



MANUFACTURAS Y SERVICIOS MEMPHIS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

MEM-SGC-ODS-07

AUTORIZADO POR:

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN

DIRECTOR GENERAL

LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO

GERENTE GENERAL

FECHA: OCTUBRE 2024

VERSIÓN: 00

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 2 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
	TITULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN
0	OCTUBRE 2024	IMPLEMENTACIÓN	00

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 3 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ALCANCE
3. BASE LEGAL
4. OBJETIVO
5. EVOLUCIÓN HISTÓRICA
6. GIRO
7. VALORES ORGANIZACIONALES
8. MISIÓN
9. VISIÓN
10. MARCO JURÍDICO
11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
12. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
13. MAPA DE PROCESOS
14. PROCEDIMIENTOS GENERALES
15. PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS
16. MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN
17. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL
18. ANEXOS

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 4 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

1. INTRODUCCIÓN

La dirección general de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V., en cumplimiento del artículo 25, párrafo 1 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, ha elaborado el presente manual de organización con el propósito de definir de manera clara y documentada la estructura organizacional, las atribuciones, funciones, responsabilidades y mecanismos de control que rigen el funcionamiento de la empresa.

Este manual es una herramienta clave de soporte administrativo que permite delimitar funciones, fortalecer la rendición de cuentas, la integridad y la transparencia institucional. Además, facilita la supervisión, evaluación y mejora continua del desempeño organizacional, alineado con los principios de legalidad, eficiencia, eficacia y honestidad en el servicio.

El contenido del manual se organiza en diversos apartados que permiten conocer la historia y evolución de la empresa, su marco jurídico aplicable, su misión, visión y objetivos estratégicos, así como su estructura organizacional, procedimientos clave y mecanismos de control y evaluación interna.

Su desarrollo responde a la necesidad de implementar sistemas adecuados y efectivos de control, vigilancia y auditoría que examinen de forma constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad, conforme a la normativa vigente.

2. ALCANCE

Este manual de organización aplica a todas las áreas, niveles jerárquicos y unidades que conforman la estructura de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V., desde la dirección general hasta las áreas operativas y administrativas.

Su contenido establece de forma sistemática la delimitación de funciones, responsabilidades y relaciones jerárquicas, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortalecer el control interno y garantizar la correcta operación de los procesos bajo principios de integridad, legalidad y transparencia.

Este manual debe ser utilizado como referencia obligatoria para la toma de decisiones, la supervisión del desempeño, la asignación de responsabilidades y la evaluación de resultados en el marco del sistema de gestión integral y del sistema de gestión antisoborno implementados en la empresa.

3. BASE LEGAL

1. Ley General de Responsabilidades Administrativas
2. Ley Federal del Trabajo
3. Ley General de Sociedades Mercantiles
4. Normas ISO aplicables al sistema de gestión integral implementado, como la ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y ISO 37001:2016.
5. Documentos normativos internos como políticas, reglamentos y procedimientos institucionales vigentes.

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 5 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

4. OBJETIVO

El propósito de este manual de organización es establecer, documentar y comunicar de manera clara y precisa la estructura organizacional, así como las funciones, atribuciones y responsabilidades de cada una de las unidades que integran Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V.

5. EVOLUCIÓN HISTÓRICA

En 2019 nació un sueño llamado Memphis, impulsado por una visión clara: construir confianza, seguridad y soluciones que protejan lo más valioso para nuestros clientes. Desde entonces, hemos trabajado con determinación para ofrecer servicios que van más allá de lo técnico, convirtiéndonos en un aliado estratégico para empresas e instituciones que buscan resultados sólidos y confiables.

Cada proyecto que emprendemos ya sea en el ámbito de la obra civil, en la instalación y mantenimiento de sistemas contra incendio o en la venta de equipos de protección respiratoria representa un compromiso profundo con la seguridad, la vida y el bienestar. Nuestro trabajo no termina con la entrega de un servicio; comienza ahí la verdadera relación de confianza con cada cliente, basada en la responsabilidad, la honestidad y la excelencia.

Gracias a nuestra certificación ISO 9001, garantizamos que todos nuestros procesos cumplan con los más altos estándares de calidad. Esto no solo respalda nuestro compromiso con la mejora continua, sino que también refleja el esfuerzo y la preparación de nuestro equipo de técnicos calificados y certificados, quienes día a día aportan su conocimiento, experiencia y pasión en cada tarea que realizan.

En Memphis creemos firmemente que la innovación es la clave para evolucionar y adaptarnos a las necesidades cambiantes del mundo. Por ello, invertimos constantemente en capacitación, tecnología y desarrollo de nuevas soluciones que fortalezcan la seguridad de nuestros clientes y optimicen sus operaciones.

Pero nuestro propósito va más allá de los resultados tangibles. Lo que realmente nos impulsa es la convicción de que cada acción, cada servicio y cada proyecto contribuye a construir un entorno más seguro, confiable y sostenible. Esa es la esencia que nos mueve y el legado que buscamos dejar: ser una empresa que no solo brinda soluciones, sino que transforma realidades, protege vidas y genera confianza.

Hoy, con orgullo por lo construido y con la mirada puesta en el futuro, seguimos escribiendo la historia de Memphis con el mismo espíritu con el que comenzamos: el de servir con excelencia, crecer con integridad y mantener nuestro compromiso de brindar soluciones confiables que impulsen el desarrollo, fortalezcan la confianza de nuestros clientes y contribuyan al progreso de cada proyecto que emprendemos.

6. GIRO

Aviso de Confidencialidad: Este documento es propiedad exclusiva de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V. Su reproducción, difusión o modificación sin autorización expresa está estrictamente prohibida.

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 6 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

Venta de Equipo de Protección Personal, Equipos de Respiración Autónomo, Diseño e Ingeniería, Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos, Sistemas Contra Incendio, Portátiles, Fijos, Detección De Gas y Fuego

7. VALORES ORGANIZACIONALES

1. **RESPONSABILIDAD** **SOCIAL:**
Nos comprometemos con la sociedad y el medio ambiente, promoviendo prácticas que contribuyan al bienestar de nuestras comunidades y a la preservación de los recursos naturales. Nuestro enfoque busca generar un impacto positivo más allá de lo económico, alineado con la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.
2. **COMPROMISO:**
Representa un acuerdo entre los directores y colaboradores para garantizar la calidad, seguridad, medio ambiente y sustentabilidad de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes internos y externos.
3. **HONESTIDAD:**
La transparencia y la integridad guían nuestras decisiones y acciones. Nos adherimos a principios éticos en la gestión de nuestras operaciones y en las relaciones con clientes, proveedores, empleados y socios, asegurando un trato justo y confiable.
4. **LEALTAD:**
Promovemos relaciones duraderas basadas en la confianza mutua, ofreciendo un servicio que refleja nuestro compromiso con los intereses de nuestros clientes, proveedores, empleados y socios. Valoramos la fidelidad y la dedicación en todos los niveles de la organización.
5. **RESPETO:**
Reconocemos y valoramos la dignidad de cada persona, fomentando un ambiente de trabajo inclusivo, colaborativo y respetuoso. Nos comprometemos a mantener un trato justo hacia todos nuestros clientes, proveedores, empleados y socios.
6. **DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN:**
Promovemos un entorno laboral diverso y equitativo, donde cada individuo pueda desarrollar su máximo potencial. Nos esforzamos por eliminar cualquier forma de discriminación y fomentar una cultura inclusiva que valore las diferencias y perspectivas.
7. **SOSTENIBILIDAD:**
Integramos prácticas sostenibles en nuestras operaciones para minimizar el impacto ambiental y contribuir a la mitigación del cambio climático. Nos enfocamos en soluciones que equilibren el crecimiento económico con la responsabilidad ecológica, asegurando un futuro viable para las próximas generaciones.

