

	PROCEDIMIENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-02 Revisión: 02 Fecha de alta: 30 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
---	--	---

Elaboró	Revisó	Aprobó
GIL GONZÁLEZ LILIANA Coordinador de Estudios Laborales	MARTÍNEZ PALMA SANTOS OMAR Gerente Comercial y Operaciones	REYES CRUZ ADRIANA ISABEL Consejo Directivo

A. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la ejecución de los estudios socioeconómicos de acuerdo con los requisitos de nuestros clientes.

B. ALCANCE

Este documento aplica desde la recepción del servicio, visita domiciliaria, análisis laboral, evaluación del candidato, entrega del reporte al cliente, hasta la facturación del servicio.

C. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Coordinador de Estudios Laborales la actualización de este procedimiento.

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

Es responsabilidad de Dirección la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal involucrado en el procedimiento cumplir lo descrito en este.

D. DEFINICIONES / ABREVIATURAS

Estudio de gabinete o referencias laborales: Informe sobre un candidato en el que se confirma la trayectoria laboral.

Estudio socioeconómico: Reporte que tiene como finalidad confirmar la siguiente información: datos personales, estructura familiar, trayectoria escolar, verificación de documentación, análisis económico y del entorno social, hábitos de higiene y datos sobre la salud, así como verificación de trayectoria laboral, que será para uso del cliente.

Estudio jurídico laboral: Informe que permite conocer el detalle del historial oficial del candidato (trabajos ocultos), mostrando el Salario Diario Integrado reportado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y periodo laboral en cada una de las empresas, así como cualquier tipo de involucramiento en demandas laborales, civiles, mercantiles y penales.

Estudio socioeconómico Foráneo A (F/A): Es asignado a los lugares que se encuentran entre 21 y 30 kilómetros a la redonda de las instalaciones del cliente.

Estudio socioeconómico Foráneo B (F/B): Es asignado a lugares que se encuentran entre 31 y 40 kilómetros a la redonda de las instalaciones del cliente.

	<h2 style="margin: 0;">PROCEDIMIENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS</h2>	<p>Área: OPERACIONES</p> <p>Código: PNO-OP-02</p> <p>Revisión: 02</p> <p>Fecha de alta: 30 AGO 2024</p> <p>Vigencia: AGO 2027</p>
---	---	--

Estudio socioeconómico Foráneo C (F/C): Es asignado a lugares que se encuentran en otros estados de la República Mexicana o a más de 41 kilómetros de distancia de las instalaciones del cliente.

Estudio socioeconómico Local (L): Es asignado a los lugares que se encuentran dentro de 20 kilómetros a la redonda de las instalaciones del cliente.

Referencia personal: Informe sobre un trabajador o candidato donde se investiga información relevante al comportamiento habitual del candidato en su entorno. Este se realiza directamente con vecinos o amistades del candidato de manera personal o telefónica.

E. GENERALIDADES

1. Para el pago de aplicación de los estudios, los investigadores deberán enviar al Coordinador de Estudios Laborales, el formato F7PNO-OP-02.01 "Relación de visitas aplicadas" una vez concluida la aplicación del estudio socioeconómico, para programación de pago. Los lunes el Coordinador de Estudios Laborales enviará al área correspondiente el F9PNO-OP-02.01 "Relación de pago a investigadores".
2. Para los casos donde el proceso de aplicación de estudios socioeconómicos se realice con base en los procedimientos del cliente, se deberá especificar en la Orden de servicio por parte del área Comercial.

F. DESARROLLO

G.1 Solicitud de servicio de estudios socioeconómicos

Una vez aprobado el servicio por el cliente, el área Comercial generará el formato "Orden de servicio estudios socioeconómicos", o el formato "orden de servicio de estudio jurídico laboral" la cual deberá especificar claramente las condiciones autorizadas y aprobadas por el cliente.

El área Comercial compartirá, vía correo electrónico al Coordinador de Estudios Laborales la Orden de servicio.

Nota: En caso de que el cliente contacte directamente al área de Estudios socioeconómicos, el Coordinador de Estudios Laborales generará el formato F5PNO-OP-02.01 "Solicitud de estudio socioeconómico" y lo compartirá al área Comercial para generar la Orden de servicio.

G.2 Asignación de investigadores

El Coordinador de Estudios Laborales, asignará al investigador de acuerdo con el formato F6PNO-OP-02.01 "Directorio de investigadores", con base en la dirección donde se aplicará el estudio solicitado.

Al ser asignado el estudio al investigador, el Coordinador de Estudios Laborales actualizará el formato F1PNO-OP-02.01 "Seguimiento de estudios socioeconómicos".

