

	PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
---	---	---

Elaboró	Revisó	Aprobó
PÉREZ FABELA ARIEL EMMANUEL Coordinador de Servicios Especializados	MARTÍNEZ PALMA SANTOS OMAR Gerente Comercial y Operaciones	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

A. OBJETIVO

Proveer el personal con base a los requisitos del cliente en apego a la normatividad vigente aplicable.

B. ALCANCE

Este documento aplica desde el reclutamiento, selección, contratación y administración de personal especializado.

C. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Coordinador de Atracción de Talento y Servicios Especializados la actualización este procedimiento.

Es responsabilidad del Gerente Comercial y Operaciones la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad de Dirección la aprobación este procedimiento.

Es responsabilidad de todo el personal involucrado en este procedimiento cumplir con lo descrito en este.

D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

Contratación especializada Foránea: Todos los ingresos de personal, que se encuentren contratados por QUALITY SERVICE fuera de la zona conurbada del Estado de México.

Finiquito: Remuneración monetaria que el patrón o empleador debe entregar al trabajador o empleado, que incluye incidencias y partes proporcionales al finalizar un contrato de trabajo.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

INFONAVIT: Instituto de fondo nacional de la vivienda para los trabajadores.

INFONACOT: Instituto del fondo nacional para el consumo de los trabajadores.

Incidencia: Cualquier cambio que afecta la cantidad de dinero que percibe cada trabajador y que se puede producir por alguna cuestión extraordinaria.

Inducción: Proceso por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la empresa e integrarse plenamente a su funcionamiento.

Relación laboral: Es la prestación de un trabajo subordinado a una persona mediante el pago de un salario.

Reclutamiento: Allegarse de Recursos humanos necesarios en el momento oportuno y en número satisfactorio para poder realizar posteriormente la selección

Selección: Elegir a la persona adecuada para el puesto adecuado.

	<h2>PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS</h2>	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
--	---	---

Servicio especializado: Es la contratación de un empleado especializado, en el que QUALITY SERVICE, absorbe toda la responsabilidad operativa y laboral, en apego al marco legal vigente.

Sistema de nómina: Es una herramienta de software que permite controlar y centralizar la información de la nómina del personal de QUALITY SERVICE.

E. GENERALIDADES

1. Aplicar las condiciones laborales con base en el marco legal vigente.
2. Para el caso del personal de operaciones que se encuentra en las instalaciones del cliente, el proceso de reclutamiento y selección se aplica de acuerdo con las necesidades internas del cliente en el sitio.
3. Todo servicio solicitado debe ser canalizado al área Comercial para la generación de la Orden de servicio.

F. DESARROLLO

F.1 Servicio de Atracción de talento

Una vez que el área Comercial genera el formato "Orden de servicio de atracción de talento" u "Orden de servicio servicios especializados" la comparte, vía correo electrónico, al Coordinador de Atracción de Talento y/o Servicios Especializados indicando el número de orden y tipo de servicio.

El Coordinador de Atracción de Talento asignará la vacante, compartiendo vía correo electrónico la Orden de servicio, al Consultor asignado.

El área Comercial contactará al Cliente y presentará al Consultor para aclarar las posibles dudas y condiciones del perfil y envía un correo electrónico al cliente con los acuerdos establecidos. Si existieran cambios en el perfil o en las condiciones generales del servicio; el área comercial realizará la modificación del formato "Orden de servicio de Atracción de talento".

F.1.1 Análisis de los medios de reclutamiento

El área de Operaciones consulta las opciones de reclutamiento a aplicar en el proceso, de acuerdo con el formato F4PNO-OP-01.01 "Análisis de medios de reclutamiento".

F.1.2 Tiempo para presentación de candidatos

Los tiempos máximos de presentación de candidatos, son de acuerdo con la siguiente tabla:

TIPO DE VACANTE	PRESENTACIÓN DE CANDIDATOS (días hábiles)
DIRECCIONES Y GERENCIAS	10 DÍAS
JEFATURAS Y ADMINISTRATIVOS	7 DÍAS
OPERATIVOS ESPECIALIZADOS	5 DÍAS
OPERATIVOS	3 DIAS

Nota: Este punto no aplica en el caso de que el Cliente envíe su candidato a contratar ni para proyectos masivos (a partir de 3 posiciones).