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 7 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

8. EXCELENCIA:

Buscamos mejorar continuamente y superar las expectativas de nuestros clientes a través de una cultura de calidad y eficiencia. La innovación, la mejora continua y la certificación bajo normas internacionales son fundamentales en nuestra búsqueda de la excelencia operativa y de servicio.

Estos valores reflejan el compromiso de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V. con sus clientes, colaboradores y la sociedad, alineándose con su misión y visión de ofrecer soluciones integrales, seguras y sustentables.

8. MISIÓN

En MANUFACTURAS Y SERVICIOS MEMPHIS, S.A. DE C.V., nuestra misión es contribuir al logro de los objetivos de nuestros clientes mediante la prestación de servicios y soluciones integrales de la más alta calidad, seguridad y sustentabilidad, orientados a satisfacer plenamente sus necesidades y a proteger tanto a sus recursos humanos como a sus activos materiales y al medio ambiente. Nos comprometemos a integrar prácticas responsables y soluciones innovadoras que fortalezcan la sostenibilidad de nuestras operaciones, colaborando activamente en la mitigación del cambio climático y garantizando en todo momento el cumplimiento de altos estándares de servicio, responsabilidad social y compromiso empresarial.

9. VISIÓN

Ser una empresa líder en México en soluciones de seguridad industrial, ingeniería y servicios especializados, reconocida por la excelencia, la innovación y la sustentabilidad de nuestras operaciones. Aspiramos a consolidarnos como un socio estratégico confiable que ofrece productos y servicios de calidad alineados con normas nacionales e internacionales, impulsando la mejora continua, la responsabilidad social y ambiental, el desarrollo del talento humano y la contribución activa a la mitigación del cambio climático.

10. MARCO JURÍDICO

Constitucional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, particularmente:
 - Artículo 5° (libertad de trabajo, industria y comercio lícitos).
 - Artículo 25° (sector privado como coadyuvante del desarrollo nacional).
 - Artículo 123° (derechos laborales y condiciones de trabajo).

Mercantil y Corporativo

- Código de Comercio.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 8 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

- Ley Federal de Competencia Económica.

Administrativo y de Contratación Pública

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su Reglamento.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, si se celebran contratos con dependencias federales.
- Ley General de Mejora Regulatoria y leyes estatales correlativas.

Fiscal

- Código Fiscal de la Federación.
- Ley del Impuesto sobre la Renta (ISR).
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT).
- Ley del Seguro Social (IMSS).
- Reglamentos del SAT y disposiciones misceláneas fiscales.
- Normativa estatal o municipal relativa a contribuciones locales.

Laboral y de Seguridad Social

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Seguro Social.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT).
- Ley de Ayuda Alimentaria para los Trabajadores.
- Normas Oficiales Mexicanas (NOMs) en materia de salud, seguridad y medio ambiente en el trabajo, particularmente:
 - NOM-002-STPS-2010 (Prevención y protección contra incendios).
 - NOM-017-STPS-2008 (Equipos de protección personal).

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PÁGINA	Página 9 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

- NOM-035-STPS-2018 (Factores de riesgo psicosocial).
- NOM-026-STPS-2008 (Colores y señales de seguridad e higiene).

Protección Civil y Seguridad Industrial

- Ley General de Protección Civil.
- Leyes estatales y reglamentos municipales en materia de protección civil.
- Normas Oficiales Mexicanas (NOMs) aplicables a la fabricación, mantenimiento y uso de equipos contra incendio y aire respirable.
- Lineamientos técnicos de PEMEX, CFE y otras entidades productivas del Estado, cuando se participa en licitaciones o contratos con estas instituciones.

Ambiental

- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA).
- Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR).
- Reglamentos federales y estatales en materia de emisiones, residuos peligrosos y sustancias químicas, cuando los equipos o servicios impliquen tales riesgos.
- Normas Oficiales Mexicanas (NOMs) ambientales.

Protección de Datos y Ciberseguridad

- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).
- Lineamientos del INAI y normativa aplicable sobre seguridad de la información, conservación de datos y derechos ARCO.

Ética Empresarial y Compliance

- Ley General de Responsabilidades Administrativas, en su aplicación a particulares (Artículo 25 y ss.).
- Lineamientos de integridad empresarial (Art. 25 fracción XIII de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público).
- Políticas internas de ética, integridad, anticorrupción y cumplimiento normativo, desarrolladas conforme a buenas prácticas internacionales.

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 10 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
	TITULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Área	Funciones Principales	Responsable del Área	Jerarquía Superior
Dirección General	Representar legal y estratégicamente a la empresa	Director General	-----
	Aprobar políticas y objetivos del SG		
	Tomar decisiones de alto nivel.		
Gerencia General	Ejecutar decisiones estratégicas	Gerente General	Dirección General
	Supervisar gerencias clave		
	Asegurar cumplimiento de metas institucionales.		
Contabilidad	Gestionar contabilidad y finanzas	Responsable de Contabilidad	Gerente General
	Preparar informes fiscales		
	Cumplir obligaciones ante autoridades hacendarias		
Sistema de Gestión Integral	Mantener y mejorar el SGI.	Coordinador(a) del SGI	Gerente General
	Asegurar cumplimiento de normas ISO (9001, 14001, 45001, 37001).		
	Coordinar auditorías		
Tecnologías de la Información	Administrar la infraestructura de TI.	Responsable de TI	Gerente General
	Proteger la seguridad digital		
	Brindar soporte técnico y de sistemas.		
Gerencia de Servicios	Supervisar operaciones técnicas	Gerente de Servicio	Gerente General
	Coordinar taller, laboratorio y diseño e ingeniería		
	Garantizar la calidad del servicio.		

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 11 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
TITULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			

Responsable de Taller	Planear actividades técnicas	Responsable de Taller	Gerente de Servicio
	Supervisar técnicos		
	Cumplir con estándares de seguridad y calidad		
Responsable de Laboratorio	Ejecutar calibraciones y verificaciones	Responsable de Laboratorio	Gerente de Servicio
	Mantener trazabilidad y registros técnicos.		
	Supervisar personal del laboratorio.		
Diseño e Ingeniería	Diseñar soluciones técnicas (detección, supresión, alarmas)	Responsable de Diseño	Gerente de Servicio
	Coordinar proyectos de instalación		
	Supervisar técnicos.		
Gerencia Administrativa	Coordinar recursos humanos, compras y vigilancia	Gerente Administrativo	Gerente General
	Supervisar cumplimiento administrativo y contractual.		
Recursos Humanos	Administrar personal	Responsable de RH	Gerente Administrativo
	Gestionar contrataciones, capacitación y nómina		
	Asegurar cumplimiento laboral.		
Compras y Almacén	Gestionar adquisiciones	Responsable de Compras y Almacén	Gerente Administrativo
	Controlar almacén e inventarios		
	Gestionar la trazabilidad documental		
	Elaborar reportes, coordinar agenda y correspondencia		
Gerencia Comercial	Dirigir estrategia comercial	Gerente Comercial	Gerente General
	Supervisar ventas, cotizaciones, atención a clientes y marketing.		
Atención a Clientes	Atender requerimientos de clientes.	Responsable de Atención a Clientes	Gerente Comercial
	Canalizar solicitudes técnicas y administrativas		
	Dar seguimiento postventa.		