En caso de tratarse de investigadores nuevos, el Coordinador de Estudios Laborales capacitará a los investigadores de nuevo ingreso, tomando como base el I1PNO-OP-02.00 "instructivo de aplicación para investigadores".

	<h2 style="margin: 0;">PROCEDIMIENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS</h2>	<p>Área: OPERACIONES</p> <p>Código: PNO-OP-02</p> <p>Revisión: 02</p> <p>Fecha de alta: 30 AGO 2024</p> <p>Vigencia: AGO 2027</p>
---	---	--

El Coordinador de Estudios Laborales registrará la capacitación en el formato F4PNO-OP-02.01 "Bitácora de capacitación a investigadores" dejando como soporte el F32PNO-RH-01.01 "Examen de capacitación".

G.3 Programación de cita

El investigador asignado realizará una llamada telefónica al candidato a través de la cual programará o confirmará la cita para realizar el estudio socioeconómico en su domicilio.

Para los casos en que no se logre contactar a los candidatos, el investigador notificará de manera inmediata al Coordinador de Estudios Laborales quien a su vez notificará al cliente, a través correo electrónico, para su conocimiento.

G.4 Aplicación de estudio socioeconómico

El Especialista en referencias laborales contactará a la(s) empresa(s) donde haya laborado el candidato, corroborando la información de la trayectoria laboral, misma que registrará en el apartado de referencia laboral dentro del formato F3PNO-OP-02.01 "Estudio socioeconómico laboral".

Nota: el número de referencias dependerá de lo negociado con el cliente.

El investigador deberá apegarse al horario agendado con el candidato; así como a lo descrito durante la capacitación en el I1PNO-OP-02.00 "Instructivo de aplicación para investigadores".

El investigador deberá llenar el formato F3PNO-OP-02.00 "Estudio socioeconómico laboral" o el formato proporcionado por el cliente, en conjunto con el candidato y apegarse a lo descrito en la Orden de servicio de estudios socioeconómicos.

El investigador proporcionará al candidato, el aviso de privacidad de acuerdo con la razón social contratante, quien deberá leer y firmar de conformidad.

El investigador tomará fotografías, una tipo infantil, una en el interior y otra en el exterior del domicilio en las que debe aparecer el candidato.

Al concluir la visita, el investigador entregará al candidato el formato F2PNO-OP-02.01 "Evaluación de visita domiciliaria" para la evaluación correspondiente.

Para obtener las referencias personales del candidato, se acude con los vecinos o se realizan las llamadas telefónicas de las referencias proporcionadas por este.

G.4.1 Citas no atendidas

En caso de que el candidato no atienda la cita previamente acordada entre él y el investigador, el investigador deberá tomar fotografías del domicilio o de la zona, notificando de manera inmediata al Coordinador de Estudios Laborales la visita no atendida.

Esta información es canalizada al cliente, quien determina el proceder del estudio.

	PROCEDIMIENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-02 Revisión: 02 Fecha de alta: 30 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
---	--	---

El Coordinador de Estudios Laborales, debe mantener actualizado el formato F1PNO-OP-02.01 "Seguimiento de estudios socioeconómicos" a fin de dar seguimiento a las citas, cumplimiento de aplicación y entrega de los estudios socioeconómicos de los investigadores.

G.5 Revisión del estudio socioeconómico

Una vez elaborado el estudio socioeconómico, el investigador captura la información de manera electrónica y lo envía al Coordinador de Estudios Laborales mediante cualquier medio electrónico.

El área de Estudios socioeconómicos verifica la información, ortografía, redacción, información específica del candidato, fotografías, ubicación, referencias laborales y personales, semanas cotizadas.

El Coordinador de Estudios Laborales enviará, vía correo electrónico, el F3PNO-OP-02.00 "Estudio socioeconómico laboral" al cliente, máximo 5 días hábiles después de la aplicación.

G.6 Facturación del servicio

Una vez concluido el servicio, el Especialista de Facturación y Créditos procede conforme al PNO-CYA-03 "Procedimiento de facturación", concluyendo así con el proceso.

