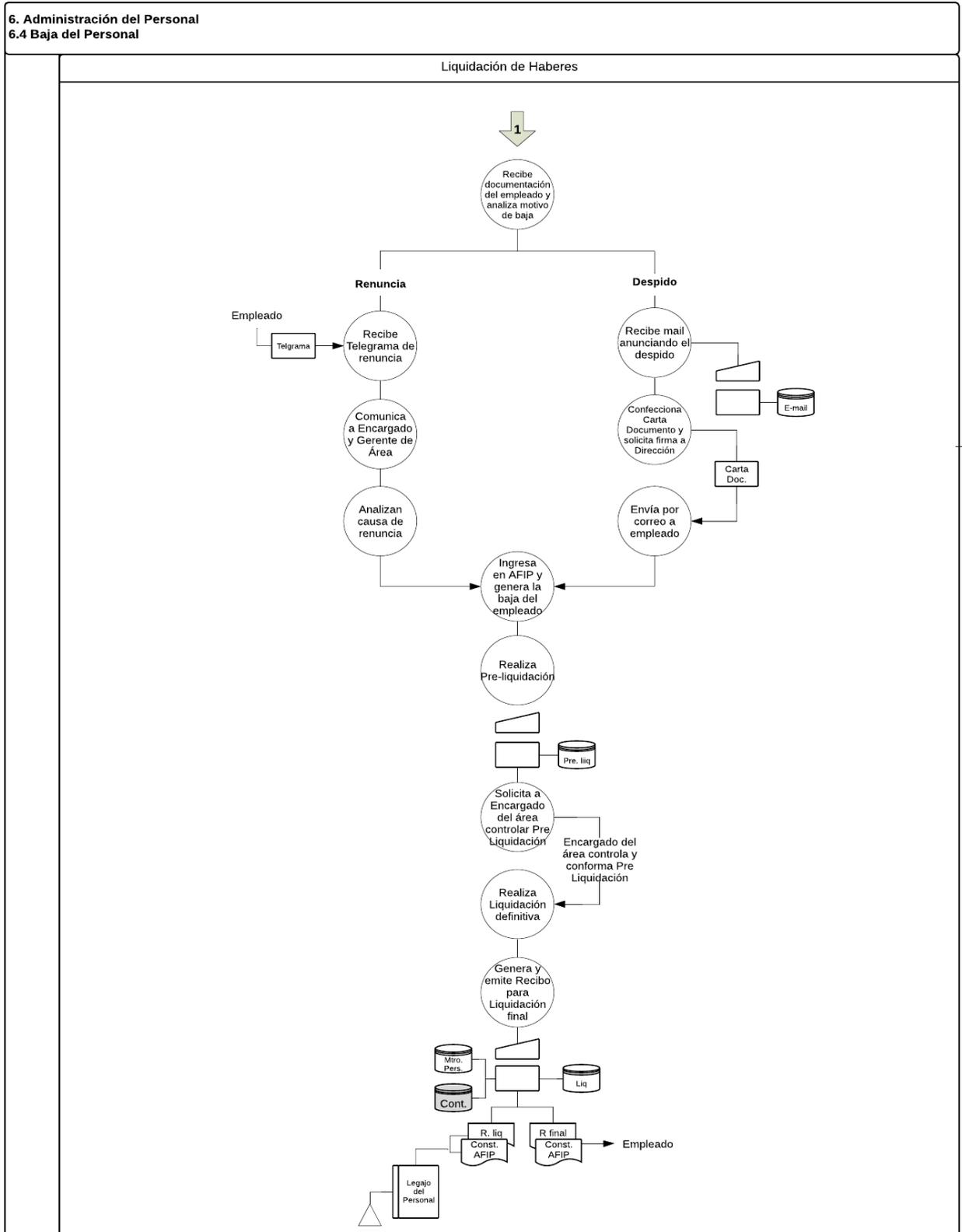
6. Administración del Personal
6.2 Liquidación de Sueldos



17. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – ALTA DEL PERSONAL



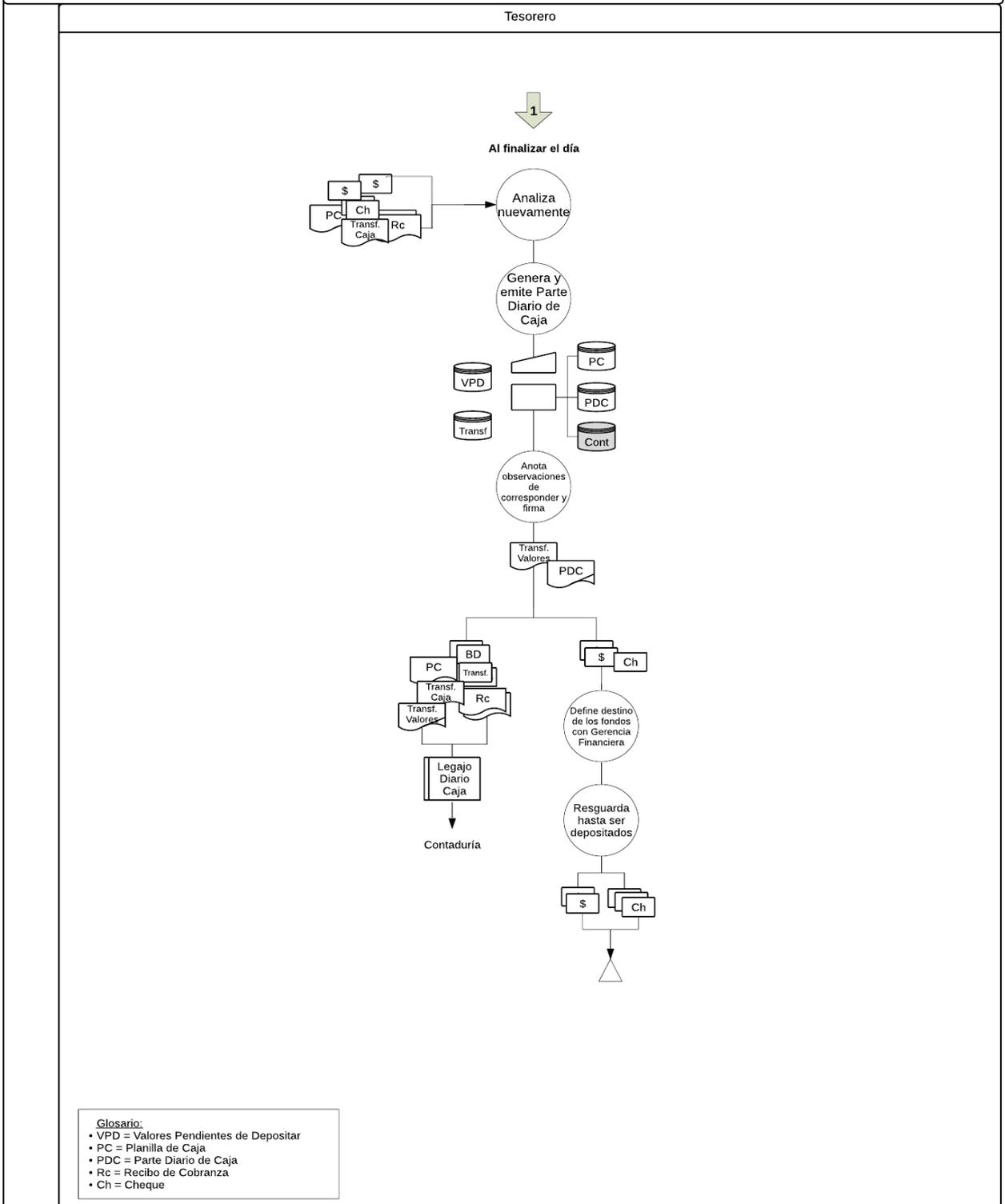
18. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – BAJA DEL PERSONAL