	<h2>PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS</h2>	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
--	---	---

F.1.3 Consulta de Cartera electrónica

A fin de aprovechar a los candidatos entrevistados previamente en QUALITY SERVICE (excepto niveles operativos), el área de Operaciones deberá revisar la Cartera electrónica (red interna), para tomar a aquellos candidatos potenciales a cubrir la vacante solicitada. Es responsabilidad del consultor, el actualizar la cartera electrónica de forma mensual en su carpeta individual.

F.1.4 Programación y ejecución de entrevistas

A través de las estrategias implementadas en el proceso de reclutamiento el área de operaciones identifica a los candidatos que se apegan al perfil requerido para la vacante y los contacta para programación de entrevistas. Una vez programadas y ejecutadas las entrevistas, el área de Operaciones determina si el candidato cumple con el perfil con ayuda del formato F5PNO-OP-01.01 “Comparativo candidato vs perfil” como parte del proceso de reclutamiento.

Nota: El formato F5PNO-OP-01.01 “Comparativo candidato vs perfil” no aplica para proyectos masivos (a partir de 3 posiciones).

F.1.5 Selección del personal

Si el candidato cumple el perfil establecido, como resultado de la entrevista, el área de Operaciones envía al cliente el CV o solicitud de empleo, según aplique y el F5PNO-OP-01.01 “Comparativo candidato vs perfil”, para su análisis previo a entrevista. Una vez aprobado los candidatos por parte del cliente, se programa la terna de candidatos a entrevista con el Cliente.

Nota: no aplica para proyectos masivos.

F.1.6 Seguimiento a candidatos

De acuerdo con el resultado del proceso de entrevistas por parte del cliente, el área de operaciones es responsable de dar el seguimiento para garantizar la selección del candidato finalista a través de los formatos F6PNO-OP-01.01 “Control de seguimiento a candidatos de Atracción de Talento” y el Coordinador de Servicios Especializados llena el F3PNO-OP-01.01 “Tabla de cobertura de vacantes” donde se especifica la fecha de entrega de Orden de Servicio y los días que transcurrieron en la cobertura, donde se reportan los puntos de alerta. Cuando se están rebasando los días de cobertura, se implementan acciones y se definen las estrategias para la mejora continua.

En caso de que la orden de servicio especifique la necesidad de realizar evaluaciones psicométricas, estudio socioeconómico o se tratase de un servicio de Atracción de Talento por Servicio especializado, se continua con el proceso. En caso contrario se procede a su facturación de acuerdo con el PNO-CYA-03 “Procedimiento de facturación” y se da por cerrado el proceso.

F.2 Evaluación Psicométrica

	<h2 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS</h2>	<p>Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027</p>
--	---	--

Una vez aprobado el candidato finalista por parte del cliente y de acuerdo con lo especificado en la orden de servicio, el área de Operaciones deberá canalizar, vía correo electrónico al área de Psicometría, el formato "Solicitud de Psicometría", de acuerdo con el PNO-OP-03 "Procedimiento de Evaluaciones Psicométricas".

Una vez canalizados los resultados por parte del área de psicometría, el consultor es responsable de enviar el reporte por medio de correo electrónico al cliente.

F.3 Estudio Socioeconómico

Una vez aprobado el candidato finalista por parte del cliente y de acuerdo con lo especificado en la orden de servicio el área de Operaciones deberá canalizar, vía correo electrónico al área de Estudios Socioeconómicos, el formato F5PNO-OP-02.01 "Solicitud de estudio socioeconómico", de acuerdo con el PNO-OP-02 "Procedimiento de Estudios Socioeconómicos".

Una vez canalizados los resultados por parte del área de estudios socioeconómicos, el consultor es responsable de enviar el reporte por medio de correo electrónico al cliente.

