



AT&T  
Business

# CAPITAL HUMANO

MANUAL DE PROCESOS



CAPITAL HUMANO NO ES PARTE DE  
LA EMPRESA, ES LA EMPRESA

2023

*Kent*  
CONEXIÓN INTELIGENTE



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 2 de 56

## ÍNDICE

<b>OBJETIVOS</b>	4
<b>Objetivo General</b>	4
<b>Objetivos Específicos</b>	4
<b>ALCANCE</b>	5
<b>DEFINICIONES</b>	6
<b>MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO</b>	8
<b>Reclutamiento y Selección de Nuevos Talentos</b>	8
Diagrama de flujo Reclutamiento y Selección de Nuevos Talentos	17
<b>Contratación y Colocación de Nuevos Talentos</b>	18
Diagrama de flujo Contratación y Colocación de Nuevos Talentos	25
<b>Incorporación y capacitación de Nuevos Talentos</b>	26
Diagrama de flujo de Incorporación y capacitación de Nuevos Talentos	33
<b>Seguimiento y evaluación de desempeño de nuevos talentos</b>	34
Diagrama de flujo de Seguimiento y evaluación de desempeño de nuevos talentos	39
<b>Desvinculación de nuevos o antiguos talentos</b>	40
Diagrama de flujo de Seguimiento y evaluación de desempeño de nuevos talentos	44
<b>ANEXOS</b>	45
<b>Anexo 1.</b> Perfil de puestos de cada área	45
<b>Anexo 2.</b> Ejemplos de los Flyes para las vacantes	48
<b>Anexo 3.</b> Estructura y Desarrollo del primer contacto	49
<b>Anexo 4.</b> Estructura y Desarrollo de la entrevista	49
<b>Anexo 5.</b> Contrato de colaboración y Cartas responsivas	49
<b>Anexo 6.</b> Ejemplos de comunicados	49
<b>Anexo 7.</b> Manual de Proceso de Ventas	49
<b>Anexo 8.</b> Manual de Proceso de Atención al Cliente	50
<b>Anexo 9.</b> Manual de proceso de Capacitación	52

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 3 de 56

## INTRODUCCIÓN

El **Manual de Procesos del Área de Capital Humano** es un documento fundamental que tiene como objetivo principal proporcionar una guía completa y detallada de las prácticas y procedimientos relacionados con la gestión de capital humanos del **Grupo KN-T**. Esta herramienta ha sido desarrollada con la intención de establecer un marco integral y altamente eficiente que oriente todas las actividades vinculadas con la administración y el desarrollo del talento humano en la organización.

El **capital humano** es un activo valioso para cualquier empresa, y su gestión eficiente desempeña un papel crítico en el éxito y crecimiento sostenible del **Grupo KN-T**. Por lo tanto, este manual se rige como un recurso esencial para garantizar que todas las prácticas relacionadas con la gestión del talento sean llevadas a cabo de manera consistente y en plena conformidad con las regulaciones legales vigentes en México.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 4 de 56

## OBJETIVOS

### Objetivo General

El objetivo del **Manual de Procesos del Área de Capital Humano** es establecer un marco integral y eficiente que guíe las prácticas y procedimientos relacionados con la gestión de recursos humanos del **Grupo KN-T**. Con la finalidad de asegurar la atracción, desarrollo y retención de talento, promoviendo un entorno laboral seguro, inclusivo y alineado con las regulaciones legales vigentes en México, con el fin de contribuir al éxito y crecimiento sostenible del **Grupo KN-T**.

### Objetivos Específicos

- Estandarización de procesos para garantizar que todas las actividades relacionadas con la gestión del talento humano se lleven a cabo de manera coherente y eficiente en toda la organización.
- Crear el desarrollo y crecimiento de los colaboradores para la retención del talento y el éxito continuo de la organización. Hacer un plan de integración.
- Establecer pautas claras para la comunicación, asegurando que los mensajes sean coherentes y que se proteja la confidencialidad cuando sea necesario.
- Eliminar redundancias y procesos innecesarios, permitiendo una operación más eficaz del departamento de Capital Humano.
- Establecer un plan de integración de procesos de los puntos que conforman **KN-T/STUBBORN** en las 5 áreas funcionales de **Capital Humano**.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 5 de 56

### ALCANCE

El **Manual de Procesos del Área de Capital Humano** abarca los procedimientos y políticas relacionadas con el reclutamiento, selección, contratación, administración de personal, desarrollo y formación, evaluación de desempeño, así como los procesos de desvinculación dentro de **Grupo KN-T**.

