	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Brindar un servicio de calidad para cumplir en tiempo y forma con los candidatos que cubran con el perfil solicitado por el cliente, y de esta forma lograr la satisfacción de los mismos.

2. ALCANCE

- Jurídico
- Tesorería
- Cobranza

3. POLÍTICAS

- Reclutamiento y Selección es el único autorizado para realizar las cotizaciones referentes a este servicio.
- No se podrá comenzar con el proceso de recepción curricular hasta que el cliente haya pagado el 50% del servicio contratado.
- Se iniciara el filtro curricular hasta que se tenga el formato FO-DH-DEH-COPI-01 Requisición de Personal completamente lleno.
- La garantía que se da al cliente dependerá de lo convenido inicialmente con el mismo.
- Las garantías otorgadas al cliente no se harán validas cuando el empleado haya renunciado por los siguientes motivos:
 - I. Falta de pago
 - II. Acoso laboral
 - III. Discriminación
 - IV. Maltrato laboral
 - V. Falta de recursos para realizar su trabajo

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Procedimientos, formatos e instructivos que se utilizan en el procedimiento.

MGC INARI

Manual de calidad.

PR-DH-RSP-REPU

Reclutamiento puro


	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	

5. DEFINICIONES

- **Prospección de clientes:** Búsqueda de clientes potenciales por distintos medios, con la intención de ofrecer los servicios que ofrece la empresa y consideren la posibilidad de adquirirlo.
- **Levantamiento de perfil:** Son las especificaciones que debe cumplir el candidato para cubrir la vacante solicitada.
- **Filtro curricular:** Análisis y selección de los currículos que cumplen con la mayoría de las requisiciones del cliente.
- **Pruebas psicométricas:** Mide las capacidades intelectuales y los rasgos de personalidad de un individuo.
- **Estudio socioeconómico:** Es un proceso que permite conocer el entorno económico y social de una persona.

6. RESPONSABILIDADES

- **Tesorería:** Es responsable de realizar las facturas que se le solicite.
- **Jurídico:** En caso de que el cliente solicite elaborar el contrato, dicha área será la responsable de realizarlo en base a las especificaciones que proporcione Reclutamiento y Selección.
- **Cobranza:** Si el cliente no realiza el pago acordado en el tiempo que estipulan las políticas, dicha área es responsable de dar seguimiento a la cobranza hasta que el cliente realice el pago correspondiente.
- **Reclutamiento y Selección:** Es el responsable de facilitar la información necesaria para que los departamentos involucrados puedan realizar sus actividades.
Dar seguimiento a todo el proceso para cubrir la vacante del cliente.

	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	

7. DESARROLLO

7.1. Prospección de clientes.

Se identifican a los posibles clientes a los cuales les puede interesar el servicio de Reclutamiento y Selección.

7.2. Agendar cita con el prospecto.

Una vez que se ha identificado, se debe establecer comunicación con el prospecto para agendar una cita.

Se debe registrar en la Base de datos de Prospectos-Clientes el estatus en el que se encuentra el prospecto.

7.3. Cita

Una vez que el prospecto acepta reunirse con el equipo de Reclutamiento y Selección, se hace presentación del servicio.

7.4. ¿El servicio es aceptado?

Si la respuesta es NO, se debe realizar labor de convencimiento.

Si la respuesta es SI, se realiza el levantamiento de perfil.

7.5. Se realiza labor de convencimiento.

El personal que esté a cargo de ofrecer el servicio, debe buscar diferentes maneras en con las cuales pueda convencer al prospecto.

7.6. ¿Acepta el servicio ofrecido?

En caso que la respuesta del prospecto sea negativa, se termina el proceso registrándolo en la Base de datos de Prospectos-Clientes.

En caso de que acepte, se realiza el levantamiento de perfil.

7.7. Levantamiento de perfil.

Una vez que el prospecto acepto el servicio, se procede a levantar el perfil del personal que se requiere, en donde el cliente deberá especificar todas las necesidades que debe cubrir el personal para ocupar el puesto usando el formato Físico- Electrónico Requisición de Personal.

Este formato puede ser enviado vía e-mail por el cliente, o en el caso que el cliente lo requiera el equipo de Reclutamiento y Selección realizara la Requisición de personal con las especificaciones que el cliente solicite, esto puede ser por vía telefónica o presencial.

7.8. Realización de cotización.


En base al perfil que requiere el cliente se realiza una cotización, tomando en cuenta:

- Perfil de puesto.
- El cliente ya con otro servicio que ofrece la empresa.