F.4 Servicio especializado

F.4.1 Solicitud y entrega de documentos para contratación especializada

Una vez seleccionado el personal, el área de Operaciones contactará al candidato para comenzar el trámite de contratación especializada, solicitando los siguientes documentos como obligatorios para efectuarla:

DOCUMENTO	CARACTERÍSTICAS	REQUERIMIENTO
CURP	Copia de formato CURP.	Obligatorio
Constancia de Situación Fiscal	Copia, emitida por el SAT con vigencia no mayor a 3 meses.	Obligatorio
Número de Seguro Social	Preafiliación, hoja IDSE o AFIL 01, credencial IMSS o cartilla IMSS, así como cualquier otro documento emitido por el IMSS.	Obligatorio
Comprobante de crédito INFONAVIT o FONACOT	Copia de estado de cuenta, constancia INFONAVIT, constancia de retención.	Solo cuando el trabajador cuente con un crédito.
Comprobante de estudios	Copia de Titulo, certificado, cedula profesional o constancia de estudios.	Obligatorio
Documento que acredite la especialización	DC-3, constancia, diploma, certificado de estudios y/o título.	Obligatorio, cuando aplique
Acta de Nacimiento	Copia	Copia
Cartilla o pre-cartilla	Copia	Copia, obligatorio cuando el cliente lo requiera
Comprobante de Domicilio	Copia de IFE o INE, constancia domiciliaria, recibo de luz, teléfono, agua o de cualquier otro servicio domiciliado, no mayor a 3 meses.	Obligatorio



PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Área: **OPERACIONES**Código: **PNO-OP-01**Revisión: **01**Fecha de alta: **28 AGO 2024**Vigencia: **AGO 2027**

Credencial de Elector (INE-IFE)	Copia	Obligatorio
Carta de antecedentes no penales	Copia	Cuando el cliente lo requiera
Solicitud de empleo CV (Cv no aplica para posiciones operativas)	Únicamente formatos F1PNO-OP-01.01 "Solicitud de empleo operativo" o F2PNO-OP-01.01 "Solicitud de empleo administrativos" o CV.	Cuando el cliente lo requiera
Cuenta bancaria	Estado de cuenta (Clave interbancaria, CLABE, no. De cuenta, No. De tarjeta)	Obligatorio

Nota: En el caso del formato F2PNO-OP-01.01 "Solicitud de empleo administrativos" por cuestiones de cuidado al medio ambiente se estará utilizando el formato con codificación anterior AP-04-03-06 "Solicitud de empleo administrativos" ya que se cuenta con muchas impresiones del formato, esto hasta agotar existencias.

En caso de faltantes en alguno de los documentos mencionados, se contratará bajo autorización del Cliente, con excepción de Número de Seguro Social, Constancia de situación fiscal, CURP y Especialización.

Para el caso del extravió o actualización de la credencial de elector el candidato deberá presentar un comprobante que avale el trámite ante el INE, pasaporte o Licencia de Manejo o bien la autorización de la subcontratación especializada por escrito del cliente.

F.4.2 Elaboración de Contrato

El área de Operaciones revisará la información entregada por el candidato y de estar correcta procede a elaborar el contrato, el cual corresponderá a la especialización especificada en la orden de servicio.

CON-MX-01	"Contrato Individual determinado procesos administración de Oficina"
CON-MX-02	"Contrato Individual determinado procesos de recursos humanos"
CON-MX-03	"Contrato Individual determinado procesos financiero-contable"
CON-MX-04	"Contrato Individual determinado procesos legales"
CON-CT-01	"Contrato Individual determinado procesos de salud ocupacional"
CON-CT-02	"Contrato Individual determinado procesos de mantenimiento y Limpieza"
CON-QS-01	"Contrato Individual determinado procesos de compras"
CON-QS-02	"Contrato Individual determinado procesos de marketing"
CON-QS-03	"Contrato Individual determinado procesos de ventas"
CON-SE-01	"Contrato Individual determinado procesos de calidad"
CON-SE-02	"Contrato Individual determinado procesos de logística y almacén"
CON-SE-03	"Contrato Individual determinado procesos productivos"

El área de Operaciones solicitará la firma del trabajador, Representante legal, el Coordinador de Sistemas de Gestión y a su vez el consultor como testigo.

	<h2>PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS</h2>	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
--	---	---

F.4.3 Integración del expediente

Una vez realizada la contratación especializada, el área de Operaciones elabora el expediente asegurando integrar la información mencionada en el punto G.3.1, así como la información del contrato que se menciona en función a la razón social contratante y especialización de QUALITY SERVICE:

