El proceso inicia con el requerimiento del cliente a MDP,

MDP genera la solicitud a reclutamiento y reclutamiento la atiendo en un periodo máximo de 2 semanas

Reclutamiento envía los CV a comercial, comercial prospecta los CV al cliente

Cliente evalúa y define candidato a cubrir la posición

Cliente confirma fecha de inicio del consultor

Cuando el cliente confirma la fecha de inicio al comercial se contacta al consultor para la firma de contrato el JS se presenta y le indica los procedimientos establecidos para el cliente que fue asignado

Asistente de OS registra en el mapa el ingreso del consultor según formato

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DNI** | **COLABORADOR** | **AREA** | **ESTADO** | **INGRESO** | **CLIENTE** | **JEFE SERVICIO O PROYECTO** | **ROL / NOMBRE DEL PROYECTO** | **INICIO VAC.** | **FIN VACAC.** | **INICIO PLANIFICADO** | **FIN PLANIFICADO** | **INDICADOR FIN DE SERVICIO** | **MAPA PRODUCCION** | **TIPO TARIFA** | **MONEDA TARIFA** | **VALOR TARIFA** | **TARIFA US$** | **TARIFA S/.** | **TARIFA FINAL S/.** | **TARIFA FINAL US$** | **PLANILLA** | **RXH** | **BONO** | **REMUNERACION BASE** | **REMUNERACIÓN COSTEADA** | **RENTABILIDAD** | **ACCION** | **OBSERVACION** |

Este documento se actualiza diariamente.

Las ampliaciones y finalizaciones de servicio se dan con 15 días de anticipación.

Se le indica q debe entregar un formato rda con el registro de sus actividades y q debe enviarlo semanal.

Con esta información se prepara un informe mensual para el cliente.

Una vez iniciado el servicio el Jefe de Servicio realiza visitas de seguimiento del servicio en las instalaciones del cliente.

Las visitas al cliente puedes ser semanales o quincenales

Cumplido el mes el JS realiza la evaluación de desempeño la cual es con el JP encargado del consultor

La facturación es cumplida el mes de servicio

Detalle de puntos a considerar en la facturación

Cada empresa tiene su ciclo de facturación la cual es mensual.

Cada empresa tiene una fecha limite par presentar

Ejm:

Inicio 16 enero – Fin 15 febrero

Inicio 1 enero – Fin 30 enero

Sea cual sea el ciclo de facturación se empieza a armar la documentación par la facturación 15 dias antes:

Realiza el cuadre del servicio donde se especifica las horas totales a facturar por cada consultor agrupadas por proyecto

Generar la OC

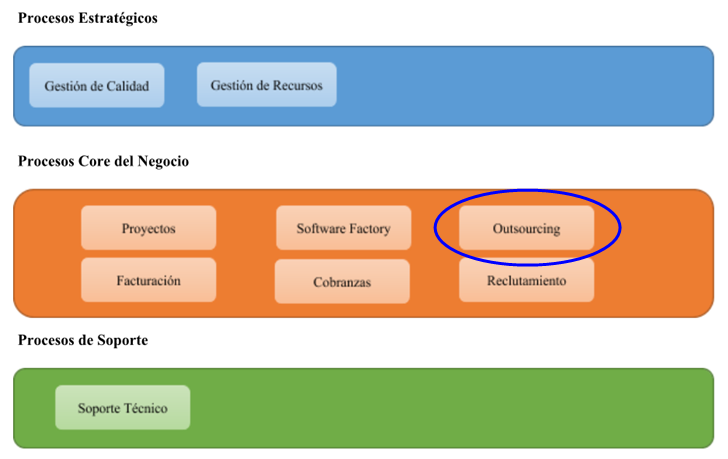
Existen dos tipos Orden de compra -> Factura, correo de conformidad de facturación -> Factura