Una vez que se realizó la cotización, es enviada vía e-mail al cliente para revisión.

7.9. ¿Acepta?

En caso que la respuesta sea NO, se realiza una segunda cotización.

	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	

Si la respuesta es positiva, se precede a la recepción curricular.

7.10. Realizar segunda cotización.

Se pone en contacto con el cliente para averiguar las razones por las que no acepta la cotización presentada.

Una vez que se tienen los motivos, se realiza una segunda cotización. Enviándola vía e-mail al cliente.

7.11. ¿Acepta?

La respuesta es NO, se realiza una tercera cotización.

Acepta la cotización, se realiza contrato con el cliente

7.12. Realizar tercera cotización.

En caso que el cliente rechace la cotización presentada, se vuelve a realizar el paso 7.10

7.13. ¿Acepta?

Si la repuesta vuelve a ser negativa, se pone en contacto con el cliente para agradecerle las atenciones. Se registra en la base de datos de Prospectos-Clientes y se da por concluido el proceso.

La respuesta es SI, se realiza contrato con el cliente.

7.14. Realizar el contrato con el cliente.

Una vez que el cliente acepto la cotización, se solicita al departamento Jurídico la elaboración del contrato especificando los servicios a contratar.

Este punto se realiza solo si el cliente solicita la elaboración de un contrato.

7.15. Envío de factura del 50% del servicio.

Se envían los documentos necesarios a Tesorería para generen la factura correspondiente.

Una vez que se tiene la factura, se envía al cliente para que este realice el pago.

7.16. ¿Se realizó el pago?

El pago NO fue realizado, Seguimiento al pago.

El pago SI se realizó, recepción de CV.


7.17. Seguimiento al pago.

El cliente no ha realizado el pago en las 24 horas siguientes después de haberse enviado la factura, el equipo de Reclutamiento y Selección se pone en contacto con el cliente para darle seguimiento al pago.

El proceso de recepción de CV no se realizara hasta que el cliente haya realizado el pago acordado.

7.18. Recepción de CV

Se redactan las características que debe tener el personal para ocupar la vacante y se publica en la bolsa de trabajo.

 INTELEGENCIA LABORAL	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	

7.19. Filtro curricular.

Se revisa uno a uno los CV que fueron enviados por los interesados en ocupar la vacante, con la finalidad de seleccionar a los candidatos que se apegan más a lo requerido por el cliente.

7.20. Entrevista telefónica.

Se procede a tener el primer contacto con los candidatos por medio de una llamada telefónica, en la cual se evalúa si es apto para ocupar el puesto.

7.21. ¿Cubre?

No cubre, al finalizar la entrevista se le comunica al candidato porque no es el apto para ocupar el puesto.

El candidato cubre con las necesidades de la vacante, se cita a una entrevista presencial.

7.22. Entrevista presencial.

Para realizar la entrevista se debe tener el CV impreso del candidato, en donde se realizan las anotaciones necesarias.


Se ejecuta la entrevista, el entrevistador realiza preguntas más detalladas al candidato, con la finalidad de conocer a fondo sobre sus expectativas.

7.23. ¿Cubre?

Las respuestas no son las adecuadas para ocupar el puesto, al finalizar la entrevista se le comunica al candidato porque no es el apto para ocupar el puesto, finalizando el proceso para este.

El candidato cubre con las necesidades de la vacante, se agenda una entrevista con el cliente.

7.24. Entrevista con el cliente.

	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	Página 6 de 9

Se agenda una cita con el cliente para que este entreviste al candidato. Una vez que se tiene el lugar, fecha y hora de la entrevista se le notifica al candidato vía e-mail o telefónica según sea el caso.

Después de la entrevista se debe poner en contacto con el cliente, con la finalidad de saber si el candidato es el adecuado para ocupar el puesto.

7.25. ¿Cubre?

Si la respuesta es NO, se envía correo de agradecimiento.

Si cubre con las expectativas del cliente, se solicita referencias.

7.26. Solicitar referencias.

Este punto se realiza solo si el cliente requiere de este servicio.

Se realizan las llamadas necesarias para solicitar referencias.

7.27. ¿Es viable?

La referencias obtenidas son negativas, se envía correo de agradecimiento.

Las referencias son buenas, se realizan las pruebas psicométricas adecuadas.

7.28. Enviar correo de agradecimiento.

Cuando por alguna razón el candidato ya no cumpla con lo necesario para ocupar la vacante, se le enviara un correo de agradecimiento.