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 12 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
	TITULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

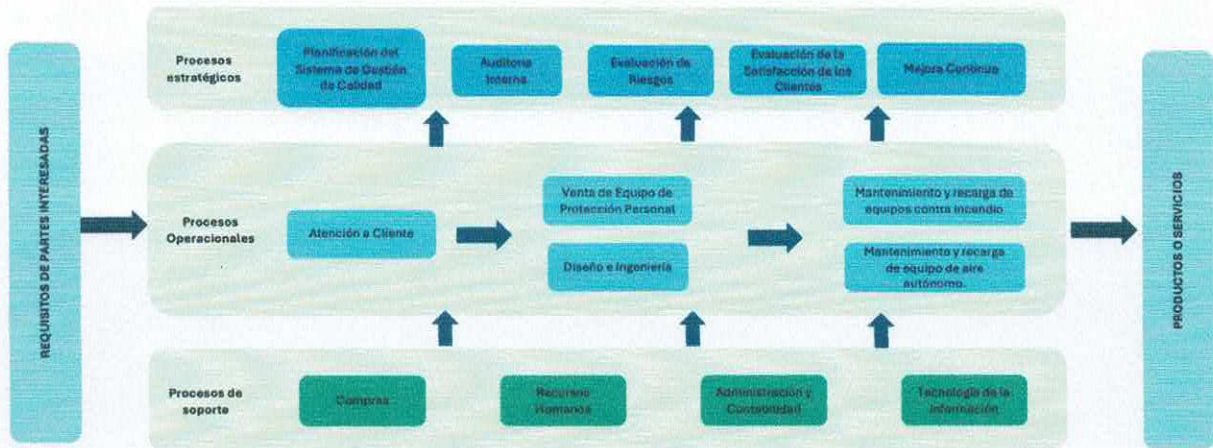
12. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Se establece el formato MEM-SGC-F-28 Descripción y Perfil de Puesto, en el cual se documentan las funciones, responsabilidades y competencias relacionadas a cada puesto, conforme lo dictamina el organigrama.

El formato permite garantizar que cada colaborador conozca con claridad sus atribuciones dentro de la empresa. En los anexos del presente manual de organización se incluyen todas las descripciones y perfiles de puesto correspondientes.

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 13 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
	TITULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

13. MAPA DE PROCESOS



PROCESO ESTRATÉGICO	ENTRADAS	TRANSFORMACIÓN	SALIDAS
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	1. Requisitos de clientes y partes interesadas- Contexto interno y externo 2. Normas aplicables (ISO 9001, legales, internos) 3. Procesos y registros existentes	1. Definición de política y objetivos de calidad 2. Identificación de riesgos y oportunidades 3. Establecimiento de indicadores y metas 4. Alineación con la estrategia organizacional	1. Plan de calidad 2. Objetivos documentados 3. Indicadores de desempeño 4. Estrategias de seguimiento y control
Auditoría Interna	1. Programa anual de auditorías 2. Procedimientos y registros del SGC 3. Informes de auditorías previas 4. Acciones correctivas pendientes	1. Planeación y ejecución de auditorías 2. Revisión de cumplimiento normativo e interno 3. Identificación de hallazgos y no conformidades	1. Informe de auditoría 2. Listado de hallazgos 3. Acciones correctivas y de mejora
Evaluación de Riesgos	1. Análisis del contexto organizacional 2. Datos de desempeño de procesos 3. Resultados de auditorías y no conformidades 4. Opiniones de clientes y partes interesadas	1. Identificación de riesgos y oportunidades 2. Evaluación y priorización de riesgos 3. Definición de controles y planes de acción	1. Matriz de riesgos 2. Planes de acción 3. Seguimiento y monitoreo de riesgos
Evaluación de la Satisfacción de los Clientes	1. Encuestas y entrevistas 2. Quejas y reclamaciones 3. Auditorías de clientes 4. Indicadores de cumplimiento (tiempos, entregas, calidad)	1. Análisis de datos recopilados 2. Evaluación de tendencias y niveles de satisfacción 3. Identificación de áreas de oportunidad	1. Informe de satisfacción 2. Acciones de mejora 3. Retroalimentación para la organización
Mejora Continua	1. Resultados de auditorías 2. Retroalimentación de clientes 3. Indicadores de desempeño 4. Riesgos y oportunidades identificados	1. Aplicación del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) 2. Identificación de no conformidades 3. Desarrollo de acciones correctivas, preventivas e innovadoras	1. Acciones implementadas y verificadas 2. Procesos optimizados 3. Mayor satisfacción de clientes 4. Eficacia del SGC fortalecida

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 14 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
	TITULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

PROCESO OPERACIONAL	ENTRADAS	TRANSFORMACIÓN	SALIDAS
Atención a Cliente	1. Requerimientos de clientes 2. Consultas, solicitudes y quejas 3. Información de productos y servicios	1. Recepción y registro de solicitudes 2. Comunicación con clientes 3. Resolución de dudas y canalización al área correspondiente	1. Respuesta al cliente 2. Solicitud registrada 3. Retroalimentación para mejora de servicios
Venta de Equipo de Protección Personal	1. Requerimientos de clientes 2. Cotizaciones solicitadas 3. Catálogos y fichas técnicas	1. Elaboración y envío de cotización 2. Negociación de condiciones 3. Formalización de la venta	1. Pedido confirmado 2. Factura emitida 3. Entrega de equipo al cliente
Diseño e Ingeniería	1. Requerimientos técnicos de clientes 2. Normas aplicables (NOM, NFPA, ISO, etc.) 3. Planos y especificaciones 4. Recursos de ingeniería	1. Desarrollo de propuestas técnicas 2. Diseño de sistemas y proyectos 3. Validación y aprobación con cliente	1. Proyecto diseñado 2. Planos y especificaciones- Informe técnico para implementación
Mantenimiento y Recarga de Equipos contra Incendio	1. Solicitud del cliente 2. Equipos contra incendio (extintores, sistemas fijos, etc.) 3. Normas aplicables (NOM-154, NFPA) 4. Procedimientos de servicio	1. Inspección y diagnóstico del equipo 2. Ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo	1. Equipo contra incendio en condiciones operativas 2. Certificado o dictamen de servicio 3. Registro de mantenimiento
Mantenimiento y Recarga de Equipo de Aire Autónomo	1. Solicitud del cliente 2. Equipo de respiración autónoma (ERA)- 3. Manuales técnicos del fabricante 4. Procedimientos de laboratorio de instrumentos	1. Inspección y diagnóstico del equipo 2. Limpieza, calibración y recarga de cilindros 3. Pruebas de funcionamiento	1. ERA en condiciones óptimas de uso 2. Registro de servicio realizado 3. Certificación o etiqueta de mantenimiento