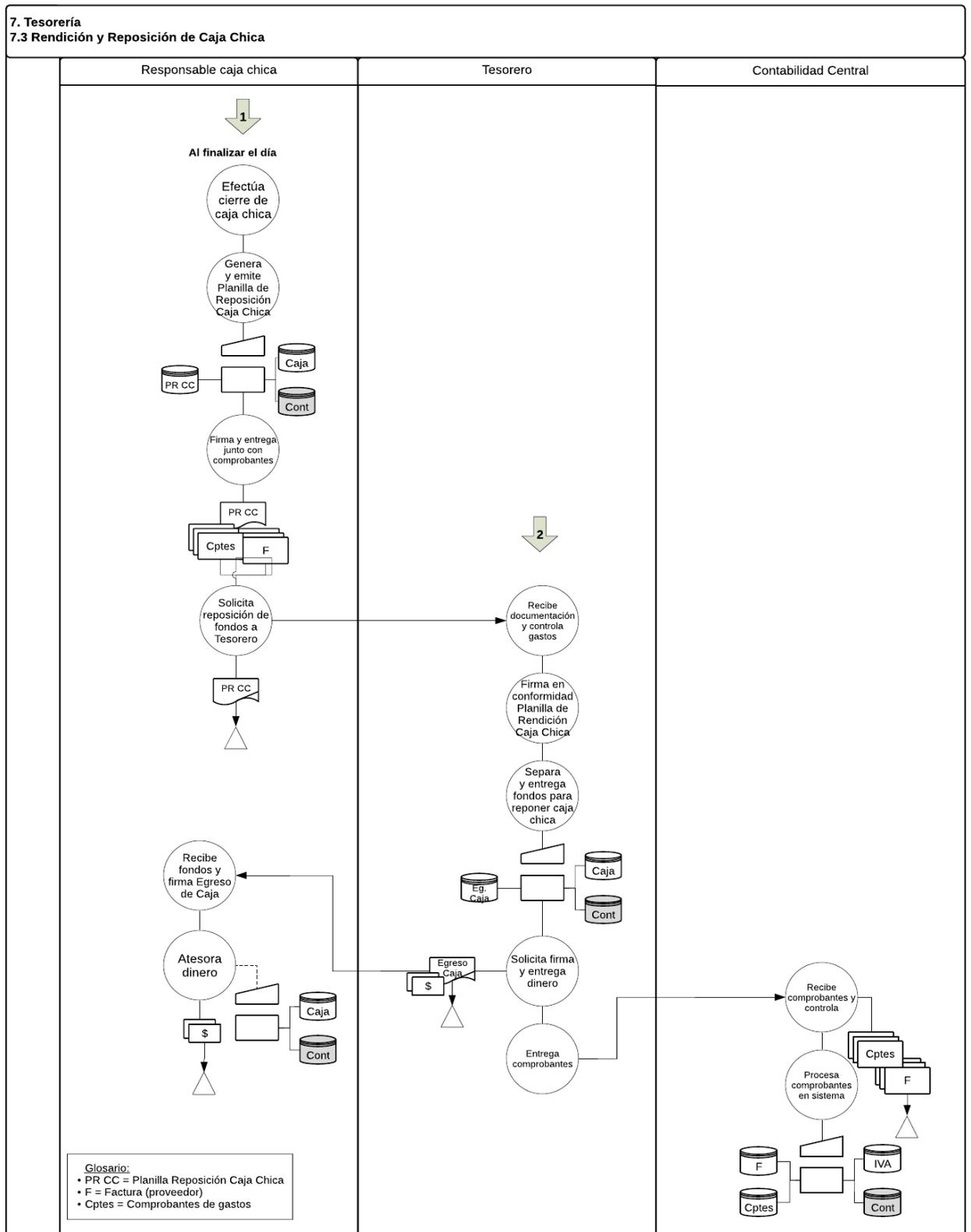
19. TESORERÍA – CIERRE GLOBAL DE CAJA TESORERÍA

7. Tesorería

7.2 Cierre Global de Caja Tesorería



20. RENDICIÓN Y REPOSICIÓN DE CAJA CHICA



APÉNDICE IV

MANUALES DE PROCEDIMIENTO

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

Objetivo

Este procedimiento establece los mecanismos necesarios para llevar a cabo las Compras de los Artículos de Limpieza.

Alcance

Este procedimiento alcanza al área de Almacén y Compras de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Stock: conjunto de productos que se tiene almacenados en espera de su venta, comercialización o utilización.

Pedido Interno de Compra: documento que es generado para solicitar formalmente la compra de los artículos de limpieza .

Orden de Compra: documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor; indica cantidad, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras cosas.

Cotización: es la acción o efecto de cotizar.

Orden de Compra a "Ciegas": documento que contiene el detalle de la mercancía a recibir pero no la cantidad.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Almacén – Despacho:

1. Detecta un faltante en el Stock, ingresa al Sistema y procede a generar un Pedido Interno de Compra.

Encargado del área de Almacén:

2. Visualiza el Pedido Interno de Compra y analiza si hay stock:
 - 2.1 **Si** hay stock, firma en disconformidad y comunica a Almacén- Despacho la negativa.
 - 2.2 **No** hay stock, ingresa al Sistema y procede a emitir el Pedido Interno de Compra.
 - 2.2.1 Envía una copia del Pedido Interno de Compra, para ser autorizado, a la Gerencia Administrativa-Financiera. *Continúa punto 2.2.3.*
 - 2.2.2 Archiva de forma temporal el Pedido Interno de Compra.