Cuadro de facturación por servicio

Se envía el cuadro y si existe la oc a finanzas de MDP para que genere la factura física (las facturas se cobran pasado 30 días) para el cobro.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MAPA DE FACTURACIÓN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **DIAS PER.** | **INI PER. FACT.** | **FIN PER. FACT.** | **DIAS PER. FACT.** | **FALTAS** | **TARDANZA** | **DESCANSO MEDICO** | **VACACIONES** | **OTROS** | **HORAS EXTRAS** | **DIAS FACTURADOS** | **TOTAL VALOR FACT. US$** | **TOTAL VALOR FACT. S/.** | **FACTURADO** | ***PROYECTADO*** | **DIFERENCIA VS PROYECTADO** | **DIFERENCIA VS FACTURADO** | **PORCENTAJE PROYECTADO** | **PORCENTAJE FACTURADO** | **COMENTARIOS** |

1. **Procesos Macro – MDP Consulting**



1. **Proceso de Outsourcing**
2. **Casos de Uso de Negocio**



1. **Especificación de Casos de Uso**
   1. **Reclutamiento de Personal**

El proceso inicia cuando el cliente solicita un requerimiento de un outsourcing, el cual puede ser de los siguientes perfiles técnicos en TI:

* Funcional SAP (FI, CO, MM, SD).
* Programadores SAP – ABAP.
* Programadores Cobol Host 390-CICs.
* Programadores RPG/AS400.
* Programadores Java / WebSphere.
* Programadores .NET.
* Programadores Oracle Forms.
* Programadores Message Broker.
* Programadores SharePoint.
* Programadores Liferay.
* Programadores en Tecnologías Móviles (Android, Windows Phone, iOS).
* Analistas Funcionales.

El cliente puede solicitar el requerimiento por algunos de los siguientes canales de comunicación:

* Si el cliente ya cuenta con los servicios de outsourcing, y quiere incorporar un nuevo recurso, se genera la solicitud de requerimiento al jefe de servicio asignado actualmente para el cliente.
* Si es un cliente nuevo, se genera la solicitud de requerimiento al asesor comercial que atendió la necesidad del cliente.

Luego de haber registrado el requerimiento, el jefe de servicio o asesor comercial traslada el requerimiento al área de reclutamiento, el cual genera una solicitud de atención para que sea atendida por el personal interno del área de reclutamiento, durante un periodo máximo de 2 semanas se debe buscar los candidatos con el perfil solicitado, para ello existen dos repositorios de búsqueda:

* Personal interno que se encuentre actualmente sin asignación o que este próximo a terminar su asignación en el cliente.
* Personal externo que se buscará de las siguientes formas:
  + Publicaciones en internet (Bumeran.com, Computrabajo.com, Facebook de la empresa, etc).
  + Consultas en las redes de contactos profesionales (Linkedin, etc).
  + Referidos por parte del personal interno.

Una vez consultados, filtrados y verificados los candidatos por el área de reclutamiento, se genera una lista con las propuestas disponibles de personal, la cual es entregada al asesor comercial asignado para el cliente solicitante del requerimiento, la lista de propuestas cuenta con los siguientes datos:

* Datos Personales.
* Hoja de Vida.
* Expectativa Salarial del candidato.
* Tarifa para el cliente.
* Disponibilidad del candidato.
* Resumen de la evaluación interna de conocimientos técnicos y psicológicos.

El asesor comercial expone las propuestas al cliente, indicando las características propias de cada candidato así como una breve descripción del perfil profesional de cada uno.

El cliente evalúa las propuestas y puede optar por una de las siguientes decisiones:

* Escoge uno de los candidatos.
* No escoge ninguno por no cumplir con las expectativas para el puesto, en este caso el asesor comercial puede negociar con el cliente para poder enviarle nuevos candidatos con características técnicas más acordes para el puesto, si el cliente acepta se vuelve a generar el flujo desde el inicio (Solicitud de Requerimiento), caso contrario el proceso termina sin concretar la colocación del outsourcing en el cliente.

Si el cliente escoge un candidatos, el asesor comercial negocia con el cliente la fecha de inicio del candidato en base a la disponibilidad de este (este dato se encuentra en la lista de propuestas).