PROCESO DE SOPORTE	ENTRADAS	TRANSFORMACIÓN	SALIDAS
Compras	1. Requisiciones internas 2. Requerimientos de materiales, equipos y servicios 3. Presupuestos y cotizaciones de proveedores	1. Selección y evaluación de proveedores 2. Solicitud y comparación de cotizaciones 3. Emisión de órdenes de compra 4. Seguimiento a entregas	1. Materiales, equipos y servicios adquiridos 2. Registros de compras 3. Evaluación de desempeño de proveedores
Recursos Humanos	1. Requerimientos de personal 2. Perfiles de puestos 3. Políticas laborales y de seguridad 4. Necesidades de capacitación	1. Reclutamiento, selección y contratación 2. Capacitación y desarrollo de competencias 3. Evaluación de desempeño- 4. Administración de nómina y prestaciones	1. Personal contratado y capacitado 2. Registros de capacitación (DC-3, listas de asistencia) 3. Evaluaciones de desempeño 4. Control de incidencias y nómina
Administración y Contabilidad	1. Información financiera y administrativa- Presupuestos y facturas 2. Políticas contables y fiscales 3. Registros de ventas y compras	1. Registro y control contable 2. Elaboración de reportes financieros 3. Pago a proveedores y cobranza 4. Administración de contratos y recursos	1. Estados financieros 2. Informes administrativos 3. Cumplimiento fiscal y legal 4. Pagos y facturación procesados
Tecnología de la Información (TI)	1. Necesidades tecnológicas de usuarios 2. Equipos y software requeridos 3. Políticas de seguridad informática 4. Incidencias reportadas	1. Mantenimiento y soporte técnico- 2. Administración de redes y sistemas- 3. Implementación de software y hardware- 4. Gestión de seguridad de la información	1. Sistemas y equipos operativos 2. Incidencias resueltas 3. Seguridad informática reforzada 4. Continuidad operativa de procesos

14. PROCEDIMIENTOS GENERALES

Los procedimientos generales establecidos en este manual tienen como finalidad normar las actividades operativas y administrativas comunes a diversas áreas de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V. Su aplicación permite la estandarización de procesos, el cumplimiento de las disposiciones internas y la optimización de recursos.

Estos procedimientos son de observancia obligatoria para todo el personal y constituyen una herramienta fundamental para garantizar la correcta ejecución de las tareas diarias, promover la eficiencia institucional y asegurar la trazabilidad, transparencia y control en las operaciones.

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 16 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

Cada procedimiento está vinculado con los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando coherencia con los lineamientos de calidad, mejora continua y cumplimiento normativo.

- MEM-SGC-P-01 Procedimiento para la Identificación y Cumplimiento de Requisitos Legales
- MEM-SGC-P-02 Procedimiento para la Identificación de Riesgos y Oportunidades
- MEM-SGC-P-03 Procedimiento de Comunicación Externa e Interna
- MEM-SGC-P-04 Procedimiento de Control de Registros
- MEM-SGC-P-05 Procedimiento de Información Documentada
- MEM-SGC-P-06 Procedimiento para la Elaboración de Documentos

15. PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS

Los procedimientos estratégicos contenidos en este manual están orientados a la ejecución de actividades críticas para el cumplimiento de los objetivos institucionales de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V. y para el fortalecimiento de su competitividad, sostenibilidad e integridad.

Estos procedimientos están directamente relacionados con la alta dirección y con las áreas clave responsables de la toma de decisiones estratégicas, la gestión del riesgo, la mejora continua y la implementación de mecanismos de control organizacional.

Su cumplimiento es esencial para garantizar la alineación de la empresa con su visión de largo plazo, así como con los principios éticos, legales y normativos que rigen su operación, conforme a los marcos establecidos por la norma ISO 9001 y demás disposiciones aplicables.

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad
- Procedimientos para el Área de Taller de Servicios
- Procedimientos para el Área de Laboratorio de Instrumentos
- Procedimientos para el Área de Diseño e Ingeniería
- Procedimientos para el Área de Compras y Almacén
- Procedimientos para el Área de Recursos Humanos
- Procedimientos para el Área de Atención a Clientes

16. MECANISMOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN

Indicadores de Desempeño por Área

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PÁGINA	Página 16 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

Los mecanismos de control y evaluación establecidos en este manual tienen como objetivo asegurar que todas las áreas de Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V. operen conforme a sus funciones, atribuciones y responsabilidades, en apego a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, integridad y rendición de cuentas.

Estos mecanismos permiten verificar de manera sistemática el cumplimiento de los objetivos institucionales, identificar áreas de oportunidad, prevenir irregularidades y fortalecer el control interno. Su implementación es fundamental para garantizar la mejora continua, la correcta toma de decisiones y el cumplimiento del marco legal aplicable.

Cada área de la organización cuenta con indicadores de desempeño definidos, medibles y alineados a los objetivos estratégicos de la empresa. Estos indicadores permiten monitorear y evaluar el grado de cumplimiento de metas, detectar desviaciones y tomar decisiones informadas para la mejora de procesos y resultados. Los responsables de área deben dar seguimiento periódico y documentado a dichos indicadores.

Auditorías Internas

Para garantizar la eficacia y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), las auditorías internas se llevan a cabo conforme a lo establecido en el procedimiento:

- MEM-SGC-P-07 Procedimiento de Auditoría Interna

Evaluación del Cumplimiento de Funciones

La empresa cuenta con mecanismos de supervisión y evaluación continua del desempeño del personal, con base en la descripción de puestos y los compromisos de responsabilidad definidos. Estas evaluaciones permiten identificar fortalezas, áreas de mejora y necesidades de capacitación, promoviendo una cultura organizacional basada en resultados.

Medidas Disciplinarias y de Mejora

Ante incumplimientos, omisiones o actos contrarios a los valores institucionales y normativas internas, se aplicarán medidas disciplinarias conforme a lo establecido en el reglamento interno de trabajo y demás disposiciones vigentes. Adicionalmente, se impulsan medidas de mejora para corregir procesos, reforzar el control interno y fortalecer la integridad organizacional.

17. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

Con el propósito de asegurar que la estructura organizacional, funciones y procedimientos descritos en este manual se mantengan vigentes, pertinentes y acordes a los cambios internos y externos de la empresa, Manufacturas y Servicios Memphis, S.A. de C.V., la Coordinación del Sistema de Gestión Integral, en conjunto con la Dirección General, será responsable de coordinar los procesos de revisión del manual, los cuales deberán llevarse a cabo al menos una vez al año o cuando ocurran modificaciones relevantes en:

- La estructura organizacional o funcional de la empresa
- El marco legal o normativo aplicable
- Las políticas internas o sistemas de gestión implementados
- Las responsabilidades asignadas a puestos o áreas específicas

	CÓDIGO	MEM-SGC-ODS-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 17 de 17	FECHA	OCTUBRE 2024
	TIPO	POLITICA	ÁREA	SGC
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
	TÍTULO	MANUAL DE ORGANIZACIÓN		

Toda actualización deberá documentarse formalmente mediante un control de cambios, debiendo notificarse y comunicarse a todas las áreas involucradas. La versión vigente del manual estará disponible de forma física y digital para su consulta por parte del personal autorizado.