Gerencia Administrativa-Financiera:

2.2.3 Recibe el Pedido Interno de Compras, enviado por el Encargado del área de Almacén, y analiza si lo autoriza:

2.2.3.1 **No** autoriza el Pedido Interno de compras, procede a comunicar la negativa al Encargado del área de Almacén.

2.2.3.2 **Si** autoriza el Pedido Interno de compras, lo firma en conformidad y comunica al Encargado del área de Compras para que efectúe la emisión de la Orden de Compra.

Encargado del área de Compras:

2.2.3.2.1 Recibe los Pedidos Internos de Compra firmados en conformidad, por el Gerente Administrativo Financiero, y los analiza.

2.2.3.2.2 Ingresa al Sistema y procede a generar y emitir una cotización por triplicado y las envía a los Proveedores.

2.2.3.2.3 Luego de que los Proveedores envían las cotizaciones a la empresa, las analiza y realiza una comparativa de precios.

2.2.3.2.4 Ingresa al Sistema y procede a generar la Orden de Compra, luego solicita la autorización del Gerente Administrativo-Financiero.

Gerencia Administrativa-Financiera:

2.2.3.2.5 Visualiza en el Sistema la Orden de Compra y analiza si autoriza:

2.2.3.2.5.1 **No** autoriza la Orden de Compra, procede a comunicar la negativa al Encargado del área de Compras.

2.2.3.2.5.2 **Si** autoriza la Orden de Compra, procede a comunicar la autorización al Encargado del área de Compras.

Auxiliar de Compras:

2.2.3.2.5.2.1 Recibe la autorización del Encargado del área y realiza el pedido Proveedor.

2.2.3.2.5.2.2 Ingresa al Sistema y procede a emitir Orden de Compra.

2.2.3.2.5.2.3 Envía Orden de Compra al Proveedor.

2.2.3.2.5.2.4 Archiva de forma temporal: Cotización del Proveedor, Pedido Interno de Compra y Orden de Compra.

2.2.3.2.5.2.5 Archiva de forme temporal la Orden de Compra a "Ciegas". *Continúa en el proceso de "Recepción de Artículos de Limpieza".*

2. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONFORMIDAD DE LA FACTURA DEL PROVEEDOR

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para conformar la Factura del Proveedor.

Alcance

Este procedimiento alcanza al área de Compras y Tesorería de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Factura: documento que indica la compraventa de un bien o servicio.

Remito del Proveedor: documento que se utiliza para documentar el envío de mercancía. Es emitido por el vendedor.

Informe de Recepción: documento donde se detallan las recepciones de mercancía en el área de almacén.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Encargado del área de Compras:

1. Recibe la Factura, enviada por el Proveedor, y analiza.
2. Realiza un control cruzado de: Orden de Compra *versus* Remito del Proveedor *versus* Informe de Recepción y analiza si hay diferencias:
 - 2.1 **Si** hay diferencias, continúa en los procesos de: inconsistencia de cantidad o inconsistencia de precio.
 - 2.2 **No** hay diferencias, conforma la Factura del Proveedor.
 - 2.2.1 Ingresa al Sistema y procede a registrar la Factura del Proveedor y la sellarla como "registrada".
 - 2.2.2 Completa el Legajo de Compras y envía la Tesorería- Sección Pagos.

Tesorería – Sección Pagos:

- 2.2.3 Recibe Legajos de Compras, controla y sella como "revisado".
- 2.2.4 Completa el Legajo de pagos. *Continúa en proceso de Pago a Proveedores.*

3. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONFORMIDAD DE LA FACTURA DEL PROVEEDOR – INCONSISTENCIA DE PRECIOS

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para conformar la Factura del Proveedor que presente una inconsistencia de Precio.

Alcance

Este procedimiento alcanza al área de Compras, Facturación y Contabilidad Central de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Planilla de Inconsistencia: planilla en donde se documentan las inconsistencias detectadas.

Factura: documento que indica la compraventa de un bien o servicio.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Encargado del área de Compras:

1. Realiza un control cruzado de: Orden de Compra versus Remito del Proveedor versus Informe de Recepción y detecta una inconsistencia de precio.
2. Ingresa al Sistema y procede a generar y emitir la Planilla de Inconsistencia.
3. Analiza si el importe Facturado es menor que el importe de la Orden de Compra ($\$FP < \OC):
 - 3.1 **Si** es menor el importe Facturado que el importe de la Orden de Compra, observa y firma la Factura del Proveedor. *Continúa punto 7.*
 - 3.1.1 Ingresa al Sistema y procede a registrar la inconsistencia.
 - 3.1.2 Guarda Planilla de Inconsistencia y Factura del Proveedor firmados en el Legajo de Compras y envía a Contabilidad Central. *Continúa en el punto 4.*
 - 3.2 **No** es menor el importe Facturado que el importe de la Orden de Compra, analiza si acepta el mayor precio de la Factura del Proveedor:
 - 3.2.1 **Si** acepta el mayor precio, *continúa en el punto 3.1.*
 - 3.2.2 **No** acepta el mayor precio, ordena la devolución de los Artículos de Limpieza.

Contabilidad Central:

4. Recibe el Legajo de Compras enviado por el Encargado del área de Compras.
5. Controla el Legajo de Compras y sella como “revisado”.
6. Completa el Legajo de pagos y resguarda. *Continúa en proceso de Pago a Proveedores.*

Contabilidad – Facturación:

7. Ingresar al Sistema y procede a generar y emitir la Nota de Débito.
8. Envía al Proveedor la Nota de Débito.
9. Archiva de forma temporal una copia de la Nota de Débito.

4. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONFORMIDAD DE LA FACTURA DEL PROVEEDOR – INCONSISTENCIA DE CANTIDAD

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para conformar la Factura del Proveedor que presente una inconsistencia de Cantidad.

Alcance

Este procedimiento alcanza al área de Compras y Facturación de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Planilla de Inconsistencia: planilla donde se documentan las inconsistencias detectadas.

Factura: documento que indica la compraventa de un bien o servicio.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Encargado del área de Compras:

1. Realiza un control cruzado de: Orden de Compra *versus* Remito del Proveedor *versus* Informe de Recepción y detecta una inconsistencia de cantidad.
2. Ingresar al Sistema y procede a generar y emitir la Planilla de Inconsistencia.
3. Analiza si la cantidad especificada en el Informe de Recepción es menor a la cantidad especificada en la Factura:
 - 3.1 **Si** es menor, analiza si es una entrega parcial:
 - 3.1.1 **No** es una entrega parcial, *continúa en punto 4.*
 - 3.1.2 **Si** es una entrega parcial, analiza si la cantidad Facturada es igual a la cantidad de la Orden de Compra.
 - 3.1.2.1 **Si** es igual la cantidad Facturada a la cantidad que figura en la Orden de Compra, *continúa punto 4.*
 - 3.1.2.2 **No** es igual la cantidad Facturada a la cantidad que figura en la Orden de Compra, *continúa punto 3.2.*
 - 3.2 **No** es menor, observa, firma la Factura del Proveedor y analiza si ordena devolución:

3.2.1 **No** ordena devolución, procede a completar Legajo de Compras y lo envía a Contabilidad Central.

