



SECRETARIA DE EDUCACION PÚBLICA
DIRECCION GENERAL DE EDUCACION SUPERIOR
TECNOLOGICA
INSTITUTO TECNOLOGICO DE TUXTLA GUTIERREZ

**ELABORACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
INGRESO Y CONTROL DE LA PLANTILLA LABORAL EN EL
DEPARTAMENTO DE EQUIPO HUMANO DE LA FUNDACION
RAFAEL DONDE IAP**

RESIDENCIA PROFESIONAL

INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

PRESENTA:

JOSUE MONTESINOS DE LA ROSA

ASESOR INTERNO:

MAESTRO GILBERTO HERNANDEZ CRUZ

ASESOR EXTERNO:

LIC. MARIA GABRIELA OLMEDO AGUILAR

MERIDA YUCATAN
DICIEMBRE 2018



RESUMEN

El presente proyecto se basa en la elaboración e implementación de un manual de procesos enfocado en el ingreso de personal administrativo y operativo para el área de Administración de Equipo Humano y Nominas de la Fundación Rafael Donde IAP (Institución de Asistencia Privada). Con este proyecto se busca describir de manera específica las tareas, actividades y responsabilidades de cada uno de los puestos involucrados dentro del proceso de ingreso de nuevos empleados.

Dentro de la investigación aplicada, se muestran los datos generales de la empresa a modo de brindar un contexto organizacional más claro e informativo. Se presentan las actividades y funciones de ambas áreas administrativas, Equipo Humano y nóminas, la relación que existe entre ambas y como estas se complementan para proveer de todos los elementos necesarios al candidato y posteriormente al empleado de nuevo ingreso.

Es en esta área donde los tiempos de acción y respuesta presentan mayor importancia en la operatividad de la empresa. Este apartado dificultó en cierto grado el diagnóstico e identificación de los problemas a resolver.

La creación del manual de procesos se vio sustentada por las versiones anteriores de los procesos a priorizar por parte del área de Equipo Humano. Fue debido a esto y a diversos factores tales como la rotación de personal dentro del área a lo largo del periodo de investigación que la actualización e implementación de los procesos pudo cobrar un mayor impacto. Esto facilitó la apertura de aprendizaje en los procedimientos nuevos.



INDICE

RESUMEN.....	1
INTRODUCCION.....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.2 OBJETIVOS	9
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	9
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.3 JUSTIFICACION	10
1.4 ALCANCES	11
2.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA	13
2.1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	14
2.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	15
2.1.3 CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA EN QUE SE PARTICIPA	16
2.1.4 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO	17
3.1 MANUALES	19
3.1.1 DEFINICIÓN DE MANUAL.....	20
3.1.2 CONCEPTOS BÁSICOS	20
3.1.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS	23
3.1.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS MANUALES.....	24
3.2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	27
3.2.1 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	28
3.2.2. PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	31
4.1 RECOPIACION DE INFORMACION	35
4.1.1 INVESTIGACION DOCUMENTAL.....	35
4.1.2 INVESTIGACION DE CAMPO.....	38
4.1.2.1 Observación Participativa	39
4.1.2.2 Método de Entrevista	40
4.2 DIAGNOSTICO SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	44
4.2.1 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INGRESO Y CONTROL DE LA PLANTILLA LABORAL	46
4.3 MODELO PROPUESTO EN LA ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCESOS	49
4.3.1 MARCO NORMATIVO	49
4.3.2 OBJETIVO.....	50



4.3.3 POLITICAS	50
4.3.4 DOCUMENTACION DEL MANUAL	51
4.3.5 ELABORACION DEL MANUAL.....	52
4.3.6 CONSIDERACIONES GENERALES.....	53
5.1 PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS EN EL INGRESO Y CONTROL DE LA PLANTILLA LABORAL.....	56
CONCLUSIONES.....	106
BIBLIOGRAFIA	107



INTRODUCCION

El ingreso de nueva fuerza laboral a las organizaciones es uno de los puntos clave dentro del ámbito administrativo de las empresas públicas y privadas. Para llegar a este se debió haber tenido como antecedente, una serie de actividades clave, tales como el proceso de creación del perfil de puesto, la convocatoria de aspirantes, así como la búsqueda y selección de los mismos, finalizando con la contratación de los nuevos empleados. Es en este proceso donde se formaliza la relación laboral entre el trabajador y la organización empleadora.

Este procedimiento se caracteriza por elaborar el expediente organizacional del trabajador, ya que este ha sido evaluado y observado como un recurso valioso para la plantilla laboral de la empresa empleadora, y se da paso a la firma de documentos necesarios dentro del ámbito jurídico de la organización. Desde avisos de privacidad, normas de seguridad, convenios y/o contratos laborales, los cuales dan lugar a los beneficios; tales como seguro de vida, primas vacaciones, bonos, vales de despensa, etc. Hasta los reglamentos internos de trabajo, manuales de actividades y funciones, perfiles de puesto, etc.

Lo anterior supone un acto de gran relevancia para ambas partes, ya que se establecen todos los estatutos generales y específicos para el desarrollo de actividades dentro del área de integración asignada para el empleado.

Es este expediente personal la mayor fuente de información que una empresa pueda adquirir sobre su fuerza laboral, y servirá como respaldo para afrontar cualquier situación que se pueda presentar entre el empleador y el empleado.

La contratación, el seguimiento y el ingreso dentro de la plantilla laboral de nuevo personal se caracteriza por ser un proceso indispensable, delicado y de muchos apartados y acciones dentro del área de administración de recursos humanos.

Entre las diversas funciones que el departamento de recursos humanos debe desempeñar para dar un seguimiento apropiado a todos los empleados de nuevo ingreso; la firma de los contratos, convenios y responsivas, el ingreso de los datos personales en la base de datos de la empresa, la credencialización o identificación de los empleados, la transferencia y/o promoción de empleados,



junto con el proceso de renuncia o baja de la plantilla laboral. Son algunas de las actividades que incurren en un grado de importancia mayor al de las demás.

Por lo que este procedimiento de ingreso, seguimiento y control de empleados requiere de un orden específico y dinámico que garantice la funcionalidad entre los participantes del mismo, las actividades realizadas, la delegación de responsabilidades, los tiempos y movimientos de los mismos, y aún más importante los resultados esperados por el departamento de Recursos Humanos ante toda la organización.

Con ese objetivo en mente se planea desarrollar un manual de procedimientos que proporcione un sustento en la planeación, gestión, acción, verificación y evaluación del proceso de ingreso de la plantilla laboral en la empresa Fundación Rafael Donde.



CAPITULO I

PROBLEMAS POR RESOLVER PRIORIZANDOLOS





1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando hablamos de recursos humanos, a veces resulta difícil el distinguir las actividades que proveen de mayor valor a la empresa, ya que, aunque los empleados representan el ochenta por ciento del valor de una corporación, resulta muy difícil medir y entender como contribuyen al resultado final del análisis financiero. “Puedo darle valor a todo lo que hay en mi oficina: mi reloj, mi escritorio, pero no puedo asignarle un valor al personal” comenta Jac Fitzenz, fundador y presidente de Saratoga Institute, una empresa consultora de administración de capital humano ubicada en Santa Clara, California. (Mondy & Noe, 2005)

Muchos autores han comentado y aceptado que el activo en el capital humano de una empresa es la suma colectiva de las características, la experiencia de vida, el conocimiento, la inventiva, la energía y el entusiasmo que el personal desea invertir en su trabajo. Esto convierte al personal de la organización en el elemento más volátil, impredecible e impreciso de todo el conjunto de valores que esta pueda poseer.

El medir la relación causa y efecto de diversos programas y políticas de RH en el resultado final del análisis financiero de la empresa es la principal tarea que la administración del capital humano ejerce dentro de la gestión de un negocio, empresa, institución u organización. No importa que tan avanzado tecnológicamente un organismo pueda verse dentro del mercado, el factor humano siempre estará presente en su esqueleto funcional. Somos humanos y por ende preferimos el trato personalizado de uno.

Por ende, la administración del capital humano intenta obtener productividad adicional de los trabajadores; y es entonces cuando el departamento de recursos humanos desempeña verdaderamente una función significativa, que aporte un elemento diferenciador entre su funcionamiento interno y la imagen que proyecte hacia sus competidores.

Claro que el empezar a medir y manejar el capital humano requiere un cambio de filosofía de las organizaciones y este paso puede no ser sencillo para muchos, especialmente en compañías líderes, o compañías que de algún modo se han



mantenido dentro del mercado sin necesidad de cambiar significativamente sus procedimientos. Lo cual hoy en día, dentro de todo este ambiente globalizado y cambiante, es considerado un suicidio empresarial.

Sin embargo, este no es caso de la Fundación Rafael Donde IAP, que, dentro de sus propósitos y objetivos, han considerado la actualización de los procesos internos dentro del departamento de administración del personal como una prioridad para asegurar el correcto funcionamiento de sus oficinas centrales y así poder enfocarse en aumentar la productividad y disminuir el porcentaje de deserción en sus diferentes sucursales ubicadas alrededor de toda la república mexicana.

Ante el panorama previamente planteado en la actualidad, el área de recursos humanos y nóminas han detectado ciertas deficiencias que han provocado un rezago en la productividad operacional de todas sus funciones.

Esta circunstancia se debe a distintas causas, entre las cuales podemos destacar las siguientes:

- Comunicación deficiente entre los distintos departamentos y áreas.
- Carencia de iniciativa en el aprendizaje de los procedimientos internos administrativos generales
- Falta de capacitación necesaria para poder adoptar en su totalidad las funciones de un analista de información.
- Métodos de almacenaje y archivo físico-digital ineficiente.
- Desactualización de los procedimientos internos administrativos en el ingreso, permanencia y baja de personal operativo.

La desactualización de los manuales de procedimientos dentro del área de administración de personal y nóminas es un hecho que ha alertado a los directivos del área. Por lo cual se han optado ciertas medidas para la atención de la situación.

Recientemente se ha puesto en marcha un movimiento de rotación de funciones dentro del área de Equipo Humano con la finalidad de que estos procedimientos puedan ser enseñados y aprendidos por todos los empleados del área.



1.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Diseñar un manual de procedimientos enfocado en los principales procesos del área de administración de personal. Estos procesos se centran en el ingreso de nuevos empleados, así como la transferencia y migración dependiendo de la razón social que el empleado opte como necesaria para su crecimiento laboral. Por último, considerar la mayor protección jurídica de la empresa ante el proceso de renuncia y baja de empleados.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Crear un manual que describa de manera específica las tareas, actividades y responsabilidades de cada uno de los puestos involucrados dentro del proceso de ingreso, evaluación, migración y baja de empleados en la empresa Fundación Rafael Donde, optimizando el tiempo de respuesta entre cada movimiento, disminuyendo la carga de trabajo y garantizando una consulta más eficiente de la información requerida en el área de Administración de Equipo Humano y Nominas.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar cargas de trabajo dentro del departamento y estandarizar la calidad de las tareas realizadas.
- Proveer de un mejor seguimiento de la documentación confidencial, los procedimientos legales, la promoción, evaluación y bajas de empleados dentro de las diferentes sucursales, oficinas, e instituciones de la empresa.
- Apoyar en la implementación de acciones prácticas de consulta en la trayectoria de los empleados.
- Diseñar un plan de actividades para el seguimiento de expedientes de empleados que han sido retirados de la planilla laboral activa de la empresa.



- Establecer lineamientos e indicaciones pertinentes para el llenado de documentos requeridos en la contratación de empleados.

1.3 JUSTIFICACION

El área de administración del personal se encarga de formalizar la relación laboral entre un candidato previamente seleccionado es gracias las funciones que desempeña esta área que se acompaña a los empleados a lo largo de su vida laboral dentro de la organización. El resultado final se hace visible al realizar el análisis financiero, donde se puede identificar el valor del factor humano en las cadenas de valor y los procedimientos claves.

En palabras de Richard Branson “Los clientes no son lo primero, lo primero son tus empleados, si cuidas de ellos, ellos cuidaran de tus clientes”

Las empresas han comenzado a darse cuenta de que la productividad de los trabajadores en una organización se relaciona directamente con la determinación de las competencias y preferencias de los empleados. Las empresas empiezan escuchar a las necesidades y aptitudes del trabajador.

La función de administración de personal dirige su atención al reconocimiento de los problemas administrativos, desde el punto de vista de los recursos humanos. Subraya la efectividad del personal en su trabajo como clave para el éxito operativo, gerencial y administrativo de una empresa. En ese sentido, para los diversos niveles que conforman a una empresa u organización, se requiere personal de diversa índole o habilidades: operativas, personal de apoyo; personal administrativo, gerencial y directivo, para completar a toda una gama de necesidades y objetivos.

Dotar a la organización de personal competente, a través del reclutamiento y selección es fundamental para el éxito. Sin embargo, el trabajo del departamento de Recursos Humanos con la administración de personal reviste de una gran importancia al ser esta área la encargada del desempeño laboral de los colaboradores que son contratados.



Cuando se crea el departamento de personal, suele ser pequeño y depende de un ejecutivo administrativo de nivel medio. A medida que crecen las exigencias de la empresa, estas recaen sobre el departamento de personal y éste aumenta su importancia y complejidad.

Para afrontar el crecimiento de recursos humanos, se debe elevar el nivel de especialización con mayor foco en la estrategia de personal, y en lo posible, apoyarse de empresas profesionales y expertas como Outsourcing para ejecutar las operaciones de una forma segura y efectiva del área de personal.

1.4 ALCANCES

El proceso de investigación tendrá lugar en las oficinas administrativas de la Fundación Rafael Donde IAP, estas oficinas se localizan dentro del edificio Villa Aurora, ubicado en la calle 72 esquina con Avenida Cupules colonia García Gineres, en la majestuosa ciudad de Mérida, Yucatán. El ingreso a esta empresa será en el departamento de administración de personal y nóminas, para lo cual se prevé un periodo de trabajo de 4 a 5 meses con un horario de 8 horas diarias, de 9:00 am – 6:00 pm.

Todo esto con el objetivo de adoptar todos los procesos dentro del área organizacional asignada y poder tener una idea más acertada de cómo mejorar dichos procesos.

Se espera que el trabajo realizado pueda ser trasladado a otras áreas de la empresa donde también se realicen actividades similares o se adopte una conciencia de renovación y cambio constante.



CAPITULO II

CONOCIENDO A LA EMPRESA





2.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

FUNDACION RAFAEL DONDE IAP



La Fundación Rafael Dondé MR es una Institución de Asistencia Privada (I.A.P.) sin fines de lucro, creada en 1905 gracias al sueño de su fundador el Lic. Rafael Dondé Preciat, quien hizo suyo el compromiso de ayudar a los más necesitados a través de la educación.

Misión

Encaminarnos en el desarrollo del potencial humano de todos los integrantes de la familia Fundación Dondé: en darle a los niños herramientas para que se reconozcan y realicen como seres humanos valiosos, únicos y con facultades extraordinarias; y, en ofrecer soluciones financieras y apoyos que ayuden a mejorar la vida de nuestros clientes.

Visión

Somos una sabia y poderosa comunión de seres valiosos, con un origen y un destino, entregados al servicio de la humanidad; que sentimos y expresamos amor por servir; y que estamos comprometidos con la libertad, con el amor y con nuestro desarrollo como seres humanos.



Valores

- **Honestidad con Responsabilidad:** Me conduzco con la verdad, soy coherente y responsable en mis acciones.
- **Espíritu de Servicio:** Tengo la voluntad de hacer el bien a los demás con gusto, solidaridad y generosidad.
- **Disciplina y Perseverancia:** Soy constante para obtener un resultado concreto y alcanzar lo que me propongo.
- **Trabajo en Equipo:** Organizados y sumando talentos, logramos mejores resultados.
- **Gratitud:** Muestro aprecio y valoro las buenas acciones de los demás, y lo que la vida me da cada día.
- **Empatía y Respeto a todas las Personas:** Me pongo en el lugar del otro y entiendo lo que siente o piensa. Reconozco a todos los seres humanos como seres únicos, irrepetibles y valiosos. (Fundacion Donde , 2018)

2.1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Como toda gran organización que lleva el nombre de su fundador muy en alto en la imagen de la empresa. La historia de la misma se remonta a la historia de un personaje tan ilustre como es el Licenciado Rafael Donde Preciat.

Nacido en la ciudad de Campeche, el día 5 de septiembre de 1832, Rafael Donde en el seno de una familia que siempre se preocupó por el trabajo, la honradez, el honor y hacer el bien al prójimo.

El joven Rafael concluyó su carrera a la edad de 20 años y gracias a su capacidad y empeño en el estudio, fue designado Oficial Mayor y posteriormente secretario de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Con motivo de la invasión francesa a nuestro país, se unió a Don Benito Juárez en su viaje al norte de México, para después volver a radicar en Campeche.

En 1865 regresa a la Ciudad de México, estableciendo su bufete jurídico que llega a ser uno de los mejores de la República, ocupando cargos importantes en



la política, siendo electo diputado y senador por su estado natal y en el área empresarial, se le nombra representante legal del ferrocarril mexicano, del banco de Londres, México y Sudamérica; del banco hipotecario mexicano y de la compañía telefónica mexicana.

El trabajo incansable y su austeridad en el vivir, lo llevaron a ser un hombre rico, que Jamás se apartó de la honradez y la virtud, A los 73 años de edad, el día 4 de diciembre de 1905, decidió expresar su última voluntad en su testamento, donde estipuló que dejaba su fortuna para la creación de una Fundación que se encargaría básicamente del sostenimiento de escuelas, academias y centros de artes y oficios que se dedicarían a la educación integral de la juventud estudiosa de escasos recursos económicos. (Geocities, 2018)

De ese ferviente deseo de ayudar y formar a todos aquellos jóvenes es que nace la Fundación Rafael Donde IAP (institución de asistencia privada). Hoy en día contando con más de 335 sucursales en todo el país. Una de estas, ubicada en Mérida Yucatán, siendo la oficina administrativa de atracción, reclutamiento y administración de personal dentro de la fundación y sus diferentes razones sociales.

2.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Oficinas administrativas de la Fundación Rafael Donde IAP, Villa Aurora, ubicado en la calle 72 esquina con Avenida Cupules colonia García Gineres, en la majestuosa ciudad de Mérida, Yucatán.

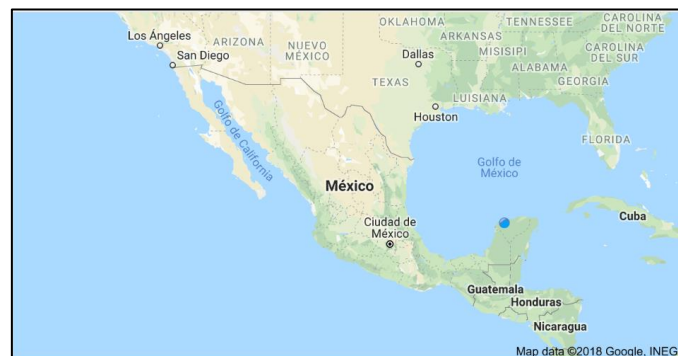




Fig. 1: Mapa de México
Fuente: <https://www.google.com.mx>



Fig. 2: Mapa del estado de Yucatán, Capital Mérida.
Fuente: <https://www.google.com.mx>

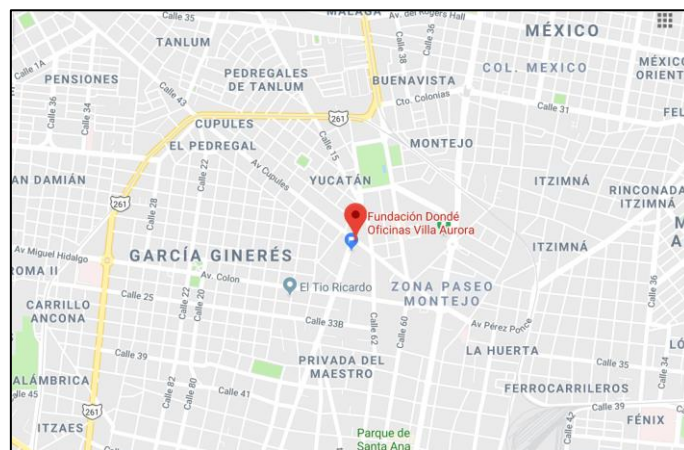


Fig. 3: Mapa ubicación de Oficinas Villa Aurora
Fuente: <https://www.google.com.mx>

2.1.3 CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA EN QUE SE PARTICIPA

El área de incursión dentro de las oficinas administrativas de la Fundación Rafael Donde IAP, será el área de Administración de Personal y Nóminas, dirigida por la Licenciada Mónica Miranda Jiménez, Subdirectora del Área de Administración de Equipo Humano.