No incluye políticas o procedimientos específicos de otros departamentos. Este manual se aplica a todos los colaboradores del **Grupo KN-T** y será revisado Semestralmente para asegurar su relevancia y cumplimiento con las leyes laborales vigentes.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 6 de 56

### DEFINICIONES

- **Capacitación:** se refiere al proceso sistemático de adquirir y desarrollar conocimientos, habilidades y competencias específicas, con el propósito de mejorar el desempeño laboral y contribuir al crecimiento profesional y personal de los individuos en un entorno laboral.
- **Clima organizacional:** El ambiente y cultura que prevalece en la organización, influenciando el comportamiento y la motivación de los empleados.
- **Compensaciones y beneficios:** Los elementos tangibles y monetarios que un empleado recibe como parte de su remuneración, así como los programas de beneficios ofrecidos por la empresa.
- **Contratación:** El acto formal de emplear a un candidato seleccionado para un puesto dentro de la organización.
- **Desarrollo y formación:** Los programas y actividades diseñados para mejorar las habilidades y competencias de los empleados.
- **Desvinculación:** El proceso de terminar la relación laboral entre un empleado y la organización, ya sea por renuncia, despido u otras circunstancias.
- **Evaluación de desempeño:** El proceso de medir y evaluar el rendimiento de un empleado en relación con los objetivos y expectativas de la empresa.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 7 de 56

- **Gestión de talento:** El proceso de identificar, desarrollar y retener a empleados con habilidades y potencial excepcionales.
- **Inducción o integración:** El proceso de introducir a un nuevo empleado en la cultura, políticas y prácticas de la organización.
- **Políticas:** Conjunto de normas y directrices que rigen el comportamiento y las expectativas de los empleados en el entorno laboral.
- **Reclutamiento:** El proceso de identificar, atraer y evaluar a candidatos para posiciones vacantes dentro de la organización.
- **Selección:** El proceso de evaluar y elegir a los candidatos más adecuados para ocupar una posición específica.
- **Convenio:** Es un acuerdo formal y legal entre dos o más partes que establece condiciones y obligaciones.
- **Vinculación académica-empresarial:** Es una colaboración estratégica y continua entre instituciones educativas (académicas) y empresas (empresariales) con el propósito de establecer relaciones, compartir recursos y conocimientos, y desarrollar iniciativas conjuntas que beneficien a ambas partes y a la sociedad en general.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 8 de 56

## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

### Reclutamiento y Selección de Nuevos Talentos

Este proceso es fundamental para identificar y contratar a los candidatos más adecuados para cubrir posiciones vacantes. Comienza con la identificación de la necesidad de personal en la empresa, ya sea debido a un crecimiento, una nueva apertura de puesto o la sustitución de empleados. A continuación, se define y se describe el proceso:

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN		
NO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1</b>	Detención de la necesidad	<p>Se realiza la evaluación de las necesidades de la organización y de las vacantes que deben cubrirse, teniendo en cuenta que, al realizar esta evaluación, se debe considerar varios aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Evaluación de las Necesidades de la Organización:</b> implica analizar tanto el crecimiento planificado como los desafíos a los que se enfrenta la empresa. ¿Qué recursos humanos se necesitan para cumplir con los planes de expansión y alcanzar los objetivos comerciales? ¿Cuáles son las áreas críticas que requieren refuerzos?</li><li>● <b>Definición de HeadCount por Área:</b> se deben establecer pautas específicas para el número de</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 9 de 56

empleados en cada área. Por ejemplo, en el departamento de ventas, es recomendable mantener un HeadCount de 5 a 6 empleados por coordinador o líder. Esto garantiza un nivel adecuado de soporte y supervisión para el equipo de ventas, lo que puede ser fundamental para el éxito en esta área crucial.