- F14PNO-OP-01.01 "Carátula de expediente"
- F12PNO-OP-01.01 "Formato de contratación"
- F15PNO-OP-01.01 "Carta respondida de no adeudos" (cuando aplique)
- Comprobante de crédito INFONAVIT o FONACOT (cuando aplique)
- F13PNO-OP-01.01 "Hoja de control de entrega de documentos"
- Curriculum Vitae del Candidato (cuando aplique)
- Aviso de privacidad
 - AP-IW-01 "Aviso de Privacidad In Web Training"
 - AP-QS-01 "Aviso de Privacidad Quality"
 - AP-CT-01 "Aviso de Privacidad Calidad"
 - AP-MX-01 "Aviso de Privacidad Mexbanking"
 - AP-SE-01 "Aviso de Privacidad SOLEM"
- Convenio de confidencialidad
 - COC-IW-01 "Convenio de confidencialidad In Web Training"
 - COC-QS-01 "Convenio de confidencialidad Quality"
 - COC-CT-01 "Convenio de confidencialidad Calidad"
 - COC-MX-01 "Convenio de confidencialidad Mexbanking"
 - COC-SE-01 "Convenio de confidencialidad SOLEM"
- Documento que avale conocimiento o habilidades técnicas (Certificado, DC-3, Constancia, Diploma).

Los expedientes de contrataciones especializada foránea se proceden de acuerdo con el proceso de servicio especializado y se encuentran en el sitio, dado su naturaleza.

F.4.4 Revisión y liberación de expediente

El área de Operaciones entregará el expediente al área de Calidad para revisión de los siguientes puntos:

- Documentación requerida (ver puntos F.4.1, F.4.2. y F.4.3)
- Datos correctos de fecha de contratación especializada, nombre, vigencia de contrato
- Firmas correspondientes

En caso de que el expediente no cumpla, el área de Calidad deberá indicar el motivo de incumplimiento y regresa el expediente con sus observaciones para su corrección, por parte del área de Operaciones.

F.4.5 Alta de personal en IMSS y nómina

El área de Operaciones solicitará al área de Nóminas el alta en IMSS y registro en la nómina correspondiente de acuerdo con el procedimiento PNO-CYA-02 "Nóminas e IMSS".

Una vez procesado el movimiento de alta en sistema IDSE, el área de Nominas compartirá a través de correo electrónico, la constancia de aceptación o rechazo al



	<h1 style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS</h1>	<p style="text-align: right;">Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027</p>
--	---	---

área de operaciones para su validación.

F.4.6 Inducción de Personal

El área de Operaciones es responsable de brindar al candidato la inducción correspondiente, firmando de conformidad el formato F13PNO-OP-01.01 "Hoja de control de entrega de documentos".

F.4.7 Reporte y control de incidencias.

La gestión de incidencias se realizará de acuerdo con lo descrito en el PNO-CYA-02 "Procedimiento de Nóminas e IMSS"

F.4.8 Reporte de incapacidades IMSS

La gestión de incapacidades se realizará de acuerdo con lo descrito en el procedimiento PNO-CYA-02 "Procedimiento de Nóminas e IMSS".

F.4.9 Entrega de recibos y tarjetas al personal

El personal de Operaciones, de acuerdo con la planeación de la logística de pagos, entregará, en sitio, a cada trabajador de sus recibos de nómina, tarjetas y boletos de comedor, cuando aplique.

Los criterios que se consideran para la planeación de la logística son:

- Fechas y horario de pago (si se entrelazan pago semanal, quincenal y catorcenal)
- Disponibilidad de recursos (personal de supervisión, viáticos y medios de transporte)

F.4.10 Renovación de contratos

El Área de Operaciones dará seguimiento a la continuidad o terminación de los contratos laborales. Una vez que cuente con la confirmación por parte del Cliente para realizar una renovación de contrato se emite el contrato y lo entrega al trabajador para su firma y posterior integración al expediente.

Se establece un periodo de 15 días para archivar las renovaciones de contratos en expedientes

F.4.11 Bajas de personal

En caso de que exista una baja de personal, el Área de Operaciones notificará, al área de Nominas, por medio del formato F8PNO-OP-01.01 "Aviso de baja".

En caso de que la notificación la realice el cliente, lo puede notificar a través de un correo electrónico, indicando el día o la causa de esta al área de Operaciones y/o Nominas.

El área de Operaciones entregará el formato F16PNO-OP-01.01 "Entrevista de salida" al todo el personal que termina su relación laboral. Cuando aplique.

El área de operaciones entregará al área de calidad el formato F16PNO-OP-01.01 "Entrevista de salida" para el análisis de la información y almacenamiento.