Esta área cuenta con una plantilla laboral de 12 empleados de base, con la opción de contratación temporal de 3 becarios y/o estudiantes de servicio social.

Dentro de este departamento se encuentran las subdivisiones de Administración de Personal y Nóminas. Las cuales se encargan del alta y baja de nuevos empleados, el archivo, resguardo y envío de los expedientes de todos los empleados dentro de la fundación. La apertura de cuentas bancarias para el depósito de nómina, el alta y retención del IMSS e INFONAVIT, la credencialización de los empleados, la elaboración de finiquitos y adeudos, así como las primas vacaciones, los bonos pro-trabajo, y las promociones dentro del organigrama de la empresa.

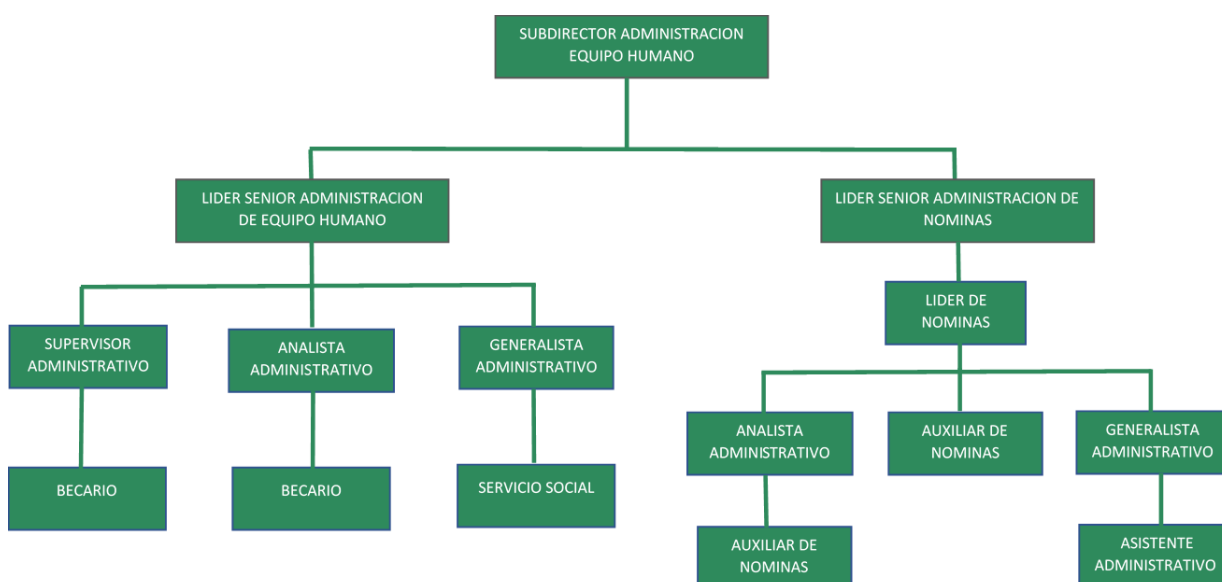


Fig. 4: Organigrama del área de administración de personal y nóminas
Fuente: Autor

2.1.4 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO ASIGNADO

Las actividades para realizar dentro del departamento de Administración de Personal son diversas y específicas, entre las más importantes;



- El proceso de firma de contratos, o kit de contratación por parte de los empleados administrativos u operativos que acudan a las oficinas para su realización.
- La credencialización de los empleados.
- La elaboración de fichas técnicas para el diagnóstico y evaluación de una posible promoción de un empleado.
- El resguardo y archivo de expedientes físicos de carácter confidencial.
- La apertura de cuentas bancarias para el pago de nóminas.
- El registro de las faltas, asistencias e incidencias de empleados en cada una de las sucursales en toda la república.
- El seguimiento y renovación de contratos de prueba a indeterminados.
- El pago de honorarios a instructores y personal jurídico.
- El registro y control de los días de vacaciones del personal operativo y administrativo de la empresa.



CAPITULO III

MARCO TEORICO





3.1 MANUALES

3.1.1 DEFINICIÓN DE MANUAL

Un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo.

Los manuales son herramientas de planificación o programación que sirven de guía o como fuente ordenada de actos administrativos esenciales para la mejor realización de las tareas relativas a una o varias funciones. Son instrumentos importantes en la administración, porque procuran y garantizan mayor eficiencia en la realización de tareas, especialmente en las que son de carácter recurrente, que se realizan cotidianamente y que son repetitivas.

Este tipo de regulaciones contiene la explicación de todas las relaciones formales entre unidades y funcionarios y, consecuentemente, introduce orden en las expectativas de los usuarios; como resultado de su aplicación, los clientes y el público en general deberían saber a qué atenerse sobre los productos y servicios de la organización. Para los usuarios internos, trabajadores y autoridades, operan como instrucciones operativas de rutina o programas de rendimiento ante situaciones de decisión estructuradas o programables.

Los manuales sirven para liberar a los miembros de la administración de tener que rehacer el marco de referencia para la toma de decisiones cada vez que se encuentran frente a la misma situación. También pueden aplicarse para hallar soluciones ante problemas que no se encuentren regulados y para los cuales no exista prohibición de emplear procesos por analogía. (Díaz Jiménez, 2005)

3.1.2 CONCEPTOS BÁSICOS

Manual de procedimientos



Es un documento administrativo integrado por un conjunto de procedimientos interrelacionados que pueden corresponder a un área específica o a la totalidad de una dependencia.

Ejemplos:

Manual de procedimientos de la Dirección General de Personal (contiene todos los procedimientos de esta dependencia).

Manual de procedimientos de la Unidad Administrativa de la Dirección General de Personal (contiene todos los procedimientos de un área específica).

Manual de procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal (contiene solo los procedimientos que están interrelacionados entre sí).

Procedimiento

Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente, que muestra la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quién, qué, cómo, cuándo, dónde y con qué se realiza cada una de las actividades.

Ejemplo:

Expedición de credencial del trabajador.

Los procedimientos deben estar integrados por sus objetivos, normas de operación, descripción narrativa, diagrama de flujo, formatos y demás documentos que acrediten con precisión las actividades que se realizan para la ejecución de un trabajo determinado.

Actividad



Es el conjunto de operaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por una unidad responsable para la realización de un trabajo determinado.

Ejemplo:

En la Dirección General de Personal se realiza el tramite (procedimiento) de “Expedición de credencial del trabajador”, en el cual, el “encargado de ventanilla” (unidad responsable) realiza entre otras actividades, la siguiente:

Enmica la credencial

Operación

Cada una de las acciones físicas o mentales necesarias para ejecutar una actividad o labor determinado.

Ejemplo:

La actividad “Enmica la credencial” está compuesta por las siguientes operaciones:

1. Selecciona el tipo de mica: con o sin ventanilla.
2. Introduce la credencial en la mica.
3. Cubre la mica con papel térmico.
4. Introduce todo el material en la enmicadora.
5. ...

Unidad responsable

Es el individuo, puesto u órgano administrativo o académico que participa en las actividades descritas en el procedimiento. (Universidad Nacional Autónoma de México , 1994)

Individuo

Trabajador, beneficiario, estudiante, etcétera.



Puesto	Encargado de la ventanilla
Órganos administrativos	Unidad administrativa o secretaria administrativa. Departamento de personal.
Órganos académicos	Consejo técnico, comisión dictaminadora

3.1.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Los manuales administrativos son una herramienta esencial en la vida de una empresa. Estos pueden ser de gran utilidad si se sabe cómo aplicarlos, sin embargo, hay que tener en cuenta que estos no son perfectos y conllevan ciertas limitaciones, por lo cual no siempre van a poder resolver todas las situaciones y problemas que se puedan presentar en el ámbito organizacional.

Entre las ventajas más importantes que se pueden mencionar, el mantener un plan sólido de la organización conlleva a que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios roles, papeles y participaciones dentro del mismo.

Además, estos sirven como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave y determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

Los manuales ayudan a poner en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles en los distintos procedimientos.

No obstante, aun siendo una fuente de información clara y precisa sobre la organización muchas empresas consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes. Lo cual conlleva al temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez, cuando hoy en día las organizaciones tienden a ser más dinámicas entre sus procesos.

Aunque si es cierto que sin una actualización constante estos pueden llegar a perder su efectividad, los manuales ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc. Por lo cual, una vez implementado cualquier tipo de manual, estos deben ser



constantemente revisados y corregidos con la finalidad de contar con la información más actual y útil para los directivos, empleados y clientes. (Diaz Jimenez, 2005)

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Aportar un marco de referencia uniforme que contribuye a eliminar la confusión la incertidumbre y la duplicación.• Disminuyen la necesidad y la frecuencia de la supervisión.• Contribuyen a reducir el tiempo y otros recursos dedicados a la búsqueda de información.• Sirven de base para el adiestramiento y la formación en servicio.• Evitan el uso de procedimientos incorrectos y facilitan la revisión y producción de nuevos procedimientos.• Contribuyen al control de cumplimiento de las rutinas y evitan su alteración arbitraria.	<ul style="list-style-type: none">• No son la solución definitiva ni la llave maestra en la administración de una organización.• Es difícil mantenerlos al día, por lo que requieren de una actualización periódica.• No registran las relaciones informales que también contribuyen a la administración.• No tienen todas las soluciones para las diversas situaciones y variables que pueden presentarse o plantearse.• Demandan un esfuerzo importante para que la presentación sea clara, sencilla e inequívoca.

Fig. 5: Tabla comparativa: Ventajas y desventajas de los manuales
Fuente: Análisis y procedimientos (Diaz Jimenez, 2005)

3.1.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS MANUALES.

Existen muchas clases de manuales: generales; de políticas; de normas; de operación; de organización y métodos; de métodos y procedimientos; de sistemas y procedimientos, e incluso, manuales específicos por áreas de trabajo o ámbitos de competencia.

En muchas organizaciones se cuenta con manuales generales de métodos para su aplicación en situaciones de carácter universal y de contenido altamente estandarizado.



Algunos de esos contenidos y divisiones pueden abarcar diferentes temáticas, por lo cual se ha establecido una categorización respecto a la funcionalidad de cada tipo de manual.

CONTENIDOS		DESCRIPCION DE LAS SECCIONES DEL MANUAL
Políticas	<i>Políticas institucionales</i>	Las políticas son orientaciones básicas para la acción, que señalan los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades, y que deben comunicarse en forma continua a lo largo de toda la línea de organización si se desea que las operaciones se desarrollen conforme a los planes y programas.
	<i>Políticas específicas aplicables al puesto y a la función</i>	
Normas	<i>Normas técnicas</i>	Las normas son reglas generales de carácter obligatorio para todos los que desempeñan un papel en la organización. Estas normas tienden a garantizar que sea uniforme la aplicación de leyes, reglamentos, procedimientos, etc., en las diferentes unidades de la institución.
	<i>Normas operativas</i>	
Organización y estructura	<i>Objetivos</i>	Se detallan los fines y las metas de carácter general y específico que se deben cumplir las unidades organizacionales a las cuales va dirigido el manual y los programas en los campos asignados.
	<i>Competencia y autoridad</i>	Es la presentación del conjunto de elementos creados para llevar a cabo las actividades administrativas. Se refiere a la organización y a la dirección.
	<i>Toma de decisiones</i>	Es la estructura de los deberes y responsabilidades, la forma en que son asignados y como hacen funcionar la unidad. Incluye líneas de delegación, la coordinación de actividades y operaciones y la motivación de los miembros que forman parte de la unidad. Se puede representar gráficamente mediante el uso de organigramas o gráficos.
	<i>Ámbito de responsabilidad</i>	Se define la red de autoridad, la cual se ajustara a los niveles jerárquicos establecidos. También se establecen el área específica de toma de decisiones por los ejecutivos, y los grados y el ámbito de responsabilidad por el cumplimiento de las funciones, así como por la aplicación de las normas, partiendo del más alto nivel jerárquico y bajando por la escala administrativa hasta llegar al campo operativo.
	<i>Coordinación: vertical y horizontal</i>	Es la regulación de la cooperación y la interrelación necesaria en las diferentes unidades organizacionales para el cumplimiento de los planes y programas de trabajo. Se identifican los niveles jerárquicos y se señalan la interrelación y la integración (coordinación vertical) que deben mantener las unidades con sus superiores y con sus subordinados.



<i>Control, seguimiento</i>	<p>También se regula la coordinación horizontal que debe mantener una unidad determinada de trabajo en sus intercambios con otros entes organizacionales similares.</p>
<i>Información y reportes</i>	<p>Es el detalle de los canales de información relativos a los datos básicos que deben emitir las diferentes unidades desconcentradas para los sistemas informativos y los organismos y autoridades centrales.</p> <p>Control consiste en verificar que los resultados de las operaciones se adecuen, tanto como sea posible con los planes y programas.</p> <p>Esto incluye el establecimiento de mecanismos y puntos de control, la comparación de resultados obtenidos con estándares e indicadores y la acción correctiva necesaria cuando las operaciones se desvíen de los planes, metas y programas.</p> <p>En el manual se definen los mecanismos de control interno que se aplicaran en las unidades organizacionales a las cuales está dirigido el manual.</p> <p>La evaluación consiste en descomponer, estudiar, considerar y analizar los resultados obtenidos. El manual debe especificar los mecanismos de evaluación necesarios para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones a realizar, así como una consecución oportuna de las metas y objetivos fijados.</p>
<i>Procedimientos específicos</i>	<p>Se describe todo el proceso de programación y su metodología práctica.</p> <p>Se detallan los sistemas y procedimientos. Los sistemas son conjuntos ordenados de componentes o elementos interrelacionados e interdependientes, que tienen por finalidad el servir de marco de referencia o apoyo para el logro de objetivos determinados en un programa.</p>
<i>Tiempos y plazos</i>	<p>El sistema también se compone de procesos o procedimientos que son la sucesión cronológica o secuencia de operaciones consecutivas, que realizadas una por una o más personas constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o un aspecto de ella.</p> <p>Un conjunto de procedimientos ordenado como sistema configura una rutina de trabajo. El manual incluiría el cronograma operativo como un instrumento de trabajo con el que se le puede seguir en el tiempo el cumplimiento de las actividades y metas establecidas, así como fijar las diferentes etapas a cumplir por las unidades involucradas en el programa.</p>
Anexos	<p>Se incluye la información adicional (datos y aclaraciones) que se debe adjuntar al manual. Por lo general consiste en la representación gráfica de estructuras, procesos o rutinas por medio de organigramas, cronogramas, flujo gramas, diagramas, cuadros, gráficos de barra, etc.</p>

Fig. 6: Cuadro: Secciones y contenidos de un manual
Fuente: Análisis y procedimientos (Díaz Jiménez, 2005)



3.2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La administración de Recursos Humanos (RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes.

La Administración de Recursos Humanos surge debido a la necesidad de incluir a las personas como parte de nuestra organización y no como un activo o una herramienta más. Convirtiéndose así en el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.

También podríamos definir a la Administración de Recursos Humanos como el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores, como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas, que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización.

En sí, la Administración de Recursos Humanos es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito. (Chiavenato, 2009)

En este contexto la cuestión básica radica en elegir entre tratar a las personas como recursos o como grupos de interés de la organización. A los empleados se les puede tratar como recursos productivos de las organizaciones, es decir, como recursos humanos.

Como recursos, deben ser estandarizados, uniformes, inertes y precisan ser administrados, lo cual implica planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades, pues se les considera sujetos pasivos de la acción de la organización. De ahí la necesidad de administrar los recursos humanos para obtener el máximo rendimiento posible. En este sentido, las personas



constituyen parte del patrimonio físico en la contabilidad de la organización, ya que son recursos de la misma, lo que conlleva a “cosificar” a las personas.

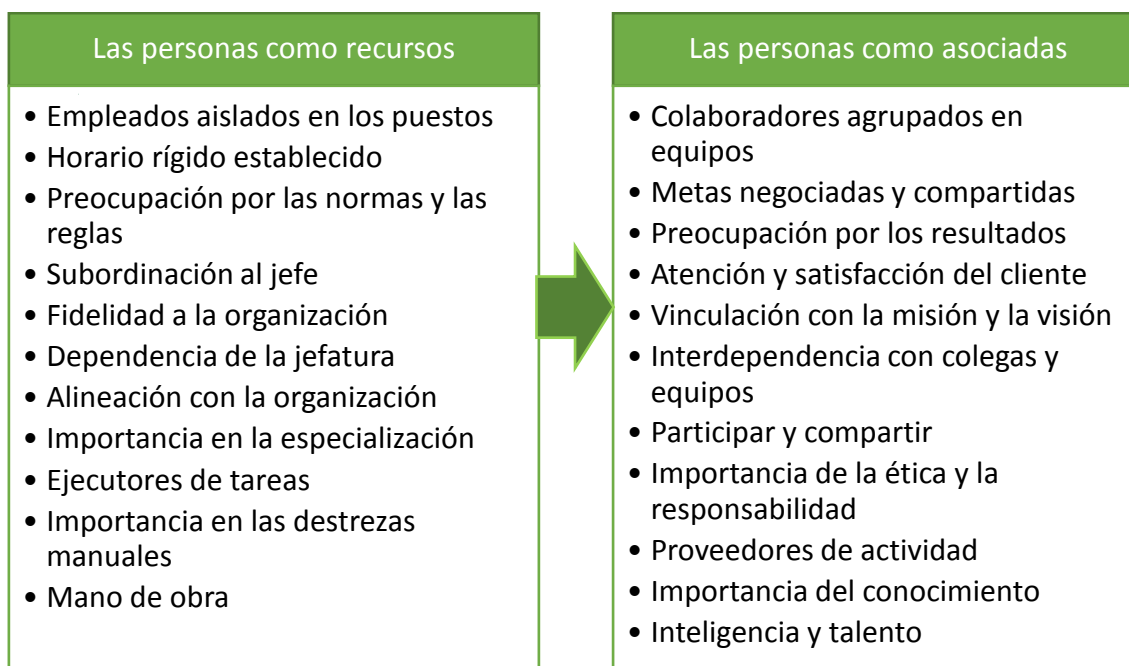


Fig. 7: Cuadro comparativo: Personas como recursos o asociadas
Fuente: Gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Sin embargo, a las personas se les debe visualizar como asociadas de las organizaciones. En esa postura o visión, son proveedoras de conocimientos, habilidades, competencias y, sobre todo, de la aportación más importante para las organizaciones: la inteligencia que presenta decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos globales.

En este sentido, las personas constituyen parte integral del capital intelectual de la organización. Las organizaciones que buscan el éxito se dieron cuenta de ello y ahora tratan a sus trabajadores como asociados del negocio y proveedores de competencias, ya no como simples empleados contratados.

3.2.1 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los empleados, o como se conoce dentro de las organizaciones, el capital humano es sin lugar a duda el principal activo de una organización, lo cual ha provocado que las empresas busquen hacer crecer, prosperar y mantener la



continuidad de su plantilla laboral, ya que la optimización de su rendimiento impacta directamente en la productividad, imagen y evolución de las mismas.

Una vez que la organización ha adoptado su filosofía y su enfoque en las personas, la administración de personal adquiere un valor mucho más significativo.