Una vez negociado la fecha de inicio del servicio de outsourcing, el asesor comercial coordina con el candidato sobre el inicio de su servicio, el candidato puede optar por una de las siguientes opciones:

* Acepta la oferta e inicia su servicio como outsourcing.
* No acepta, en este caso el asesor comercial intenta negociar con el candidato con el fin de convencerlo para que inicie el servicio de outsourcing en el cliente, si después de negociar el candidato no acepta, el asesor comercial informa al cliente del suceso y negocia si puede seleccionar otro candidato de la lista de propuestas enviada, el cliente puede optar por una de las siguientes decisiones:
  + Escoge un nuevo candidato de la lista de propuestas, es este caso el asesor comercial coordina con el nuevo candidato sobre el inicio de su servicio (en este punto si el candidato no acepta el proceso termina ya que solo se pueden prospectar como máximo dos candidatos de una lista de propuestas).
  + No escoge ninguno, en este caso el asesor de ventas negocia con el cliente para poder enviarle una nueva lista de candidatos, si el cliente acepta se vuelve a generar el flujo desde el inicio (Solicitud de Requerimiento), caso contrario el proceso termina.
  1. **Registro del Servicio de Outsourcing**

El proceso inicia cuando el cliente aprueba un candidato de la lista de propuestas y el candidato acepta realizar el servicio de outsourcing en la fecha establecida por el cliente.

El asesor comercial se contacta con el candidato elegido para coordinar la fecha en la cual se proceda a realizar la incorporación del candidato al equipo de consultores de outsourcing de MDP Consulting S.A.

El candidato debe presentar la siguiente documentación mínima:

* Copia de DNI legalizada por un notario público.
* Hoja de vida actualizada a color en formato digital (PDF).
* Documentación de estudios y referencias laborales.

El candidato es atendido por el personal de reclutamiento de MDP Consulting S.A. en la fecha pactada con el asesor comercial, el candidato entrega la documentación requerida para ser evaluada por el área de reclutamiento, en base a la documentación entregada pueden ocurrir dos escenarios:

* La información es válida y se procede a generar el contrato de inicio de servicios como consultor externo (outsourcing).
* La información no es válida, entonces se procede a requerir la corrección de las observaciones al candidato y se coordina una nueva fecha para volver a generar el proceso de registro del servicio de outsourcing.

El candidato revisa el contrato y firma dos copias del contrato, una copia es para el registro en RRHH de MDP Consulting S.A. y la otra copia es para el candidato.

El consultor es presentado al jefe de servicio que estará a su cargo durante dure su servicio en el cliente, el jefe de servicio debe dar un breve introducción sobre la empresa MDP Consulting. S.A. (misión, visión, estructura organizacional) y las normas y políticas internas bajo las cuales debe regirse su servicio.

El jefe de servicio le explicará sobre el cliente al cual estará asignado, así como las normas y políticas del cliente en el cual residirá durante el periodo de asignación, luego se le explicará sus funciones técnicas que deberá desempeñar.

El jefe de servicio registra al consultor en el mapa de ingresos y registra el servicio en el mapa de servicios de outsourcing.

* 1. **Revisión y Gestión de Actividades del Personal**

El proceso inicia cuando el consultor inicia sus actividades en el cliente al cual fue asignado para realizar el servicio de outsourcing.

El consultor debe completar el formato RDA (Registro de Actividades) de manera semanal y deberá enviarlo al jefe de servicio que este a su cargo.

Si el consultor no envía el RDA en la fecha límite que debe enviarlo de manera semanal, será notificado por el jefe de servicio como advertencia por su incumplimiento, si el consultor es observado por tres veces consecutivas será notificado con un memorándum en la cual se le informará que de cometerse nuevamente la incidencia del no envío del RDA será descontado de su sueldo el 5% por cada nuevo incidente, el descuento es acumulativo para el periodo de un mes.