18. ANEXOS



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 1	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
		CLASIFICACIÓN	INTERNO
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

PUESTO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI)

OBJETIVO DEL PUESTO:

Administrar, mantener y optimizar la infraestructura tecnológica, garantizando la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los sistemas de información de la empresa.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: Ingeniería en Sistemas, Informática o Tecnologías de la Información.

EXPERIENCIA: Mínimo 2 a 3 años en soporte técnico y administración de sistemas.

IDIOMAS: Inglés técnico básico-intermedio.

FORMACIÓN

- Administración de redes, sistemas operativos y bases de datos.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Conocimiento en normatividad aplicable (ISO 9001)
- Ciberseguridad, gestión de servidores, soporte técnico.

AUTORIDAD:

Administrar y controlar infraestructura tecnológica, implementar políticas de seguridad informática.

REPORTA A:

Dirección General

PERSONAL QUE LE REPORTA:

NA

RESPONSABILIDAD:

- Garantizar la continuidad operativa y seguridad de la información.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

- Dar soporte técnico a usuarios internos.
- Administrar redes, servidores y software.
- Implementar medidas de ciberseguridad.
- Mantener inventario actualizado de equipos.
- Proponer e implementar mejoras tecnológicas.

ELABORÓ

LIC. JESUS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
		CLASIFICACIÓN	INTERNO

PUESTO: TÉCNICOS EN SISTEMA DE SUPRESIÓN, DETECCIÓN Y ALARMAS

OBJETIVO DEL PUESTO:

Diseñar, instalar, mantener y verificar sistemas de detección y supresión de incendios, gas y fuego, garantizando la seguridad y eficiencia de las instalaciones. Asegurar que todos los sistemas cumplan con las normativas y estándares vigentes, realizando tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, y brindando capacitación y asesoramiento técnico a los usuarios.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: BACHILLERATO

EXPERIENCIA: 2 AÑOS

IDIOMAS: NO REQUIERE

FORMACIÓN

- Entrenamiento preingeniería supresión de incendios FIRETRACE
- Clean agent systems (kf-5-1-12 & hfc-227ea)
- Aegis 2.0 conventional, aries and aries netlink addressable suppression panels
- High pressure carbon dioxide systems
- Inert gas systems
- Diseño, instalación, puesta en marcha y mantenimiento para sistemas r102
- Diseño, instalación, puesta en marcha para sistemas de co2 alta presión
- Vesda sistemas de detección de humo por aspiración
- Inducción y configuración de los paneles de la serie onyx: nfs-320, nfs2-640 y nfs2-3030
- NFPA 72 national fire alarm and signaling code online training series
- Instalación y programación de los paneles de la serie onyx: nfs-320, nfs2-640 y nfs2-3031

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad)

AUTORIDAD:

Diseñar, instalar, mantener y verificar los sistemas de detección y supresión de incendios, gas y fuego. Puede realizar inspecciones, pruebas de funcionamiento, y tomar decisiones sobre reparaciones y actualizaciones de equipos. Además, tiene la facultad de capacitar al personal y asesorar sobre las mejores prácticas en seguridad contra incendios.

REPORTA A:

PERSONAL QUE LE REPORTA:

N/A

RESPONSABILIDAD:

- Diseñar e instalar sistemas de detección y supresión de incendios, gas y fuego, garantizando su cumplimiento con normativas.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en los sistemas de seguridad.
- Capacitar y asesorar al personal en el uso y operación de los sistemas de seguridad contra incendios.

ELABORÓ

LIC. JESÚS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTÍNEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL

	CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 2 de 2	FECHA	ENERO 2025
	TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
	TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

Funciones para desempeñar:

Diseñar, instalar, mantener y verificar sistemas de detección y supresión de incendios gas y fuego:

Diseño e Ingeniería

1. Evaluación de Riesgos: Analizar los riesgos específicos de incendio en un edificio o instalación para determinar las necesidades de protección en el área de trabajo de los clientes.
2. Diseño de Sistemas: Crear planos y especificaciones técnicas para sistemas de detección supresión gas y fuego.

Instalación

1. Instalación de Equipos: Detección de humo, temperatura, gas combustible, gas tóxico y flama, alarmas audibles, visibles y audiovisibles, supresión de agua, co2, agentes limpios, polvo químico, portátiles y espumas, tableros, detectores de flama, hidrantes, rociadores automáticos, válvulas de control de gas y otros componentes del sistema.
2. Pruebas de Funcionamiento: Realizar pruebas integrales para asegurar que todos los componentes del sistema funcionen correctamente y cumplan con las normatividad y estándares de seguridad.

Mantenimiento y Reparación

1. Inspecciones Periódicas: Realizar inspecciones regulares para asegurar que todos los equipos y sistemas funcionen adecuadamente y estén en buen estado de conservación.
2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo: Llevar a cabo tareas de mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar la fiabilidad y eficacia continua de los sistemas contra incendio gas y fuego.
3. Reparaciones y Actualizaciones: Diagnosticar, solucionar fallos o averías en el sistema, así como realizar actualizaciones tecnológicas para mejorar su eficacia y rendimiento.

Capacitación y Asesoramiento

1. Formación de Personal: Capacitar al personal en el uso y operación adecuado de los sistemas de seguridad contra incendios gas y fuego.
2. Asesoramiento Técnico: Ofrecer asesoramiento técnico y profesional sobre las mejores prácticas en seguridad contra incendios gas y fuego.

Cumplimiento Normativo

1. Normatividad y Códigos: Asegurarse de que todos los sistemas instalados cumplan con las normativas locales, regionales e internacionales aplicables, así como con los códigos de construcción y seguridad.

ELABORÓ  LIC. JESUS MAYO DELGADO COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISÓ  LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO GERENTE GENERAL	APROBÓ  LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN DIRECTOR GENERAL
---	--	---



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
		CLASIFICACIÓN	INTERNO

PUESTO: RESPONSABLE DE TALLER DE SERVICIO

OBJETIVO DEL PUESTO:

Realizar la inspección, mantenimiento preventivo y correctivo, carga y reparación de extintores portátiles y móviles, asegurando que todos los equipos cumplan con las normativas de seguridad vigentes. Brindar asesoramiento técnico a los clientes sobre el uso y mantenimiento adecuado de los extintores, manteniendo registros precisos de todas las actividades realizadas y garantizando un ambiente de trabajo seguro y limpio.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: BACHILLERATO

EXPERIENCIA: 2 AÑOS

IDIOMAS: NO REQUIERE

FORMACIÓN

- Inspección, servicio y mantenimiento de extintores portátiles y rodantes
- NFPA 10 2022, norma para extintores portátiles

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad)

AUTORIDAD:

Coordinación y distribución de la carga de trabajo entre los Técnicos y asistentes del taller.