Esta se transforma en la función que permite la colaboración eficaz de las personas, ya sean empleados, oficinistas, ejecutivos o directivos. Todos tienen algo en común, cada uno de ellos representa un talento único y agrega valor a la empresa por medio de sus actividades y la forma en como las realice.

A pesar de los diferentes nombres que se le ha dado a esta área de la empresa, departamento de personal, relaciones industriales, recursos humanos, desarrollo de talentos, capital humano o capital intelectual, estos solo se usan para describir la unidad, el departamento o el equipo encargado de administrar a las personas. Las personas representan una variable impredecible que podría encaminar a las empresas hacia el éxito o el fracaso dependiendo de cómo se trate a cada uno de ellos.

Por lo que la Administración del Recurso Humano ha desarrollado diferentes objetivos que se adaptan a las distintas necesidades y enfoques de las empresas.

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.

Solo se puede saber si una organización es eficiente teniendo una visión, metas, objetivos y una misión en concreto. Todo esto se puede medir mediante a los resultados obtenidos en un cierto periodo de tiempo. La administración del recurso humano se enfoca en ayudar a la empresa a alcanzar sus cometidos.

2. Proporcionar competitividad a la organización.

Cada persona es diferente una de la otra, los seres humanos poseen habilidades, conocimientos y competencias únicas. La administración del recurso humano tiene como tarea el conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para el beneficio de los clientes, asociados y empleados.



3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.

Además de la capacitación y entrenamiento que se pueda proveer a los empleados, un punto crucial para la administración del recurso humano es la compensación y el reconocimiento del desempeño. El empleado debe percibir que sus acciones y esfuerzo están siendo percibidas por la organización. De igual manera se debe ser claro con los resultados esperados y no ignorar a aquellos con un índice de eficiencia abajo del promedio.

4. Aumentar la actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.

Para que las personas sean productivas deben ser felices, las actividades deben ser acordes a las competencias y aptitudes de cada trabajador. Los empleados deben ser tratados con equidad y respeto, esto establece una conexión entre el trabajador y la organización impidiendo una deserción temprana. “La felicidad en la organización y la satisfacción en el trabajo son determinantes para su éxito” (Chiavenato, 2009).

5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.

Se le conoce como calidad de vida en el trabajo (CTV) y es uno de los principales aspectos que los empleados deben experimentar en su ámbito laboral. Esto se resume, entre otras cosas, al estilo de administración, la libertad y la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la camaradería, la seguridad de empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas y agradables.

6. Administrar e impulsar el cambio.

Debido a los grandes avances tecnológicos y la forma en que estos han impactado a la sociedad, las empresas saben que la actualización de sus procesos y funciones debe estar ligada con la capacitación y el impulso en el desarrollo de nuevas competencias conseguidas por el talento humano. La administración del recurso humano debe estar comprometida con el cambio.



7. Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.

Como objetivo primordial en la administración del talento humano se establece que toda actividad dentro del ámbito laboral debe ser abierta, transparente, justa, confiable y ética. “La responsabilidad social no es una exigencia impuesta sólo a las organizaciones, sino también, y principalmente, a las personas que trabajan en ellas” (Chiavenato, 2009).

8. Construir la mejor empresa y el mejor equipo.

Cuando se habla de equipo, ya no podemos individualizar a los empleados, se debe tener en cuenta que son parte de un organismo más grande y por ende la interacción entre ellos debe darse de la manera más orgánica posible, asegurando la armonía entre los departamentos y asegurando una fuerza de trabajo sinérgica.

3.2.2. PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Según (Chiavenato, 2009) se define a un proceso como:

Un conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente determinado. Es un orden determinado de las actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con un inicio, un fin y entradas y salidas claras. El proceso se entiende como una serie de actividades que proporcionan valor a un cliente. El cliente del proceso no necesariamente es un cliente externo a la empresa, este puede estar dentro de ella, y es el cliente interno. (pág. 16)

La administración de recursos humanos se ha consolidado como una de las principales áreas dentro de una organización, esto se debe a que consiste en una serie de actividades integradas que tienen como propósito el obtener resultados positivos reflejados en la sinergia de las funciones de cada empleado. Existen políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas, algunos ejemplos de estas son:



- Integrar talentos a la organización.
- Socializar y orientar a los talentos en una cultura participativa, acogedora y emprendedora.
- Diseñar el trabajo, individual o en equipo, para hacerlo significativo, agradable y motivador.
- Recompensar a los talentos, como un refuerzo positivo, por un desempeño excelente y por alcanzar los resultados.
- Evaluar el desempeño humano y mejorarlo continuamente.
- Comunicar y transmitir conocimiento, y proporcionar realimentación intensiva.
- Formar y desarrollar talentos para crear una organización de aprendizaje.
- Ofrecer excelentes condiciones de trabajo y mejorar la calidad de vida dentro del mismo.
- Mantener excelentes relaciones con los talentos, los sindicatos y la comunidad en general.
- Aumentar la competitividad de los talentos para incrementar el capital humano de la organización y, en consecuencia, el capital intelectual.
- Incentivar el desarrollo de la organización.

Al final la administración de recursos humanos se integra en seis procesos básicos, dinámicos e interactivos.

1) Procesos para integrar personas.

- Reclutamiento
- Selección

2) Procesos para organizar a las personas.

- Diseño de puestos
- Evaluación del desempeño

3) Procesos para recompensar a las personas.

- Remuneración
- Prestaciones
- Incentivos

4) Procesos para desarrollar a las personas.



- Formación
- Desarrollo
- Aprendizaje
- Administración de conocimiento

5) Procesos para retener a las personas.

- Higiene y seguridad
- Calidad de vida
- Relaciones con los empleados y los sindicatos

6) Procesos para auditar a las personas.

- Banco de datos
- Sistemas de información administrativa



CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS





4.1 RECOPIACION DE INFORMACION

Durante el periodo de estadía dentro de las oficinas administrativas de la Fundación Rafael Donde IAP, específicamente enfocado en el área de administración de Equipo Humano y nóminas, se desarrollaron una serie de actividades y procedimientos necesarios para el correcto funcionamiento del departamento. Esta situación permitió al residente el establecer un proceso de aprendizaje y ejecución de gran parte de los procesos llevados a cabo por los analistas y generalistas que laboran dentro de la empresa.

Al ser un área de servicio, el residente fue capaz de reconocer la estructura organizacional y funcional del departamento por medio del desarrollo y ejecución de las actividades administrativas que día a día se realizan para atender todas aquellas situaciones e incidencias que se reportan al área de administración de Equipo Humano y Nóminas.

Las dos técnicas que más se utilizaron para la recopilación de información con la finalidad de realizar un manual de procedimientos y así renovar y actualizar los procesos en el ingreso de nuevos empleados y control de la plantilla laboral de la empresa fueron tanto la investigación documental como la investigación de campo.

Por el grado de desempeño en el área, fue la investigación de campo aquella que tuvo más peso para la elaboración y renovación de los procesos previamente señalados.

4.1.1 INVESTIGACION DOCUMENTAL

Dentro del área de Administración de Equipo Humano y Nominas en el corporativo de la Fundación Rafael Donde IAP se cuenta con distintos manuales y guías que especifican los procedimientos y actividades en cada uno de los procesos que los analistas, generalistas, lideres, lideres sénior y subdirectivos desempeñan cotidianamente para mantener a la organización en orden.

A continuación, se enuncian dichos manuales y los procesos que conforman cada uno de ellos.



Manual de procesos en el área de administración de Equipo Humano

- Transferencias de personal
- Aplicación de promociones en nomina
- Archivo de expedientes de personal
- Ingreso de personal por honorarios
- Ingreso de contratación de personal administrativo y operativo
- Contratación de personal operativo por tiempo indeterminado con periodo de capacitación inicial para sucursales
- Firma de contrato
- Renovación de contratos por tiempo determinado u obra determinada
- Credencialización de personal
- Incorporación de documentación, solicitud y consulta de expedientes
- Aplicación de ajuste salarial en nomina
- Referencias laborales
- Constancias laborales
- Reportes People Soft

Manual de procesos en el área de nóminas

- Fondo de ahorro
- Prestamos al personal
- Control de vacaciones personal activo y sucursales
- Aplicación de bono comodines y zona geográfica
- Incidencias
- Compensaciones no ordinarias
- Asistencia
- Baja de personal
- Control y distribución de recibos de nómina en electrónico
- Descuentos auditoria y contabilidad vía nomina
- Asistencia One People
- Conciliación de la nomina
- Apertura de cuentas bancarias



- Reposición de tarjetas de nomina
- Alta, baja de cuentas y reposición de tarjeta de vales de despensa
- Activación de credenciales en dispositivo biométrico y One People
- Vales de despensa
- Pensión alimenticia
- Cartas patronales
- Reembolsos de caja chica
- Aplicación de descuentos de cuentas por pagar y otros descuentos en nomina
- Declaración anual de sueldos y salarios
- Elaboración de plantillas de nomina
- Revisión en nómina de finiquitos

Estos documentos y fuentes de información poseen un carácter de acceso privado, exclusivo para todo aquel miembro del área de Administración de Equipo Humano y nóminas. Por lo cual solo se pudo obtener acceso a dichos manuales y guías durante las horas que conforman la jornada laboral dentro de la institución previamente descrita.

Los documentos fueron presentados en dos formatos, digital, por medio de una plataforma digital, y en físico, archivos impresos almacenados en las oficinas del área.

Debido a la complejidad de la comunicación y las interacciones entre departamentos la Fundación Rafael Dondé cuenta con una plataforma digital por medio de una red de intranet, la cual permite por medio de una red LAN que múltiples dispositivos accedan a una vasta cantidad de información referente a los procesos y operaciones dentro de la fundación. Sin embargo, esta plataforma es de carácter privado y solo se puede acceder a ella por medio de un sistema de conexión local.

Esta base de datos es provista por el set de paquetería avanzado de Microsoft, Office 365 Empresa Premium.

La aplicación Microsoft SharePoint es una plataforma de colaboración empresarial, formada por productos y elementos de software, cuyas funciones son las de creación de una colaboración basado en el navegador web, módulos



de búsqueda y una plataforma de administración de documentos, facilitando la gestión de información documental.

Se accede a ella por medio del usuario y la contraseña asignada por la empresa al trabajador.

Esta herramienta puede utilizarse para sitios de webhost en el cual se pueda acceder a espacios de trabajo compartidos, almacenes de información y documentos. Permitiendo que todos los usuarios puedan interactuar y manipular el contenido almacenado.



Fig. 8: Ventana principal en la plataforma de SharePoint/Fundación Rafael Dondé
Fuente: Microsoft Online; (<https://login.microsoftonline.com>)

4.1.2 INVESTIGACION DE CAMPO

Para la realización de este tipo de investigación se recurrió a diversas técnicas conocidas por el gran impacto y alcance que estas pueden tener en la recolección y medición de datos.

Una de ellas fue la observación participante. La cual está basada en la convivencia directa con el objeto u entorno de estudio, interviniendo de manera activa en el desenvolvimiento de los hechos.

Esta técnica es esencial para la recolección de datos ya que permite al residente desempeñar una cierta cantidad de actividades dentro de los procesos organizacionales de la empresa a estudiar.



Otra de las técnicas empleadas fue la entrevista. Esta técnica se caracteriza por ser de aplicación interpersonal, lo cual ayuda a obtener información en forma amplia y detallada. Para su aplicación se consideró como entrevistado al líder sénior de administración de Equipo Humano, la licenciada María Gabriela Olmedo Aguilar, la cual fue muy amable al proponer un lugar y hora estimada para la misma.

Así mismo, como último recurso se recurrió a la encuesta. En esta técnica de interrogatorio se utilizó un cuestionario simple de diez preguntas de tipo cerradas. Este cuestionario se basa en el grado de conocimiento que los empleados poseen sobre los procedimientos críticos de su área, así como su concepción general de su entorno en el área de trabajo. (Loubet Orozco, 2018)

4.1.2.1 Observación Participativa

Durante la estadía de residencia se realizaron en su mayoría procesos con una participación parcial, siendo un apoyo en las actividades finales o de terminación y entrega de resultados. También se fue capacitado en procesos de análisis de información dentro del área de administración de Equipo Humano y Nóminas. Estos procesos fueron:

- Alta y envío de ingresos de nuevos empleados
- Credencialización de empleados
- Archivo de expedientes
- Promociones de empleados
- Incidencias en el reporte de la nomina
- Registro de asistencia
- Apertura, cambio y registro de cuentas bancarias
- Registro y pago de pensiones alimenticias
- Registro, descuento y pago de FONACOT
- Realización de entrevistas de salida



4.1.2.2 Método de Entrevista

Para llevar a cabo la entrevista, se citó al Líder Sénior en Administración de Equipo Humano, como líder del área en cuestión, este tiene un contacto directo con los procesos administrativos, las funciones de cada empleado y las tareas que deben ser realizadas a través de los diferentes departamentos en razón de obtener los resultados esperados y mejorar la eficacia de los mismos.

La entrevista tuvo lugar el lunes 22 de octubre del 2018, dentro de las oficinas administrativas del grupo Fundación Rafael Donde.

Se realizó la entrevista a la Lic. María Gabriela Olmedo Aguilar, Líder Sénior de Administración Equipo Humano. Como parte de su enfoque en el desarrollo de los procesos de la empresa, muy amablemente aceptó a responder una serie de preguntas acerca de los procesos de la empresa, el estado actual de la misma y su plan a seguir para poder integrar un mejor equipo de trabajo que logre cumplir con los objetivos esperados.

Se presenta a continuación la transcripción de ambas entrevistas:

Entrevistador: Buenas tardes Licenciada Gabriela, como se le ha platicado esta es una entrevista enfocada en la situación actual del área de administración de Equipo Humano en las oficinas administrativas de la empresa Fundación Rafael Donde IAP.

Empezaremos con una breve introducción de su historial laboral. ¿Podría contarnos un poco de su trayectoria laboral?

Lic. María Olmedo: Buenas tardes, si como no, tengo 14 años de experiencia en áreas de recursos humanos, anteriormente estuve en área comercial, yo inicié mi carrera en área de mercadotecnia, entonces conozco varias áreas de las empresas en las que he trabajado. Los últimos 14 años de mi vida laboral han sido en recursos humanos.

Entrevistador: Muchas gracias Lic. Gabriela, ¿Cuánto tiempo ha estado laborando dentro del grupo Fundación Rafael Donde?



Lic. María Olmedo: Tengo ya casi 8 meses trabajando en fundación Rafael Donde.

Entrevistador: ¿Cuál es la función del área de administración de Equipo Humano dentro de la empresa?

Lic. María Olmedo: bueno, la función de nuestra área, de administración de Equipo Humano, como lo dice la palabra, es administrar, gestionar de la mejor manera el recurso humano, la gente.

Y esto es desde que ingresan a la compañía, que estén dados de alta en seguro social desde el primer minuto en el que están. Que su información personal sea la correcta, que no halla fallas o errores, gestionar sus correos electrónicos. Ingresarlos de la mejor manera a la compañía o de la manera adecuada para que ellos no tengan ningún problema en su vida dentro de la empresa.

Entrevistador: Muchas gracias, ¿Cuáles son las actividades principales dentro de esta área?

Lic. María Olmedo: Ingresos, administración del seguro social, INFONAVIT, nominas, prestaciones beneficios, vacaciones, FONACOT, vales de despensa y la salida del empleado, lo que vendría siendo la baja laboral.

Entrevistador: ¿Cuáles son los procesos o procedimientos críticos dentro del área de administración de Equipo Humano? Aquellos que requieren de más cuidado al realizarlos.

Lic. María Olmedo: Yo creo que en primer lugar está la nómina, es lo que requiere más cuidado ¿Por qué? Porque se trata del dinero de la gente. El dinero del trabajador debe ser muy meticuloso, no se le puede descontar un día a una persona sin tener las bases para ello.

En segundo lugar, estaría pues el ingreso, no puedes ingresar a una persona que no tenga seguro social, por el riesgo que se corre obviamente, tanto para la compañía como para la persona.

Creo que básicamente son esas dos áreas las más importantes.



Entrevistador: ¿Para usted cual es el factor faltante en el desarrollo de los procesos administrativos del área?

Lic. María Olmedo: El conocimiento de los procesos. Al haber colaboradores de nuevo ingreso o de reciente ingreso al área, el conocimiento de los procesos, o el desconocimiento se convierte en un tema crítico, porque no nos ayuda a facilitar la operación que tenemos todos los días. Entonces yo creo que lo más importante ahorita o el factor crítico es el desconocimiento de los procesos.

Entrevistador: ¿Cuál sería el plan de acción a seguir en el área de administración de Equipo Humano desde un punto de vista estratégico? ¿Qué es lo que sigue para el área?

Lic. María Olmedo: Número uno, la capacitación de la gente y aunado a esto, ósea de la mano de la capacitación debe ser la retención de los colaboradores del área. Porque si estamos constantemente cambiando de colaboradores pues obviamente la capacitación, cada vez que se va un colaborador, es como tirarlo a la basura, ¿no? Entonces es capacitación, retención, y obviamente ya que tengamos eso dominado es el desarrollo de la gente. Llevarlos al siguiente nivel, para que todos vayamos creciendo al mismo ritmo.

Entrevistador: ¿Cuál es la importancia de un manual de procedimientos?

Lic. María Olmedo: Pues se deja plasmado en papel, en blanco y negro los pasos a seguir. Aquí no habría lugar a dudas, el tener el manual a la vista y al alcance de la mano de todo el mundo nos garantiza que, aunque se vaya un colaborador, o llegue uno nuevo, lo único que tiene que hacer es referirse al manual y de ahí ya va a saber los pasos a seguir para cualquier proceso dentro de nuestra área y de cualquier área.

Entrevistador: ¿Cuál es el impacto que un manual de procedimientos desactualizado o mal aplicado podría tener en la realización de las actividades laborales dentro un centro de trabajo?



Lic. María Olmedo: Pues que los resultados no van a ser consistentes. ¿Esto qué quiere decir? Si hacemos cosas diferentes los resultados van a ser diferentes. Entonces lo que tenemos que hacer, la garantía que nos da un manual de procesos es que si tú sigues los pasos de la A a la Z o del 1 al 10 de la forma que te esté indicando el manual el resultado siempre va a ser el mismo.

Entrevistador: ¿Cada cuánto se debe actualizar un manual de procedimientos en un área administrativa?

Lic. María Olmedo: Yo lo haría una vez al año, creo que es un poco exagerado, pero en una compañía como la nuestra donde las cosas están cambiando constantemente incluso hasta la tecnología se está actualizando todos los días y debido a toda la actividad relevante en ese sentido. Creo que una vez año una revisión no está demás.

Entrevistador: ¿Por qué se debe actualizar el manual de procedimientos internos en el área de administración de Equipo Humano?

Lic. María Olmedo: Porque la gente cambia, porque número uno, lo que había dicho, las cosas están cambiando, la tecnología. Se puede cambiar la forma de hacer las cosas, todo en esta vida es mejorable. Todo es perfectible, entonces conforme llegan nuevas ideas, llegan chicos nuevos con nuevos aprendizajes y nuevas innovaciones en tema de cómo hacer las cosas diferente, pues uno tiene que estar abierto. Los procesos deben ser lo suficientemente flexibles en ese sentido para incorporar innovaciones sin perder la esencia o el resultado al que se quiere llegar.

Entrevistador: Dos preguntas más y terminamos licenciada, ¿Cuáles son las fortalezas que se muestran en el área de administración de Equipo Humano y como se podrían preservar?

Lic. María Olmedo: Bueno, en tema de fortalezas, es un poco complejo, la verdad es que el área, sus procesos no han sido revisados en mucho tiempo, no han sido bajados a la gente como debería de ser, la rotación de personal ha sido



tan alta que en este momento me resulta un poco difícil decir alguna fortaleza que tengamos.

Estamos más bien en un plano vulnerable.