3.2.2 **Si** ordena devolución, procede a ordenar la devolución.

Contabilidad – Facturación:

4. Ingresar al Sistema y proceder a generar y emitir la Nota de Débito.

5. Enviar al Proveedor la Nota de Débito.

6. Archivar de forma definitiva una copia de la Nota de Débito.

5. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS – SERVICIO DE LIMPIEZA DEL HOGAR

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Servicio de Limpieza del Hogar que ofrece la Organización.

Alcance

Este procedimiento alcanza al área de Limpieza del Hogar de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Pedido de Limpieza del Hogar: documento que sirve para comprobar la existencia de un pedido de servicio de limpieza de hogar. En el mismo están detallados: los datos del Cliente, el medio de pago, el día y hora del servicio y el código de verificación.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Gerente de Servicios:

1. Al comienzo del día, ingresar al Sistema y visualizar los pedidos.

2. Analizar si los pedidos que ingresaron son de Limpieza del Hogar:

2.1 **No** son pedidos de Limpieza del Hogar, proceder a comunicar el nuevo pedido al área correspondiente.

2.2 **Si** son pedidos de Limpieza del Hogar, proceder a generar y emitir un Pedido de Servicio de Limpieza del Hogar.

2.2.1 Archivar de forma temporal una copia del Pedido de Servicio de Limpieza del Hogar.

2.2.2 Enviar al Encargado del área de Limpieza del Hogar el Pedido de Servicio de Limpieza del Hogar.

Encargado del área de Limpieza del Hogar:

- 2.2.3 Recibe el Pedido de Servicio de Limpieza del Hogar, lo analiza y lo archiva de forma definitiva.
- 2.2.4 Corroborar la disponibilidad del Personal:
 - 2.2.4.1 **Si** hay Personal disponible, comunica a este la dirección del pedido y el código de verificación para que sea validado con el Cliente.
 - 2.2.4.1.1 Comunica al Gerente de Servicio la disponibilidad del Personal para que este envíe la confirmación del servicio al Cliente. *Continúa punto 2.2.4.1.2*
 - 2.2.4.2 **No** hay personal disponible, comunica la negativa a la Gerencia de Servicio.

Gerencia de Servicio:

- 2.2.4.2.1 Recibe la negativa y se comunica con el Cliente para re agendar el servicio.
- 2.2.4.2.2 Analiza si el cliente acepta reagendar el servicio:
 - 2.2.4.2.2.1 **Si** acepta el cliente reagendar el servicio, procede a comunicar nueva fecha al Encargado del área de Limpieza del Hogar. *Continúa punto 2.2.4.*
 - 2.2.4.2.2.2 **No** acepta el cliente reagendar el servicio, procede a cancelar el pedido.

Gerencia de Servicio:

- 2.2.4.1.3 Envía la confirmación del servicio al Cliente.
- 2.2.4.1.3 Envía a Tesorería- Sección Cobranzas una de las copias del Pedido de Servicio de Limpieza del Hogar, que había archivado, para que este proceda al cobro del servicio.

6. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS – SERVICIO DE PLANCHADO

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Servicio de Planchado que ofrece la Organización.

Alcance

Este procedimiento alcanza al área de Planchado de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Pedido de Planchado: documento que sirve para comprobar la existencia de un pedido de planchado. En el mismo están detallados: los datos del Cliente, el medio de pago, el día y hora del servicio y el código de verificación.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Gerente de Servicios:

1. Al comienzo del día, ingresa al Sistema y visualiza los pedidos.
2. Analiza si los pedidos que ingresaron son de Planchado:
 - 2.1 **No** son pedidos de Planchado, procede a comunicar el nuevo pedido al área correspondiente.
 - 2.2 **Si** son pedidos de Planchado, procede a generar y emitir un Pedido de Servicio de Planchado.
 - 2.2.1 Archiva de forma temporal una copia del Pedido de Servicio de Planchado.
 - 2.2.2 Y envía al Encargado del área de Planchado el Pedido de Servicio de Planchado.

Encargado del área de Planchado:

- 2.2.3 Recibe el Pedido de Servicio de Planchado, lo analiza y lo archiva de forma temporal.
- 2.2.4 Corroborar la disponibilidad del Personal:
 - 2.2.4.1 **Si** hay Personal disponible, comunica al mismo la dirección del pedido y el código de verificación para que sea validado con el Cliente.
 - 2.2.4.1.1 Comunica al Gerente de Servicio la disponibilidad del Personal para que este envíe la confirmación del servicio al Cliente. *Continúa punto 2.2.4.1.2*
 - 2.2.4.1.2 **No** hay personal disponible, comunica la negativa a la Gerencia de Servicio.

Gerencia de Servicio:

- 2.2.4.2.1 Recibe la negativa y se comunica con el Cliente para re agendar el servicio.
- 2.2.4.2.2 Analiza si el cliente acepta reagendar el servicio:
 - 2.2.4.2.2.1 **Si** acepta el cliente reagendar el servicio, procede a comunicar nueva fecha al Encargado del área de Planchado. *Continúa punto 2.2.4.*
 - 2.2.4.2.2.2 **No** acepta el cliente reagendar el servicio, procede a cancelar el pedido.

Gerencia de Servicio:

- 2.2.4.1.2 Envía la confirmación del servicio al Cliente.
- 2.2.4.1.3 Envía a Tesorería- Sección Cobranzas una de las copias del Pedido de Servicio de Planchado, que había archivado, para que este proceda al cobro del servicio.

7. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS – SERVICIO DE FUMIGACIÓN

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Servicio de Fumigación que ofrece la Organización.

Alcance

Este procedimiento alcanza a la Gerencia de Servicio de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Pedido de Fumigación: documento que sirve para comprobar la existencia de un pedido de fumigación. En el mismo están detallados: los datos del Cliente, el medio de pago, el día y hora del servicio y el código de verificación.