7.29. Se realizan pruebas psicométricas.

El cliente es quien decide si requiere de estas pruebas.

Se perfila el puesto en el test, se envía correo al candidato con todas las indicaciones para que tenga acceso al sistema y realice las pruebas.

Una vez que el candidato ha terminado la prueba, se revisan los resultados obtenidos.

7.30. ¿Es viable?

Los resultados son negativos, se realiza el punto 7.28.

Los resultados son buenos, se realiza el estudio socioeconómico.

7.31. Realizar investigación socioeconómica.

Este punto se llevara a cabo solo si el cliente así lo decide.

Se agenda una cita con el candidato para realizar una visita domiciliaria, con la finalidad de obtener información referente a su entorno económico y social, haciendo uso del formato FO-DH-DEH-COPI-16-02 investigación socioeconómico.


7.32. ¿Viable?

Los resultados obtenidos no son los adecuados para el puesto, se realiza el punto 7.28.

Los resultados son aceptables para el puesto, se informa al cliente.

7.33. Informe al cliente.

Una vez que se tenga al candidato idóneo para ocupar el puesto, se le envía un informe al cliente solicitando el visto bueno para la contratación.

 INTELEGENCIA LABORAL	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	

Se solicita las especificaciones que sean necesarias informar al candidato para su ingreso. Así como la fecha de ingreso.

7.34. Solicitar documentación.

El candidato cumple con todos los requisitos para ser contratado, se envía e-mail solicitando la documentación requerida por el cliente. Se informa al candidato todos los pormenores necesarios para que se presente con el cliente y se realice su contratación.

7.35. Contratación del candidato.

Se realiza llamada al cliente para verificar que el candidato se presentó a la cita agendado con el cliente. Se da seguimiento a la contratación del candidato.

7.36. ¿Se realizó la contratación?

El candidato no se presentó a la cita, se realiza llamada telefónica al este.

El candidato asistió a la cita con el cliente, se envía factura.

7.37. Realizar llamada telefónica al candidato.

En caso que el candidato no llegue a la cita que se pactó con el cliente para realizar su contratación, el equipo de Reclutamiento se debe poner en contacto inmediatamente con el candidato vía telefónica para averiguar los motivos por los cuales no acudió a la cita programada.

7.38. Enviar la factura al cliente.

Se envían los documentos necesarios a Tesorería para generen la factura correspondiente.

Una vez que se tiene la factura, se envía al cliente para que este realice el pago.

El pago debe ser realizado de acuerdo a lo acordado entre el cliente y el equipo de Reclutamiento.

7.39. ¿El cliente pago?

El cliente no pago en el tiempo establecido, se realiza la cobranza.

El pago ya fue realizado, se le da garantía al cliente.

7.40. Se realiza cobranza.


Se informa al departamento de Cobranza para que le dé seguimiento.

Se envía un e-mail con la información necesaria para que se puedan poner en contacto con el cliente y realice el proceso de cobranza.

Una vez que el cliente haya depositado, el responsable de realizar la cobranza deberá informar al equipo de Reclutamiento.

7.41. Garantía para el cliente.

Se garantiza el servicio que fue brindado por el personal reclutado, el tiempo de garantía dependerá de lo convenido con el cliente.


 INTELIGENCIA LABORAL	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	

8. TIEMPO DE RETENCION

Código	Nombre del documento	Retención	Medio	Recuperación
FO-DH-DEH-COPI-01	Requisición de Personal.	6 Meses	Físico-Electrónico	Reclutamiento
FO-DH-DEH-COPI-16-02	Investigación socioeconómica	6 Meses	Físico-Electrónico	Reclutamiento

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	31 / Oct / 13	Todas	Se cambió el punto 7.1: Se recibe requisición de personal e implant. Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
2	1 / May / 14	Todas	Se modificaron puntos en política, responsabilidades y en el desarrollo del procedimiento.
3	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó. Se eliminó sección "9. Distribución".
4	01/ Dic / 1	Todas	Se modificó todo el procedimiento.

 INTELIGENCIA LABORAL	PROCESO		
	DESARROLLO HUMANO		Código: PR-DH-DEH-REPU
	DESARROLLO HUMANO		
	RECLUTAMIENTO PURO		No. Operación: NA
	Revisión: 4	Fecha revisión: 01/Dic/15	Página 9 de 9

10. ANEXOS DIAGRAMA DE FLUJO