Entrevistador: ¿Cuáles son las debilidades que presenta el área de administración de Equipo Humano y como se podrían corregir?

Lic. María Olmedo: La capacitación es lo más importante, ósea capacitar a la gente respecto a los procesos, que no haya lugar para dudas y no solamente al dueño del proceso como tal, sino capacitar a todo el equipo en cada uno de los procesos porque el conocimiento es poder.

Eso nos va ayudara todos si un miembro se retira por una mejor oferta o por vacaciones o incapacidad, siempre va a haber alguien que, conociendo el proceso va a poder llevarlo acabo de la manera adecuada.

Entrevistador: Muchas gracias por su tiempo licenciada, me despido y espero tenga un buen día.

Lic. María Olmedo: Muchas gracias a ti jovencito.

Terminada la entrevista, se procedió a retomar las labores administrativas correspondientes dentro del área de administración de Equipo Humano.

4.2 DIAGNOSTICO SOBRE EL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

En el área de Administración de Equipo Humano, se tiene una serie de procesos que acompañan a los colaboradores o empleados, durante toda su estadía dentro del grupo Fundación Rafael Dondé.

Estos procesos se dividen en cinco momentos clave que describen el periodo de vida laboral de un empleado dentro de la organización.



Fig. 9: Ciclo de procesos dentro del área de Administración de Equipo Humano y Nominas
Fuente: Lic. María Gabriela Olmedo Aguilar

Debido a las actividades específicas de cada subárea dentro del departamento de Administración de Equipo Humano y Nominas. Se han dividido una serie de procesos para cada equipo de trabajo con la finalidad de ser un área más eficiente.

Administración de Equipo Humano	Área de Nominas
<ul style="list-style-type: none"> •Ingresos •Credencialización •Contratación •Archivo •Migraciones •Ajuste salarial •Reporte PS •Cuenta de correo institucional •INFONAVIT •IMSS 	<ul style="list-style-type: none"> •Incidencias nomina •Fondo de ahorro •Prestamos •Bonos •Asistencia •Cuentas bancarias •Vales de despensa •Pensión alimenticia •FONACOT •Finiquitos •Declaración anual sueldos

Fig. 10: Tabla ilustrativa de las actividades correspondientes por área
Fuente: Lic. María Gabriela Olmedo Aguilar



Estos procesos se han ido adaptando a las necesidades y nuevas funciones del área de Equipo Humano a través de los años. Cabe mencionar que las nuevas tecnologías han desempeñado un papel sumamente importante en el desarrollo de las actividades administrativas. Es gracias a implementación de bases de datos, formatos mucho más precisos, plataformas en línea y actualizaciones de equipos de software y hardware empleado por la organización, que los generalistas y analistas de información pueden desempeñar sus funciones de manera más eficaz dentro del área.

4.2.1 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL PROCESO DE INGRESO Y CONTROL DE LA PLANTILLA LABORAL

El diagnostico empresarial es una herramienta fundamental para el desarrollo y la mejora de las funciones y actividades de una empresa. Es gracias a esta metodología que podemos evaluar y analizar con un mayor grado de profundidad cada una de las principales áreas de gestión dentro de una organización. Estas áreas se dividen en cinco fundamentales.

- ✓ El área estratégica
- ✓ El área de finanzas
- ✓ El área de marketing
- ✓ El área de recursos humanos
- ✓ El área de operaciones

Para efectuar un diagnostico empresarial certero es necesario enfocarse en las áreas que intervienen de manera directa en nuestro objeto de estudio. En este caso se abordaron, se aborda el área de operaciones. Es este ámbito que se estudian y analizan los procesos, la cualidad de los trabajos realizados y la logística implementada.

Entre los principales beneficios que se esperan conseguir gracias al diagnóstico de los procesos administrativos del área de Equipo Humano y su impacto en el personal a cargo, se destacan.



- Entender cuáles son las tareas, actividades y procesos más importantes dentro del departamento de administración de Equipo Humano.
- Proponer planes de acción y estrategias basadas en las actividades de mayor prioridad.
- Comparar el desempeño actual de los procesos críticos, teniendo como punto de referencia un valor estándar, ya sea recomendado o deseado.
- Descubrir el grado de madurez y crecimiento de la empresa para la creación de nuevos objetivos.
- Entender el desempeño de las tareas que no logran un nivel de eficiencia óptimo y optar las acciones de corrección necesarias.

En base a los puntos antes mencionados, se empieza a diagnosticar el grado de eficiencia del proceso de ingreso del personal administrativo y operativo a la plantilla laboral de la Fundación Rafael Dondé.

El objetivo de este proceso es el de establecer los lineamientos a seguir para el ingreso de contrataciones de personal administrativo y operativo con el fin de formalizar la relación de trabajo del empleado con la institución

El primer eslabón en este proceso es el departamento de atracción de talento humano, cuyo objetivo es el de entregar en tiempo y forma expedientes del personal considerado como ingreso.

Sus dos actividades principales se centran en la selección de un candidato a empleado, la realización y entrega de esos expedientes con la documentación requerida, completa de acuerdo al listado de documentos expedido por el área de administración de Equipo Humano.

Durante el análisis de esta actividad se llegó a la minuta de establecer tiempos precisos para la entrega y recibimiento de dichos expedientes. Logrando eliminar en lo posible los tiempos ociosos entre el cambio de actividades por parte del analista de Administración de Equipo Humano.

El propósito líder de Administración de Equipo Humano se centra en validar que los ingresos se realicen en tiempo y forma, así como supervisar cualquier anomalía o caso extraordinario.



El líder de administración recibe la documentación en tiempo y forma. Se compromete a una revisión de la misma, fungiendo el papel de un filtro organizacional. Inmediatamente después se realiza la validación de la vacante ofertada para el candidato. Este punto es vital, ya que de no estar abierta la vacante se debe reportar para aperturar el puesto solicitado.

Después de la verificación y validación del puesto, el líder de administración de Equipo Humano hace entrega del expediente al analista de administración de Equipo Humano.

El analista se encarga de efectuar los reportes en la plataforma digital de la empresa, conocida como PeopleSoft. En esta se capturan los nuevos ingresos. El analista procede, punto por punto, a validar sueldo, grado y escala salarial para el área de compensaciones.

Este punto está identificado como el más crítico de todos, dentro de esta serie de actividades debido a la naturaleza legal y los estatutos impuestos por la empresa para el manejo del pago de nómina.

Habiéndose observado una elevada cantidad de trabajo en la realización de las validaciones, se propuso también el repartir la carga del mismo entre más de un colaborador del área de administración de Equipo Humano, logrando delegar y subdividir la captura de información en la base de datos de la empresa.

Una vez realizado el reporte, el analista debe enviar dicho documento al líder de administración de Equipo Humano para su revisión y visto bueno. Con la aprobación del líder, se procede a la elaboración del kit de contratación, el cual contiene entre muchos otros documentos necesarios para la formalización de la relación laboral, el contrato organizacional, el reglamento interno de trabajo, el convenio de confidencialidad y el perfil de puesto.

Estos kits de contratación se imprimen, en caso de que el personal a contratar acuda a las oficinas corporativas. En cualquier otro caso, estos son enviados a las sucursales o edificios corporativos fuera del área geográfica de la ciudad de Mérida, Yucatán, sede de las oficinas corporativas de la fundación Rafael Donde. La firma de los contratos es la parte crucial del proceso, tanto que se ha creado una guía especial para el llenado correcto de los documentos.



La firma del empleado en los documentos de contratación debe ser verificada de correcta antes de enviarse de manera física a las oficinas centrales de la fundación.

Al finalizar el envío de los kits de contratación, el analista debe reportar por correo electrónico los ingresos de personal a la empresa.

El líder de administración de Equipo Humano debe entonces entregar al asistente de administración de Equipo Humano a cargo del archivo de expediente, los expedientes de los nuevos colaboradores para su registro, control, inventario y resguardo. Dentro de este archivo, se preparan para el proceso de digitalización.

El procedimiento termina al momento en que el asistente de Equipo Humano se encarga del archivo y resguardo de los expedientes correspondientes.

4.3 MODELO PROPUESTO EN LA ACTUALIZACION DEL MANUAL DE PROCESOS

El siguiente modelo propuesto para la actualización del manual de procedimientos se basa en la derogación de responsabilidades y actividades siguiendo un orden jerárquico flexible y solidario. De esta manera se busca asignar una serie de procesos para cada colaborador del área administrativa en cuestión, correlacionándose entre sí, garantizando fluidez y efectividad en el cumplimiento y seguimiento de los procesos críticos.

Este modelo se compromete con la visión, misión y objetivos generales de la organización y sus procesos administrativos.

El modelo de actualización del manual se encuentra representado en los siguientes puntos y apartados, los cuales fundamentan las mejoras y actualizaciones efectuadas en afán de lograr la optimización de los procedimientos involucrados en el ingreso de nuevos empleados a la Fundación Rafael Donde.

4.3.1 MARCO NORMATIVO



Durante la elaboración/actualización del manual de procedimientos se optó por un marco normativo complementado por la Ley Federal de Trabajo.

Se abarcan puntos importantes como el reglamento interno de trabajo, la jornada laboral establecida dentro del contrato de trabajo, así como los procedimientos aplicados en la elaboración y validación del presente manual de procesos.

4.3.2 OBJETIVO

Proporcionar una metodología que auxilie la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos dentro del área de administración de Equipo Humano y nóminas en la fundación Rafael Donde.

4.3.3 POLITICAS

Alcance

El presente modelo está enfocado al área conjunta de administración de Equipo Humano y Nóminas de la Fundación Rafael Donde IAP.

Bases de Documentación y Actualización

El área de administración de Equipo Humano y Nóminas:

- Elaborará el manual de procedimientos en apego a los lineamientos y acuerdos establecidos en este apartado.
- Documentarán el manual de procedimientos en concordancia con su manual de organización, su estructura orgánica vigente (organigrama) y sus atribuciones consignadas en el reglamento interno de trabajo o en su instrumento jurídico de creación.
- Actualizarán su manual de procedimientos y vigilarán que se aplique en su operación, siendo el titular o líder del área, el responsable de la actualización y del contenido del mismo.
- Documentarán el manual de procedimientos solo en los formatos autorizados por la subdirección del área, en conjunto con el asesor legal de la organización.



- Elaboraran o actualizaran procedimientos administrativos cuando estos no estén contenidos en los manuales administrativos de aplicación general emitidos por el área de Equipo Humano.
- Actualizaran los procedimientos implicados cuando se considere que esto puede contribuir a hacer más eficiente la gestión operativa o por sugerencia de un órgano fiscalizador.
- Difundirán al interior de la unidad el manual de procedimientos autorizado, expedido y registrado.

4.3.4 DOCUMENTACION DEL MANUAL

El manual de procedimientos proporcionara información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la unidad o área de trabajo a desempeñar. Así mismo se definen las actividades necesarias que deben desarrollar quienes intervienen en el proceso y su grado de responsabilidad en el mismo. (Secretaria de Educacion Publica, 2010)

Tienen un alcance específico de acuerdo a las características organizacionales de cada área administrativa, por lo que se constituye en un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, ya que contribuye a:

- Evitar la duplicidad de esfuerzo
- Facilitar la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño
- Contribuir a la actualización y mejora operativa de los procesos del área de Equipo Humano

Elementos a integrar el manual

El manual de procesos correspondiente al área de administración de Equipo Humano estará conformado por:

- Portada
- Índice de procesos
- Introducción



- Procesos administrativos
 - Objetivo
 - Alcance
 - Referencias
 - Definiciones
 - Responsabilidad y autoridad
 - Desarrollo
 - Registros
 - Diagrama de flujo
- Conclusión

4.3.5 ELABORACION DEL MANUAL

Para la elaboración del manual se designará, en primer lugar, a un coordinador para la documentación del manual de procedimientos. Este fungirá como enlace o intermediario entre todos los colaboradores que intervienen en las diferentes etapas del proceso que impacten en las funciones del área administrativa previamente establecida.

Así mismo, el titular de cada equipo ya sea Equipo Humano o nóminas, será el encargado de recopilar la información, documentar los procedimientos y de conformar el manual de procedimientos.

La documentación del manual de procesos se realizará conforme a las etapas siguientes:

1. Identificación de los procesos

El factor primordial que permite obtener una visión más clara, generalizada e integral con respecto a las operaciones a realizar es la identificación de los procesos sustantivos y adjetivos.

Los procesos sustantivos se caracterizan por dar como resultado un servicio que mayormente está enfocado a un usuario externo a la unidad de trabajo.

El poder representar o identificar este tipo de procesos en su totalidad nos permite identificar los siguientes elementos:



- Clientes o usuarios externos de los procesos
- Requerimientos necesarios para la operación de los procesos.
- Procesos que generan los productos destinados a los usuarios externos.
- Productos y/o servicios derivados de los procesos.

Para la identificación de los procesos sustantivos, el grupo de trabajo de la unidad administrativa encargada tendrá que tomar en cuenta que, todo proceso sustantivo tiene los siguientes rasgos distintivos:

- Forma parte de la cadena de valor, esto quiere decir, que proporciona beneficios a todos aquellos que intervienen en el mismo.
- Contribuye a la razón de ser del área de trabajo.
- El producto o servicios resultado de la transformación está destinado al usuario externo.

2. Documentación de procedimientos

En esta etapa de integración de los elementos que componen a cada uno de los procedimientos que constituyen al manual de procesos, el área de administración de Equipo Humano y nóminas, fundación Rafael Donde, establecerá un formato adecuado para tal acción.

Este formato estará estructurado de tal manera que los procedimientos críticos dentro del área administrativa puedan ser almacenados, transmitidos y protegidos con total control de la subdirección.

Además, los formatos se llenarán en su totalidad, en todos los campos necesarios sin alteraciones o modificaciones no aprobadas por la misma subdirección.

4.3.6 CONSIDERACIONES GENERALES

Formalización del manual



En el proceso de documentación y formalización del manual de procesos, el departamento encargado del procedimiento tomara en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1) Los procesos actualizados o de nueva creación, si así es el caso, serán sometidos a revisión oficial por la subdirección del área de administración de Equipo Humano antes de difundirse entre los colaboradores.
- 2) Serán presentados en archivo de Word editable junto con los diagramas de flujo correspondientes, estos en formato Visio, Word, etc.)
- 3) Después del visto bueno por parte de la subdirección estos serán guardados en formato PDF para su impresión y difusión con los colaboradores que intervengan directamente en el proceso presentado, y en Word para su almacenamiento dentro de OneDrive para su constante actualización como parte de la mejora continua.



CAPITULO V

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS EN EL INGRESO Y CONTROL DE LA PLANTILLA LABORAL





5.1 PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS EN EL INGRESO Y CONTROL DE LA PLANTILLA LABORAL

En el presente capítulo, se desarrolla el producto obtenido de la investigación aplicada a toda el área de administración de Equipo Humano y nóminas en la búsqueda de actualizar los procedimientos y actividades desempeñadas por todos los empleados y colaboradores de esta sección administrativa.

El manual comprende de seis procesos críticos para el área, de ahí la importancia de una actualización y depuración.

Los procesos contenidos en el siguiente manual son los siguientes:

- Ingresos de contratación de personal administrativo y operativo
- Ingreso de personal por honorarios
- Ingreso de contratación de personal liberado de capacitación
- Firma de contrato
- Credencialización del personal de nuevo ingreso
- Archivo de expedientes

Todos estos procedimientos fueron adecuados a las necesidades y obligaciones de cada puesto administrativo dentro del área, conforme a los resultados que deben ser obtenidos y en base a una optimización de tiempos y movimientos.



Fundación
Donde MR

FUNDACION RAFAEL DONDE IAP

**SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION EQUIPO
HUMANO**

OFICINAS VILLA AURORA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL INGRESO
Y SEGUIMIENTO DE LA PLANTILLA LABORAL**

MERIDA YUCATAN DICIEMBRE 2018

INDICE DE PROCESOS

- INTRODUCCIÓN
- INGRESOS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO
- INGRESO DE PERSONAL POR HONORARIOS
- INGRESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACIÓN
- ARCHIVO DE EXPEDIENTES
- FIRMA DE CONTRATO
- CREDENCIALIZACIÓN DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO

INTRODUCCION

El presente documento y toda la información referida en él son responsabilidad de la subdirección de administración de Equipo Humano y Nóminas. Se emite este manual de procesos sobre el ingreso y control de la plantilla laboral como un instrumento que permita la descripción clara y concisa de las actividades, procedimientos, obligaciones, responsabilidades y productos obtenidos por parte de cada empleado dentro del área de administración de personal.

El proceso de ingreso es el punto clave en la formalización de la relación laboral establecida por parte del empleador y el empleado, por lo tanto, su importancia dentro de la organización refleja la necesidad de una constante actualización y formalización de los procedimientos que intervienen en todo este proceso.

Este manual establece la forma de proceder durante el proceso de ingreso y control de la plantilla laboral dentro de la fundación Rafael Donde. Esto con el fin de poder proveer una atención más adecuada al recurso humano que se encuentra laborando en las diferentes sucursales y oficinas administrativas de la organización.

El manual está conformado por siete procesos fundamentales del área de administración de personal, cada uno con su respectivo objetivo identificado, el alcance que ese proceso tiene respecto a todo el personal que labora dentro de la fundación.

Así mismo se hace hincapié en las referencias, guías y formatos necesarios para poder aplicar cada proceso. Cada proceso presenta la línea de autoridad y responsabilidad para ejecutar las actividades a mencionar, el proceso representado por un diagrama de flujo a manera de apoyo para su comprensión y entendimiento.

El presente manual será resguardado y comunicado bajo estrictas políticas de privacidad por parte de la subdirección del área y cualquier cambio o actualización posterior a la fecha de entrega del mismo será decisión de la subdirección.

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 6. DESARROLLO**
- 7. REGISTROS**
- 8. DIAGRAMA DE FLUJO**

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para el ingreso de contrataciones de personal Administrativo y Operativo con la finalidad de formalizar la relación de trabajo del empleado con la institución.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de nuevo ingreso que sea contratado para prestar sus servicios a la institución.

3. REFERENCIAS

- MAN-EQHUM-03 “Manual de Dirección Adjunta de Equipo Humano”.
- POP-NOMIN-13 “Apertura de Cuentas Bancarias”.
- POP-RECLU-01 “Reclutamiento de Personal Operativo”.
- POP-RECLU-02 “Reclutamiento de Personal Administrativo”.
- POP-ADPER-06 “Archivo de Expedientes”.
- POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”.
- LIS-RECLU-02 “Listado de documentos para expediente”.
- GIA-ADPER-01 “Guía de Gestión de Personal PeopleSoft”.
- POL-ADPER-01 “Política de Administración de Personal”.
- POL-ADPER-03 “Política de Expedientes”.

4. DEFINICIONES

Personal Ejecutivo: Directores y Subdirectores

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Atracción de Talento es responsable de:

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Entregar listado de documentos para expediente LIS-RECLU-02 con documentos anexos en tiempo y forma a Líder de Administración de Equipo Humano, así como FOR-RECLU- “Requisición de Personal”.

Líder de Administración de Equipo Humano es responsable de:

Enviar ingresos FOR-ADPER-03 a la empresa designada de administración integral de nóminas en tiempo y forma.

6. DESARROLLO

Área o Puesto responsable	No. Actividad	Descripción
Atracción de Talento	1	Selecciona al candidato idóneo para ocupar el puesto solicitado conforme al procedimiento POP-RECLU-01 y POP-RECLU-02.
	2	Entrega documentación conforme al listado de documentos para expediente (LIS-RECLU-01), del personal de nuevo ingreso que conformara el expediente a Líder de Administración de Equipo Humano. Nota: La documentación se debe enviar completa 2 días hábiles antes de la fecha efectiva de ingreso del candidato.
Líder de Administración de Equipo Humano	3	Recibe Documentación conforme al Listado de documentos para expediente LIS-RECLU-02 y conforme a la Política de Expedientes POL-ADPER-03.
	4	Revisa que la documentación esté completa. Si no está completa pasa al punto 5, si está completa pasa al punto 6. Nota: Los documentos son revisados mediante el formato FOR-ADPER-36
	5	Notifica al líder de Atracción de Talento para que envíe el documento faltante y regresa al punto 3.