REPORTA A:

Gerencia de Servicio-Dirección General

PERSONAL QUE LE REPORTA:

Técnicos y Asistentes

RESPONSABILIDAD:

- Realizar los servicios requeridos en tiempo y forma
- Entregar en tiempo y forma los diagnósticos de servicios
- Entregar en tiempo y forma los certificados de las pruebas hidrostáticas, y bajas de equipo cuando aplique.
- Entregar en tiempo las bitácoras para facturación.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

Funciones para desempeñar:

- 1. Inspección y mantenimiento:** Realizar inspecciones a todos los extintores portátiles y móviles que ingresen al taller de servicio para su mantenimiento preventivo o correctivo.
- 2. Carga:** Carga de todos extintores portátiles y móviles que ingresan al taller de servicio.
- 3. Reparación de extintores:** Identificar y reemplazar todos los componentes dañados que surjan durante las inspecciones o pruebas de los extintores. Esto puede implicar reparar o reemplazar componentes defectuosos.

ELABORÓ

LIC. JESUS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 2 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
		CLASIFICACIÓN	INTERNO
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

4. **Registro y documentación:** Mantener registros precisos de todas las inspecciones, mantenimientos y reparaciones realizadas en cada extintor. Esto es importante para cumplir con los requisitos normativos y mantener un historial de mantenimiento.
5. **Asesoramiento técnico:** Brindar asesoramiento técnico a los clientes sobre la carga, mantenimiento preventivo y correctivo adecuado de los extintores y cómo mantenerlos en condiciones óptimas en las visitas al taller de servicio.
6. **Cumplimiento normativo:** Asegurarse de que todas las recargas, mantenimiento preventivo y correctivo de los extintores cumplan con las regulaciones y normativas locales, nacionales e internacionales aplicables.
7. **Actualización técnica:** Mantenerse al día con los avances en tecnología de extintores y regulaciones relacionadas para garantizar que los servicios prestados estén alineados con las mejores prácticas y estándares actuales.
8. **Limpieza de las instalaciones de trabajo:** Deberá de mantener las instalaciones y herramientas de trabajo limpias, ordenadas y en un estado óptimo para el buen desarrollo de sus actividades. Todos residuos peligrosos y contaminantes que se generen al término de sus labores de trabajo deberán de ser depositadas en el área de residuos peligrosos.
9. **Uso de equipo de protección personal:** El trabajador deberá a ocupar y mantener en buen estado el equipo de protección personal proporcionado por la empresa para el desempeño de sus funciones. Esto incluye, pero no se limita a, cascos, guantes, gafas de seguridad y cualquier otro equipo requerido para garantizar su seguridad en el lugar de trabajo. El trabajador deberá utilizar este equipo de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por la empresa y velar por su adecuado mantenimiento, reportando cualquier daño o deterioro al departamento de administración.

ELABORÓ

LIC. JESUS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
		CLASIFICACIÓN	INTERNO

PUESTO: RESPONSABLE DE LABORATORIO DE INSTRUMENTOS

OBJETIVO DEL PUESTO:

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de aire autónomos y detectores multigases, asegurando su funcionamiento óptimo y el cumplimiento de normativas de seguridad. Gestionar inventarios de repuestos, proporcionar capacitación a los usuarios y mantener un entorno de trabajo seguro y conforme a las regulaciones aplicables.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: BACHILLERATO

EXPERIENCIA: 2 AÑOS

IDIOMAS: NO REQUIERE

FORMACIÓN

- Inspección, servicio y mantenimiento de extintores portátiles y rodantes
- Mantenimiento, reparación, ajustes, configuración y calibración a instrumentos portátiles detectores de gas de la marca MSA
- Revisión, reparación, ajustes, realización de pruebas de flujo posichek y diagnóstico de equipos de respiración auto contenida SCBA de la marca MSA

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad)

AUTORIDAD:

Realizar inspecciones, reparaciones y calibraciones de los equipos, así como para administrar el inventario de repuestos y consumibles. Además, tiene la facultad de proporcionar capacitación a los usuarios y asegurar el cumplimiento de las normativas de seguridad y operativas en todas las actividades relacionadas con el mantenimiento y funcionamiento de los equipos.

REPORTA A:

Gerente de Servicio y Gerencia Comercial

PERSONAL QUE LE REPORTA:

N/A

RESPONSABILIDAD:

- Realizar los servicios requeridos en tiempo y forma
- Entregar en tiempo y forma los diagnósticos de servicios
- Entregar en tiempo y forma los certificados de las pruebas hidrostáticas, las pruebas posichek y bajas de equipo cuando aplique.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

1. **Inspección y Mantenimiento Preventivo:** Realizar inspecciones de los equipos que ingresen al taller de servicio para su mantenimiento preventivo o correctivo.

ELABORÓ

LIC. JESÚS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBO

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL

	CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 2 de 2	FECHA	ENERO 2025
	TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
	TÍTULO		CLASIFICACIÓN	INTERNO
			DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO	

2. **Reparación:** Realizar reparaciones, calibraciones, carga de aire respirable necesarias en caso de mal funcionamiento de los equipos, lo cual puede implicar el reemplazo de componentes dañados a equipos de aire autónomos y detectores multigases.
3. **Pruebas y Certificaciones:** Realizar pruebas de funcionamiento y certificaciones de los equipos para garantizar los estándares de calidad y seguridad. Estas pruebas pueden ser pruebas de hermeticidad, pruebas de presión hidrostática, pruebas de funcionamiento pruebas de análisis de calidad de aire, pruebas posi-check o cualquier otra prueba necesaria.
4. **Capacitación y Asesoramiento:** Proporcionar capacitación y asesoramiento a los usuarios en el uso y manejo adecuado de los equipos, así como las mejores prácticas en materia de seguridad. Esto puede incluir la demostración de técnicas de mantenimiento preventivo, el entrenamiento en el uso de equipos de emergencia y la orientación sobre la selección adecuada de equipos para entornos específicos.
5. **Gestión de Inventarios de refaccionamiento:** Administrar el inventario de repuestos y consumibles necesarios de los equipos, asegurando que siempre haya suficientes piezas disponibles para mantenimientos programados.
6. **Cumplimiento Normativo:** Asegurarse de que las herramientas y equipos que se ocupen para realizar reparaciones, calibraciones, mantenimiento preventivo y correctivo cumplan con las regulaciones y estándares de seguridad aplicables.
7. **Limpieza de las instalaciones de trabajo:** Deberá de mantener las instalaciones y herramientas de trabajo limpias, ordenadas y en un estado óptimo para el buen desarrollo de sus actividades. Todos residuos peligrosos y contaminantes que se generen al término de sus labores de trabajo deberán de ser depositadas en el área de residuos peligrosos.
8. **Uso de equipo de protección personal:** El trabajador deberá a ocupar y mantener en buen estado el equipo de protección personal proporcionado por la empresa para el desempeño de sus funciones. Esto incluye, pero no se limita a, cascos, guantes, gafas de seguridad y cualquier otro equipo requerido para garantizar su seguridad en el lugar de trabajo. El trabajador deberá utilizar este equipo de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por la empresa y velar por su adecuado mantenimiento, reportando cualquier daño o deterioro al departamento de administración.