- **Variabilidad del HeadCount según Proyectos:** Además de las áreas de ventas tenemos el área de Mercadotecnia, Finanzas, Sistemas, Atención, etc; donde su HeadCount puede variar significativamente. Es importante evaluar cuántos colaboradores se necesitan en función de la magnitud y complejidad de cada proyecto. Pueden variar desde 2 a 3 talento humano para proyectos pequeños o hasta 5 a 8 para proyectos más grandes. Esta flexibilidad permite asignar los recursos humanos adecuados a cada tarea.
- **Identificación de Habilidades y Competencias:** Para cada vacante, es esencial definir las habilidades, competencias y experiencia necesarias. ¿Qué conocimientos específicos se requieren para desempeñar con éxito el puesto? Esto ayudará en la búsqueda y selección de candidatos que cumplan con los requisitos específicos de cada puesto.

**Paso**  
**2**  
Creación de  
Vacante

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 10 de 56

		<p>Para asegurarnos de que estamos reclutando al talento humano adecuado para cada área, es esencial identificar las habilidades, aptitudes y requisitos necesarios en cada área. Esto nos permitirá ocupar las vacantes de manera eficiente y precisa.</p> <p>Es importante colaborar estrechamente con los líderes de cada área, ya que ellos conocen mejor que nadie las características que deben tener los miembros de su equipo. (Consulta el Anexo 1 de perfil de puestos)</p> <p>Si en algún momento surge la necesidad de modificar los requisitos, es fundamental hacerlo cuando se crea la solicitud de personal, destacando claramente la actualización que se requiere para cubrir la vacante de manera adecuada.</p> <p>Una vez que hayamos identificado completamente nuestras necesidades de contratación, debemos solicitar al departamento de Mercadotecnia que cree el flyer según lo que se requiera.</p>
<b>Paso 3</b>	Publicidad y Difusión de la Vacante	<p>El equipo de Mercadotecnia desempeña un papel clave en la difusión de las vacantes disponibles. Esto se logra promocionando las oportunidades laborales en las redes sociales de la empresa, grupos y en las bolsas de trabajo de relevancia. (Consulta el Anexo 2 ejemplos de los flyers).</p>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 11 de 56

		<p>Además, colaboramos estrechamente con el área de Vinculación Académica-Empresarial para dar a conocer las vacantes en instituciones académicas con las que tenemos convenios. De esta manera, buscamos que los estudiantes puedan formar parte de nuestros proyectos según su carrera y área de especialización. Esto puede incluir diferentes programas, como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Sistema Dual</li><li>● Estadías</li><li>● Servicio Social</li><li>● Residencias</li><li>● Prácticas.</li></ul> <p>Este enfoque integral nos permite reducir los tiempos necesarios para encontrar a talento humano adecuado y cubrir ciertas vacantes en cada uno de los periodos requeridos, que dure el proceso de la vinculación o bien el periodo de cada colaborador.</p>
<b>Paso 4</b>	Contacto y Recepción de Solicitudes	<p>Después de lanzar la convocatoria o anunciar una vacante, comenzamos a recibir solicitudes y currículums de candidatos interesados a través de diversos canales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Mensajes de Facebook:</b> Los candidatos pueden ponerse en contacto con nosotros a través de mensajes en nuestra página de Facebook.</li><li>● <b>Correo Electrónico:</b> También recibimos solicitudes y currículums por correo electrónico en varias</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 12 de 56

direcciones, que incluyen:  
capitalhumano.knt@gmail.com,  
reclutamiento@kn-t.com y rh@kn-t.com

- **WhatsApp o Llamada Telefónica:** Facilitamos aún más el proceso al permitir que los candidatos se comuniquen con nosotros a través de WhatsApp o llamadas telefónicas a los números 55 8541 9779 o 55 6694 8483.