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Asistente de Administración de Equipo Humano	6	Si existe la vacante asigna número de nómina que se registra del consecutivo correspondiente al archivo de ID's (mismo que se encuentra en la carpeta compartida de Administración de Personal) a la razón social en que será contratado el nuevo ingreso.
	7	<p>Recibe y captura Ingresos en el ERP de Equipo Humano conforme a la GIA-ADPER-01 "Guía de Gestión de Personal PeopleSoft" y envía el Reporte de Ingresos FOR-ADPER-03 a Líder de Administración de Equipo Humano para revisión.</p> <p>Nota:</p> <p>Cuando se trate de Ingresos que se contratarán a través del outsourcing, se deberá enviar los documentos personales (Identificación Oficial, Curp, Comprobante de Domicilio, Comprobante de Estudios, Comprobante de Número de Seguridad Social, Carta no Adeudo Infonavit, Buró de Crédito, RFC Oficial, y la Solicitud de Empleo) escaneados a la Empresa designada de la Administración Integral de Nóminas, para que elabore el contrato correspondiente.</p>
	8	<p>Genera kit de contratación, lo envía por correo a Líder de Equipo Humano que lo revisará y dará su visto bueno para el envío. En cuanto se cuente con el visto bueno del Líder de Equipo Humano, envía el kit al colaborador y da seguimiento a su regreso firmado.</p> <p>Nota:</p> <p>Si se trata de un ingreso que se presentará en la oficina corporativa, se imprime el kit de contratación y se le pasa a firma cuando se presente en la oficina.</p>
	9	<p>Una vez autorizado el kit de contratación se envía visto bueno por correo electrónico con copia a Analista de Equipo Humano (responsable) que enviará el contrato y el kit a la sucursal que corresponda.</p> <p>Prepara solicitud de cuenta de correo electrónico y lo envía para autorización/validación a Líder de Administración de Equipo Humano con copia a Subdirección de Equipo Humano. Una vez obtenido el visto bueno envía archivo a Service Desk para solicitar la creación de la cuenta de correo.</p>

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Asistente de Administración de Equipo Humano		<p>Genera la solicitud de cuenta de correo electrónico el mismo día de la entrega del expediente y envía a Líder de Administración Equipo Humano para su revisión, se adjunta copia para el Subdirector de Equipo Humano.</p>
	10	<p>La validación de sueldo del nuevo ingreso de personal Administrativo y Operativo, se solicita al área de Compensaciones. El llenado del formato FOR-ADPER-XXXX "Solicitud de Validación de Sueldos" se realiza recabando los datos directamente del ERP de Equipo Humano, en este caso de "PeopleSoft" considerando la siguiente ruta: Administración de Personal (Gestión de Contratos). Ubicar al Empleado y dar clic en su nombre y copiar los datos solicitados en el FOR-ADPER-XXXX "Solicitud de Validación de Sueldos", y enviar a Líder de Compensaciones con copia a Líder de Administración de Equipo Humano.</p> <p>Al recibir la validación se complementan por parte de Compensaciones, los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID de Supervisor • Plan Salarial • Sueldo <p>La validación se revisa de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verifica que cada campo enviado por Compensaciones coincida con lo capturado en PeopleSoft como son: Código de Puesto, Nombre del Puesto, ID Depto., Nombre de Depto., ID Ubicación, Nombre de Ubicación, Sueldo, Grado, Escala, Prov. Bono, ID Supervisor. • Del archivo en Excel que manda Compensaciones se abre renglón adicional y se copian los datos de PeopleSoft para corroborar. <p>Nota:</p> <p>-La validación de sueldo del nuevo ingreso deberá estar avalado por el Esquema de contratación (operativos) y con el soporte del área de Compensaciones.</p> <p>Tener el cuidado de verificar el ID de Depto., ID Puesto, Sueldo y el ID de Supervisor.</p>

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Asistente de Administración de Equipo Humano	10	<p>Solicitar al área Nóminas el Centro de Costos cuando se trate de un nuevo puesto y/o departamento para agregarlo al Reporte de Ingresos FOR-ADPER-03. En cuanto el Analista de Administración de Equipo Humano Personal tenga conocimiento de la creación del nuevo Departamento/Puesto, solicitará el Centro de Costos (independientemente de la fecha en que ingrese el personal), asegurando a que Dirección reportará el Departamento/Puesto de nueva creación.</p> <p>Considerar que los sueldos correspondientes a puestos en zonas fronterizas tienen distintos importes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de Compensaciones envía Perfil de puesto, vía correo electrónico, en los casos de puestos de nueva creación, este será incluido cuando se solicite la Validación • En caso de que durante el proceso de Ingreso soliciten un cambio de Departamento, Puesto, Sueldo, etc., este estrictamente se tiene que solicitar al área de Compensaciones para que proporcione el dato que cambiará debidamente validado.
Analista de Administración de Equipo Humano	11	<p>Revisa y envía por correo electrónico Reporte de Ingresos FOR-ADPER-03 a la Empresa designada de Administración Integral de Nóminas y conforme a la Política de Administración de Personal POL-ADPER-01, así como el dato del centro de costos para puestos de nueva creación. En caso de que el área de presupuesto no proporcione la información del Centro de costos en tiempo, el envío se hará posterior al ingreso.</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El FOR-ADPER-03 se envía 1 día antes de la fecha efectiva de Ingreso del candidato, a la Empresa Responsable de la Administración Integral de la Nómina, para que realicen el proceso necesario en el IMSS, copiando a toda el área de Administración de Equipo Humano • Los ingresos de Personal Ejecutivo deben ser notificados conforme a la Política de Administración de Personal POL-ADPER-01. <p>Entrega a Asistente de Administración de Equipo Humano a cargo del archivo el expediente.</p>

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

Asistente de Administración de Equipo Humano	12	Registra en el Control de Expedientes (FOR-ADPER-10) el expediente, conforme al procedimiento POP-ADPER-06 “Archivo de Expedientes”, POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”, y POL-ADPER-01 “Administración de Personal” y POL-ADPER-03 “Expedientes” y pueda ser resguardado en el Archivo designado para los Expedientes de personal.
	13	<p>Ingreso de expediente en archivo.</p> <p>Los expedientes de operativos se preparan para enviarse a instalaciones de proveedor para su digitalización y resguardo (solo operativos).</p> <p>Los expedientes de administrativos serán inventariados y digitalizados y resguardados en instalaciones de la Fundación.</p> <p>Para personal Ejecutivo (Directores y Subdirectores) el Líder de Administración de Equipo Humano registra en el Control de Expedientes (FOR-ADPER-10), y lo entrega al Subdirector de Admón. de Equipo Humano para que lo resguarde conforme a la Política de Administración de Personal POL-ADPER-01 y POL-ADPER-03 “Política de Expedientes”.</p>

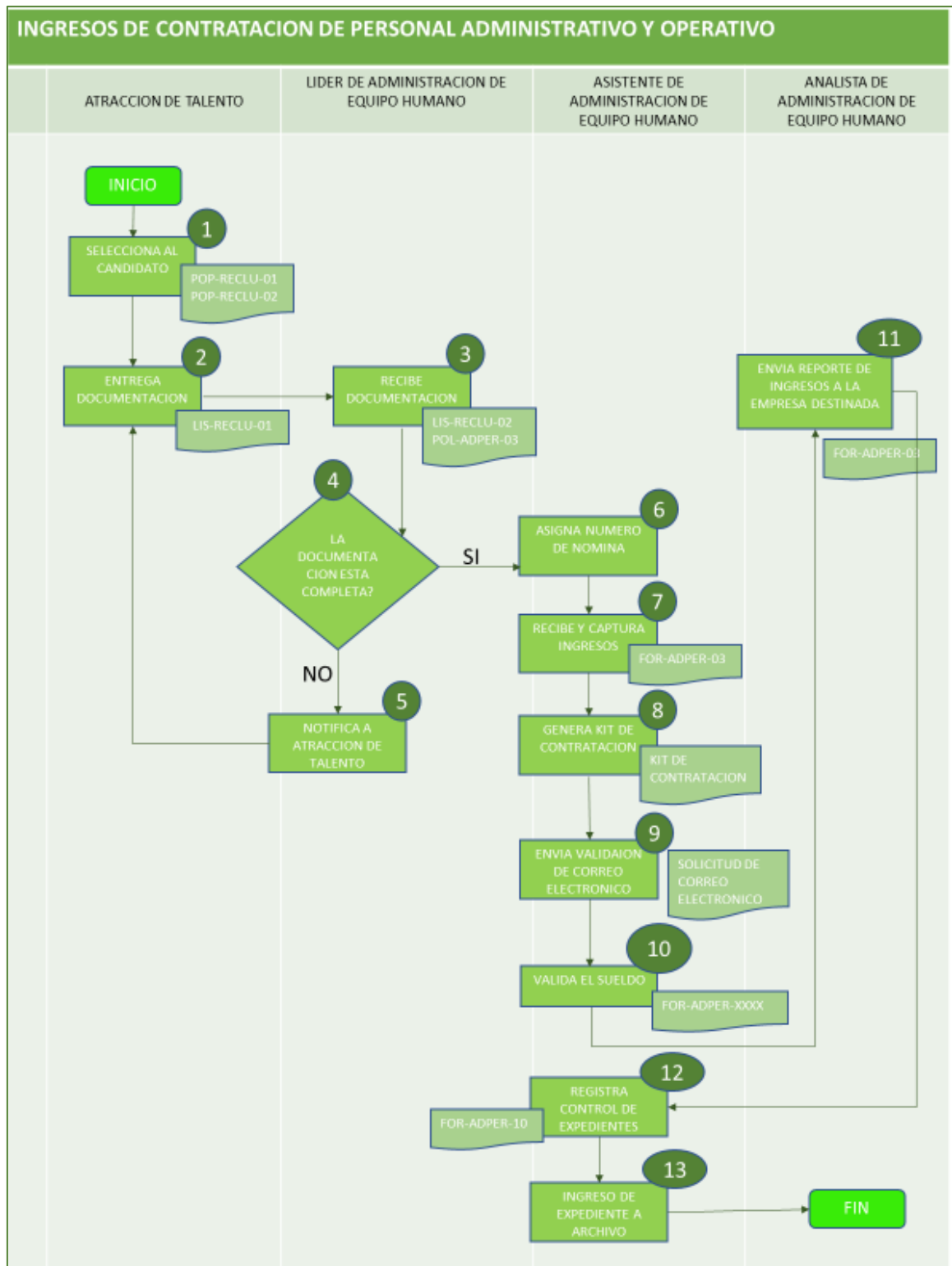
7. REGISTROS

- FOR-ADPER-03 “Reporte de Ingresos”
- FOR-RECLU-01 “Requisición de Personal”
- DIP-ADPER-03 “Ingresos de Contratación de Personal Administrativo y Operativo”

	Elaboró	Reviso y Vo. Bo.	Aprobado
Fecha			
Nombre	Josué Montesinos De la rosa	María Gabriela Olmedo Aguilar	Mónica Miranda Jiménez
Firma			
Puesto	Residente Profesional	Líder Sénior Administración Equipo Humano	Subdirector Administración Equipo Humano

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

8. DIAGRAMA DE FLUJO



INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. DESARROLLO
7. REGISTROS
8. DIAGRAMA DE FLUJO

INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para el ingreso de personal por Honorarios, con el fin de formalizar la relación de trabajo del Prestador de Servicios con la Institución.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de nuevo ingreso a la institución contratado por honorarios.

3. REFERENCIAS

- MAN-EQHUM-03 “Manual de Dirección Adjunta de Equipo Humano”
- GIA-ADPER-01 “Guía de Gestión de Personal PeopleSoft”
- ANE-ADPER-07 “Contrato por Honorarios FDB-Director General”
- ANE-ADPER-26 “Contrato por Honorarios FDB-Persona Física con Exclusividad”
- ANE-ADPER-27 “Contrato por Honorarios FDB-Persona Física sin Exclusividad”
- ANE-ADPER-28 “Contrato por Honorarios FDB-Instructor Proyecto Banco Horas”
- ANE-ADPER-29 “Contrato por Honorarios FDB- Instructor Proyecto Banco Tiempo Completo”
- ANE-ADPER-09 “Aviso de Privacidad”
- ANE-COMPE-02 “Carta de Beneficiarios de Seguro de Vida”
- ANE-ADPER-19 “Notificación de Terminación de Servicios Profesionales”
- ANE-ADPER-20 “Recibo de Ultimo Pago por la Prestación de Servicios”
- ANE-ADPER-22 “Convenio por Terminación de Servicios profesionales”
- POP-ADPER-06 “Archivo de Expedientes de Personal”
- POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”
- POP-COMPE-13 “Seguro de Vida”
- GIA-COMPR-02 “Guía de Alta a Proveedores”
- POL-ADPER-01 “Política de Administración de Personal”
- POL-ADPER-03 “Política de Expedientes”

INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

4. DEFINICIONES

Contrato de Prestación de Servicios: Es una relación jurídica en la cual las dos partes celebrantes, el Empleador y el Prestados de Servicios, acuerdan voluntariamente una serie de derechos y obligaciones vinculadas a los servicios prestados. El mismo sirve para establecer plazos, horarios, condiciones, salarios, beneficios y obligaciones para el Prestador de Servicios.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Atracción de Talento es responsable de:

Enviar los ingresos de Personal por Honorarios a Líder de Administración de Equipo Humano.

Líder de Administración de Equipo Humano es responsable de:

- Recibir documentación del personal por Honorarios por parte del área de Atracción de Talento.
- Revisar documentación del personal que ingresa por honorarios para realizar su contrato.
- Entregar contrato original con firma de apoderado legal de la institución a Subdirector de Administración de Equipo Humano en tiempo y forma para su resguardo.

Analista de Administración de Equipo Humano es responsable de:

- Elaborar Contrato de Honorarios Correspondiente (ANE-ADPER-07/ANE-ADPER-26/ANE-ADPER-27/ANE-ADPER-28 o ANE-ADPER29) y enviarlo a firmas correspondientes.

6. DESARROLLO

Área o Puesto responsable	No. Actividad	Descripción
Atracción de Talento Humano	1	Entrega documentación conforme al Listado de documentos para expediente LIS-RECLU-02 del personal de nuevo ingreso por honorarios que conformara el expediente con esquema de contratación a Líder de Administración de Equipo Humano.

INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

Líder de Administración Equipo Humano	2	Recibe Documentación conforme al Listado de documentos para expediente LIS-RECLU-02 y lo entrega a Analista de Administración de Equipo Humano.
	3	Revisa si la documentación está completa, Si no está completa pasa al punto 4, si está completa pasa al punto 5.
	4	Notifica al Líder de Atracción de Talento para que envíe el documento faltante y regresa al punto 2.
Analista de Administración de Equipo Humano	5	Recibe documentación y da de alta en PeopleSoft conforme a la Guía de Gestión de Personal PeopleSoft GIA-ADPER-01.
	6	Elabora contrato de personal correspondiente según sea el caso. <ul style="list-style-type: none"> • ANE-ADPER-07 “Contrato por Honorarios FDB-Director General”. • ANE-ADPER-26 “Contrato por Honorarios FDB-Persona Física con Exclusividad”. • ANE-ADPER-27 “Contrato por Honorarios FDB-Persona Física sin Exclusividad”. • ANE-ADPER-28 “Contrato por Honorarios FDB-Instructor Proyecto Banco Horas”. • ANE-ADPER-29 “Contrato por Honorarios FDB-Instructor Proyecto Banco Tiempo Completo”.
	7	Envía contrato revisado por Líder de Administración de Equipo Humano a Personal correspondiente por Honorarios (ANE-ADPER-07/ANE-ADPER-26/ANE-ADPER-27/ANE-ADPER-28 o ANE-ADPER-29), y documentos anexos (Aviso de Privacidad (ANE-ADPER-09), Alta de Proveedor (FOR-COMPR-02), Formato para Pago Electrónico (FOR-COMPR-13), ANE-COMPE-02 Carta de Beneficiarios de Seguro de Vida” y Formato de solicitud de Servicios (FOR-ADPER-12) , (FOR-ADPER-15, FOR-ADPER-16, FOR-ADPER-17 Y FOR-ADPER-18 Y FOR-ADPER-19 (personal Ejecutivo)).
Personal por Honorarios	8	Firma contrato y documentos correspondientes y entrega a Líder de Administración de Equipo Humano para firma de Apoderado. Nota: Los formatos FOR-ADPER-15, FOR-ADPER-16 Y FOR-ADPER-17, FOR-ADPER-18 Y FOR-ADPER-19 deben de ser enviados al Subdirector de Administración de Equipo Humano en sobre cerrado.

INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

Líder de Administración de Equipo Humano	9	<p>Verifica si el contrato y documentos anexos están debidamente requisitados, si no están debidamente requisitados pasa al punto 10, si está debidamente requisitados pasa al punto 11.</p> <p>Nota:</p> <p>Los formatos FOR-ADPER-15, FOR-ADPER-16 Y FOR-ADPER-17, FOR-ADPER-18 Y FOR-ADPER-19 deben de ser entregados al Subdirector de Administración de Equipo Humano en sobre cerrado</p>
Analista de Administración de Equipo Humano	10	Solicita a personal que ingreso por honorarios volver a firmar el contrato o documento anexos y regresa al punto 8.
Líder de Administración de Equipo Humano	11	Envía contrato original correspondiente (ANE-ADPER-07/ANE-ADPER-26/ANE-ADPER-27/ANE-ADPER-28 o ANE-ADPER-29), y Solicitud de servicios (FOR-ADPER-12), a Representante legal para firmas correspondientes.
Subdirector de Equipo Humano	12	Recibe contrato (ANE-ADPER-07/ANE-ADPER-26/ANE-ADPER-27/ANE-ADPER-28 o ANE-ADPER-29), y solicitud de servicios (FOR-ADPER-12) originales, para firma.
	13	Envía contrato y solicitud de servicios original con firmas correspondientes a Líder de Administración de Equipo Humano.
Líder de Administración de Equipo Humano	14	Recibe contrato ANE-ADPER-07/ANE-ADPER-26/ANE-ADPER-27/ANE-ADPER-28 o ANE-ADPER-29), y Solicitud de servicios (FOR-ADPER-12) originales firmado por apoderado legal y entrega a persona correspondiente.
Personal por Honorarios	15	Recibe originales de contrato (ANE-ADPER-07/ANE-ADPER-26/ANE-ADPER-27/ANE-ADPER-28 o ANE-ADPER-29), y Solicitud de servicios (FOR-ADPER-12).
Líder de Administración de Equipo Humano	16	<p>Revisa y archiva contrato correspondiente (ANE-ADPER-07/ANE-ADPER-26/ANE-ADPER-27/ANE-ADPER-28 o ANE-ADPER-29), y anexos (Aviso de Privacidad (ANE-ADPER-09), ANE-COMPE-02 “Carta de Beneficiarios de Seguro de Vida” , “Carta para Alta de proveedores en sistema de Compras”, “Carta Autorizada para Pago Electrónico”, FOR-ADPER-12 “Formato de Solicitud de Servicios” y Perfil de Puesto FOR-COMPE-02).</p> <p>Nota:</p> <p>Los siguientes formatos se turnan al Subdirector de Equipo Humano para revisión:</p>

INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

	16	<p>FOR-ADPER-16 “ANEXO 56 Formatos de Carta Protesta para Personas Propuestas para Ocupar los Cargos de Consejero, Director General o Funcionario Dentro de las dos jerarquías Inmediatas Inferiores a La del Director General Y Comisario De Instituciones de Banca múltiple”, FOR-ADPER-17 “Curriculum CNBV”, FOR-ADPER-18 “Anexo 2 Notificación de Baja de Personal”, FOR-ADPER-19 “Anexo 1 Informe de la Designación de Consejeros, Miembros de Comité Técnico, Miembros de Órganos Colegiados, Contralor Normativo, Director General, Directivos, Comisarios y Auditores Externos, FOR-ADPER-27 “Carta de conocimiento de Manuales y Políticas de Áreas”, y entrega a Subdirector de Admón. de Equipo Humano para su resguardo.</p> <p>Nota:</p> <p>El proceso de Pago de servicios profesionales se lleva a cabo por el área de Nóminas.</p>
--	----	---

7. REGISTROS

- FOR-ADPER-07 “Acta de Entrega”
- FOR-ADPER-11 “Control de Personal por Honorarios”
- FOR-ADPER-12 “Solicitud de Servicios”
- FOR-CXPAG-01 “Solicitud de Pago”
- FOR-COMPE-02 “Perfil de Puesto”
- FOR-COMPR-02 “Alta a Proveedor”
- FOR-COMPR-13 “Formato para Pago Electrónico”
- FOR-ADPER-15 “ANEXO 55 Formato de Información Curricular para Personas Propuestas para Ocupar los Cargos de Consejero, Director General o Funcionario Dentro de las dos Jerarquías Inmediatas Inferiores a la de Director General y Comisario de Instituciones de Banca Múltiple”.
- FOR-ADPER-16 “ANEXO 56 Formatos de Carta Protesta para Personas Propuestas para Ocupar los Cargos de Consejero, Director General o funcionario dentro de las dos Jerarquías Inmediatas Inferiores a la de Director General y Comisario de Instituciones de Banca Múltiple”.
- FOR-ADPER-17 “Curriculum CNBV”
- FOR-ADPER-18 “Anexo 2 Notificación de Baja de Personal”.