F.4.12 Finiquitos

	<h2>PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS</h2>	<p>Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027</p>
---	---	--

Los finiquitos se gestionarán de acuerdo con lo descrito en el procedimiento PNO-CYA-02 "Procedimiento de Nóminas e IMSS"

F.5 Medición de la satisfacción del cliente

La medición de la Satisfacción del Cliente se realizará de acuerdo con lo descrito en el Procedimiento PNO-COM-01 "Procedimiento de Ventas y Marketing".

F.6 Seguimiento al Análisis de Riesgos y oportunidades

Es responsabilidad del área de Operaciones, dar seguimiento al análisis de riesgos y oportunidades del servicio a través de los formatos F6PNO-OP-01.01 "Control de seguimiento a candidatos de Atracción de Talento" y F3PNO-OP-01.01 "Tabla de coberturas de vacantes", misma que establece las acciones tomadas para minimizar los riesgos que se presentan, en el caso de tener algún riesgo u oportunidad se documenta el plan de acción para determinar si se requiere la intervención de las áreas involucradas, con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

DOCUMENTO INFORMATIVO



PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Área: OPERACIONES

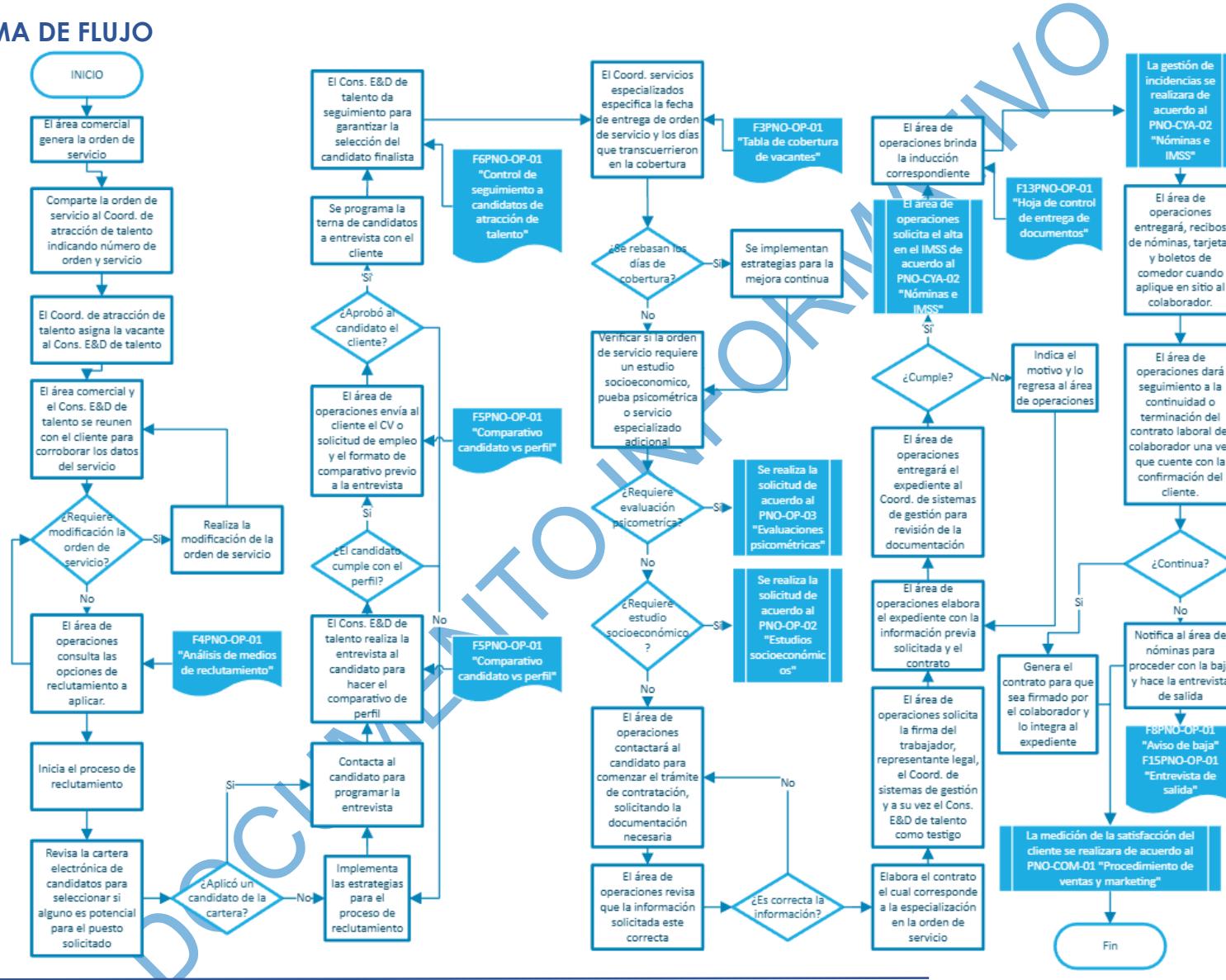
Código: **PNO-OP-01**

Revisión: 0

Fecha de alta: 28 AGO 2024

Vigencia: AGO 2027

G. DIAGRAMA DE FLUJO



	<h1>PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS</h1>	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-01 Revisión: 01 Fecha de alta: 28 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
---	---	---

H. REFERENCIAS

ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos".

I. REGISTROS DE CALIDAD

- F1PNO-OP-01.01** "Solicitud de empleo Operativo"
- F2PNO-OP-01.01** "Solicitud de empleo Administrativos"
- F3PNO-OP-01.01** "Tabla de cobertura de vacantes"
- F4PNO-OP-01.01** "Análisis de medios de reclutamiento"
- F5PNO-OP-01.01** "Comparativo candidato vs perfil"
- F6PNO-OP-01.01** "Control de seguimiento a candidatos de atracción de talento"
- F7PNO-OP-01.01** "Reporte de asistencias e incidencias"
- F8PNO-OP-01.01** "Aviso de baja"
- F9PNO-RH-01.01** "Finiquito"
- F10PNO-OP-01.01** "Control de incapacidades para registro IMSS"