G.7 Satisfacción del cliente

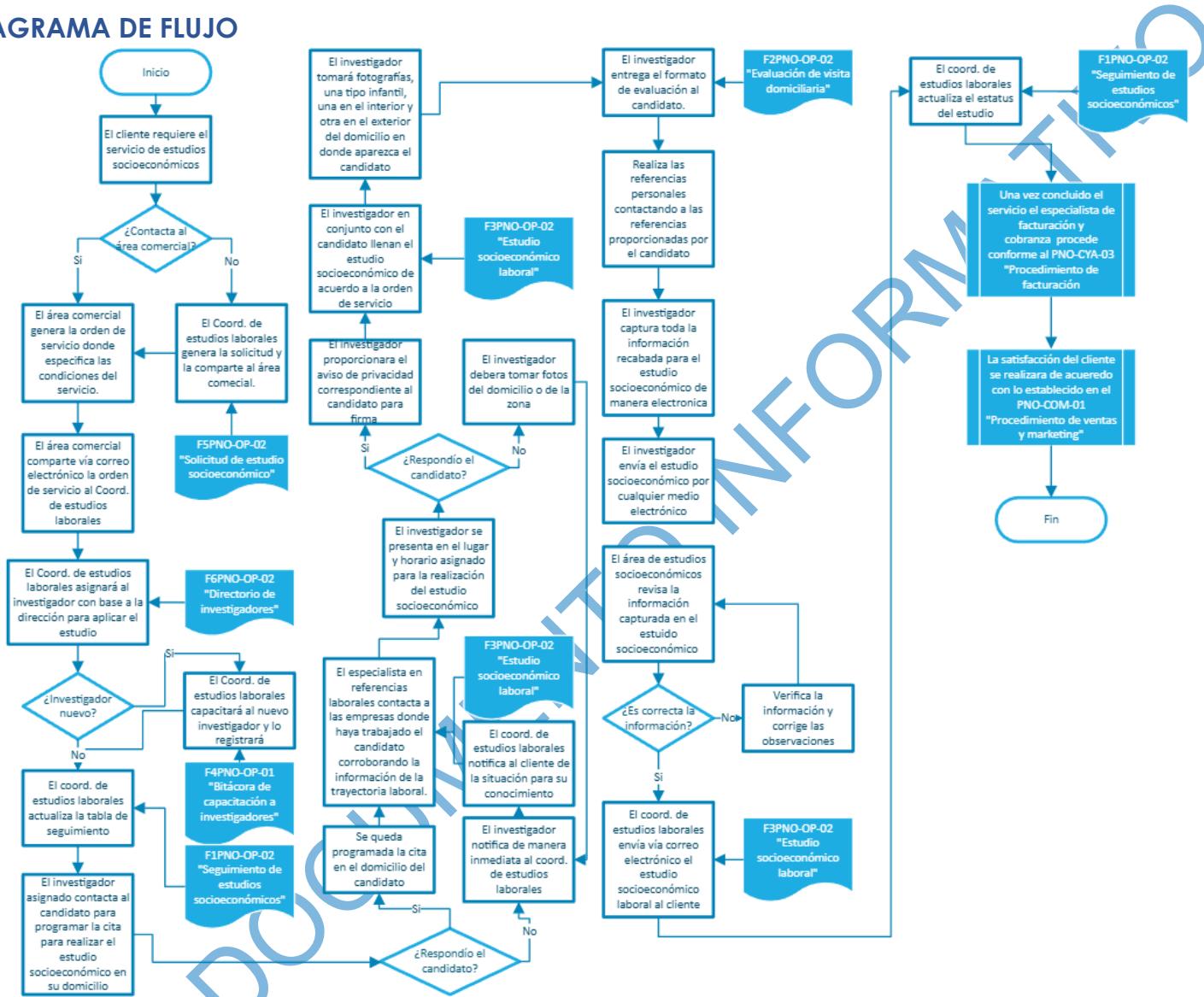
La satisfacción del cliente se realizará de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PNO-COM-01 "Procedimiento de ventas y marketing".



PROCEDIMIENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

Área: OPERACIONES
Código: PNO-OP-02
Revisión: 02
Fecha de alta: 30 AGO 2024
Vigencia: AGO 2027

G. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS	Área: OPERACIONES Código: PNO-OP-02 Revisión: 02 Fecha de alta: 30 AGO 2024 Vigencia: AGO 2027
--	--	---

H. REFERENCIAS

PRO-CAL-01 "Procedimiento de control documental"
ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad – requisitos"

I. ANEXOS

- F1PNO-OP-02.01** "Seguimiento de estudios socioeconómicos"
- F2PNO-OP-02.01** "Evaluación de visita domiciliaria"
- F3PNO-OP-02.00** "Estudio socioeconómico laboral"
- F4PNO-OP-02.01** "Bitácora de capacitación a investigadores"
- F5PNO-OP-02.01** "Solicitud de estudio socioeconómico"
- F6PNO-OP-02.01** "Directorio de investigadores"
- F7PNO-OP-02.02** "Relación de visitas aplicadas"
- F8PNO-OP-02.01** "Estudio jurídico laboral"
- F9PNO-OP-02.01** "Relación de pago a investigadores"
- I1PNO-OP-02.00** "Instructivo de aplicación de investigadores"

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.	30-JUL-2025
02	Se actualizan los formatos <ul style="list-style-type: none"> • F8PNO-OP-02.00 y cambia su revisión a 01. • F7PNO-OP-02.01 y cambia su revisión a 02. 	04-12-2025