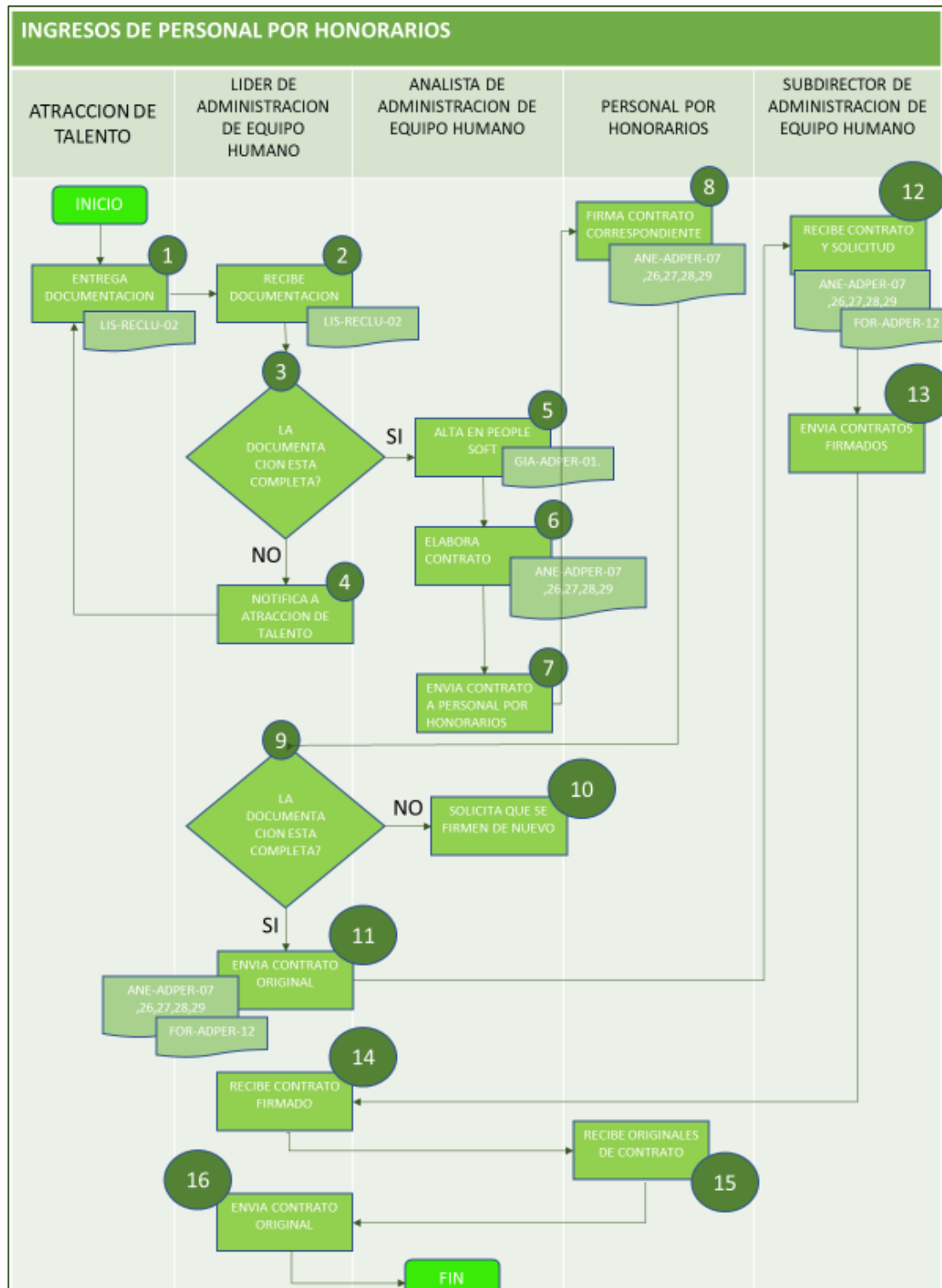
INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

- FOR-ADPER-19 “Anexo 1 Informe de la Designación de Consejeros, Miembros de Comité Técnico, Miembros de Órganos Colegiados, Contralor Normativo, Director General, Directivos, Comisarios y Auditores Externos”.
- FOR-ADPER-27 “Carta de Conocimiento de Manuales y Políticas de Áreas”.
- DIP-ADPER-07 “Ingreso de Personal por Honorarios”

	Elaboró	Reviso y Vo. Bo.	Aprobado
Fecha			
Nombre	Josué Montesinos De la rosa	María Gabriela Olmedo Aguilar	Mónica Miranda Jiménez
Firma			
Puesto	Residente Profesional	Líder Sénior Administración Equipo Humano	Subdirector Administración Equipo Humano

INGRESOS DE PERSONAL POR HONORARIOS

8. DIAGRAMA DE FLUJO



INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACION

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 6. DESARROLLO**
- 7. REGISTROS**
- 8. DIAGRAMA DE FLUJO**

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACION

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para el ingreso de contrataciones de personal Liberado de Capacitación, con el fin de formalizar la relación de trabajo del Empleado con la Institución.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal liberado de su proceso de capacitación que había sido contratado bajo el esquema de Becario para prestar sus servicios a la Institución.

3. REFERENCIAS

- MAN-EQHUM-03 “Manual de Dirección Adjunta de Equipo Humano”.
- POP-NOMIN-13 “Apertura de Cuentas Bancarias”.
- POP-ADPER-06 “Archivo de Expedientes”.
- POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”.
- LIS-RECLU-02 “Listado de documentos para expediente”.
- GIA-ADPER-01 “Guía de Gestión de Personal PeopleSoft”.
- POL-ADPER-01 “Política de Administración de Personal”.
- POL-ADPER-03 “Política de Expedientes”.

4. DEFINICIONES

Personal Liberado de Capacitación: Personal que se encontraba en un proceso de Capacitación bajo el esquema de Becario y que al concluir el proceso se le libera para ser contratado vía nómina.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Atracción de Talento es responsable de:

Enviar listado de personal liberado de capacitación.

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACION

Fomento y Desarrollo es responsable de:

Entregar los expedientes del personal liberado de capacitación.

Compensaciones es responsable de:

Enviar el plan salarial del personal liberado de capacitación.

Líder de Administración de Equipo Humano es responsable de:

Recibir los expedientes, los planes salariales y enviar los Ingresos FOR-ADPER-03 a la Empresa designada de Administración Integral de Nóminas en tiempo y forma.

6. DESARROLLO

Área o Puesto responsable	No. Actividad	Descripción
Capacitación	1	Envía memorándum de personal preliberado de Capacitación para su ingreso a Nómina (3 días antes de la terminación de quincena).
Fomento y Desarrollo	2	Entrega expedientes del personal liberado de Capacitación para su ingreso a nómina. (3-2 días antes de la terminación de quincena).
Líder de Administración de Equipo Humano	3	<p>Recibe expedientes y entrega al Asistente de Administración de Equipo Humano para revisar datos personales en el ERP de Equipo Humano conforme a la GIA-ADPER-01 "Guía de Gestión de Personal PeopleSoft".</p> <p>Revisa la información contenida en expediente de acuerdo a Formato de Listado de Documentos en Expediente FOR-ADPER-36 si está completa entrega a Analista de Administración de equipo Humano, si no está completa contacta a Analista de equipo Humano para solicitarle la información</p> <p>Nota: Si no está completa la información se verifica con el Coordinador de Atracción de Talento que haya realizado el Reclutamiento.</p>

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACION

Analista de Administración de Equipo Humano	4	<p>Asigna número de nómina que se registra del consecutivo correspondiente al archivo de ID's (mismo que se encuentra en la carpeta compartida de Administración de Personal) a la razón social en que será contratado el personal liberado.</p> <p>Se anticipa con la preparación de las carpetas electrónicas de kits de contratación para tenerlas listas en el momento en que se liberan oficialmente, eliminando aquellas que no se liberaron y generando una 2ª validación en puestos y ubicaciones.</p> <p>Se prepara archivo de validación para compartir con Compensaciones en el momento en que se tiene oficializada la liberación de capacitación.</p> <p>El día de terminación de quincena a más tardar a medio día Recibe del Subdirector de Admón. de Equipo Humano los planes salariales del personal liberado de capacitación y los captura en el ERP de Equipo Humano conforme a la GIA-ADPER-01 "Guía de Gestión de Personal People Soft".</p> <p>Envía a Compensaciones, el FOR-ADPER___ para la validación final de planes salariales y espera su revisión.</p> <p>Nota:</p> <p>Para la captura del plan salarial se agregan dos movimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar de baja al Becario 2. Contratarlo colocando los datos del Plan Salarial de acuerdo a la GIA-ADPER-01 "Guía de Gestión de Personal People Soft". <p>Envía el Reporte de Ingresos FOR-ADPER-03 a la Empresa designada para la Administración Integral de Nóminas. (antes de las 2 pm)</p>
--	----------	---

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACION

Asistente de Administración de Equipo Humano	5	<p>Genera kit de contratación y lo turna al Analista de Administración de Equipo Humano responsable del seguimiento, quien lo envía a la sucursal correspondiente y da seguimiento para recibir el escáner y el original.</p> <p>Se prepara información para la solicitud de cuentas de correo electrónico para autorización del Líder Sr Administración Equipo Humano.</p> <p>Entrega expediente a Líder de Administración Equipo Humano</p>
Líder de Administración de Equipo Humano	6	<p>Entrega a Asistente de Administración de Equipo Humano a cargo del archivo el expediente para que se registre en el Control de Expedientes (FOR-ADPER-10), conforme al procedimiento POP-ADPER-06 “Archivo de Expedientes”, POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”, y POL-ADPER-01 “Administración de Personal” y POL-ADPER-03 “Expedientes” y pueda ser resguardado en el Archivo designado para los Expedientes de personal. Para incluirse en inventario y preparar envío a instalaciones de proveedor para su digitalización y resguardo (solo operativos).</p> <p>Notas:</p> <p>Los expedientes de administrativos serán inventariados y digitalizados y resguardados en instalaciones de la Fundación.</p>

7. REGISTROS

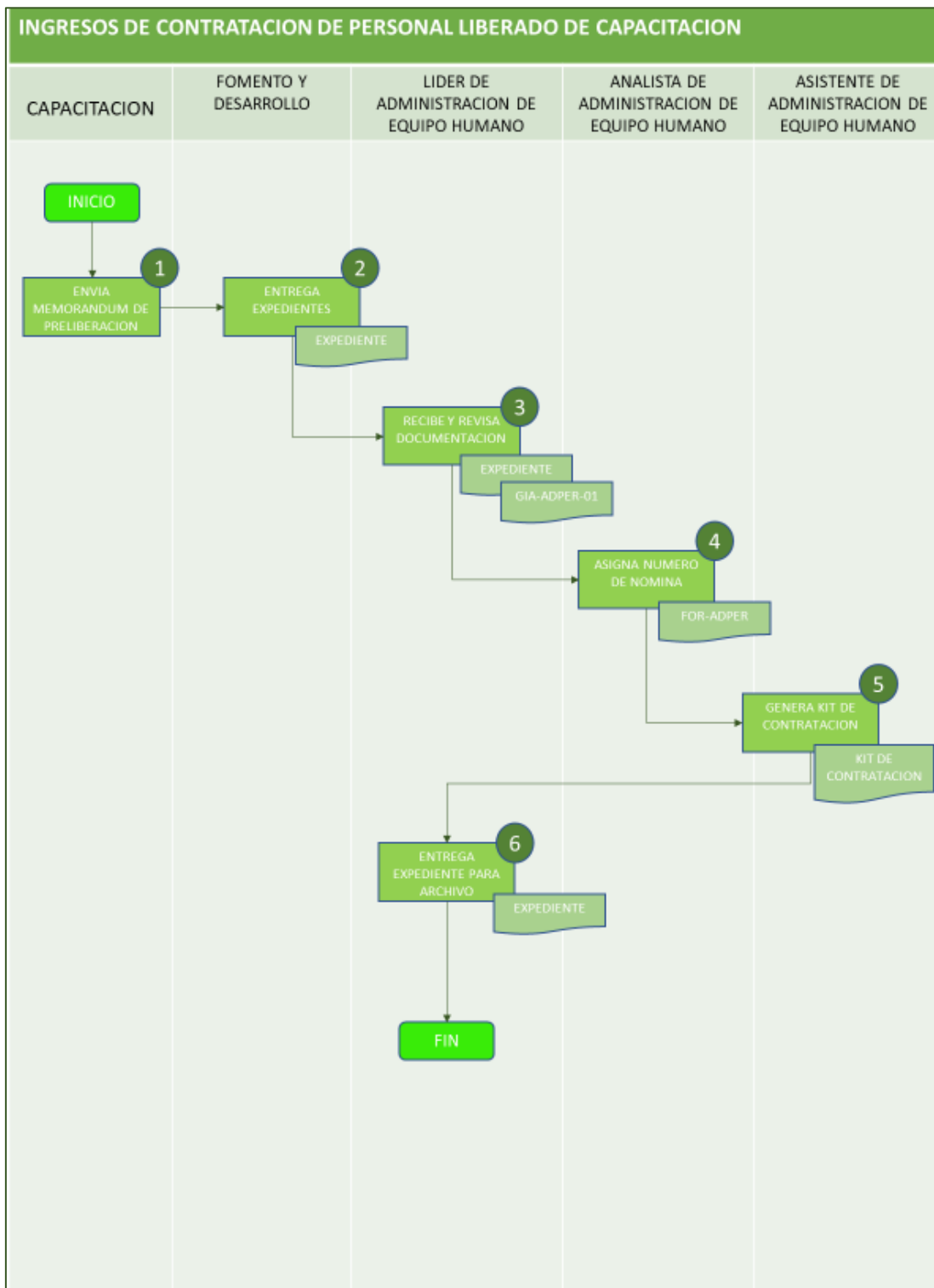
- FOR-ADPER-03 “Reporte de Ingresos”.

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACION

	Elaboró	Reviso y Vo. Bo.	Aprobado
Fecha			
Nombre	Josué Montesinos De la rosa	María Gabriela Olmedo Aguilar	Mónica Miranda Jiménez
Firma			
Puesto	Residente Profesional	Líder Sénior Administración Equipo Humano	Subdirector Administración Equipo Humano

INGRESOS DE CONTRATACION DE PERSONAL LIBERADO DE CAPACITACION

8. DIAGRAMA DE FLUJO



FIRMA DE CONTRATO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. DESARROLLO
7. REGISTROS
8. DIAGRAMA DE FLUJO

FIRMA DE CONTRATO

1. OBJETIVO

Formalizar la relación de trabajo del personal con la institución, con el fin de establecer y asentar derechos y obligaciones de los empleados y de la institución.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de nuevo ingreso contratado por la institución.

3. REFERENCIAS

- MAN-EQHUM-03 “Manual de Dirección Adjunta de Equipo Humano”
- POP-ADPER-02 “Aplicación de Promociones en Nomina”
- POP-ADPER-03 “Ingresos de Contratación de Personal Administrativo y Operativo”
- Pop-adper-08 “Credencialización de Personal”
- POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”
- POP-COMPE-13 “Seguro de Vida”
- ANE-ADPER-13 “Contrato por Tiempo Determinado”
- ANE-ADPER-03 “CIT Por Tiempo Indeterminado con Periodo de Capacitación Inicial para Administrativos”
- ANE-ADER-04 “Solicitud de Adhesión de Fondo de Ahorro”
- ANE-ADPER-09 “Aviso de Privacidad”
- ANE-ADPER-10 “Estatutos del Fondo de Ahorro”
- ANE-ADPER-12 “Carta de Reconocimiento de Fianza de Fidelidad”
- ANE-ADPER-13 “Carta Responsiva”
- ANE-ADPER-14 “Carta de Notificación de Fianza de Fidelidad y Afianzamiento”
- ANE-ADPER-15 “Carta Banco”
- ANE-ADPER-16 “CIT Por Tiempo Indeterminado con Periodo de Capacitación Inicial para Sucursales”
- ANE-ADPER-17 “CIT Por Tiempo Indeterminado para Administrativos”
- ANE-ADPER-18 “CIT Por Tiempo Indeterminado para Sucursales”
- ANE-ADPER-21 “Carta Compensación Comodín”
- ANE-ADPER-23 “CIT con Periodo de Prueba Administrativos”
- ANE-ADPER-24 “CIT con Periodo de prueba Sucursales”
- ANE-ADPER-30 “CIT Por Tiempo Indeterminado vendedoras”
- ANE-ADPER-31 “Addendum y Anexo Vendedoras”
- ANE-ADPER-Anexo A
- ANE-ADPER-Contrato Esquema variable Sucursales
- ANE-ADPER-32 “Anexo A del Contrato Individual de Trabajo Vendedores”

FIRMA DE CONTRATO

- ANE-ADPER-25 “Anexo 1 Manifestación de Adhesión al Manual de Inversiones en Valores”
- ANE-ADPER-“Manual de Inversiones con Valores”
- ANE-ADPER-“Acuse de RI y Código de Ética”
- ANE-ADPER-“Acuse SharePoint”
- ANE-ADPER-“Autorización de Correo Electrónico”
- ANE-ADPER-“Carta INFONAVIT”
- ANE-ADPER-“Carta Viáticos”
- FOR-COMPE-02 “Perfil de Puesto”
- ANE-COMPE-02 “Carta de Beneficiarios de Seguro de Vida”
- POL-ADPER-01 “Política de Administración de Personal”
- POL-ADPER-03 “Política de Expedientes”
- MAN-ADPER-01 “Manual de Inversiones en Valores”

4. DEFINICIONES

Contrato de trabajo: es una relación jurídica en la cual las dos partes celebrantes, el empleador y el empleado, acuerdan voluntariamente una serie de derechos y obligaciones vinculadas a la actividad laboral. El mismo sirve para establecer plazos, horarios, condiciones, salarios, beneficios y obligaciones para el trabajador.

Personal ejecutivo: Directores y subdirectores.

Kit de contratación: es el paquete de envío que contiene los documentos requeridos para firma del empleado de nuevo ingreso para complementar su expediente.

5. RESPONSABILIDADES

Lider de administracion de Equipo Humano es responsable de:

Enviar los ingresos a la empresa designada de administracion integral de nominas un dia antes de la fecha efectiva de ingreso.