- F11PNO-OP-01.01** "Control de formato de contratación"
- F12PNO-OP-01.01** "Formato de contratación"
- F13PNO-OP-01.01** "Hoja de control de entrega de documentos"
- F14PNO-OP-01.01** "Carátula de expediente"
- F15PNO-OP-01.01** "Carta responsiva de no adeudos"
- F16PNO-OP-01.01** "Entrevista de Salida"
- CON-MX-01** "Contrato Individual determinado procesos administración de oficina"
- CON-MX-02** "Contrato Individual determinado procesos de recursos humanos"
- CON-MX-03** "Contrato Individual determinado procesos financiero-contable"
- CON-MX-04** "Contrato individual determinado procesos legales"
- CON-CT-01** "Contrato Individual determinado procesos de salud ocupacional"
- CON-CT-02** "Contrato Individual determinado procesos de mantenimiento y limpieza"
- CON-QS-01** "Contrato Individual determinado procesos de compras"
- CON-QS-02** "Contrato Individual determinado procesos de marketing"
- CON-QS-03** "Contrato Individual determinado procesos de ventas"
- CON-SE-01** "Contrato Individual determinado procesos de calidad"
- CON-SE-02** "Contrato Individual determinado procesos de Logística y almacén"
- CON-SE-03** "Contrato Individual determinado procesos productivos"
- AP-QS-01** "Aviso de privacidad Quality"
- AP-CT-01** "Aviso de privacidad Calidad"
- AP-MX-01** "Aviso de privacidad Mexbanking"
- AP-SE-01** "Aviso de privacidad SOLEM"
- AP-IW-01** "Aviso de privacidad In Web Training"
- COC-QS-01** "Convenio de confidencialidad Quality"
- COC-CT-01** "Convenio de confidencialidad Calidad"
- COC-CT-01** "Convenio de confidencialidad Calidad"
- COC-MX-01** "Convenio de confidencialidad Mexbanking"



PROCEDIMIENTO DE ATRACCIÓN DE TALENTO Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Área: **OPERACIONES**

Código: **PNO-OP-01**

Revisión: **01**

Fecha de alta: **28 AGO 2024**

Vigencia: **AGO 2027**

COC-SE-01 "Convenio de confidencialidad SOLEM"

COC-IW-01 "Convenio de confidencialidad In Web Training"

J. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha del cambio
01	Se integran los logos de ISO e IQNET al pie de página del procedimiento y se actualiza la revisión de los formatos.	18-Jul-2025

DOCUMENTO INFORMATIVO