|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
| Be Group.bmp | **Título de puesto:** Supervisor de Operaciones | **Fecha de emisión:** 23 de julio de 2018 |
| **Área:** Staff | **Departamento:** Operaciones |
| **Puesto al que reporta:** Gerente de Operaciones | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Es responsable de supervisar, coordinar y organizar al equipo de Ejecutivos(as) de Cuenta y Reclutadores(as) del departamento de operaciones con base en los lineamientos de Misión y Visión de la Organización para asegurar el adecuado cumplimiento de los procedimientos operativos tales como: reclutamiento y selección; administración del capital humano, y desvinculación laboral. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| 1.Supervisar diariamente el status de reclutamiento y selección a nivel operativo, administrativo y gerencial de todas las cuentas teniendo contacto telefónico diario a primera hora con los(as) ejecutivos(as) de cuenta para verificar número de vacantes, tipos de vacantes, perfiles de vacantes, medios y fuentes de publicación de las mismas (posteo, volanteo, ofrecimiento en módulo, anuncio en gaceta, medios electrónicos gratuitos y/o de paga), y número de candidatos en proceso, con la finalidad de dar seguimiento para lograr la cobertura de dichas vacantes en el menor tiempo posible y brindar un mejor servicio al cliente.  2. Coordinar diariamente las actividades con los(as) ejecutivos(as) de cuenta y reclutadores(as) ocupando los recursos disponibles en el área de operaciones, y establecer planes de acción con los departamentos internos de la organización, para brindar solución rápida y efectiva a cualquier problema que se presente conforme a las necesidades de cada uno(a) de los(as) clientes. En el caso del reclutamiento de campo, se informa, convoca y coordina a los(as) compañeros(as) con mayor disponibilidad al momento para salir a postear, volantear, colocar módulo de difusión y ofertar las vacantes en zonas estratégicas trasladándoles en el vehículo utilitario. En el caso de alguna eventualidad surgida por falta o atraso en los tiempos de entrega de información, ya sea por omisión, por fallas con equipos de cómputo, telefónicos, internet, o algún otro, se funge como enlace de comunicación para agilizar el tiempo de respuesta y dar solución a la brevedad.  3. Delegar y monitorear diariamente las actividades de los(as) ejecutivos(as) de cuenta para crear estrategias que agilicen y solucionen los procesos operativos en materia de capital humano. Día con día se comentan con los(as) ejecutivos(as) de cuenta vía telefónica sus pendientes laborales y su plan de trabajo de la jornada para confirmar o mejorar el mismo, revisando prioridades y organizando las actividades a modo de que se proporcionen soluciones rápidas y efectivas.  4. Supervisar semanalmente (miércoles, jueves y viernes para el caso de las prenóminas semanales, y de lunes a viernes según corresponda para el caso de las prenóminas quincenales) que se envíen las incidencias y prenóminas en tiempo y forma al departamento de nóminas y contabilidad para la elaboración de soportes y facturación, garantizando así la entrega oportuna de éstos últimos al cliente.  5. Auditar mensualmente los expedientes para confirmar que se cumple con el procedimiento operativo. Durante la última semana de cada mes se eligen aleatoriamente cinco expedientes de cada una de las cuentas para verificar que se encuentren completos, en orden y en óptimas condiciones.  6. Asegurar en conjunto con los ejecutivos de cuenta que se entreguen semanalmente a los excolaboradores los finiquitos que correspondan de acuerdo a fechas y horarios establecidos para garantizar el óptimo cierre de la desvinculación laboral. Los días lunes y martes de cada semana se revisa la programación que hacen los(as) ejecutivos(as) de cuenta para entrega de finiquitos los días miércoles, con la finalidad de que éstos queden validados en tiempo y forma.  7. Asegurar en conjunto con los(as) ejecutivos(as) de cuenta que se realicen semanalmente los pagos que corresponden a los colaboradores oportunamente para garantizar el cumplimiento de las responsabilidades patronales. Los días miércoles de cada semana se supervisa que las prenóminas hayan sido elaboradas y enviadas en tiempo y forma por los(as) ejecutivos(as) de cuenta para garantizar que la programación de depósitos a trabajadores quede efectuada conforme a lo estipulado.  8. Supervisar semanalmente que los(as) ejecutivos(as) de cuenta realicen oportunamente los procesos de facturación. Los días martes, miércoles y jueves de cada semana se aprueba que conforme se vayan liberando los soportes se elabore la facturación correspondiente y ésta sea enviada por los(as) ejecutivos(as) de cuenta a los clientes a la mayor brevedad posible para facilitar el inmediato pago de la misma.  9. Asegurar el correcto y puntual envío por parte de los(as) ejecutivos(as) de cuenta de los ausentismos del personal que se tiene en plantilla desempeñando sus labores en las instalaciones de los clientes, con la finalidad de que el departamento de administración logre disponer de la información pertinente para trabajar SUA en tiempo y forma, para el posterior reenvío de éste a los(as) ejecutivos(as) de cuenta para su revisión.  10. Verificar mensualmente que los(as) ejecutivos(as) de cuenta realicen el envío del SUA del personal que se encuentra en su plantilla, así como el comprobante de pago del mismo a cada uno de los clientes según corresponda, para hacer constar el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones patronales de la organización para con los colaboradores.  