Analista de administración de Equipo Humano es responsable de:

- Realizar contratos de personal de nuevo ingreso según corresponda:
 - Contrato por tiempo indeterminado
 - Contrato por tiempo indeterminado con periodo de capacitación inicial para administrativos

FIRMA DE CONTRATO

- Contrato por tiempo indeterminado con periodo de capacitación inicial para sucursales
 - Contrato por tiempo indeterminado para administrativos
 - Contrato por tiempo indeterminado para sucursales
 - Contrato con periodo de prueba administrativos
 - Contrato con periodo de prueba sucursales
 - Contrato por tiempo indeterminado vendedores
 - Addendum y anexo vendedoras
- Enviar un día antes de la fecha efectiva de ingreso el kit de contratación de trabajadores de nuevo ingreso para firmas correspondientes.

Gerente de sucursal/Jefe inmediato es responsable de:

- Entregar el kit de contratación al trabajador el primer día de labores para las firmas correspondientes.
- Enviar por escáner, toda la documentación al asistente de Equipo Humano para revisión.
- Enviar los documentos originales al asistente de Equipo Humano.

6. DESARROLLO

Área o Puesto responsable	No. Actividad	Descripción
Líder de Administración de Equipo Humano	1	Envía ingresos a la empresa responsable de la administración de la administración integral de la nómina para que se apliquen en nómina conforme al procedimiento POP-ADPER-03 "Ingresos de Contratación de Personal Administrativo y Operativo"
Analista de Administración de Equipo Humano	2	Recibe correo de reporte de Ingresos (FOR-ADPER-03), enviados a la empresa designada de Administración Integral de Nominas de la quincena correspondiente.
	3	Realiza contrato del personal de nuevo ingreso, según corresponda. Notas: <ul style="list-style-type: none"> • Para personal operativo y administrativo que cubran una incapacidad o por temporadas que así lo ameriten realiza contrato conforme al ANE-ADPER-02 "Contrato por Tiempo Determinado.



FIRMA DE CONTRATO

	3	<ul style="list-style-type: none">• Para puestos Administrativos o Especializados que ameriten capacitación inicial para el desempeño de sus labores, se debe preparar el contrato conforme a ANE-ADPER-03 "CIT por Tiempo Indeterminado con Periodo de Capacitación Inicial para Administrativo"<ul style="list-style-type: none">○ Gerente Bancario en capacitación 61.50 días.○ Gerente Ejecutivo en capacitación 79.50 días.○ Ejecutivo Financiero en capacitación 76 días.○ Cajero Principal en capacitación 8 días.○ Cajero Ventanilla Entregador en capacitación 8 días.• Se debe elaborar contrato conforme al ANE-ADPER-16 "CIT por Tiempo Indeterminado con Periodo d Capacitación Inicial para Sucursales".• Para personal administrativo se debe realizar contrato conforme al ANE-ADPER-17 "CIT por Tiempo Indeterminado para Administrativos".• Para personal operativo se debe elaborar contrato conforme al ANE-ADPER-18 "CIT por Tiempo Indeterminado para Sucursales".• Para el personal administrativo de nuevo ingreso por 90 días debe realizarse contrato conforme al ANE-ADPER-23 "CIT con Periodo de Prueba Administrativos"• Para personal operativo que ya aprobó su periodo de capacitación inicial debe elaborar contrato conforme al ANE-ADPER-24 "CIT con Periodo de Prueba Sucursales" por 90 días.• Para los vendedores debe elaborar contrato conforme al ANE-ADPER-30 "CIT por Tiempo Indeterminado Vendedores", AN-ADPER-31 "Addendum y Anexo Vendedoras" y ANE-ADPER-32 "Anexo A del Contrato Individual de Trabajo Vendedores".• Para personal operativo de sucursales se debe elaborar contrato con esquema variable. Al ingreso por 90 días, en la renovación contrato por tiempo indeterminado.
--	---	--



FIRMA DE CONTRATO

Asistente de Administración de Equipo Humano	4	<p>Envía contratos con anexos y las respectivas indicaciones para su entrega a personal correspondiente a Director/Subdirector/Gerente de Sucursal Jefe Inmediato, vía correo electrónico registra el envío en el control de contratos (FOR-ADPER-08).</p> <p>Los anexos que deben enviarse con el contrato son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aviso de Privacidad (ANE-ADPER-09)• Carta de Reconocimiento de Fianza de Fidelidad (ANE-ADPER-12)• Carta Responsiva (ANE-ADPER-13)• Carta de Notificación de Fianza de Fidelidad (ANE-ADPER-14)• Carta de Banco (ANE-ADPER-15)• Perfil de Puesto (FOR-COMPE-02)• Solicitud de Adhesión de Fondo de Ahorro (ANE-ADPER-04)• Estatutos del Fondo de Ahorro (ANE-ADPER-10)• Carta Compensación Comodín (ANE-ADPER-21)• Anexo 1 Manifestación de Adhesión al Manual de Inversiones en Valores (ANE-ADPER-25 y MAN-ADPER-01)• Carta de Beneficiarios de Seguro de Vida (ANE-COMPE-02)• FOR-ADPER-15, FOR-ADPER-16, FOR-ADPER-17, FOR-ADPER-18, FOR-ADPER-19 (Solo personal ejecutivo).• Carta de Conocimiento de Manual de Procedimiento para el Área de Valuación en Materia de Alhajas, relojes y Material Gemológico (FOR-ADPER-26)• Carta de Conocimiento de Manuales y Políticas de Áreas (FOR-ADPER-27)• Manual de Inversiones con Valores (ANE-ADPER-)• Acuse de RIT y Código de Conducta (ANE-ADPER-)• Acuse de SharePoint (ANE-ADPER-)• Autorización de Correo Electrónico (ANE-ADPER-)• Carta de INFONAVIT (ANE-ADPER-)• Anexo A (ANE-ADPER-)• Carta Viáticos (ANE-ADPER-)
---	----------	---

FIRMA DE CONTRATO

	4	<p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de que el personal a firmar contrato se encuentre cerca de las oficinas administrativas, se le cita en las instalaciones de Administración de Equipo Humano para que acuda a firmar el contrato. • Para el caso de personal ejecutivo el Subdirector de Administración de Equipo Humano entrega a firma contrato a personal correspondiente, cuando se encuentre cerca de las oficinas del Área de Nomina se les citara en las mismas o se le envía por correo electrónico cuando no se encuentre cerca. • Los formatos FOR-ADPER-15, FOR-ADPER-16, FOR-ADPER-17, FOR-ADPER-18 y FOR-ADPER-19 deben ser llenados por personas que desempeñen empleos, cargos o comisiones en entidades financieras. • Asistente de Equipo Humano debe notificar entro de la solicitud del contrato (Correo Electrónico), la solicitud de fotografía digital del personal de nuevo ingreso para que se proceda con la elaboración de las credenciales conforme al POP-ADPER-08 "Credencialización de Personal".
Director/Subdirector/Gerente de Sucursal/Jefe Inmediato	5	<p>Envía contratos debidamente firmados a Asistente de Administración Equipo Humano vía correo electrónico con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviso de Privacidad (ANE-ADPER-09) • Carta de Reconocimiento de Fianza de Fidelidad y Afianzamiento (ANE-ADPER-12) • Carta Responsiva (ANE-ADPER-13) • Carta de Notificación de Fianza de Fidelidad y Afianzamiento (ANE-ADPER-12) • Transferencia Bancaria (ANE-ADPER-15) • Carta de Beneficiarios de Seguro de Vida (ANE-COMPE-02) • Solicitud de Adhesión de Fondo de Ahorro (ANE-ADPER-04) • Estatutos del Fondo de Ahorro (ANE-ADPER-10)



FIRMA DE CONTRATO

		<ul style="list-style-type: none">Anexo 1 Manifestación de Adhesión al Manual de Inversiones en Valores (ANE-ADPER-25 y MAN-ADPER-01)Perfil de Puesto (FOR-COMPE-02)FOR-ADPER-15, FOR-ADPER-16, FOR-ADPER-17, FOR-ADPER-18, FOR-ADPER-19 (Solo personal ejecutivo). <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none">Los formatos FOR-ADPER-15, FOR-ADPER-16, FOR-ADPER-17, FOR-ADPER-18 y FOR-ADPER-19 deben de ser entregados al Subdirector de Administración de Equipo Humano para su envío al área jurídica para su presentación a la CNBV, entregando una copia al DGA de Equipo Humano para su resguardo y conservando una copia en el expediente.Al firmar el FOR-COMPE-02 "Perfil de Puesto", es necesario que el trabajador ponga la leyenda "Acepto y reconozco las actividades y funciones de mi puesto", su nombre, fecha y firma.
Asistente de Administración de Equipo Humano	6	Recibe contratos vía correo electrónico y respectivos documentos anexos. <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none">Los contratos y anexos del personal ejecutivo deben ser entregados al Subdirector de Administración de Equipo Humano para su revisión y resguardo.
	7	Verifica si está debidamente requisitado el contrato y anexos. Si no está debidamente requisitado pasa al punto 8. Si está debidamente requisitado pasa al punto 9.
	8	Notifica por correo electrónico a Director/Subdirector/Gerente de Sucursal/Jefe Inmediato que el contrato o anexo no están debidamente requisitados y solicita las correcciones y el envío nuevamente. Se regresa al punto 5.



FIRMA DE CONTRATO

Asistente de Administración de Equipo Humano	9	Recibe contratos originales correspondientes y respectivos anexos. Procede a entregar los contratos originales a Líder de Administración de Equipo Humano para firma y el visto bueno por parte del Subdirector de Administración de Equipo Humano, y registra en el control de contratos FOR-ADPER-08.
Líder de Administración de Equipo Humano	10	Entrega contratos originales y anexos a Subdirector de Administración de Equipo Humano para su firma y visto bueno.
Subdirector de Administración de Equipo Humano	11	Recibe contratos originales y anexos y procede a firma de los mismos.
	12	Envía contratos originales con firmas correspondientes a Líder de Administración de Equipo Humano.
Líder de Administración de Equipo Humano	13	Recibe contratos y anexos firmados por el representante legal y registra en el control de contratos correspondientes (FOR-ADPER-08) para que se anexe al expediente del empleado conforme POP-ADPER-09 "Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes". Notas: <ul style="list-style-type: none">• Para el caso de contratos de personal ejecutivo se resguardará de acuerdo a la política de administración de personal POL-ADPER-01 y POL-ADPER-03 "Política Expedientes".

7. REGISTRO

- FOR-ADPER-03 "Reporte de Ingresos"
- FOR-ADPER-08 "Control de Contratos"
- FOR-COMPE-02 "Perfil de Puesto"
- FOR-ADPER-15 "Anexo 55"
- FOR-ADPER-16
- FOR-ADPER-17
- FOR-ADPER-18
- FOR-ADPER-19

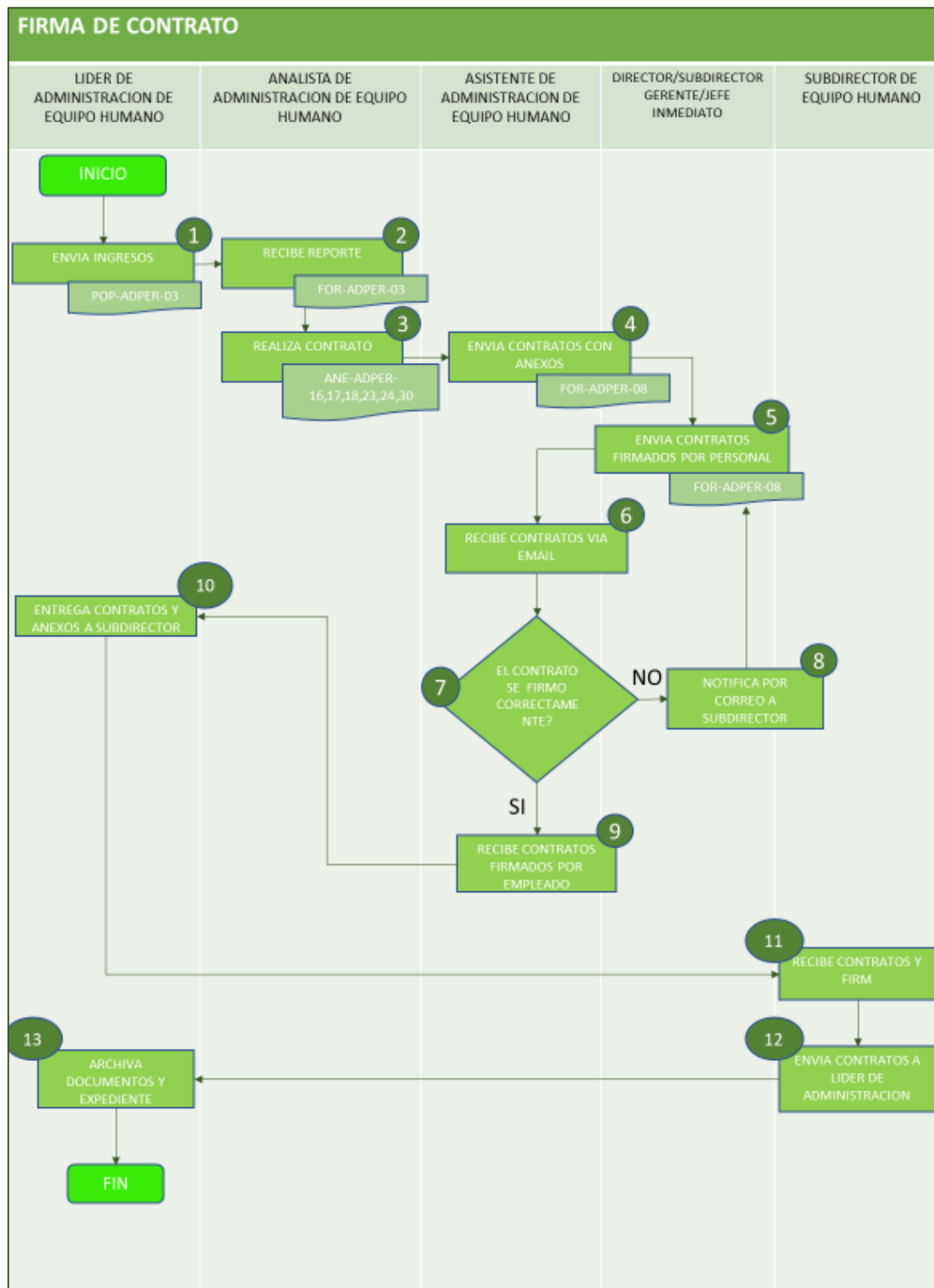


FIRMA DE CONTRATO

	Elaboró	Reviso y Vo. Bo.	Aprobado
Fecha			
Nombre	Josué Montesinos De la rosa	María Gabriela Olmedo Aguilar	Mónica Miranda Jiménez
Firma			
Puesto	Residente Profesional	Líder Sénior Administración Equipo Humano	Subdirector Administración Equipo Humano

FIRMA DE CONTRATO

8. DIAGRAMA DE FLUJO



ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. DESARROLLO
7. REGISTROS
8. DIAGRAMA DE FLUJO

ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

1. OBJETIVO

Llevar un control exacto de expedientes de los empleados y prestadores de servicios, con el fin de mantener el historial documental del personal, desde el ingreso hasta su baja de la institución.

2. ALCANCE

Aplica a todos los empleados y prestadores de servicio contratados por la fundación Donde Banco.

3. REFERENCIAS

- MAN-EQHUM-03 “Manual de Dirección Adjunta de Equipo Humano”
- POP-ADPER-02 “Aplicación de Promociones a Nomina”
- POP-ADPER-03 “Ingresos de Contratación de Personal Administrativo y Operativo”
- POP-ADPER-07 “Ingresos de Personal por Honorarios”
- LIS-RECLU-02 “Listado de Documentos para Expediente”
- POL-ADPER-03 “Política de Expedientes”

4. DEFINICIONES

Prestador de servicios: Persona física que celebra un contrato de prestación de servicios con Fundación Donde Banco y que se encuentra en las instalaciones de la institución.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Atracción de Talento es responsable de:

Entregar expediente de personal de nuevo ingreso y del prestador de servicios en tiempo y forma a líder de administración de Equipo Humano.

Líder de administración de Equipo Humano es responsable de:

ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

Entregar al asistente de Equipo Humano el expediente de personal contratado por nomina para su resguardo.

Asistente de administración Equipo Humano es responsable de:

- Recibir y verificar que los expedientes estén completos conforme al LIS-RECLU-02 “Listado de documentos para expediente”.
- Archivar expedientes de personal conforme a la política de expedientes POL-ADPER-03.

6. DESARROLLO

Área o Puesto responsable	No. Actividad	Descripción
Líder de Administración de Equipo Humano	1	<p>Entrega expedientes de personal, conforme al POP-ADPER-02 “Aplicación de Promociones a Nomina”, POP-ADPER-03 “Ingresos de Contrataciones de Personal Administrativo y Operativo” y POP-ADPER-07 “Ingreso de Personal por Honorarios” y POL-ADPER-03 “Políticas de Expedientes”, a Asistente de Administración de Equipo Humano.</p> <p>Nota:</p> <p>Para el caso de personal ejecutivo y prestador de servicio, el Líder de administración de Equipo Humano es responsable de revisar que la documentación se encuentre completa en el expediente y de archivar el mismo en el espacio designado por el subdirector de administración de Equipo Humano conforme a la política de expedientes POL-ADPER-03 y de administración de personal POL-ADPER-01.</p>
Asistente de Administración de Equipo Humano	2	Recibe expedientes de personal conforme al POP-ADPER-02 “Aplicación de Promociones a Nomina”, POP-ADPER-03 “Ingresos de Contrataciones de Personal Administrativo y Operativo” y POP-ADPER-07 “Ingreso de Personal por Honorarios” y POL-ADPER-03 “Políticas de Expedientes”, por parte del Líder de Administración de Equipo Humano.
	3	Recibe contratos y anexos firmados por el representante legal y anexa al expediente del empleado conforme POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”.

ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

	4	Entrega expediente a Asistente de Nominas para captura de cuenta bancaria para pago correspondiente de nómina.
Asistente de Nominas	5	Recibe expediente de empleado conforme al POP-ADPER-02 "Aplicación de Promociones a Nomina", POP-ADPER-03 "Ingresos de Contrataciones de Personal Administrativo y Operativo" y POP-ADPER-07 "Ingreso de Personal por Honorarios" y POL-ADPER-03 "Políticas de Expedientes", y firma de responsable por resguardo temporal del mismo.
	6	Captura y reporta datos bancarios correspondientes del empleado.
	7	Entrega expediente a Asistente de Administración de Equipo Humano para archivo y resguardo.
Asistente de Administración de Equipo Humano	8	Archiva documentos en expedientes correspondientes de personal conforme a la POL-ADPER-03 "Políticas de Expedientes" y termina procedimiento.