		
ELABORÓ LIC. JESÚS MAYO DELGADO COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISÓ LIC. PEDRO MARTÍNEZ SORIANO GERENTE GENERAL	APROBÓ LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN DIRECTOR GENERAL

	CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 1 de 1	FECHA	ENERO 2025
	TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
	TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

PUESTO: ATENCIÓN A CLIENTES

OBJETIVO DEL PUESTO:

Asegurar que el personal sea competente con base en su educación, formación, habilidades y experiencia. Realizando la contratación del personal seleccionado por la Dirección General.

Participar en la formación, gestión, retribución y desarrollo de las personas que forman parte de la organización.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: Licenciatura en administración, contaduría, derecho o a fin.

EXPERIENCIA: 2 años

IDIOMAS: No requiere

FORMACIÓN

- Manejo de paquetería office

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad)

AUTORIDAD:

Solicitar los recursos humanos, económicos y de transporte para realizar sus actividades

REPORTA A:

Dirección General y Dirección Administrativa

PERSONAL QUE LE REPORTA:

Asesores de Ventas y Recepcionista

RESPONSABILIDAD:

- Mantener actualizados los expedientes del personal
- Revisar diariamente las listas de asistencia
- Elaborar contratos

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

1. Reclutamiento del Personal
2. Apoyo a la dirección en las citas para entrevistas
3. Controles de ausentismo, licencias, liquidación de sueldos, asistencias, vacaciones.
4. Realizar las descripciones y perfiles de puesto.

ELABORÓ

LIC. JESÚS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTÍNEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

PUESTO: GERENTE GENERAL

OBJETIVO DEL PUESTO:

Dirigir y coordinar la operación global de la empresa, asegurando la ejecución de los objetivos estratégicos definidos por la Dirección General, promoviendo la eficiencia operativa, la rentabilidad, el cumplimiento normativo y la satisfacción de clientes y colaboradores.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o áreas afines. Maestría en Gestión Empresarial deseable.

EXPERIENCIA: Mínimo 7 años en puestos de coordinación o dirección, preferentemente en industrias de servicios, manufactura o gestión de sistemas.

IDIOMAS: Inglés intermedio deseable.

FORMACIÓN

- Gestión de proyectos, planeación estratégica, administración de procesos, liderazgo de equipos.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Conocimiento en normatividad aplicable (ISO 9001), auditorías internas, finanzas básicas y legislación laboral.

AUTORIDAD:

- Tomar decisiones operativas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Aprobar planes de trabajo, presupuestos y recursos asignados a las gerencias.
- Validar políticas internas y coordinar su implementación.

REPORTA A:

Dirección General

PERSONAL QUE LE REPORTA:

- Gerente de Servicio
- Gerente Administrativo
- Gerente Comercial
- Responsable de Contabilidad
- Responsable de Tecnologías de la Información
- Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

RESPONSABILIDAD:

- Cumplimiento de metas estratégicas y operativas, liderazgo en la gestión de procesos, optimización de recursos, aseguramiento del cumplimiento normativo y garantía de la calidad del servicio al cliente.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

- Ejecutar y dar seguimiento a los objetivos estratégicos definidos por la Dirección General.
- Supervisar y coordinar las diferentes gerencias y áreas de apoyo.
- Establecer indicadores de desempeño (KPIs) y asegurar su cumplimiento.
- Coordinar auditorías internas y externas junto con los responsables de procesos.
- Aprobar proyectos, presupuestos y planes de mejora.
- Representar a la empresa ante clientes y organismos externos cuando lo designe la Dirección General.
- Asegurar la capacitación y desarrollo de los colaboradores.
- Promover la mejora continua y la innovación en procesos y servicios.

ELABORÓ

LIC. JESÚS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTÍNEZ-SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 1	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
		CLASIFICACIÓN	INTERNO
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

PUESTO: DIRECCIÓN GENERAL

OBJETIVO DEL PUESTO:

Dirigir estratégicamente la empresa, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la rentabilidad y la sostenibilidad, mediante la correcta gestión de recursos humanos, financieros y operativos.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: Licenciatura en Administración, Ingeniería Industrial, Negocios o afín. Maestría en Dirección Empresarial deseable.

EXPERIENCIA: Determina Consejo o Asamblea de Accionista.

IDIOMAS: N/A

FORMACIÓN

- Gestión empresarial, planeación estratégica, liderazgo corporativo.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Conocimiento en normatividad aplicable (ISO 9001, legislación laboral, fiscal y mercantil).

AUTORIDAD:

Toma de decisiones estratégicas, aprobación de políticas, presupuestos y proyectos.

REPORTA A:

Consejo o Asamblea de Accionista

PERSONAL QUE LE REPORTA:

Gerente General y Responsables de Área

RESPONSABILIDAD:

- Cumplimiento de objetivos estratégicos, legales y financieros de la empresa.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

- Definir visión, misión y objetivos estratégicos.
- Supervisar y coordinar a las áreas de la organización.
- Representar a la empresa ante clientes, proveedores y autoridades.
- Autorizar recursos y proyectos clave.
- Dar seguimiento a auditorías y revisiones de dirección.

ELABORÓ

LIC. JESÚS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTÍNEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
		CLASIFICACIÓN	INTERNO

PUESTO: COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO DEL PUESTO:

Diseñar, implementar y mantener los sistemas de gestión iasegurando el cumplimiento de normativas internacionales. Coordinar auditorías, programas de capacitación y gestionar la documentación, promoviendo la mejora continua de procesos, calidad y cumplimiento en la organización

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: ingeniería química, ingeniería ambiental, ingeniería en gestión empresarial e ingeniería petrolera.

EXPERIENCIA: 2 años

IDIOMAS: No requiere

FORMACIÓN

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad)
- ISO 14001 (Sistema de gestión ambiental)
- ISO 45001 (Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo)
- ISO 37001 (Sistema de gestión antisoborno)

AUTORIDAD:

Solicitar los recursos necesarios para cumplir sus actividades.

REPORTA A:

Dirección General y Gerencia General

PERSONAL QUE LE REPORTA:

N/A

RESPONSABILIDAD:

- Ejecutar de manera eficiente y con responsabilidad el funcionamiento del sistema de gestión integral

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

1. Desarrollo e Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

- Diseñar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001:2015 y requisitos aplicables.
- Asegurar que todos los procesos de la empresa estén documentados, controlados y se sigan conforme a los procedimientos establecidos.
- Revisar, actualizar y difundir el Manual de Calidad, procedimientos operativos e instructivos.

2. Auditorías Internas y Externas

- Planificar, coordinar y ejecutar auditorías internas para verificar el cumplimiento del SGC.
- Gestionar las auditorías externas realizadas por organismos certificadores o clientes.
- Preparar informes de auditoría, dar seguimiento a hallazgos y supervisar la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Organizar reuniones periódicas con los responsables de procesos para revisar el desempeño y cumplimiento de los objetivos de calidad.