Si el consultor tiene la sanción de descuento por cada vez que no envíe el RDA puede liberarse de esta sanción solamente si envía sus RDA en un periodo de un mes de manera constante y no incumple en ninguna norma interna.

El jefe de servicio registra las asistencias, inasistencias, vacaciones, permisos de los consultores de manera diaria.

El jefe de servicio semanalmente debe consolidar la información de los RDA enviados por los consultores para poder preparar los informes mensuales del servicio brindado, el cual deberá ser expuesto ante el cliente de manera mensual en una reunión previamente acordada en el jefe de servicio y el cliente.

El jefe de servicio deberá realizar visitas periódicas de manera semanal o quincenal, el periodo de visitas es seleccionado en base a los siguientes criterios:

* Complejidad del proyecto.
* Tipo de cliente: Premium, Básico, Estándar.

Cada mes el jefe de servicio realizara una evaluación de desempeño de los consultores asignados al cliente, para ello el jefe de servicios se reunirá con cada jefe de proyectos previa coordinación para que este pueda evaluar a los consultores en base a los siguientes criterios:

* Conocimientos técnicos.
* Conocimiento del negocio.
* Responsabilidad
* Puntualidad
* Interacción con el equipo.
  1. **Programación de Facturación**

El proceso inicia cuando se tiene como mínimo un consultor asignado al cliente para prestar los servicios de outsourcing.

El jefe de servicio debe identificar los siguientes parámetros de facturación en base al flujo realizado para el cliente:

* Fecha límite para presentar las facturas.
* Periodo a facturar por cada consultor.
* Tarifa por cada consultor.
* Mapeo de horas estimadas con horas trabajadas por cada consultor.

El jefe de servicio empieza a armar el mapa de facturación en el cual se especifica los siguientes campos principales:

* Consultor.
* Cliente.
* Tarifa.
* Días a Facturar.
* Total a Facturar.

El mapa de facturación es agrupado por cada jefe de proyecto que exista en el cliente, al cual estén asignados los consultores.

Después que el jefe de servicio concluya el mapa de facturación debe enviar por correo a cada jefe de proyecto el total a facturar, los jefes de proyectos pueden realizar una de las siguientes acciones:

* Dar la conformidad al total facturado y generar la orden de compra (la orden de compra solo aplica para los clientes que emiten estos comprobantes) si es que fuese el caso en el cliente y enviar un correo electrónico al jefe de servicio confirmando la aceptación de la facturación.
* Observar el total facturado y enviar por correo al jefe de servicio las observaciones para que sean corregidas si es que hubiese error por parte del jefe de servicio caso contrario el jefe de servicio coordinara una reunión para refutar las observaciones planteadas por el jefe de proyectos.
  + Si el jefe de servicios se equivocó con el monto total a facturar corregirá los valores y volverá a enviar el correo al jefe de proyectos con el mapa de facturación actualizado para que de la conformidad.
  + Si el jefe de proyectos se equivocó, el jefe de servicios expondrá de manera detallada el cálculo de facturación, exponiendo detalles y observaciones de cómo se llegó al total facturado, después de esta reunión se tiene que llegar a un acuerdo y conseguir la conformidad del jefe de proyectos.

Una vez conseguida la conformidad por parte de los jefes de proyectos, el jefe de servicio enviará un correo al área de finanzas de MDP Consulting S.A. con los siguientes datos:

* Anexo del correo de conformidad por parte del jefe de proyecto
* El mapa de facturación con el total a facturar.

El área de finanzas se encarga de generar la facturas y luego enviarlas a cada cliente para su respectivo cobro, las políticas de cobro son las siguientes:

* Si la factura se envió antes de Fecha límite para presentar las facturas, serán cobradas 30 días después de su emisión.
* Si la factura se presentó fuera de fecha pueden existir dos escenarios:
  + Si el cliente acepta la recepción de facturas después del periodo máximo estas serán cobras 45 días después de su emisión.
  + Si el cliente no acepta la recepción después del periodo máximo, estas serán enviadas para el siguiente ciclo de facturación y cobradas en total a 60 días después de su emisión.