11. Coordinar de forma mensual a los(as) ejecutivos(as) de cuenta y reclutadores a una junta mensual del departamento para mostrarles el status de las operaciones, los objetivos alcanzados, los objetivos por alcanzar, así como el planteamiento de nuevos objetivos para su establecimiento y clarificación con respecto a las necesidades y metas de la organización. Así también, realizar durante la misma una exposición sobre temas que funjan como retroalimentación para fomentar el constante aprendizaje, abordar inquietudes y/o dudas laborales, con la finalidad estimular un plan de desarrollo profesional y crecimiento individual para cada uno de los colaboradores en el equipo.  12. Evaluar y determinar la necesidad de elaboración de estudios de sueldos y salarios sobre las posiciones que así lo requieran en las zonas laborales donde se desempeñan las actividades de la organización y sus clientes, con la finalidad de mantener actualizada la información sobre competencia salarial y de prestaciones ofertadas a potenciales candidatos en el mercado laboral, para posteriormente diseñar presentaciones dirigidas a los clientes sobre esquemas propuesta que favorezcan el reclutamiento y la retención de personal en ese rubro.  13. Presentar de manera mensual a la Gerencia los indicadores de actividades y procedimientos del departamento de operaciones, así como los comparativos de facturación de las operaciones bajo su cargo a modo de señalar los resultados y logros obtenidos en dicho periodo y que justifiquen las actividades realizadas por el departamento.  14. Presentar mensualmente en la junta corporativa los resultados obtenidos por el departamento del cual es responsable mediante una breve exposición a la Gerencia y Dirección, señalando los objetivos planteados, los objetivos alcanzados, y los objetivos por alcanzar, así como los compromisos establecidos para la consecución de las metas organizacionales. |

|  |
| --- |
| **3) UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **Indispensable** | **Deseable** |
| **a) Sexo:** | Indistinto |  |
| **b) Edad:** | 27 a 35 años |  |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Lic. en Psicología, Administración, o afín |  |
| **e) Experiencia:** | 3 a 5 años |  |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Reclutamiento y selección, administración de Personal, entrevistas iniciales, profundas y por competencias, prenóminas, conocimiento a nivel medio sobre IMSS, SUA, LFT, Infonavit, y Fonacot. |  |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo de Office | Excel nivel intermedio, conocimientos sólidos en SUA, IDSE |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Buena presentación, Facilidad de palabra, Capacidad para solucionar problemas, Sociable, Trabajo por objetivos, Trabajo bajo presión. |  |
| **i) Disponibilidades:** |  | Disponibilidad de horario |
| **j) Idiomas:** |  | Inglés |
| **k) Otros:** | Conducción de automóvil standard y automático |  |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Responsable de supervisar el departamento de operaciones para garantizar el adecuado cumplimiento de los procesos de contratación, control de prenóminas, movimientos ante el seguro social y envío de facturas, a través del trabajo profesional tanto en equipo como individual, y el adecuado manejo de recursos, proporcionando atención al cliente de manera eficiente y oportuna. |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** Ejecutivos de Cuenta y Reclutadores |
|  |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** |
|  |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:** Operaciones y Nóminas/Contabilidad |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| **Área**  Gerente  Recursos Humanos  Operaciones  Contabilidad  Nominas  Sistemas | **Motivo**  Generar indicadores mensuales de cada una de las cuentas para conocer los avances del departamento de operaciones.  Canalizar candidatos al área correspondiente para el proceso de selección.  Instrucciones, Requisición de candidatos, Aspectos administrativos.  Facturas y soportes de facturación.  Todo lo referente a la nómina y a los documentos del seguro social.  Mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de computo |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| **Área**  Cliente  Proveedores varios | **Motivo**  Es el enlace responsable entre el cliente y la organización para alcanzar los objetivos de ambos en todo lo relacionado con la administración y gestión del talento humano.  Funge como apoyo para coordinar que los recursos se entreguen en tiempo y forma |

|  |  |
| --- | --- |
| **7) VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL PUESTO:** | |
| **a) Solución de problemas:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **La solución de problemas en el puesto está asociada con situaciones que…** |
|  |  |
|  | 1. No requieren profundo análisis de problemas |
|  | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
| **X** | 3. Son similares que soluciona mediante juicio y criterio. |
| **X** | 4. Son diferentes y novedosas que requieren interpretación y evaluación. |
|  | 5. Son de investigación y descubrimiento que requieren análisis detallado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Libertad de acción:** |  |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **Durante la toma de decisiones el ocupante…** |
|  | a) Toma decisiones que exigen solo la iniciativa normal. |
|  | b) Consulta cualquier decisión con su Jefe. |
| **X** | c) Planea su trabajo y toma decisiones de cierta importancia de acuerdo con instrucciones. |
|  | d) Planea su trabajo y puede modificar sus métodos de trabajo. |
| **X** | e) Establece planes y programas de acción de su Departamento, basado en las estrategias y directrices del Área a la que pertenece. |
|  | f) Establece planes y programas de acción de su Área, de acuerdo con las estrategias de la Organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| **8) EQUIPO ASIGNADO AL EMPLEADO:** | |
| a) Laptop, teléfono móvil. |  |
| |  |  | | --- | --- | |  |  | | **Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Carlos Padilla Fitch** | | **Gerente de Operaciones** | **Director General** | |  |