Outsourcing: subcontratación, externalización o tercerización de un servicio.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Gerente de Servicios:

1. Al comienzo del día, ingresa al Sistema y visualiza los pedidos.
2. Analiza si los pedidos que ingresaron son de Fumigación:
 - 2.1 **No** son pedidos de Fumigación, procede a comunicar el nuevo pedido al área correspondiente.
 - 2.2 **Si** son pedidos de Fumigación, procede a generar un Pedido de Servicio de Fumigación.
 - 2.2.1 Se comunica vía mail con la empresa *outsourcing* para corroborar la disponibilidad del Personal.
 - 2.2.2 Analiza si la empresa outsourcing posee disponibilidad de Personal:
 - 2.2.2.1 **Si** posee disponibilidad de Personal la empresa outsourcing, ingresa al Sistema y procede a emitir el Pedido de Servicio de Fumigación.
 - 2.2.2.1.1 Envía el Pedido de Servicio de Fumigación a Tesorería – Sección Cobranzas para que proceda al cobro del servicio.
 - 2.2.2.1.2 Envía una copia del Pedido de Servicio de Fumigación a la empresa outsourcing.
 - 2.2.2.2 **No** posee disponibilidad de Personal la empresa outsourcing.
 - 2.2.2.2.1 Se comunica con el cliente para reagendar el servicio. Analiza si el Cliente acepta reagendar el servicio:
 - 2.2.2.2.1.1 **Si** acepta el cliente reagendar el servicio. Comunica nueva fecha a la empresa outsourcing. *Continúa punto 2.2.1.*
 - 2.2.2.2.1.2 **No** acepta el cliente reagendar el servicio. Procede a cancelar el pedido.

8. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PAGOS – INSTRUMENTACIÓN DEL PAGO

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar la Instrumentación del Pago.

Alcance

Este procedimiento alcanza a la Dirección, Tesorería-Sección Pagos y Gerencia Administrativa Financiera de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Planilla de Vencimientos: planilla que documenta los vencimientos de las cuentas a pagar.

Orden de Pago: documento que se utiliza para solicitar formalmente el pago de un documento contable, o el pago a un empleado.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Tesorería- Sección Pagos:

1. Semanalmente analiza los vencimientos e ingresa al Sistema y procede a generar y emitir la Planilla de Vencimientos.
2. Localiza las facturas próximas a vencer.
3. Envía Planilla de Vencimientos a la Gerencia Administrativa-Financiera.

Gerencia Administrativa Financiera:

4. Recibe la Planilla de Vencimientos, enviada por la Tesorería-Sección Pagos, y controla las cuentas a pagar.
5. Analiza la incidencia financiera y define las Facturas a pagar. Analiza si interviene la Dirección:
 - 5.1 **No** interviene la Dirección, firma y entrega Planilla de Vencimientos a Tesorería-Sección Pagos para que esta genere la correspondiente Orden de Pago. *Continúa punto 5.7.*
 - 5.2 **Si** interviene la Dirección, envía Planilla de Vencimientos a Dirección. *Continúa punto 5.3.*

Dirección:

- 5.3 Recibe la Planilla de Vencimientos y controla las cuentas por pagar.
- 5.4 Analiza la incidencia financiera.
- 5.5 Define Facturas a pagar y firma Planilla de Vencimientos.
- 5.6 Entrega Planilla de Vencimientos firmada a la Gerencia Administrativa-Financiera. *Continúa punto 5.1.*

Tesorería- Sección Pagos:

5.7 Recibe Planilla de Vencimientos y controla la firma.

5.8 Archiva de forma definitiva la Planilla de Vencimientos.

5.9 Simula la Orden de Pago y solicita autorización. *Continúa en procesos de: Pago a Proveedores con efectivo, Depósito Bancario, Cheques o Transferencia Bancaria.*

9. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PAGOS – PAGO A PROVEEDORES CON EFECTIVO

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Pago a los Proveedores en efectivo.

Alcance

Este procedimiento alcanza a la Gerencia Administrativa Financiera, el Tesorero, Contaduría y la Sección Pagos de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Planilla de Traslado de Valores: planilla que documenta el traslado de valores de Tesorería a Sección Pagos.

Legajo de Pagos: conjunto de papeles de pagos archivados.

Orden de Pago: documento que se utiliza para solicitar formalmente el pago de un documento contable, o el pago a un empleado.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Gerencia Administrativa-Financiera:

1. Visualiza en el Sistema la Orden de Pago y la autoriza.
2. Comunica al Tesorero la autorización de la Orden de Pago.

Tesorero:

3. Visualiza la Orden de Pago autorizada en el Sistema.
4. Separa el dinero y entrega a Tesorería- Sección Pagos.
5. Confecciona y envía Planilla de Traslado de Valores a Tesorería-Sección Pagos.

Tesorería-Sección Pagos:

6. Controla la Planilla de Traslado de Valores junto con el dinero, enviado por el Tesorero, y firma en conformidad.
7. Ingresa al Sistema y procede a emitir la Orden de Pago.
8. Recibe al Proveedor y efectúa el Pago.
9. Solicita la firma del Proveedor en la Orden de Pago y conforma el Recibo de Cobranza del Proveedor.
10. Completa el Legajo de Pago y envía a Contaduría.

Contaduría:

11. Recibe el Legajo enviado por Tesorería- Sección Pagos. Controla, interviene y resguarda el Legajo de Pagos.

10. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PAGOS – PAGO A PROVEEDOR CON CHEQUE

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Pago a los Proveedores con Cheque.

Alcance

Este procedimiento alcanza a la Gerencia Administrativa Financiera, el Tesorero, Contaduría y la Sección Pagos de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Planilla de Traslado de Valores: planilla que documenta el traslado de valores de Tesorería a Sección Pagos.

Legajo de Pagos: conjunto de papeles de pagos archivados.

Orden de Pago: documento que se utiliza para solicitar formalmente el pago de un documento contable o el pago a un empleado.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Gerencia Administrativa-Financiera:

1. Visualiza en el Sistema la Orden de Pago y la autoriza.
2. Comunica al Tesorero la autorización de la Orden de Pago.

Tesorero:

3. Visualiza la Orden de Pago autorizada en el Sistema.

4. Separa cheques, solicita a la Dirección su firma en los cheques propios de la empresa y entrega cheques firmados a Tesorería- Sección Pagos.
5. Confecciona y envía Planilla de Traslado de Valores a Tesorería Sección Pagos.

Tesorería-Sección Pagos:

6. Controla la Planilla de Traslado de Valores junto con el dinero enviado por el Tesorero y firma en conformidad.
7. Ingresa al Sistema y procede a emitir la Orden de Pago.
8. Recibe al Proveedor y efectúa el Pago.
9. Solicita la firma del Proveedor en la Orden de Pago y conforma el Recibo de Cobranza del Proveedor.
10. Completa el Legajo de Pago y envía a Contaduría.

Contaduría:

11. Recibe el Legajo enviado por Tesorería- Sección Pagos. Controla, interviene y resguarda el Legajo de Pagos.

11. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PAGO – PAGO DE SUELDO EN EFECTIVO

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Pago de sueldos, del Personal, en efectivo.

Alcance

Este procedimiento alcanza a el Tesorero, Administración del Personal y la Sección Pagos de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Recibo de sueldo: comprobante de que se ha pagado un importe de dinero en concepto de salario y de acuerdo a la liquidación que figura en el mismo.