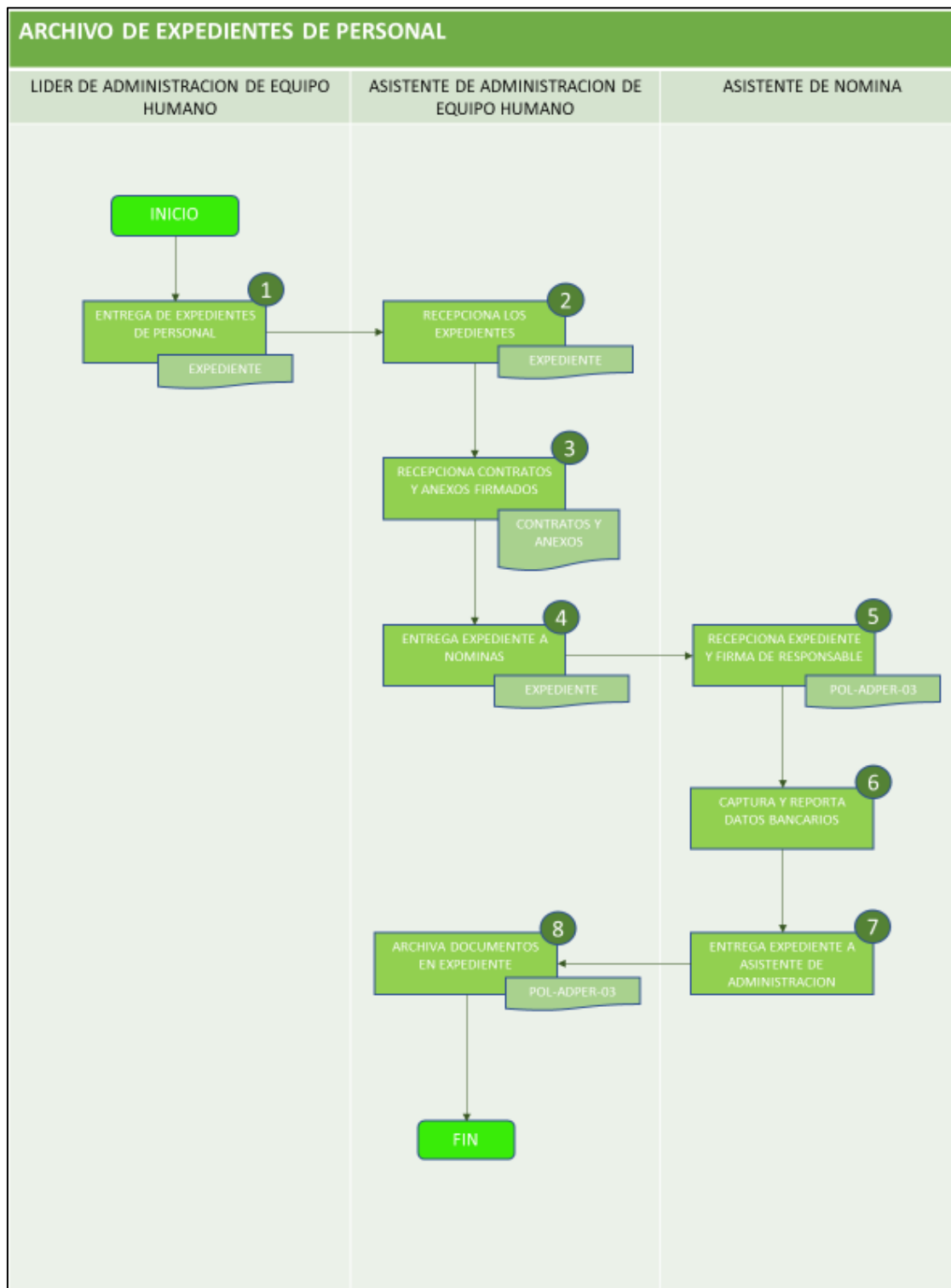
7. REGISTRO

- FOR-ADPER-10 "Control de Expedientes"
- DIP-ADPER-05 "Control de Expedientes en Archivo"

	Elaboró	Reviso y Vo. Bo.	Aprobado
Fecha			
Nombre	Josué Montesinos De la rosa	María Gabriela Olmedo Aguilar	Mónica Miranda Jiménez
Firma			
Puesto	Residente Profesional	Líder Sénior Administración Equipo Humano	Subdirector Administración Equipo Humano

ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL

8. DIAGRAMA DE FLUJO



CREDENCIALIZACIÓN DE PERSONAL

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- 6. DESARROLLO**
- 7. REGISTROS**
- 8. DIAGRAMA DE FLUJO**

CREDENCIALIZACIÓN DE PERSONAL

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para entrega de credenciales al personal de la institución, con el fin de que tengan una identificación oficial de la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a todos los Empleados y Prestadores de Servicio contratados por la Institución.

3. REFERENCIAS

- MAN-EQHUM-03 “Manual de Dirección Adjunta de Equipo Humano”.
- POP-ADPER-09 “Incorporación de Documentación, Solicitud y Consulta de Expedientes”.
- POL-SEGUR-07 “Política de acceso a inmuebles”
- POL-ADPER-01 “Política de Administración de Personal”.
- POL-ADPER-03 “Política de Expedientes”.

4. DEFINICIONES

Credencial: Identificación que demuestra y acredita a un empleado o prestador de servicios de Fundación Rafael Donde.

5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Asistente de Equipo Humano es responsable de:

- Tomar fotografía digital de personal administrativo de Mérida y de recibir fotografías del personal operativo y administrativo de toda la institución.
- Elaborar y entregar credenciales al Líder de Nómina para activación.
- Entregar o enviar al personal operativo y administrativo la credencial, el porta gafete con cordón y FOR-ADPER-14 “Responsiva de credencial” así como recabar la firma del empleado en el formato.
- Entregar al Encargado de archivo FOR-ADPER-14 “Responsiva de credencial” para anexar al expediente correspondiente.

CREDENCIALIZACIÓN DE PERSONAL

Gerente de sucursal es responsable de:

Tomar fotografía digital al empleado y enviarla al Asistente de Admón. de Equipo Humano.

Encargado de Archivo es responsable de:

Anexar al expediente correspondiente FOR-ADPER-14 Responsiva de Credencial.

6. DESARROLLO

Área o Puesto responsable	No. Actividad	Descripción
Asistente de Administración de Equipo Humano	1	Identifica al personal de nuevo ingreso a la institución conforme al FOR-ADPER-03 "Ingreso de Personal"
	2	Verifica si los ingresos son personal operativo o administrativo. Sí son operativo pasa al punto 3. Si son personal administrativo pasa al punto 7.
	3	Envía correo electrónico solicitando fotografía de personal de nuevo ingreso a gerente de sucursal, anexando instrucciones a seguir para la toma de la fotografía.
Gerente de Sucursal	4	Envía fotografía en archivo digital a asistente de administración de Equipo Humano.
Asistente de Administración de Equipo Humano	5	Recibe fotografía y revisa si esta fue debidamente capturada. Si no está debidamente capturada pasa al punto 6, si está debidamente capturada pasa al punto 13.
	6	Solicita a gerente de sucursal volver a tomar la fotografía y se regresa al punto 4.
	7	Verifica si el personal administrativo se encuentra en Mérida. Si el personal se encuentra en Mérida pasa al punto 8. Si no se pasa al punto 9.
	8	Si está en Mérida el día que acude a firmar su contrato y respectivo kit de contratación se le toma la foto y se elabora el mismo día su credencial
	9	Se contacta al Jefe Inmediato del nuevo ingreso para que tome la fotografía del personal y/o se solicita directamente al nuevo ingreso.

CREDENCIALIZACIÓN DE PERSONAL

	10	Recibe fotografía digital y verifica si está debidamente tomada, si no está debidamente tomada pasa al punto 11, si está debidamente tomada pasa al punto 12.
	11	Solicita a Jefe Inmediato y/o directamente al nuevo ingreso volver a tomar la foto y regresa al punto 10.
	12	Realiza credenciales con relación de nombres de personal. Notas: <ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de Proveedores se entregarán credenciales de acuerdo a los requerimientos conforme a la POL-SEGUR-07 Política de acceso a inmuebles. • Para el caso de reposición de credenciales se reimprime credencial de acuerdo al FOR-ADPER-14 Responsiva de credencial”. • En caso de que algún Proveedor ya no preste el servicio a la Institución, el Proveedor debe de entregar la credencial al Líder de Administración de Equipo Humano/Subdirección de Administración de Equipo Humano para su destrucción y cancelación.
	13	Entrega credenciales a Auxiliar de nóminas para que las active conforme al POP-NOMIN-16 “Activación de Credenciales en Dispositivo Biométrico y One People”, enviando copia de correo a Líder de Nóminas para solicitar los accesos.
Auxiliar de Nominas	14	Recibe credenciales y las activa conforme al POP-NOMIN-16 “Activación de Credenciales en Dispositivo Biométrico y One People” y entrega a Asistente de Admón. de Equipo Humano para enviarlas a personal correspondiente.
Asistente de Administración de Equipo Humano	15	Recibe credenciales activadas y registra en control FOR-ADPER-13.
	16	Identifica si credenciales son de personal administrativo o de Operación, si son de personal de operación pasa al punto 17, si son de personal administrativo pasa al punto 19.
	17	Envía a Gerente de Sucursal correspondiente donde se encuentre la persona a entregar la credencial con formato de responsiva FOR-ADPER-14 y registra en control de credenciales FOR-ADPER-13.

CREDENCIALIZACIÓN DE PERSONAL

Gerente de Sucursal	18	Envía formato de responsiva FOR-ADPER-14 firmado por Empleado a Asistente de Equipo Humano y pasa al punto 21.
Asistente de Administración de Equipo Humano	19	Envía credenciales a personal administrativo a través de mensajería interna, enviando el formato de responsiva FOR-ADPER-14 y registra en control de credenciales FOR-ADPER-13.
	20	Recibe formato de responsiva (FOR-ADPER-14), y registra en control de credenciales (FOR-ADPER-13).
	21	Archiva formato de Responsiva de Credencial FOR-ADPER-14 en carpeta de responsiva de credenciales.

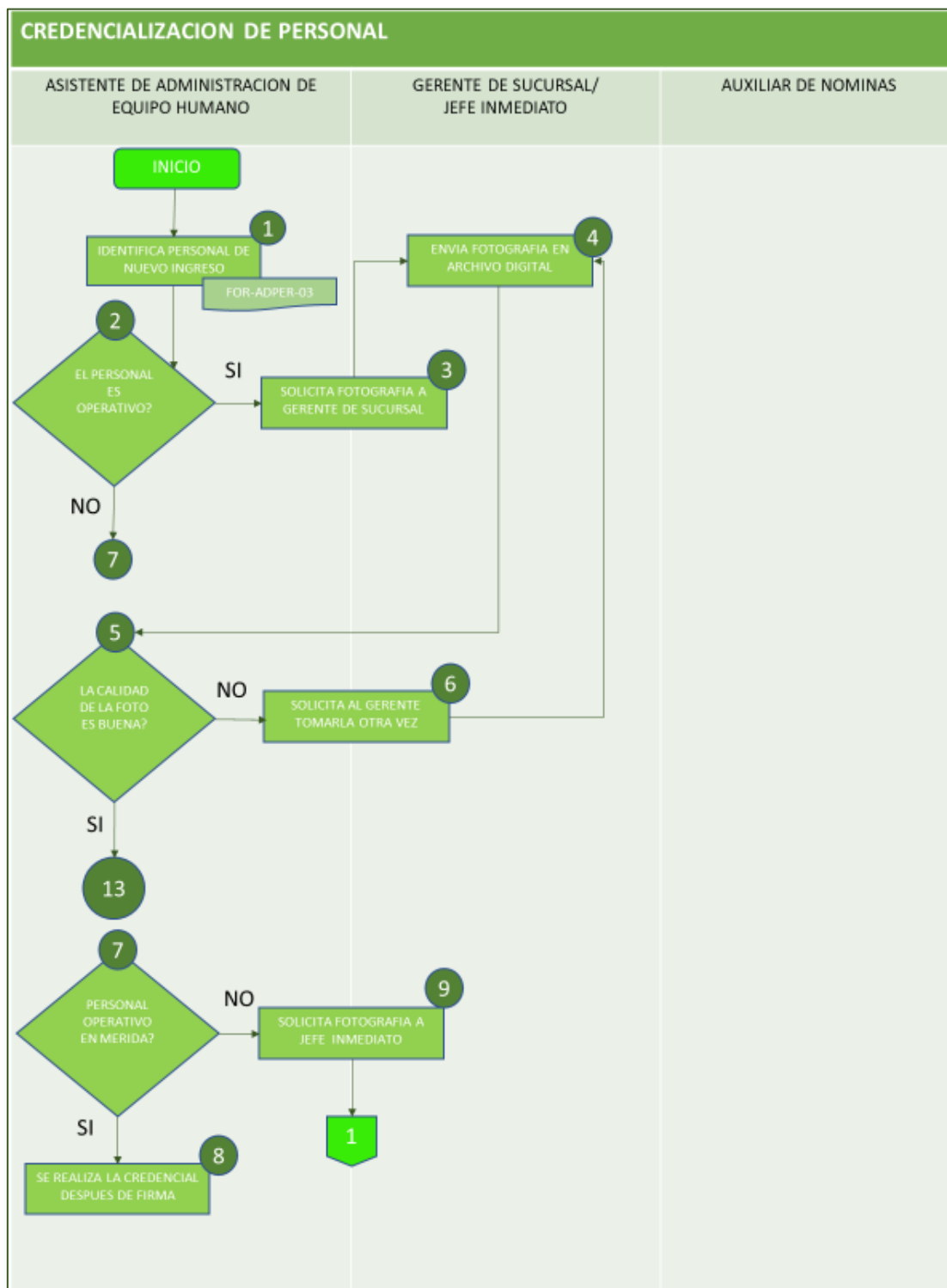
7. REGISTRO

- FOR-ADPER-03 “Ingreso de Personal”
- FOR-ADPER-13 “Control de Credenciales”
- FOR-ADPER-14 “Responsiva de Credencial”
- DIP-ADPER-08 “Credencialización de Personal”

	Elaboró	Reviso y Vo. Bo.	Aprobado
Fecha			
Nombre	Josué Montesinos De la rosa	María Gabriela Olmedo Aguilar	Mónica Miranda Jiménez
Firma			
Puesto	Residente Profesional	Líder Sénior Administración Equipo Humano	Subdirector Administración Equipo Humano

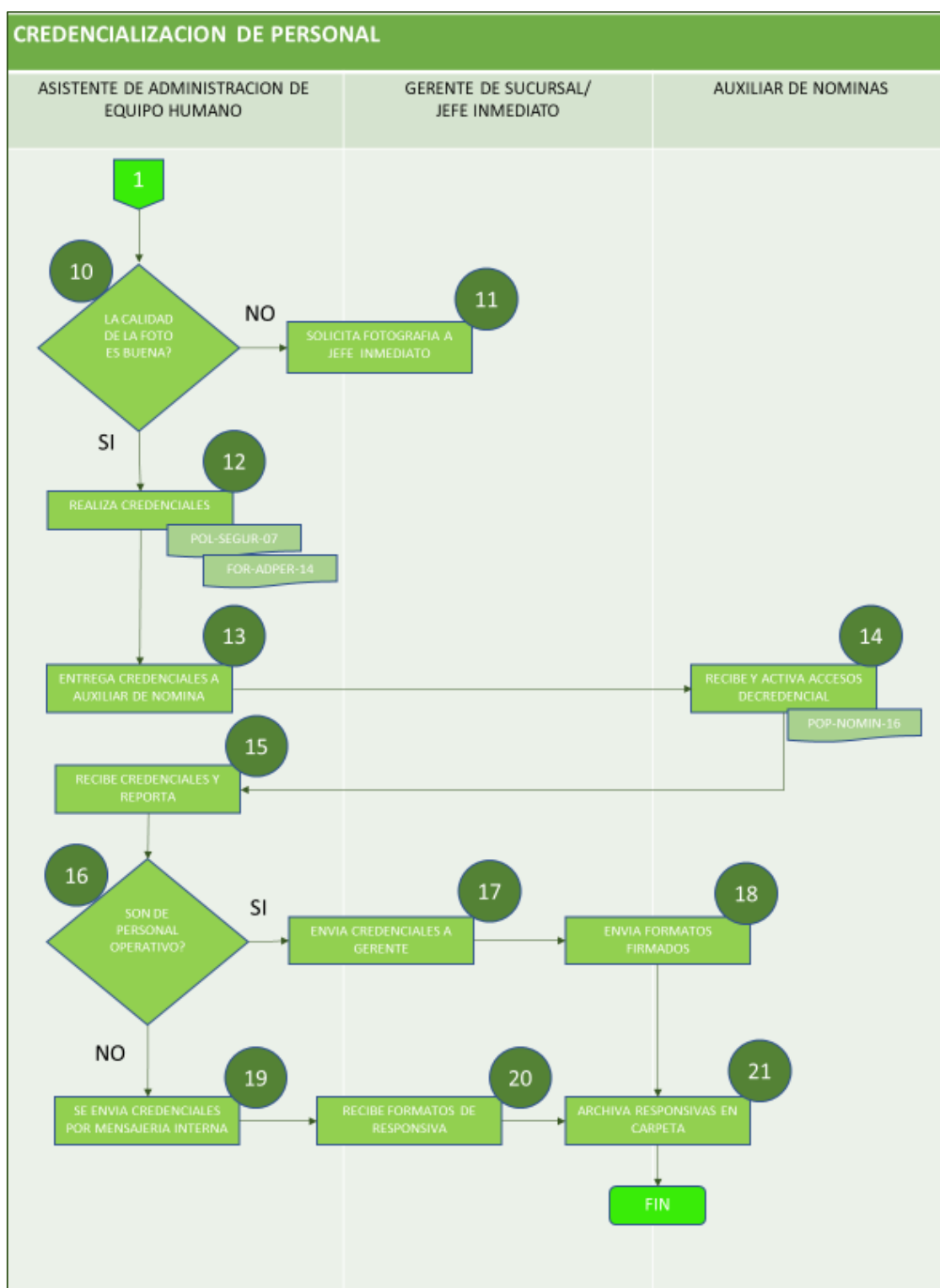
CREDENCIALIZACIÓN DE PERSONAL

8. DIAGRAMA DE FLUJO



CREDENCIALIZACIÓN DE PERSONAL

8. DIAGRAMA DE FLUJO





CONCLUSIONES

Durante la realización de este proyecto y la posterior implementación de la propuesta planteada por el residente profesional en el ámbito interno del área administrativa de la Fundación Rafael Dondé, se puede concluir que la mejora y actualizaciones de los procedimientos dentro de un área organizacional llegan a tener un impacto verdadero en los resultados esperados y la funcionalidad de los colaboradores al momento de realizar sus actividades diarias.

De igual manera, se ratifica y ejemplifica la importancia del área de administración y equipo humano, al inicio de la relación laboral entre el empleado y la institución. Es dentro de los mismos procesos expuestos en este proyecto de investigación, que se hace el manejo de documentos de carácter legal importantes dentro del proceso de contratación e ingreso a la empresa. Es el área de Administración de Equipo Humano quien se encarga de acompañar a los colaboradores durante toda su estadía dentro del Grupo Fundación Rafael Dondé.

Los procesos que se siguen para mantener el orden y control de cada movimiento que tiene lugar en la empresa son vitales para la comprensión del servicio provisto hacia los empleados.

La subdirección del área esta consciente de los cambios que deben realizarse para alcanzar la eficiencia deseada en los resultados provistos, las evaluaciones aplicadas a los colaboradores administrativos y las auditorias internas. En ese caso se deberá dar un seguimiento en la instrucción de los nuevos procesos y procurar actualizar dichos procesos cada cierto tiempo optando por un modelo de mejora continua.



BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Diaz Jimenez, L. F. (2005). *Análisis y Plantaemiento*. San Jose, Costa Rica: EUNED (Editorial Universidad Estatal a Distancia).
- Fundacion Donde . (2018). *FUNDACION DONDE*. Obtenido de <http://www.frd.org.mx/>
- Geocities. (2018). *Historia de Rafael Donde*. Obtenido de Geocities: <http://www.geocities.ws/cetis8/historia.html>
- Loubet Orozco, R. (01 de Noviembre de 2018). *Explorando Nuestro Entorno*. Obtenido de Explorando Nuestro Entorno: <http://www.geocities.ws/roxloubet/investigacioncampo.html>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administracion de Recursos Humanos* . Mexico: PEARSON EDUCATION.
- Secretaria de Educacion Publica. (2010). *Guia para la elaboracion y actualizacion de manuales de procedimientos*. Ciudad de Mexico: Oficilia Mayor, Direccion General de Innovacion, Calidad y Organizacion .
- Universidad Nacional Autónoma de México . (1994). *Guia técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.