



Elaboró:	CSG
Fecha emisión:	Marzo 2017
Última revisión:	Octubre 2025
Versión:	08
Código:	MAP REH 001

MAPA DE PROCESO RECURSOS HUMANOS

La impresión en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio diferente a Intranet, no es válida como documento oficial de la Organización, por lo que su uso es responsabilidad de la persona que lo imprima o consulte.

INDICADOR DEL PROCESO:		OBJETIVO DEL PROCESO:	EQUIPO E INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
			Hardware	Software	Mobiliario
Nombre:	1. Tiempo de cobertura de vacantes Cumplimiento de personas programadas para capacitación	Reclutar, mantener y desarrollar colaboradores con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.	Equipo de cómputo, multifuncional, teléfono (ext. 121), celular, diadema	Office, páginas de consulta, CompuTrabajo, Amedirh, Círculo laboral, Talenteca, OCC, Psicotest, https://forms.office.com/r/CpLxBhCfL5 , UNIVERCIA	Sillas, escritorios, gavetas, archivero,
	2. Rotación del personal				
	3. La apreciación que hace el personal sobre el ambiente de trabajo				
	4. Cumplimiento al Programa Anual de Capacitación (PAC)				
		ALCANCE DEL PROCESO:	Consumible	Otro	Otro
Monitoreo:	1. Cobertura de vacantes en Tiempo.	Planeación, requisición de personal, Reclutamiento y selección, contratación, inducción, clima laboral, capacitación, evaluación de desempeño, vacaciones, movimientos ante el IMSS e Infonavit, nómina, seguimiento al personal, bajas hasta la medición análisis y mejora.	Tóner, artículos de papelería,	Redes sociales, WhatsApp, Canva, LinkedIn, Buzón de quejas CIA (https://forms.office.com/r/bBU1yF6PZ5).	N/A
	10 días para puestos operativos = 60 % Impacto 20 días para puestos de confianza = 20 % Impacto 20 días para puestos administrativos = 20 % Impacto				
	2. Reducir la rotación voluntaria e involuntaria de empleados.				
	3. Cumplir con el programa anual de capacitación.				
	4. Clima Laboral				
		DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	PERSONAL INVOLUCRADO:		
Metas:	1. Mensual	1. Ley federal del trabajo. 2. Ley del seguro social. 3. Manual firma de contrato y anexos MAN REH 001 4. Política de vacaciones POL REH 001. 5. Manual de la Calidad MAN CAL 001. 6. ISO 9001:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. 7. ISO/IEC 27001:2022 Requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. 8. Aviso de rescisión de contrato. 9. Plan anual de capacitación. 10. Código de convivencia. 11. NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo 12. Política antisoborno y corrupción POL-REH-002	Coordinador de Reclutamiento y Selección, Coordinador de Comunicación y Capacitación, Implant de Administración de Personal, Implant Relaciones Laborales, Gerente de Recursos Humanos y Dirección General		
	2. Mensual				
	3. Anual				
	4. Anual				

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO			REQUISITOS DE SALIDA	
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)		PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Interacciones 1. Contabilidad y Tesorería 2. Sistemas 3. Compras 4. Procesos operativos	1. Gestión de pagos y gastos. 2. Mantenimiento y soporte técnico a equipos de cómputo, gestión de equipos del personal. 3. Abastecimiento de insumos necesarios para el funcionamiento del proceso. 4. Necesidades de contratación, capacitación y desvinculación.	El Proceso de Recursos Humanos utiliza todos los insumos entregados por los procesos antes mencionados para administrar las actividades en la planeación, requisición de personal, reclutamiento y selección, contratación, inducción, clima laboral, capacitación, evaluación de desempeño, vacaciones, movimientos ante el IMSS e Infonavit, nómina, seguimiento al personal, bajas y hasta la medición análisis y mejoras establecidas en este mismo mapa.		* Contratación del personal. * Administración de capacitaciones. * Administración del personal. * Ambiente de trabajo óptimo. * Evaluación de desempeño. * Desvinculación.	Contratación del personal contrato firmado, alta del IMSS y expediente completo. Administración de capacitaciones: seguimiento a las capacitaciones de acuerdo al Plan de capacitación. Administración del Personal de los movimientos generados en la empresa durante su vida laboral. Mantener ambiente de trabajo óptimo, generando acciones para la mejora del clima laboral. Evaluaciones de desempeño (Modelo de evaluación de desempeño). Desvinculación de los colaboradores.	Todo el personal de CIA
Planeación Dirección	1. Resultados de indicadores del mes anterior. 2. Plan de capacitación.	1. El área de Recursos Humanos se reúne con los encargados de área de forma semestral para mostrar sus indicadores y en casos particulares, se establecen reuniones periódicas donde se genera una Minuta de reunión FOR CAL 001 , plasmando acuerdos y compromisos ante incumplimiento de indicadores. 2. El área de Recursos Humanos presenta seguimiento, avances y oportunidades de mejora a la Dirección en las revisiones semestrales, los acuerdos derivados de la sesión se documentan en el formato Minuta de reunión FOR CAL 001		1. Minuta de reunión FOR CAL 001 o correo electrónico. 2. Minuta de reunión FOR CAL 001 .	1.- Minuta de reunión FOR CAL 001 o correo electrónico: con acuerdos, compromisos, puntos tratados y firmas o en su caso correos electrónicos de seguimiento. 2.- Minuta de reunión FOR CAL 001 con fecha, con acuerdos, compromisos, puntos tratados y firmas.	Gerente / Coordinador / Encargados de área
Requisición de personal Gerente / Coordinador / Encargados de área	Necesidad de solicitar personal para vacantes existentes o de nueva creación o sustitución de personal.	1. El jefe de área o dueño de proceso entrega al Coordinador de Reclutamiento y Selección el formato de requisición de personal FOR REH 009 físico o vía correo electrónico, estipulando los requisitos de la vacante a cubrir a través de una sustitución o una nueva posición. 2. El coordinador de Reclutamiento y Selección revisa tipo de requisición; sustitución o un puesto de nueva creación. En caso de ser una sustitución, se comienza con el reclutamiento. En caso de ser nueva posición se solicita la firma de autorización en el formato de requisición de personal FOR REH 009 a Dirección, en caso de que no se acepte esta posición, se suspende el proceso		1 y 2 Requisición de personal FOR REH 009.	1,2 Requisición de personal FOR REH 009 , donde se especifica el perfil y las competencias requeridas para la vacante (para los casos de puestos de nueva creación Dirección indica el sueldo).	Gerente / Coordinador / Encargados de área

PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Reclutamiento y selección	Gerente / Coordinador / Encargados de área	1. Requisición de personal FOR REH 009. 2. Descripción y perfil de puesto FOR REH 001.	<p>1. El coordinador de Reclutamiento y Selección, realiza la publicación de las vacantes en bolsas de trabajo, redes sociales y en caso de ser necesario o contar con disponibilidad, visitas a escuelas, volanteo, anuncios en periódicos, ferias de empleo, basados en la Descripción y perfil de puesto FOR REH 001. Nota: El área de Recursos Humanos es el encargado de revisar y/o actualizar la Descripción y perfil de puesto de la organización cada 6 meses o cuando sea necesario.</p> <p>2. Gerente de Recursos Humanos ingresa a los portales de empleo, verifica que las publicaciones cuenten con los postulantes y monitorea con la Coordinadora de Reclutamiento y Selección que se estén realizando las publicaciones de las vacantes en los medios correctos para obtener cartera. Si alguna de las publicaciones no cuenta con postulantes se elige otra fuente de reclutamiento para reforzar la búsqueda de talento.</p> <p>3. Coordinadora de Reclutamiento y Selección comienza el proceso de recepción y comparativo de curriculum. Selecciona los candidatos que se apegan al perfil solicitado reuniendo una terna para presentarla al responsable del área solicitante.</p> <p>4. Coordinadora de Reclutamiento y Selección captura los CV de los candidatos descartados en un archivo de Excel denominado "Base descartados", este se encuentra en la carpeta de almacenamiento correspondiente al área, y se conservan en forma física durante el mes corriente, al término de este se destruye la información llenando el formato: Destrucción de información documentada FOR CAL 007, el último día del mes.</p> <p>5. Coordinadora de Reclutamiento y Selección cita a entrevista al candidato de manera presencial, telefónica o en línea e informa que en la página www.ciasc.mx pueden consultar el Aviso de Privacidad para su autorización del uso de sus datos.</p> <p>6. Coordinadora de Reclutamiento y Selección realiza la entrevista, apoyándose en el formato de Entrevista estructurada FOR REH 018. Nota: Se proporciona Solicitud de empleo a los candidatos que no cuenten con CV o solicitud de empleo elaborada (se descarga de la página de sistema de gestión).</p> <p>7. En caso que el candidato pase a la segunda entrevista y se cuente con visto bueno del responsable del área solicitante, el Coordinador de Reclutamiento y Selección realiza el registro del candidato en el portal de Psicotest, para que vía correo electrónico le llegue el acceso al candidato para realizar sus pruebas psicométricas, se busca al candidato en Círculo Laboral y se proceden a realizar las referencias en el Check list de Referencias laborales FOR REH 007. En el caso de las posiciones con alto nivel de confianza (Guardia de seguridad y Chofer) se les aplicará la prueba del polígrafo, además de estudio socioeconómico.</p> <p>8. En caso de pasar por todos estos filtros, el Coordinador de Reclutamiento y Selección confirma el vo.bo. con el encargado de la vacante de forma presencial, correo o mensaje para la contratación del candidato.</p> <p>9. El Coordinador de Reclutamiento y Selección se comunica con el candidato seleccionado, a través de correo electrónico, mensaje o llamada y le indica el resultado de su proceso, si es un candidato viable le indica el listado de documentos requeridos para iniciar el proceso de contratación y programa su fecha de ingreso. En caso de no ser un candidato viable se le comunica, vía telefónica, el término de su proceso y agradece su participación en el mismo.</p>	<p>1. Publicación de vacante.</p> <p>2. Monitoreo de publicación de vacante.</p> <p>3 y 4. Solicitud de empleo, CV o Formato de Entrevista estructurada para validar experiencia y FOR CAL 007 Destrucción de información documentada.</p> <p>5. Entrevista estructurada FOR REH 018, Formato de Aviso de Privacidad (solo aplica para corporativo). Referencias laborales FOR REH 007 - Validación de pruebas psicométricas - Círculo laboral - Estudio socioeconómico (Aplicable solo para verificadores de Gestión Domiciliaria) y la posición de Chofer - Polígrafo (solo aplica para la posición de Chofer).</p> <p>7. Correo electrónico o llamada.</p> <p>8. Correo electrónico, mensaje o llamada telefónica.</p>	<p>1. Publicación de vacante con descripción de puesto y datos de contacto.</p> <p>2. Monitoreo de publicación de vacante.</p> <p>3 y 4. Solicitud de empleo, CV o Formato de Entrevista estructurada para validar experiencia y FOR CAL 007 Destrucción de información documentada.</p> <p>5 y 6. Entrevista estructurada FOR REH 018 con información del candidato, resultados de pruebas psicométricas de Psicotest, resumen de estudio socioeconómico (Solo para verificadores de Gestión Domiciliaria) y reporte de polígrafo por proveedor para los puestos de Chofer.</p> <p>Referencias laborales FOR REH 007 con la información del desempeño del candidato en su anterior experiencia laboral. En caso de no haber laborado se solicitan las referencias personales.</p> <p>7. Correo electrónico, mensaje o presencial de vo.bo de la vacante.</p> <p>8. Si es viable correo electrónico de bienvenida con fecha de ingreso.</p>	<p>Gerente / Coordinador / Encargados de área</p> <p>Dirección General</p>

PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Contratación	Gerente / Coordinador /Implant de Administración de Personal / Encargados de área	Necesidad de contratar a un colaborador.	1.Coordinadora de Reclutamiento y Selección recaba los documentos solicitados y los integra al expediente: Acta de nacimiento INE CURP RFC Número de seguro social Comprobante de domicilio Comprobante de estudios Número de cuenta de Bancomer o Banorte Cartas de recomendación laborales o personales Certificado médico En el caso del puesto de Chofer no podrá contratarse si no aprueba la poligrafía o mediante autorización por escrito de Dirección General, solo si cumple con los documentos, referencias laborales y estudio socioeconómico. En el caso del puesto de verificador los documentos que integran el expediente son: Acta de nacimiento INE CURP RFC Comprobante de domicilio Número de cuenta de Bancomer o Banorte Carta de recomendación personal.			
			2. Coordinador de Reclutamiento y Selección envía correo electrónico notificando el ingreso del nuevo colaborador a los departamentos correspondientes (aquellos que son responsables de proveer herramientas de trabajo) y a Dirección General. 3. Coordinador de Reclutamiento y Selección con la información recabada de manera física o electrónica, llena el formato Información para el Alta e integración de expediente de personal FOR REH 003 que se pegará en el folder del expediente del colaborador. En el caso del puesto de Verificador, se llenará el formato Información para el Alta e integración de expediente de servicios independientes FOR REH 021. 4. El Implant de Administración de Personal y/o Gerente de Recursos Humanos captura, en el Programa de Recursos humanos, la información del nuevo colaborador de acuerdo con los documentos físicos y formato de Integración de expediente del personal FOR REH 003 (datos personales, puesto, control de credencial, fechas de cumpleaños, tipo de contrato, número de empleado y observaciones). 5. El Implant de Administración de Personal elabora la Ficha de identificación FOR REH 002 cotejando los documentos físicos vs. los registrados en el Alta e integración de expediente de personal FOR REH 003. 6. El Implant de Administración de Personal y/o Implant de Relaciones Laborales formula Contrato por capacitación por treinta días e imprime en dos tantos. Asimismo, se imprime en un tanto los anexos del contrato (cartas) los cuales son: Carta de aceptación de políticas y lineamientos de trabajo FOR REH 014 Convenio de confidencialidad Carta de no relación laboral con otra empresa Carta de autorización de sueldo nominal Carta de recibido de Información Normativa Promesa de Confidencialidad Carta de autorización de descuentos a empleados Carta de no crédito ante Infonavit Autorización para trámites de Investigación Aviso de privacidad para empleados Para el caso de foráneos, el Implant de Administración de Personal envía el contrato vía correo electrónico al Gerente, Coordinador y/o Encargado de área para que sea firmado, así como el kit de contratación. Para el puesto de Verificador se realiza la firma del Kit de confidencialidad. Nota: Para el caso de los colaboradores con acceso a la información del cliente CitiBanamex, también deben firmar el formato Carta compromiso de accesos CitiBanamex FOR GSI 058 7. La firma del Contrato por capacitación/ indeterminado se realiza de acuerdo con el Manual firma de contrato y anexos MAN REH 001. Los ingresos de corporativo, se realizan por el Implant de Administración de Personal, los ingresos foráneos se realizan por el Gerente, Coordinador, Auxiliar administrativo y/o Encargados de Área posteriormente envíen el contrato firmado al Corporativo y se registra en el formato bitácora de recepción de documentos FOR REH 017. 8. Implant de Administración de Personal y/o Implant de Relaciones Laborales resguardan un tanto de la documentación en el expediente del colaborador, el cual es archivado por sucursal y orden alfabético; adicionalmente, se digitalizan los expedientes por sucursal y por número de empleado. Asimismo, el otro tanto, se envían a la consultoría los contratos para firma de representante legal y se registra el envío en la Bitácora de envío de contratos FOR REH 020. La consultoría envía a un mensajero los días viernes para recolección. Se establece un máximo de 45 días	1. Documentación de colaborador. 2. Correo electrónico. 3. Alta e integración de expediente de personal FOR REH 003. 4. Alta en el programa de Recursos Humanos. 5. Ficha de identificación FOR REH 002. 6. Contrato por capacitación y Kit de Contratación. FOR GDO 002 Manejo de Información CitiBanamex (cuando aplique). 7. Manual de firma de contrato y anexos MAN REH 001. 8. Expediente físico y electrónico del nuevo colaborador. 9. Base de alta en Excel. 10,11 y 12. Correo electrónico.	1. Documentación de colaborador. 2. Correo electrónico que notifica la fecha de ingreso, el nombre y área del nuevo colaborador. 3. Integración de expediente de personal FOR REH 003 con datos del colaborador y contenido del expediente. 4. Alta en el programa de Recursos Humanos. 5. Cotejo con documentos físicos de acuerdo al formato de integración de expediente FOR REH 003. 6. Contrato por capacitación / indeterminado en dos tantos, hojas tamaño oficio, firmado con el colaborador con tinta azul y huella a lado de cada firma y firmado por representante legal. -Anexos del contrato. 7. FOR REH 019 bitácora de recepción de documentos. 8. El Expediente en folder azul para la consultoría con copia de los documentos personales del colaborador y Expediente del nuevo colaborador en folder manila con documentación en copia, pruebas psicométricas (Psicotest), referencias laborales, círculo laboral, alta al IMSS. 9. Base de alta del personal: datos personales, sueldo, puesto, fecha de ingreso. 10 y 11. Correo electrónico para saber la permanencia o no del colaborador. 12. Correo electrónico de listado de personal con goce a beneficios adicionales de Seguro de gastos médicos menores, seguro contra accidentes y tarjeta de descuentos TDU.	Gerente / Coordinador / Encargados de área Dirección

	PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Inducción	Coordinador de Reclutamiento y Selección /Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna	Colaborador de nuevo ingreso. Encargados de área.	<p>1.El programa de Bienvenido a bordo se divide en 2 tipos:</p> <p>Corporativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Coordinador de Reclutamiento y Selección o Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna recibe al nuevo colaborador, da recorrido por las instalaciones y toma la fotografía para su expediente. - El Coordinador de Reclutamiento y Selección comparte al nuevo colaborador el Manual de Bienvenida digital y le da una breve explicación del mismo. Se explica Filosofía CIA, se hace mención de los Organigramas, Código de convivencia, SGC, SGTI, Brigadas, Beneficios CIA, Buzón de Quejas y sugerencias y Directorio. (Este aplica a partir de Junio 2020). - El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna comparte vía correo electrónico el usuario y contraseña de plataforma Universidad (E-Learning) en el primer día de ingreso al responsable del área para realizar los cursos de Onboarding: <p>Conociendo CIA SGC Nivel 1 SGC Nivel 2 SGTI Anticorrupción y soborno LFPDPPP Introducción a la NOM 035</p> <p>Cada uno de los cursos tienen una evaluación de conocimiento que deberán aprobar con una calificación mínima de 8.0. Realizando los intentos necesarios hasta lograr la calificación mínima aprobatoria.</p> <p>Sucursales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El responsable de Sucursal, recibe al nuevo colaborador y da recorrido en las instalaciones. Asimismo, hace entrega del Formulario de nuevos ingresos FOR REH 010 y toma la fotografía para su expediente, esta información deberá enviarse vía correo electrónico a Recursos Humanos el mismo día del ingreso del colaborador. - El Coordinador de Reclutamiento y Selección comparte el Manual de Bienvenida digital al colaborador y jefe inmediato vía correo electrónico; el responsable de Sucursal brinda una breve explicación del mismo. Se explica Filosofía CIA, Organigrama, Código de convivencia, SGC, SGTI, Brigadas, Beneficios CIA, Buzón de Quejas y sugerencias y Directorio. - El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna comparte por correo electrónico el usuario y contraseña de plataforma UniverCIA (E-Learning) en el primer día de ingreso para realizar los cursos de Onboarding al jefe inmediato. <p>Conociendo CIA SGC Nivel 1 SGC Nivel 2 SGTI Anticorrupción y soborno LFPDPPP Introducción a la NOM 035</p>	<p>1. Lista de asistencia. Solo aplica para Corporativo y con Sucursales con el acceso a los cursos en UniverCIA (E-Learning).</p> <p>Evaluación al curso, solo aplica en Corporativo.</p> <p>Formulario de nuevos ingresos FOR REH 010.</p> <p>3. Correo electrónico de Boletín Mensual.</p>	<p>1. Lista de asistencia con nombre y firma del colaborador de nuevo ingreso. Evaluación al curso con la retroalimentación correspondiente.</p> <p>Formulario de nuevos ingresos FOR REH 010 llenado por el colaborador.</p> <p>3. Correo electrónico del Arte de Bienvenida a través del Boletín Mensual.</p>	Colaborador de nuevo ingreso
			<p>1. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna en forma anual prepara encuesta de clima laboral para que sea realizada en línea bajo la metodología Top Two Boxes y la envía por correo electrónico al Gerente de Recursos Humanos, para su revisión, retroalimentación y/o aprobación, la cual es enviada por correo electrónico.</p> <p>2. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna, difunde la encuesta de clima laboral por medio de correo electrónico a todo el personal.</p> <p>3. Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna da seguimiento a la aplicación de la Encuesta de clima laboral, hasta alcanzar un mínimo del 80% de participación; con la finalidad de garantizar la validez de la encuesta.</p> <p>4. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna analiza mediante la elaboración de tablas dinámicas y gráficos los resultados generales y comentarios de preguntas abiertas por departamento y/o área.</p> <p>5. El Gerente de Recursos Humanos revisa el análisis de los resultados obtenidos y en caso de ser necesario solicita correcciones vía correo electrónico al Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna; en caso de no haber observaciones se comparten los resultados a Dirección para vo.bo.</p> <p>6. Una vez teniendo el vo.bo de Dirección se solicita la publicación en la intranet de los sistemas de gestión, vía correo electrónico.</p> <p>7. Dirección General, el Gerente de Recursos Humanos y el Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna planificarán las acciones generales para todo el personal de CIA y se da a conocer a los Gerentes, Coordinadores y Encargados de área.</p> <p>8.Una vez liberadas las líneas de acción a seguir se solicita la publicación en la intranet de los sistemas de gestión</p>	<p>1 y 2. Encuesta de Clima laboral: https://forms.office.com/r/CpLxBhCFL5</p> <p>3, 4 y 5. Seguimiento de resultados con reportes de Excel.</p> <p>6. Correo electrónico.</p> <p>7. Reunión presencial con formato de Minuta de reunión FOR CAL 001.</p> <p>8. Correo electrónico.</p> <p>9. Correo electrónico y Boletín Mensual.</p>	<p>1 y 2. Encuesta de Clima laboral aplicada, mínimo al 80% del personal a través de Google Forms.</p> <p>3, 4 y 5. Resultados de Clima laboral generales y por área con gráficos y tablas.</p> <p>6. Publicación de resultados en el SGC.</p> <p>7. Presentación de plan de Mejora y cuando aplique Minuta de reunión FOR CAL 001 requisitada de manera completa.</p> <p>8. Correo electrónico para publicación en Sistema de Gestión.</p> <p>9. Comunicados sobre avances del plan de mejora de Clima laboral.</p>	Todos los colaboradores.

PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Capacitación	Encargados de área	Necesidad de dar seguimiento a la capacitación del personal.	<p>1. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna lanza anualmente mediante un formulario electrónico la detección de necesidades de capacitación por Departamento y/o Área para la integración del Plan Anual de Capacitación dinámico. Se le llama dinámico, ya que varía de acuerdo con la operación y a las necesidades de la organización, los cuales se empanan con las competencias de empresa y la selección de instructores Internos que apoyaran a impartir cursos técnicos o especializados.</p> <p>2. Gerente de Recursos Humanos revisa el PAC de Capacitación, en caso de ser necesario solicita correcciones vía correo electrónico al Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna y en caso de no haber observaciones se envía por correo electrónico a Dirección para vo.bo.,</p> <p>3. Dirección General realiza los ajustes necesarios y aprueba el PAC, vía correo electrónico.</p> <p>4. El Gerente de Recursos Humanos solicita la publicación en la intranet de los sistemas de gestión, vía correo electrónico.</p> <p>5. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna da seguimiento al cumplimiento del Plan anual de capacitación dinámico de manera semestral, recordando a los instructores internos los cursos pendientes para el siguiente semestre por medio de un correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>6. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna recibe 15 días antes de la fecha programada de capacitación por correo electrónico la presentación y/o herramientas por parte de los responsables de la capacitación, con la finalidad de ser revisada y modificada dependiendo de la estructura.</p> <p>7. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna y/o responsables de la capacitación se encargan de gestionar los insumos y mobiliario necesario para la capacitación: Lista de Asistencia y Evaluación de Satisfacción físicas y/o digitales dependiendo si el curso es presencial o vía remota.</p> <p>8. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna recibe evidencias físicas o por correo electrónico de las capacitaciones por parte del responsable de la capacitación o bien, son subidas a UNIVERCIA y se descargan a través de un reporte en Excel.</p> <p>9. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna recaba la información de los cursos realizados en un reporte de Excel cada semestre.</p> <p>10. En caso de no cumplir con las capacitaciones programadas en el semestre, se da seguimiento con el instructor interno para reprogramar el curso.</p> <p>Nota 1: Para el caso de capacitaciones externas será responsabilidad de Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna recabar la evidencia de la capacitación a través del responsable de la impartición del curso.</p> <p>Nota 2: La calificación mínima aprobatoria para todos los cursos es de 80%, en caso de no aprobar en 2 intentos se acuerda un reforzamiento con el instructor, realizando la solicitud, vía correo electrónico.</p> <p>Nota 3: Existen tres tipos de capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programadas: Se da seguimiento de acuerdo con PAC. - Nuevas: Surgen de acuerdo con la operación y en caso de ser requerido se desarrolla contenido E-Learning. El coordinador de Capacitación y Comunicación Interna es quien desarrolla el contenido instruccional. - Obligatorias: Todas las que se requieren para certificarse en Inducción. <p>Nota 4: Hay dos tipos de evidencias de capacitación: digitales y físicas (Lista de Asistencia y Evaluación de Satisfacción del Curso). Las primeras aplican cuando hay algún curso virtual o en caso de que por alguna razón extraordinaria no se cuente con las evidencias impresas. Las segundas aplican cuando hay cursos presenciales.</p> <p>Nota 5: En caso de que el instructor no cumpla con la capacitación incluso después del seguimiento, debe firmar formato de acta administrativa.</p>	<p>1 y 2. Plan anual de capacitación.</p> <p>3 y 4. Correo electrónico.</p> <p>5. Correo electrónico.</p> <p>6. Presentación del curso.</p> <p>7. Correo electrónico.</p> <p>8. Evidencia de capacitaciones: Lista de asistencia a curso (física o digital según aplique). Evaluación de satisfacción del curso (física o digital según aplique). Evaluación de conocimientos (en caso de que sea requerido). Compromiso de aprendizaje (en caso de ser requerido).</p> <p>9. Reporte en Excel.</p> <p>10. Programa de recursos Humanos.</p> <p>11. Correo electrónico.</p>	<p>1 y 2. Plan anual de capacitación con nombre de la capacitación, capacitador y área, a quien va dirigido, vía, competencia y trimestre a impartir.</p> <p>3 y 4. Correo electrónico.</p> <p>5. Correo electrónico con los cursos próximos a impartir.</p> <p>6. Presentación del curso original y corregida.</p> <p>7. Solicitud de materiales e insumos para llevar a cabo la capacitación.</p> <p>8. Evidencia de capacitaciones: Lista de asistencia a curso física (cuando aplique). Lista de asistencia a curso digital (cuando aplique) (https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=p1sOFr0YLk2mJscHiLbK07Pa8oKRnI9NuHdpDwAv-aVUNkxMU1JBWkN8TVBJQlpFUzREQ0ZITTVSUY4u). Evaluación de Satisfacción del curso física (cuando aplique). Evaluación de Satisfacción del curso digital (cuando aplique) (https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=p1sOFr0YLk2mJscHiLbK07Pa8oKRnI9NuHdpDwAv-aVUM040UDIRTIkwSDFOU1A0UTM3QkYV1RKNI4u). Evaluación de conocimientos (en caso de que sea requerido). Compromiso de aprendizaje (en caso de ser requerido).</p> <p>9. Reporte de Excel con datos del nombre del curso, tipo de curso, calificación, evaluación del curso, nombre del instructor, etc.</p> <p>10. Programa de Recursos Humanos: FILE.</p> <p>11. Reporte Administrativo.</p>	Todo el personal de CIA

PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Evaluación anual de desempeño	Gerente de Recursos Humanos / Dirección /Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna / Coordinador de Reclutamiento y Selección	Necesidad de evaluar el desempeño de los colaboradores de CIA en cuanto al alcance de objetivos y competencias.	1. El Gerente de Recursos Humanos establece en el Concentrado de competencias por nivel del puesto, los códigos de cada uno de los puestos.	1. Concentrado de competencias por nivel del puesto (en una base de Excel).	1. Archivo de Excel: Nómina, Nombre del empleado, puesto, departamento, área y jefe directo.	
			2. El Gerente de Recursos y Humanos y el Coordinador de Reclutamiento y Selección serán los encargados de cargar en el archivo de excel que se comparte para llevar a cabo esta evaluación “Archivo maestro de Evaluación de Desempeño” las funciones establecidas, colocando el tipo de puesto y el código de puesto y las funciones del puesto de acuerdo con Descripción y perfil de puesto FOR REH 001.			
			3. El Gerente de Recursos Humanos cargará los objetivos estratégicos establecidos por Dirección General Adjunta en el mismo archivo “Archivo maestro de Evaluación de Desempeño”.			
			4. El Gerente de Recursos Humanos realiza sesiones con los dueños de proceso o coordinadores para establecer los objetivos particulares de acuerdo con los objetivos estratégicos y competencias en cada uno de los puestos; así como las escalas (%) mínimas y máximas para cada uno de los puntos considerados en la evaluación de desempeño.	2. Exportar la lista de funciones de acuerdo a la Descripción y perfil de puesto FOR REH 001.	2. Las funciones del puesto de acuerdo a la Descripción y perfil de puesto FOR REH 001.	
			5. El Director General Adjunto y Gerente de Recursos Humanos establecen un periodo de evaluación anual, dentro de esta evaluación se realizará una preevaluación de ajuste semestral para detectar las mejoras, la evaluación de cierre de año es para medir los resultados generales de la organización.	3. Programa de ED en Excel.	3. Objetivos estratégicos 2025: Eficiencia Operativa, Rentabilidad, Cultura de servicio y Desarrollo de Talento.	
			6. El Gerente de Recursos Humanos solicita a Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna realicé y envíe comunicado por correo electrónico con el periodo de la Evaluación de Desempeño para que los dueños de proceso carguen los resultados a los objetivos planteados en el archivo denominado “Archivo maestro de Evaluación de Desempeño”	4. Reunión presencial o telefónica o webinar.	4. Correo electrónico o Minuta de Reunión FOR CAL 001.	
			7. El Gerente de Recursos Humanos es el encargado de descargar los resultados de la evaluación para elaborar el análisis y presentación para Dirección general.	5. Evaluación Anual y una revisión semestral para ajustes de mejora.	5. Una evaluación de desempeño anual con una revisión semestral para ajuste de mejora.	
			8. El Director General Adjunto revisa los resultados previos de la Evaluación de Desempeño en caso de existir observaciones las solicita de forma verbal al Gerente de Recursos Humanos y en caso de no haber observaciones, da su Vo.Bo para la comunicación de Resultados.	6. Comunicado por correo electrónico.	6. Correo donde se establece la fecha de inicio y final para realizar la evaluación.	Gerente / Coordinador / Encargados de área / Dirección General
			9. El Director General Adjunto y Gerente de Recursos Humanos convocan a una reunión con dueños de proceso y coordinadores para mostrar los resultados obtenidos, para comunicar las acciones a realizar con los colaboradores con Bajo Desempeño.	7. Sesiones grupales, listas de asistencia.	7. Reporte de Excel y gráficas.	
			10. El Gerente de Recursos Humanos solicita por correo electrónico al Gerente administrativo la publicación de los resultados generales de ED en la intranet de los Sistemas de Gestión.	8. Formato en Excel de Evaluación de desempeño con correo electrónico de vo.bo.	8. Vo.bo de Dirección de liberación de los resultados.	
			11. Posterior al término de la ED, El Director General Adjunto y Gerente de Recursos Humanos y mandos gerenciales se reúnen para revisar los Objetivos a alcanzar en el siguiente periodo de evaluación y se documentan en el formato Minuta de reunión FOR CAL 001.	9. Correo electrónico y Minuta de reunión FOR CAL 001.	9. Correo electrónico y Minuta de reunión FOR CAL 001.	
			12.El área de Recursos Humanos genera un Concentrado de evaluaciones del año para su resguardo histórico.	10. Correo electrónico / Sistema de Gestión de Calidad.	10. Correo electrónico para publicación de resultados.	
			Nota: En el modelo de Evaluación de Desempeño establece los siguientes parámetros: No de Objetivos: Mínimo 3 objetivos. Se recomiendan entre 3 y 6. Peso de un objetivo: Mínimo 5%, máximo 50%. Límite de un objetivo: Máximo: 150%. Avances: La carga del avance de los objetivos será anual. Objetivos: Metodología SMART.	11. Correo electrónico y Minuta de reunión FOR CAL 001.	11. Lista de asistencia o Minuta de Reunión FOR CAL 001 para definición de los objetivos del siguiente periodo anual de Evaluación.	
			Nota 2: Las Competencias se empataron con las pruebas establecidas en Psicotest, y Descriptivo del Puesto. De acuerdo con los resultados obtenidos en el Plan Anual de Capacitación, se integran los cursos de capacitación para desarrollar las competencias del personal evaluado.	12. Reporte en Excel de históricos.	12. Resguardo de resultados de evaluaciones de desempeño pasadas.	
			Nota 3. El modelo de evaluación de Desempeño es aplicable para niveles gerencia, mando medio, administrativo y auxiliares. Todos los demás puestos se consideran con las metas operativas.			

PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Necesidad de Crecimiento laboral	Gerente de Recursos Humanos, Coordinador de Reclutamiento y Selección / Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna/ Implant de Administración de Personal	Necesidad de crecer a un colaborador.	<p>1. El colaborador, con base en las vacantes publicadas en el QR del programa Referenciados, informa a su jefe inmediato y notifica al gerente del área vía correo electrónico sobre la vacante que solicitará, el gerente o jefe inmediato solicita la autorización a la Dirección y si la dirección autoriza el cambio se continúa con el proceso.</p> <p>2. El Coordinador de Reclutamiento y Selección realiza el proceso de entrevista estructurada y valida las habilidades para el puesto postulado y se aplican las pruebas psicométricas establecidas por Psicotest. Si las pruebas psicométricas iniciales fueron aplicadas en un periodo menor a 6 meses, no será necesario aplicarle pruebas psicométricas nuevamente. Se valida que el candidato interno no cuente con faltas, retardos, reportes o actas administrativas, así como el cumplimiento de sus metas.</p> <p>3. Si el candidato es viable para la vacante, el Coordinador de Reclutamiento y Selección comparte el encargado o jefe inmediato un reporte de entrevista para establecer la 2da entrevista de filtro.</p> <p>4. Si el candidato no es viable para la vacante, el Coordinador de Reclutamiento y Selección le agradece su participación al proceso compartiendo una breve explicación del porqué no es viable y se le pide mejoré las áreas de oportunidad para que a futuro se postule si existiese una vacante similar, esta retroalimentación se realiza en forma presencial o vía telefónica.</p> <p>5. Si el candidato interno es viable para ocupar la vacante, el Coordinador de Reclutamiento y Selección le envía el correo a su jefe inmediato para establecer la fecha de cambio de área, así mismo se comparte al jefe inmediato de la nueva vacante para establecer su fecha de incorporación.</p> <p>6. Una vez establecida la fecha de cambio, el Coordinador de Reclutamiento y Selección le entrega el Formato de cambio de puesto, explicando brevemente las condiciones laborales. Así mismo, firma el Formato reglamento para cambio de puesto.</p> <p>7. El Coordinador de Reclutamiento y Selección entrega el Formato de Cambio de Puesto y reglamento para cambio de puesto al Implant de Relaciones Laborales para hacer los cambios en el programa de Recursos Humanos y lo consideré dentro de las incidencias para los pagos que deben hacerse al colaborador a futuro y que deben ser enviadas a Contabilidad y Tesorería. Así mismo también envía un correo a Sistemas para que proceda con el cambio de puesto de acuerdo a su Mapa de proceso de Sistemas MAP SIS 001.</p> <p>8. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna, le asigna dentro de su programa de capacitación los cursos internos o en E-Learning "UNIVERCIA" que son necesarios para su puesto, enviándole por correo electrónico el listado de cursos que debe llevar a cabo, así mismo le agendará las pláticas con los clientes internos con los que tiene relación dicha vacante.</p> <p>9. El Implant de Administración de Personal solicita a Dirección General Adjunta la modificación del sueldo y envía el mismo al área de Contabilidad y Tesorería.</p> <p>Nota. La vacante a cubrir puede aplicar o no un cambio en el sueldo. Si no hay cambio de sueldo solo documenta en el reglamento para cambio de puesto.</p>	<p>1. Fuentes de Reclutamiento.</p> <p>2. Entrevista estructurada FOR REH 018, Pruebas Psicotest.</p> <p>3, 4 y 5. Correo Electrónico.</p> <p>6. Cambio de puesto y REGLAMENTO PARA CAMBIO DE PUESTO.</p> <p>7. Programa de Recursos Humanos y correo electrónico.</p> <p>8. Correo Electrónico.</p> <p>9. Correo electrónico y base de Excel.</p>	<p>1. Diferentes fuentes de reclutamiento</p> <p>2. Entrevista estructurada FOR REH 018 requisitado de manera correcta, Pruebas Amstrong / Psicotest</p> <p>3. Correo electrónico para agendar entrevista</p> <p>4. Correo electrónico de agradecimiento al proceso</p> <p>5. Correo electrónico con el nombre de candidato, puesto a ocupar y fecha para el cambio de puesto.</p> <p>6. Puesto nuevo, Horario y sueldo</p> <p>7. Programa de Recursos Humanos</p> <p>8. Correo electrónico para validar las habilidades en el puesto</p> <p>9. Nombre, departamento, área, puesto</p>	Gerente / Coordinador / Encargados de área / Dirección General
Vacaciones	Gerente de Recursos Humanos/ Implant de Administración de Personal	Necesidad del colaborador de disfrutar días de vacaciones.	<p>1. El Implant de Administración de Personal ingresa los días que tiene de vacaciones el personal y la fecha de vencimiento en la plataforma de vacaciones.</p> <p>2. El personal verifica el número de días de vacaciones, en caso de requerirlas llena el formato "Solicitud de Vacaciones"</p> <p>3. Los jefes inmediatos y dueños de proceso autorizan las vacaciones, en función de la disponibilidad de personal, política de vacaciones y carga de trabajo.</p> <p>4. Una vez autorizadas las vacaciones por los jefes inmediatos y dueños de proceso, el Gerente de Recursos Humanos autoriza las vacaciones y el colaborador podrá disfrutarlas.</p> <p>5. El Implant de Administración de personal descuenta los días tomados por el colaborador en la plataforma de vacaciones.</p> <p>6. El Implant de Administración de personal solicita vía correo electrónico el pago de la prima vacacional al área de contabilidad y tesorería de todos aquellos colaboradores que durante el mes cumplan un año más de labores.</p> <p>7. El encargado de contabilidad y tesorería envía por correo electrónico detalle de pago de la prima vacacional al Implant de Administración Personal a Consultoría para validar que en el recibo de nómina se refleje el pago correspondiente.</p>	<p>1 y 2. Solicitud de vacaciones en la plataforma.</p> <p>3. Correo electrónico.</p> <p>4 y 5. Autorización de vacaciones.</p> <p>6. Actualización de la plataforma.</p> <p>7. Correo electrónico.</p> <p>8. Acuse de Pago de Prima Vacacional, Carpeta de Control de Vacaciones.</p>	<p>1 y 2. Correo electrónico de respuesta con días de vacaciones que corresponden al colaborador.</p> <p>3 y 4. Solicitud de vacaciones con firma del colaborador y del jefe inmediato. Carpeta de Control de Vacaciones donde se archiva la solicitud de vacaciones de cada colaborador de acuerdo a la sucursal que corresponda.</p> <p>5. Correo electrónico especificando el número de colaborador, nombre y años cumplido para el cálculo de la prima vacacional.</p> <p>6. Actualización de la plataforma.</p> <p>7. Correo electrónico con la solicitud de pago de la prima vacacional.</p> <p>8. Acuse de pago de prima vacacional con firma del colaborador. Carpeta de Control de Vacaciones donde se archiva el acuse de pago de prima vacacional de cada colaborador de acuerdo a la sucursal que corresponda.</p>	Todos los colaboradores de CIA

	PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Movimientos ante el IMSS e Infonavit	Gerente de Recursos Humanos / implant de Administración de Personal	Necesidad de realizar algún tipo de trámite ante el IMSS e Infonavit.	1. Gerente de Recursos Humanos y/o Implant de Administración de Personal realiza las solicitudes de modificaciones ante el IMSS del colaborador vía correo electrónico a la consultoría para su aplicación. 2. Gerente de Recursos Humanos y/o Implant de Administración de Personal recaba las incapacidades del trabajador y reporta a la consultoría vía correo electrónico. En caso de ser riesgo de trabajo, el Implant de Administración de Personal o personal de la consultoría da seguimiento al formato ST7 y solicita el dictamen de alta de riesgo de trabajo. 3. En caso de que el colaborador haya realizado el trámite para obtener su Crédito Infonavit, informan al Gerente de Recursos Humanos y/o Implant de Administración de Personal para dar aviso y notificar al portal.	1. Solicitudes para modificaciones ante el IMSS. 2. Incapacidades y formatos de Riesgos de trabajo. 3. Notificación al portal del Infonavit.	1. Solicitudes para modificaciones ante el IMSS a través de correo electrónico. 2. Incapacidades a nombre de Delta Corporate Services, S.A. DE C.V. 3. Notificación al portal del Infonavit.	Todo el personal de CIA
Nómina	Proceso de Contabilidad y Tesorería	Incidenicias del personal. Cheques de personal de nuevo ingreso. Cheques por finiquitos.	1. El Implant de Administración de Personal realiza las incidencias del personal de la empresa, especificando inasistencias, incapacidades, vacaciones, bajas, altas, etc. 2. El Implant de Administración de Personal pregunta por correo electrónico a Gerente, Coordinador y/o Encargados de área si tuviera duda acerca de la lista de asistencia de cada sucursal, además de que confirma las bajas y altas para colocar las anotaciones correspondientes en las incidencias. 3. El Implant de Administración de Personal registra el número de cuenta de Bancomer o Banorte en la base de Recursos Humanos y lo envía por correo electrónico al Encargado de Contabilidad y Tesorería para continuar con Mapa de Proceso de Contabilidad y Tesorería MAP CON 001 . 4.El Implant de Administración de Personal captura las incidencias en ERP con vo.bo de Gerente de Recursos Humanos. 5. El Gerente de Recursos Humanos e Implant de Administración de Personal reciben por parte de Contabilidad y Tesorería el archivo final del cálculo de nómina a pagar, vía correo electrónico. 6. El Implant de Administración de Personal recibe por parte del área de Contabilidad y Tesorería los pagos en cheque de los nuevos ingresos, saca fotocopia, entrega a colaborador y recaba firma como acuse de recibido. Estos acuses firmados los resguarda en la carpeta de Acuses de pago. Para el caso de sucursales, el área de contabilidad y Tesorería es el encargo de compartir las órdenes de pago de todo aquel trabajador que no tenga una cuenta registrada en el Sistema de Nómina o Recursos Humanos. 7. El Implant de Administración de Personal regresa al área de Contabilidad y Tesorería al término de la quincena los cheques que no hayan sido cobrados para su resguardo y registro en los sistemas internos del área. Así mismo, todas las órdenes de pago que no se cobren estas caducarán automáticamente. Nota 1: Para todo personal de nuevo ingreso se les solicita una cuenta bancaria Bancomer o Banorte o en su caso se les brinda una carta de apertura de cuenta para que realice el trámite en la sucursal más cercana a su domicilio. Una vez que el colaborador tenga cuenta, debe de enviar copia de la primera hoja de contrato al Implant de Administración de Personal. Nota 2. El Implant de Administración de Personal y/o personal de la consultoría realiza aclaraciones en los pagos de nómina con los colaboradores en caso de ser requerido.	1. Incidencias en formato en Excel. 2. Listas de asistencia. 3, 4 y 5. Correo electrónico. 6. Acuse de recibido de cheque. Carpeta de Acuses de pago. 7. Correo electrónico con nombre, cheque y cantidad de cheque regresados a Contabilidad y Tesorería. Nota 1. Cuenta Bancaria con nombre, clave y cuenta interbancaria.	1. Incidencias de todas las sucursales especificando inasistencias, incapacidades, vacaciones, bajas, altas, finiquitos. 2. Listas de asistencia de las sucursales. 3. Datos bancarios para depósito de nómina. 4. Correo electrónico con el detalle de los descuentos de los colaboradores. 5. Detalle de la nómina a paga previamente con seguridad y confidencialidad (Contraseñas). 6. Acuse de recibido de cheque con nombre, fecha y firma del colaborador. 7. Correo de devolución de cheques con nombre, número de cheque y nombre. Carta de apertura para cuenta de nómina, nombre del colaborador, número de cuenta, fecha.	Todo el personal de CIA

	PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Seguimiento al personal	Dirección Gerente, Coordinador y/o Encargados de área implant de Relaciones Laborales	Necesidad de monitorear a los colaboradores.	<p>Se realizan dos sistemas de Monitoreo, el primero es para nuevos ingresos y el segundo es continuo.</p> <p>- NECESIDAD DE MONITOREO DE NUEVOS INGRESOS</p> <p>1. El Coordinador de Capacitación y Comunicación interna realiza el Seguimiento al personal de nuevo ingreso mediante una liga enviada por mensaje al colaborador al término de los quince y cuarenta y cinco días después de su ingreso.</p> <p>2. Coordinador de Capacitación y Comunicación interna realiza un análisis mensual de los resultados de las encuestas realizadas mediante una tabla dinámica de excel.</p> <p>3. El Gerente de Recursos Humanos retroalimenta al Gerente, Coordinador y/o Encargado de área cada vez que exista algún comentario relevante con la finalidad de generar acciones que apoyen al personal de nuevo ingreso a incorporarse a su área.</p> <p>- NECESIDAD DE MONITOREO CONTINUO A COLABORADORES</p> <p>1. Todo el personal recibe seguimiento semanal, quincenal o mensual para evaluar, comunicar y retroalimentar su desempeño por parte del jefe directo. Todo proceso de retroalimentación documentada se documenta con los formatos de Reporte Administrativo y/o Acta administrativa de acuerdo con Código de convivencia en caso de ser necesario.</p> <p>2. El reporte administrativo permite dar un seguimiento Líder - Subordinado y se registra la acción cometida y el compromiso con una fecha de seguimiento que se documenta en el mismo formato y se recolectan las firmas los que interactúan en el reporte.</p> <p>3. En caso de no existir mejoría o cometer una acción más grave se utiliza el formato "Acta administrativa", en este formato Interactúa Líder - Subordinado - Gerente de Recursos Humanos en la que se registra la acción cometida y el compromiso por parte del subordinado para lograr la mejora.</p> <p>Nota 1: El Gerente, Implant de Relaciones Laborales, Coordinador y/o Encargado de área procederán a levantar una Acta administrativa y/o reporte administrativo al personal que incurra en los lineamientos estipulados en el Código de Convivencia.</p> <p>Nota 2. En caso de no existir mejora, transcurrido el tiempo establecido en el Reporte o Acta administrativa los formatos forman parte de la evidencia para la desvinculación laboral necesaria.</p>	<p>NECESIDAD DE MONITOREO DE NUEVOS INGRESOS</p> <p>1. Correo electrónico y Liga de encuesta de seguimiento.</p> <p>2. Extracción de archivo en Google forms y análisis de los resultados en Excel.</p> <p>3. Correo electrónico de seguimiento.</p> <p>NECESIDAD DE MONITOREO DE NUEVOS INGRESOS</p> <p>1. Código de Convivencia.</p> <p>2. Reporte Administrativo.</p> <p>3. Acta administrativa.</p>	<p>NECESIDAD DE MONITOREO DE NUEVOS INGRESOS</p> <p>1. Correo electrónico y liga: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScGH1nGI-M7PeNSOu-x9Tzz2JZt3p7phjbDKEDY8cOaBmcYsA/viewform al término de los 8 días, quince días y un mes.</p> <p>2. Reporte de Excel.</p> <p>3. Correo electrónico.</p> <p>NECESIDAD DE MONITOREO CONTINUO A COLABORADORES</p> <p>1. Código de convivencia: Sección IV: Sanciones.</p> <p>2. Reporte Administrativo con firma del colaborador, jefe inmediato y testigos.</p> <p>3. Acta administrativa requisitada con la firma con tinta azul y huella a lado de la firma.</p> <p>Nota. En caso de baja se solicita los resultados del tiempo de periodo de prueba, se solicitará reporte o acta administrativa.</p>	Todo el personal de CIA
Comunicación interna	Todo el personal de CIA	Necesidad de comunicar los eventos, noticias, políticas e información relevante a los colaboradores.	<p>1. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna recibe por correo electrónico la información a comunicar.</p> <p>2. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna en base al contenido selecciona el recurso (video, infografía, campaña, boletín, etc.).</p> <p>3. El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna realiza una propuesta para el vo.bo del solicitante la cual comparte vía correo electrónico, una vez que el solicitante vía correo electrónico envía su vo.bo.; el Coordinador de Capacitación Comunicación Interna envía vía correo electrónico al Gerente de Recursos Humanos y/o Dirección General.</p> <p>4. Una vez liberado por Gerente de Recursos Humanos o Dirección general, ya sea en forma verbal o correo electrónico, se planifica el envío del comunicado (audiencia receptiva o que no se empalme).</p> <p>5.- El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna envía el comunicado por los diferentes medios de comunicación (correo electrónico, boletín, redes sociales o pizarrones de comunicación).</p> <p>Nota 1: El diseño o contenido de los requerimientos de comunicación se resguardan en carpeta de Recursos Humanos o plataforma de comunicación.</p> <p>Nota 2: El Coordinador de Capacitación y Comunicación Interna realiza la Matriz de Comunicación FOR CAL 006 incluyendo: Dinámicas de festividades, días de descanso obligatorio, descansos adicionales, y programación de comunicados solicitados por las áreas que lo requieran.</p>	<p>1. Correo electrónico, presencial o telefónico.</p> <p>2. Herramientas digitales de creación de contenido.</p> <p>3. Correo electrónico o telefónico.</p> <p>4. Planeación en Calendario de envío de comunicados.</p> <p>5. Medios de comunicación: correo electrónico, boletín o pizarrones de comunicación.</p> <p>Nota 1: correo electrónico.</p> <p>Nota 2: Reporte de Comunicación interna.</p> <p>Nota 3: Boletín Mensual.</p>	<p>1. Comunicado personalizado de acuerdo a la información y audiencia.</p> <p>2. Herramientas de diseño internas.</p> <p>3. Vo.bo para publicación del comunicado.</p> <p>4. Calendario interno de comunicados publicar en el mes.</p> <p>5. Herramientas de comunicación internas de CIA: correo electrónico, boletín o pizarrones de comunicación segmentado de acuerdo a lo que se publique.</p>	Todo el personal de CIA

PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Bajas			<p>Abandono de Empleo, Voluntaria y/o Necesaria.</p> <p>1. El Implant de Relaciones Laborales recibe notificación de baja vía correo electrónico por parte de Gerente, Coordinador y/o Encargado de área indicando si se trata de una renuncia voluntaria o bien una baja necesaria; en el caso de abandono laboral el jefe inmediato envía correo a Recursos Humanos con el nombre y el último día laborado para registrarlo en el sistema de Recursos Humanos.</p> <p>Nota: el correo de notificación se debe enviar después de 4 días consecutivos de faltas.</p> <p>El Implant de Relaciones Laborales informa al área de Sistemas de forma inmediata por correo electrónico la baja del personal para que procedan de acuerdo a su Mapa de proceso de Sistemas MAP SIS 001.</p> <p>2. Implant de Relaciones Laborales aplica Encuesta de salida FOR REH 013 al colaborador que causa baja para que sea capturada en el Sistema Interno de Recursos Humanos. Esto solo aplica para bajas voluntarias.</p> <p>3. Implant de Relaciones Laborales solicita al colaborador credencial, equipo según corresponda. En caso de sucursales, lo solicita el Gerente, Coordinador y/o Encargado de área.</p> <p>4. El Implant de Relaciones Laborales o Gerente de Recursos Humanos o en caso de sucursales, Gerente, Coordinador y/o Encargado de área, realiza la renuncia con el colaborador por medio de la Carta de renuncia para que el colaborador coloque su firma y huella con el pulgar de la mano derecha, entre cada párrafo. La renuncia deberá transcribirse en una hoja de tamaño oficio con las mismas firmas y huellas que la renuncia impresa.</p> <p>5. El Implant de Relaciones Laborales, solicita a la consultoría la baja ante el IMSS y el movimiento se archiva en el expediente del colaborador.</p> <p>6. El Implant de Relaciones Laborales, retira el expediente del colaborador que causó baja del archivo.</p> <p>7. El Implant de Relaciones Laborales, reporta al Implant de ADP, días de vacaciones disfrutados, días pendientes de vacaciones, fecha de ingreso y pagos de primas vacacionales del colaborador vía correo electrónico para generar el finiquito.</p> <p>8. El Implant de Relaciones Laborales, entrega pago y recaba firma de acuse de recibido del pago correspondiente. En caso de sucursales, el Implant de Relaciones Laborales solicita al Encargado de Contabilidad y Tesorería, el pago del colaborador y envía el finiquito por correo electrónico para que el pago y la firma sea recabada por el Gerente, Coordinador y/o Encargado de área, el finiquito y documento firmado, junto con la Carta renuncia se envía por valija. Toda la documentación se archiva en el expediente del colaborador.</p> <p>9. El Implant de Relaciones Laborales digitaliza la baja del colaborador, de igual manera, se archiva en las cajas de bajas para que sea enviado al archivo de Recursos Humanos colocando número de caja en Sistema Interno de Recursos Humanos.</p> <p>Nota 1. Todo colaborador que no se da de alta en el IMSS a causa de Abandono de empleo se elimina del Sistema Interno de Recursos Humanos y se recicla el número de empleado que arroja el sistema.</p>	<p>1. Correo electrónico.</p> <p>2. Encuesta de salida FOR REH 013.</p> <p>3. Recepción de equipo y credencial.</p> <p>4. Carta de renuncia.</p> <p>Acta entrega recepción FOR REH 011.</p> <p>5. Firma en la Ficha de identificación FOR REH 002.</p> <p>Correo electrónico.</p> <p>6. Correo electrónico.</p> <p>7. Expediente del colaborador.</p> <p>8. Correo.</p> <p>9. Entrega de finiquito y firma de acuse de recibido.</p> <p>10. Expediente del colaborador.</p> <p>Nota 2: Reporte administrativo/ Acta Administrativa.</p>	<p>1. Correo eléctrico especificando el nombre de la baja, motivo y ultimo día laboral.</p> <p>2. Encuesta de salida FOR REH 013, requisitada donde se especifique el motivo principal de baja para ser capturada en la base de Recursos Humanos.</p> <p>3. Recepción de equipo y credencial.</p> <p>4. Carta de renuncia con fecha del último día trabajado, con firma y huella y Acta entrega recepción FOR REH 011 debe contener la relación de lo que entrega la persona que causa baja.</p> <p>5. Firma en la Ficha de identificación FOR REH 002 y Correo electrónico con el nombre del colaborador.</p> <p>6. Correo electrónico solicitando a la consultoría la baja del IMSS del colaborador.</p> <p>7. Expediente del colaborador donde se encuentren los documentos de la baja del colaborador.</p> <p>8. Correo electrónico especificando adeudo, días de vacaciones disfrutados, días pendientes de vacaciones, fecha de ingreso y pagos de primas vacacionales.</p> <p>9. Entrega de finiquito y firma de acuse de recibido.</p> <p>10. Expediente del colaborador con la baja colocando: Carta de renuncia, Acta entrega - recepción FOR REH 011 (en caso de requerirse), baja ante el IMSS, finiquito firmado y expediente del colaborado de manera digital y físico.</p>	Colaborador de CIA
	Gerente, Coordinador y/o Encargado de área Colaborador	Notificación de baja por parte del dueño de proceso. Colaborador con deseo de baja.				

Medición Análisis y Mejora						
PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO	CLIENTE (S)
Dirección / Gerente de Recursos Humanos		Resultados de Indicadores.	<p>1. El gerente de Recursos Humanos realiza el cálculo de sus indicadores, los registra en el formato FOR CAL 003 y envía por medio de correo electrónico a Coordinador de Sistemas de Gestión / Gerente Administrativo para su publicación en el SGC.</p> <p>2. Área de Recursos Humanos analiza los resultados de indicadores y genera Plan de acción en el formato FOR CAL 003 o FOR CAL 002 o Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 según aplique.</p> <p>3. Área de Recursos Humanos dará seguimiento a las acciones generadas o mejoras</p>	<p>1. Indicadores de Recursos Humanos FOR CAL 003.</p> <p>2 y 3. Plan de acción FOR CAL 002 o FOR CAL 003.</p> <p>Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011.</p> <p>4. Reporte en Excel de Rotación.</p> <p>Notas: Correo electrónico de evidencias de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cumplimiento de Obligaciones Patronales.- Responsabilidad Fiscales.- Reputación y Ética.- Existencia Física.	<p>1. Indicadores con cálculos vigentes y entregados en tiempo y forma en el formato FOR CAL 003.</p> <p>2 y 3. Plan de acción FOR CAL 002 o FOR CAL 003 debidamente requisitados con seguimientos hasta su cierre.</p> <p>Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 debidamente requisitado y con seguimientos hasta su cierre.</p> <p>4. Excel con información de rotación por Departamento, Sucursal y área.</p> <p>Notas: Dirección general de Planeación de Recursos Administrativos Delta Corporate Services, S.A. DE C.V. envía al Gerente de Recursos Humanos de del cliente las siguientes evidencias de manera mensual:</p> <ul style="list-style-type: none">-Pagos de aportaciones obrero patronales de IMSS, INFONAVIT y FONACOT.- Reporte de pago de ISR y pago de Impuesto sobre Nóminas cuando es aplicable ante el Sistema de Administración tributaria (SAT).- Reporte financiero (Balance general), este solo si es requerido para un proceso de Dictamen si es requerido por el IMSS, INFONAVIT; FONACOT o Sistema de Administración tributaria (SAT).- En caso de que exista actualización del REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, Planeación de Recursos Administrativos Delta Corporate Services, S.A. DE C.V. comparte los comprobantes.	Dirección General
Consideraciones de Seguridad de la Información						
Información referida en este documento		Tipo de información	Medio	Personal que puede tener acceso a la información		
Sistemas contables		Restringida	Físico	Solo el personal que esté indicado en el presente mapa de proceso		
Documentación e información de los colaboradores		Restringida	Físico /Electrónico	Solo el personal que esté indicado en el presente mapa de proceso		
Documentos de los candidatos		Restringida	Físico /Electrónico	Solo el personal que esté indicado en el presente mapa de proceso		
Información verbal o digital que se tenga que transmitir para el funcionamiento del proceso		Restringida	Electrónico / Vía telefónica	Solo el personal que esté indicado en el presente mapa de proceso		
Información con la que se maneja el proceso y cualquier información que se genere, pero que no contenga información confidencial		Interna	Física /electrónica	Todo el personal de la Organización		
Toda la documentación referida en este documento queda restringida solo a uso del personal de este proceso y si se hiciera mal uso de la misma se aplicarán las sanciones correspondientes.						