Orden de Pago: documento que se utiliza para solicitar formalmente el pago de un documento contable o el pago a un empleado.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Tesorería- Sección Pagos:

1. Recibe Planilla Resumen de Sueldos y Recibos de Sueldos, enviados por Administración del Personal, controla y los analiza.

2. Ingresa al Sistema y procede a generar y emitir la Orden de Pago de Sueldo.
3. Firma la Orden de Pago de Sueldo y envía la Orden de Pago al Tesorero para que este proceda al pago de los sueldos.

Tesorero:

4. Recibe la Orden de Pago de Sueldo, enviada por Tesorería- Sección Cobranza, y la analiza.
5. Firma en conformidad la Orden de Pago de Sueldo.
6. Ingresa al Sistema y procede a generar y emitir un comprobante de Egreso de Caja.
7. Separa dinero para el pago de los sueldos.
8. Procede a pagar al Personal el sueldo y solicita firma en el Recibo de Sueldo.
9. Envía Orden de Pago, Planilla Resumen de Sueldos y Recibos de Sueldos firmados a Administración del Personal.
10. Envía Orden de Pago y comprobante de Egreso de Caja a Contaduría.
11. Entrega, al Personal, el dinero junto con el Recibo de Sueldo.

12. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PAGOS – PAGO DE SUELDOS POR TRANSFERENCIA BANCARIA

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Pago de sueldos, del Personal, por Transferencia Bancaria.

Alcance

Este procedimiento alcanza a el Tesorero, Administración del Personal y la Sección Pagos de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Recibo de sueldo: comprobante de que se ha pagado un importe de dinero en concepto de salario y de acuerdo a la liquidación que figure en el mismo.

Orden de Pago: documento que se utiliza para solicitar formalmente el pago de un documento contable o el pago a un empleado.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Tesorería- Sección Pagos:

1. Recibe Planilla Resumen de Sueldos y Recibos de Sueldos, enviados por Administración del Personal, controla y los analiza.
2. Ingresa al Sistema y procede a generar y emitir la Orden de Pago de Sueldos.

3. Firma la Orden de Pago y solicita a la Gerencia Administrativa-Financiera realizar la acreditación en la cuenta del Personal.

Gerencia Administrativa-Financiera:

4. Recibe la Orden de Pago de Sueldo y la analiza.
5. Efectúa la Transferencia del Sueldo a la cuenta del Personal.
6. Genera y emite, en el Sistema, un Detalle de Acreditación.
7. Envía Detalle de Acreditación y Orden de Pago de Sueldo a Contaduría.
8. Envía Detalle de Acreditación y Orden de Pago de Sueldo a Tesorería- Sección Pagos para que este archive la documentación.
9. Envía los Recibos de Sueldo junto con la Planilla Resumen de Sueldos a Administración del Personal.

Administración del Personal:

10. Recibe al Personal y solicita su firma en el Recibo de Sueldo.
11. Archiva de forma temporal los Recibos de Sueldo firmados y la Planilla Resumen de Sueldos.
12. Entrega al Personal una copia del Recibo de Sueldo.

13. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ALMACÉN – RECEPCIÓN DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar la recepción de los artículos de limpieza.

Alcance

Este procedimiento alcanza a el Almacén-Recepción, Compras y el Encargado del área de Almacén de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Orden de Compra a “Ciegas”: documento que posee el detalle de la mercancía a recibir pero no especifica la cantidad.

Informe de Recepción: documento donde se detallan las recepciones de mercancía en el área de almacén.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Almacén-Recepción:

1. Recibe al Proveedor en el depósito e inmediatamente entrega la documentación del Proveedor (remitos) al área de Compras.
2. Ordena al transportista descargar el pedido. *Continúa punto 9.*
3. Controla junto con la Orden de Compra a “Ciegas”, los artículos de limpieza recibidos.
4. Completa el Informe de Recepción manual y envía, junto con la Orden de Compra a “Ciegas”, al Encargado del área de Almacén para que este genere el Informe de Recepción oficial.

Encargado del área de Almacén:

5. Recibe el Informe de Recepción manual y carga los datos en el Sistema.
6. Genera y emite el Informe de Recepción oficial.
7. Envía Informe de Recepción oficial a Compras. *Continúa punto 9.*
8. Archiva de forma definitiva el Informe de Recepción firmado y la Orden de Compra a “Ciegas”.

Compras:

9. Recibe el Informe de Recepción oficial, enviado por el Encargado del Almacén, junto con el remito del Proveedor, enviado por Almacén-Recepción, y realiza un control junto con la Orden de Compra.
10. Analiza si hay diferencias en la documentación:
 - 10.1 **No** hay diferencias en la documentación, firma y conforma el Remito del Proveedor.
 - 10.1.1 Devuelve documentación conformada al Transportista.
 - 10.1.2 Completa el Legajo de Compras y archiva de forma definitiva.
 - 10.2 **Si** hay diferencias en la documentación, analiza si la cantidad entregada por el Proveedor es superior a la requerida en la Orden de Compras:
 - 10.2.1 **No** es superior la cantidad entregada por el Proveedor a la requerida en la Orden de Compras, se comunica con el Proveedor y solicita enviar artículos pendientes.
 - 10.2.2 **Si** es superior la cantidad entregada por el Proveedor a la requerida en la Orden de Compras, analiza si ordena devolución de los artículos de limpieza:
 - 10.2.2.1 **No** ordena devolución, negocia con el Proveedor y observa el Remito. *Continúa punto 10.1.*
 - 10.2.2.2 **Si** ordena devolución, negocia con el Proveedor. *Continúa proceso de devolución de compras.*

14. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ALMACÉN – DESPACHO DE ARTÍCULOS DE LIMPIEZA

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Despacho de los artículos de limpieza a los sectores solicitantes.

Alcance

Este procedimiento alcanza a el Almacén-Despacho y los Encargados de las áreas solicitantes de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Pedido de Reposición: documento que es generado para solicitar formalmente la reposición de artículos de limpieza.

Remito Interno: comprobante que documenta el traslado de los artículos de limpieza dentro de la Organización.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Almacén- Despacho:

1. Recibe el Pedido de Reposición de artículos de limpieza, enviado por el Encargado del área solicitante, y analiza si hay stock de artículos de limpieza:
 - 1.1 **No** hay stock de artículos de limpieza, *continúa en el proceso de “compra de artículos de limpieza”*.
 - 1.2 **Si** hay stock de artículos de limpieza. Ingresa al Sistema, genera y emite Remito Interno de artículos de limpieza.
 - 1.2.1 Envía Remito Interno de artículos de limpieza junto con los artículos de limpieza al área solicitante.