3. Formación y Capacitación

ELABORÓ

LIC. JESÚS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTÍNEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 2 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
		CLASIFICACIÓN	INTERNO
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

- Desarrollar y coordinar programas de capacitación relacionados con la calidad y el cumplimiento de procedimientos.
- Promover la cultura de calidad dentro de la organización, sensibilizando al personal sobre la importancia de la satisfacción del cliente y la mejora continua.
- Mantener actualizada la matriz de capacitación en temas de calidad.

4. Gestión de Documentación y Registros

- Administrar y controlar la documentación del SGC, garantizando su correcta emisión, revisión, aprobación y distribución.
- Mantener registros precisos y actualizados de todas las actividades del SGC, incluyendo auditorías, inspecciones y revisiones por la dirección.

5. Relación con Clientes y Proveedores

- Atender y dar solución a reclamaciones de clientes relacionadas con la calidad del producto o servicio.
- Evaluar, calificar y dar seguimiento al desempeño de proveedores conforme a los criterios de calidad.
- Colaborar con proveedores para implementar mejoras en los materiales, insumos o servicios.

6. Análisis de Datos y Mejora Continua

- Recopilar y analizar datos de desempeño del SGC para identificar tendencias, no conformidades y oportunidades de mejora.
- Proponer e implementar proyectos de mejora continua basados en metodologías de gestión de calidad.
- Establecer, monitorear y reportar indicadores de desempeño (KPIs) del SGC, asegurando el cumplimiento de los objetivos de calidad definidos por la organización.

ELABORÓ

LIC. JESUS MAYO DELGADO

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTÍNEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 1	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
		CLASIFICACIÓN	INTERNO

PUESTO: CONTABILIDAD

OBJETIVO DEL PUESTO:

Gestionar los recursos contables y financieros de la empresa, garantizando información confiable y oportuna para la toma de decisiones y el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: Licenciatura en Contaduría Pública o Finanzas.

EXPERIENCIA: Mínimo 3 a 5 años en contabilidad general y fiscal.

IDIOMAS: inglés técnico básico deseable.

FORMACIÓN

- Contabilidad general, costos, normatividad fiscal y financiera.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Conocimiento en normatividad aplicable (ISO 9001, legislación laboral, fiscal y mercantil), Manejo de software contable, normatividad SAT e IMSS.

AUTORIDAD:

Validar registros contables, elaborar estados financieros y coordinar auditorías fiscales.

REPORTA A:

Dirección General

PERSONAL QUE LE REPORTA:

Gerencia Administrativa

RESPONSABILIDAD:

- Exactitud en los estados financieros, cumplimiento fiscal y control de recursos financieros.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

- Registrar operaciones contables.
- Elaborar estados financieros y reportes.
- Controlar cuentas por cobrar y pagar.
- Supervisar nómina y facturación.
- Coordinar auditorías fiscales y contables.

ELABORÓ

LIC. JESUS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL

	CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
	PAGINA	Página 1 de 1	FECHA	ENERO 2025
	TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
			CLASIFICACIÓN	INTERNO
	TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		

PUESTO: COMPRAS Y ALMACEN

OBJETIVO DEL PUESTO:

Coordinar las acciones correspondientes a la recepción, adquisición, entrega y resguardo de los materiales y equipos que senes necesarios para el buen desempeño de las unidades administrativos y operativas del organismo

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: Bachillerato concluido

EXPERIENCIA: 2 años

IDIOMAS: No requiere

FORMACIÓN

- Manejo de paqueteria Office
- Manejo de inventarios
- Uso y aplicación de las hojas de seguridad
- Separación de residuos

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad)

AUTORIDAD:

Solicitar los recursos necesarios humanos, económicos y de transporte para realizar sus actividades.

REPORTA A:

Dirección General y Gerencia General

PERSONAL QUE LE REPORTA:

N/A

RESPONSABILIDAD:

- Realizar las ordenes de compra en tiempo y firma
- Mantener actualizado los inventarios
- Entregar en tiempo y forma los productos y materiales a los vendedores
- Mantener orden y limpieza de almacén.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

- Elaboración de ordenes de compra de los diversos departamentos
- Corroborar los materiales, los precios y cantidades de acuerdo a las ordenes de compra y factura del proveedor
- Recepción de materiales corroborando los precios y cantidades de acuerdo a las ordenes de compra y factura del proveedor
- Inspeccionar la calidad y cantidad del material recibido
- Detectar materiales defectuosos
- Supervisar que los materiales se guarden correctamente en los estantes
- Capturar en el momento la recepción de material las entradas en el sistema
- Entregar facturas de compra con sus respectivos vales de entrada al departamento de cuentas por pagar
- Entregar el material solicitado al personal.

ELABORÓ

LIC. JESUS MAYO DELGADO

COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTINEZ SORIANO

GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN

DIRECTOR GENERAL



CÓDIGO	MEM-SGC-F-07	VERSIÓN	00
PAGINA	Página 1 de 2	FECHA	ENERO 2025
TIPO	FORMATO	ÁREA	RECURSOS HUMANOS
TÍTULO	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO		
		CLASIFICACIÓN	INTERNO

PUESTO: ATENCIÓN A CLIENTES

OBJETIVO DEL PUESTO:

Brindar atención y soporte integral a los clientes a través de diversos canales, gestionando consultas, ofreciendo asesoría y seguimiento postventa, garantizando su satisfacción y fidelidad, y coordinando con otros departamentos para la resolución eficiente de problemas.

PERFIL REQUERIDO DEL PUESTO

EDUCACIÓN: BACHILLERATO

EXPERIENCIA: 2 AÑOS

IDIOMAS: NO REQUIERE

FORMACIÓN

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- ISO 9001 (Sistema de gestión de calidad)

AUTORIDAD:

Coordinación y asignación de la actividad de los asesores de ventas

REPORTA A:

Gerencia Comercial-Gerencia General

PERSONAL QUE LE REPORTA:

Asesores de Ventas y Recepcionista

RESPONSABILIDAD:

- Que las cotizaciones se han enviadas en tiempo y forma
- Mantener actualizados las revisiones de los equipos de los clientes.
- Gestionar las órdenes de compra con los clientes, cuando así se requiera para poder facturar.
- Mantener actualizada la cartera de clientes
- Mantener actualizados los precios de ventas.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR:

Los servicios de forma enunciativa más no limitativa a proporcionar comprenden:

1. Atención telefónica: Responder llamadas de los clientes, resolver consultas, proporcionar información sobre productos o servicios, y gestionar reclamaciones o problemas hasta la conclusión y cierre buscando siempre la satisfacción del cliente.
2. Atención presencial: Llevar a cabo la organización de citas con los clientes con el objeto de promover los productos o servicios, y gestionar reclamaciones o problemas hasta la conclusión o cierre buscando siempre la satisfacción del cliente.
3. Soporte por correo electrónico: Responder correos electrónicos de los clientes, ofrecer asistencia de los problemas técnicos o de producto, y resolver cualquier inquietud o pregunta que puedan tener.

ELABORÓ

LIC. JESÚS MAYO DELGADO
COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

REVISÓ

LIC. PEDRO MARTÍNEZ SORIANO
GERENTE GENERAL

APROBÓ

LIC. ANAHI ESPINOSA RAMÓN
DIRECTOR GENERAL