Encargado del área solicitante:

- 1.2.2 Recibe los Remitos Internos de artículos de limpieza junto con los artículos de limpieza, analiza y firma en conformidad.
- 1.2.3 Archiva de forma definitiva una copia del Remito Interno de artículos de limpieza.
- 1.2.4 Envía a Almacén- Despacho el Remito Interno de artículos de limpieza firmado para que este lo archive.

15. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – SELECCIÓN DEL PERSONAL

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar la Selección del Personal.

Alcance

Este procedimiento alcanza a los Encargados de las áreas solicitantes, las Gerencias de las áreas solicitantes, la Dirección y Selección del Personal de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Solicitud de Incorporación de Personal: documento que se utiliza para documentar formalmente la necesidad de incorporación de Personal.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Encargado del área solicitante:

1. Detecta la necesidad de incorporar nuevo Personal y confecciona una Solicitud de Incorporación de Personal.
2. Firma la Solicitud de Incorporación de Personal en envía a la Gerencia del área Solicitante.

Gerencia del área solicitante:

3. Recibe la Solicitud de Incorporación de Personal y analiza si aprueba la incorporación de Personal:
 - 3.1 **No** aprueba la incorporación de Personal, comunica la negativa al Encargado del área solicitante.
 - 3.2 **Si** aprueba la incorporación de Personal, envía la Solicitud de Incorporación de Personal firmada a Selección del Personal.

Selección del Personal:

- 3.2.1 Recibe la Solicitud de Incorporación de Personal firmada, la analiza y la archiva de forma definitiva.
- 3.2.2 Controla el Perfil del Puesto a cubrir.
- 3.2.3 Solicita a la Dirección la aprobación para iniciar la búsqueda del Personal.

Dirección:

- 3.2.4 Recibe el Perfil del Puesto a cubrir.

3.2.5 Analiza si aprueba la incorporación de un nuevo Personal:

- 3.2.5.1 **No** aprueba la incorporación de un nuevo Personal, comunica la negativa a Selección del Personal y a la Gerencia del sector solicitante.
- 3.2.5.2 **Si** aprueba la incorporación de un nuevo Personal, comunica a Selección del Personal para que este inicie el proceso de búsqueda.

Selección del Personal:

- 3.2.5.2.1 Recibe la aprobación de la Dirección e inicia búsqueda de Personal.
- 3.2.5.2.2 Publica en portales de empleo, en internet, el anuncio de búsqueda de Personal.
- 3.2.5.2.3 Recibe los curriculum vitae enviados por los Postulantes, los clasifica y registra en la base de datos.
- 3.2.5.2.4 Selecciona a los posibles candidatos y los convoca para una primera entrevista.
- 3.2.5.2.5 El día de la entrevista, recibe a los Postulantes y realiza la primera entrevista.
- 3.2.5.2.6 Analiza si hay una segunda entrevista:
 - 3.2.5.2.6.1 **No** hay una segunda entrevista, comunica al Postulante la negativa.
 - 3.2.5.2.6.2 **Si** hay una segunda entrevista, comunica al Postulante y lo convoca para una segunda entrevista con el Encargado del área solicitante.
 - 3.2.5.2.6.2.1 Realiza la segunda entrevista y hace una propuesta al Postulante. Analiza si el Postulante acepta la propuesta:
 - 3.2.5.2.6.2.1.1 **No** acepta propuesta, fin del proceso.
 - 3.2.5.2.6.2.1.2 **Si** acepta la propuesta, comunica al Encargado del área del sector solicitante y acuerdan una fecha de ingreso.
 - 3.2.5.2.6.2.1.2.1 El día del ingreso, recibe al nuevo Personal y entrega documentación de lectura (Perfil del puesto, Código de ética y conducta, Código de confidencialidad, Políticas, Manuales).
 - 3.2.5.2.6.2.1.2.2 Solicita firma del nuevo Personal en el código de conducta y código de confidencialidad.
 - 3.2.5.2.6.2.1.2.3 Completa el Legajo del Personal.

16. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – LIQUIDACIÓN DE SUELDOS

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar la Liquidación de los sueldos del Personal.

Alcance

Este procedimiento alcanza a Liquidación de Haberes, al Encargado del área de Administración del Personal y Contabilidad Central de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Novedades del Personal: Faltas justificadas e injustificadas, horas extras, ectcétera.

Recibo de sueldo: recibe que sirve como comprobante de que se ha pagado un importe de dinero en concepto de salario y de acuerdo a la liquidación que figura en el mismo.

Orden de Pago: documento que se utiliza para solicitar formalmente el pago de un documento contable o el pago a un empleado.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Liquidación de Haberes:

1. Diariamente recibe las novedades, enviadas por el Encargado de cada área, las controla y carga en el Sistema.
2. Quincenalmente o mensualmente revisa y procesa las novedades.
3. Efectúa la Pre-Liquidación de los sueldos.
4. Envía la Pre-Liquidación de los sueldos al Encargado del área de Administración del Personal para que este la controle y valide.

Encargado del área de Administración del Personal:

5. Recibe la Pre-Liquidación de los sueldos y la analiza.
6. Controla la Pre-Liquidación de los sueldos, la valida y firma.
7. Envía Pre-Liquidación de los sueldos firmada a Liquidación de Haberes.

Liquidación de Haberes:

8. Recibe Pre-Liquidación de los sueldos validada y firmada; y efectúa la liquidación de sueldos definitiva.
9. Genera un archivo con novedades previsionales (cargas sociales, F931).
10. Genera y emite la Planilla Resumen de sueldos y los Recibos de sueldos.
11. Envía documentación de salud pública, sindicato y F931 a Contabilidad Central para que esta prepare la minuta contable de sueldos y cargas sociales y procese el devengamiento.
12. Envía Recibos de Sueldos y Planilla Resumen al Gerente Administrativo-Financiero para su autorización. *Continúa en el proceso "Pago de Sueldos con efectivo".*

Contabilidad Central:

13. Recibe la documentación de salud pública, sindicato y F931 y la archiva de forma permanente.
14. Prepara la minuta contable de sueldos y cargas sociales.
15. Procesa el devengamiento.

17. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – ALTA DEL PERSONAL

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Alta del Personal.

Alcance

Este procedimiento alcanza al Encargado del área de Administración del Personal de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

AFIP: Administración Federal de Ingresos Públicos.

Legajo del Personal: conjunto de papeles del Personal archivados.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Encargado del área de Administración del Personal:

1. Recibe la documentación (certificado de buena conducta, copia DNI, certificado de domicilio, etcétera) enviada por el Personal y controla.
2. Ingresa al AFIP y genera el alta del Personal.
3. Imprime constancia de AFIP y solicita la firma del Personal.
4. Entrega una copia de la constancia de AFIP al Personal.
5. Solicita en el Banco, con el cual trabaja la organización, la apertura de una nueva cuenta sueldo del Personal.
6. Completa y archiva de forma definitiva el Legajo del Personal.

18. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL – BAJA DEL PERSONAL

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar la Baja del Personal por renuncia o despido.

Alcance

Este procedimiento alcanza a Liquidación de Haberes de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

AFIP: Administración Federal de Ingresos Públicos.

Legajo del Personal: conjunto de papeles, del Personal, archivados.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Liquidación de Haberes:

1. Recibe documentación enviada por el Personal y analiza el motivo de la baja:
 - 1.1 Baja por **Despido**: Recibe mail con solicitud de despido.
 - 1.1.1 Confecciona Carta Documento y solicita a la Dirección la firma en la misma.
 - 1.1.2 Envía Carta Documento, por mail, al Personal. *Continúa punto 1.2.2.*
 - 1.2 Baja por **Renuncia**. Recibe el telegrama de renuncia.
 - 1.2.1 Se comunica con el Encargado y el Gerente del área correspondiente y analizan la causa de la renuncia.
 - 1.2.2 Ingresar al AFIP y genera la baja del Personal.
 - 1.2.3 Realiza la Pre-Liquidación y solicita el Encargado del área de Administración del Personal la autorización de la misma.
 - 1.2.4 Una vez autorizada la Pre-Liquidación, ingresa al Sistema y genera y emite el Recibo Final de Liquidación.
 - 1.2.5 Entrega Recibo Final de Liquidación y la Constancia de la Baja de AFIP al Personal.
 - 1.2.6 Completa con el Recibo Final de Liquidación y la Constancia de la Baja de AFIP el Legajo del Personal y lo archiva de forma definitiva.

19. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA – CIERRE GLOBAL DE CAJA TESORERÍA

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar el Cierre Global de la Caja Tesorería.

Alcance

Este procedimiento alcanza al Tesorero de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Parte diario de Caja Tesorería: parte diario que documenta los ingresos y egresos de la Tesorería.

Planilla de Caja Tesorería: planilla que documenta todas las transacciones del día de la Caja Tesorería.

Recibo de cobranza: documento que sirve para comprobar que se ha cumplido con el pago del servicio.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Tesorero:

1. Al final del día, analiza nuevamente la Transferencia de Caja Tesorería junto con los fondos y valores.
2. Ingresa al Sistema y procede a generar y emitir el Parte Diario de Caja Tesorería.
3. Firma el Parte Diario de Caja Tesorería y completa el Legajo Diario de Caja Tesorería adjuntando: Planilla de Caja Tesorería, Transferencia de Caja Tesorería, Boletas de Depósito, Recibos de Cobranza y demás documentación.
4. Con el efectivo y los cheques define el destino de los mismos, junto con la Gerencia Administrativa-Financiera, y los resguarda hasta ser depositados.

20. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TESORERÍA – RENDICIÓN Y REPOSICIÓN DE CAJA CHICA

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar la Rendición y Reposición de Caja Chica.

Alcance

Este procedimiento alcanza al Responsable de la caja chica de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Planilla de Reposición: documento que es generado para solicitar formalmente la reposición del dinero de la caja chica.

Planilla de Egreso de Caja: planilla que documenta la entrega de efectivo por parte del Tesorero.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Responsable de la Caja Chica:

1. Al finalizar el día, efectúa el cierre de la caja chica.
2. Ingresa al Sistema y procede a generar y emitir, en caso de corresponder, una Planilla de Reposición de Caja Chica.

3. Firma la Planilla de Reposición de Caja Chica y entrega junto con los comprobantes de gastos al Tesorero.

Tesorero:

4. Recibe la documentación y controla los gastos.
5. Firma en conformidad la Planilla de Reposición de Caja Chica.
6. Separa el dinero y lo entrega junto con la Planilla de Egreso de Caja, al Responsable de la Caja Chica, para que este lo firme en conformidad.
7. Entrega los comprobantes de los gastos a Contabilidad Central para que este los registre. *Continúa punto 9.*

Responsable de la Caja Chica:

8. Recibe el dinero junto con la Planilla de Egreso de Caja, lo firma en conformidad y atesora el dinero.

Contabilidad Central:

9. Recibe los comprobantes de los gastos, enviados por el Tesorero, y controla.
10. Procesa y registra los comprobantes en el Sistema.

21. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTADURÍA – FACTURACIÓN DEL SERVICIO

Objetivo

Establecer los lineamientos necesarios para efectuar la Facturación de los Servicios realizados.

Alcance

Este procedimiento alcanza al área de Contaduría- Facturación de Mr. Clean.

Terminos y definiciones

Recibo de Cobranza: documento que sirve para comprobar que se ha cumplido con el pago del servicio.

Factura: documento que indica la compraventa de un bien o servicio.

Responsabilidades

Es responsabilidad de los sectores intervinientes cumplir con lo descrito en este procedimiento.

Desarrollo:

Contaduría- Facturación:

1. Recepciona los Recibos de Cobranzas, enviados por Tesorería-Sección Cobranzas, los analiza y controla.
2. Ingresa al Sistema y procede a genera y emite la Factura.
3. Envía via mail la Factura del Cliente.
4. Archiva de forma definitiva las Facturas y los Recibos de Cobranza.

BIBLIOGRAFÍA

Franklin Enrique Benjamín, *La Auditoría Administrativa - Gestión estratégica del cambio*, (2007).

Fernández Arena J.A, *La Auditoría Administrativa*, (1966).

George R. Terry, *Principios de Administración*, (1953).

Williams P. Leonard, *La Auditoria Administrativa*, (1952).

Porter Michael E., *Cómo las Fuerzas Competitivas le dan Forma a la Estrategia*. Harvard Business Review, March 1979.

Villagra Villanueva José Antonio, *Indicadores de Gestión – Un enfoque práctico*, (2016).

Cassini, R. (2008). *Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto*.

Fernandez, J. (2009) *Gestión en Tiempos de Crisis*. España: Ediciones Deusto.

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F.y Noriega M. (2010) *Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas*. Perú: Fondo Editorial Universidad de Lima.

Perez, J. (2010). *Gestión por Procesos*. España: Editorial ESIC.

RODRÍGUEZ Valencia Joaquín (2002), *Como elaborar y usar los manuales administrativos*, Tercera edición, International Thomson Editores, México.

RODRÍGUEZ Valencia Joaquín (2002), *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*, Tercera edición, International Thomson Editores, México.

ÁLVAREZ Torres Martín G. (1996) , *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*, Primera edición, Panorama Editorial, México.

DAVID & HAMPTON, *Administración*, Tercera edición, Mc Graw Hill, España, 2006, p. 203

Firma del Estudiante_____

Fecha_____

Aclaración_____

Firma del Director_____

Fecha_____

Aclaración_____