Estos canales de comunicación nos permiten establecer un primer contacto con los candidatos, y seguimos un formato específico en este proceso inicial, como se describe en el Anexo 3:

1. **Presentación:** En este primer contacto, nos presentamos y brindamos información sobre KN-T de manera general.
2. **Información General de la Vacante:** Proporcionamos detalles esenciales sobre la posición, como responsabilidades, requisitos y beneficios (como se maneja un ingreso fijo, mas comisiones más bonos este en caso del área de ventas)
3. **Solicitud del Curriculum Vitae o Solicitud Elaborada:** Solicitamos a los candidatos que nos envíen su curriculum vitae o completen una solicitud elaborada para que podamos conocer mejor su experiencia y habilidades.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 13 de 56

		<p>Una vez que hemos recopilado los currículums o solicitudes elaboradas de los candidatos, procedemos a llevar a cabo un análisis detallado. Este análisis se basa en los perfiles de puesto específicos para cada una de las áreas y se centra en las habilidades adicionales que los candidatos pueden aportar para beneficio de KN-T. Este proceso de selección nos permite identificar a los candidatos más adecuados para cada puesto vacante.</p>
<b>Paso 5</b>	<p>Cita a entrevista y Presentación de Oferta de Trabajo</p>	<p>Una vez de hacer el análisis y la filtración de los CV de los candidatos, procedemos a invitar a los candidatos que han pasado esta primera fase a una entrevista en nuestras oficinas de KN-T.</p> <p>Las citas para las entrevistas se programan cuidadosamente y están disponibles en dos horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>de 10:00 a 13:30 horas y de 15:30 a 17:30 horas.</li></ul> <p>La elección de estos horarios se basa en la necesidad de dedicar la primera hora del día (de 9:00 a 9:59 horas) a verificar cualquier asunto pendiente y prepararse para las entrevistas del día. Esto garantiza que estemos completamente enfocados en los candidatos durante el proceso de entrevista.</p> <p>Previo a cada entrevista, el equipo de selección de personal se asegura de leer con anticipación la información relevante de cada uno de los currículums vitae (C.V.) de los candidatos. Esto permite tener una comprensión completa</p>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 14 de 56

		de la experiencia y las habilidades de cada candidato antes de la entrevista y nos ayuda a formular preguntas específicas y pertinentes.
<b>Paso 6</b>	Entrevistas	<p>Durante la entrevista realizada, seguimos una estructura sólida que se basa en el Anexo 4, que incluye los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Romper el Hielo:</b> durante esta fase, se hacen preguntas informales como cuánto tiempo les tomó llegar a nuestras oficinas, cómo les fue en el camino y otros temas relacionados con el ambiente, como el clima. Esta parte ayuda a crear un ambiente relajado y agradable para la entrevista.</li><li>● <b>Presentación de la Carpeta de Valor:</b> A continuación, se comparte la carpeta de valor que contiene información detallada sobre los beneficios de trabajar con nosotros, las oportunidades de crecimiento, las políticas de vacaciones y otros aspectos importantes. Esta carpeta se encuentra disponible en la tablet o en línea a través de Canva.</li><li>● <b>Exploración de Intereses:</b> Invitamos al candidato a compartir información personal sobre sí mismos, como su historia, objetivos, habilidades, y experiencias previas de trabajo. Queremos conocer quiénes son y qué están buscando en su carrera. Esta etapa nos ayuda a comprender mejor cómo pueden encajar en nuestro equipo.</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 15 de 56

		<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Aclaración de dudas:</b> Durante esta fase, se indaga sobre cualquier duda que el candidato pueda tener. Esto puede incluir preguntas sobre los motivos de la terminación de su empleo anterior y detalles sobre sus expectativas salariales.</li><li>● <b>Detalles Sobre la Empresa:</b> En esta etapa, proporcionamos información más detallada sobre KN-T. Discutimos horarios de trabajo, formas de pago, responsabilidades laborales y otras actividades relevantes para la vacante. Esto ayuda al candidato a obtener una comprensión más completa de lo que implica trabajar con nosotros.</li></ul> <p>Después de esta primera parte, si consideramos que el candidato es un buen talento para los intereses de KN-T lo referimos al coordinador o líder responsable. En esta segunda etapa, el líder suele hacer preguntas más específicas para evaluar cómo el candidato podría encajar en su equipo y cuán alineados están sus intereses con las necesidades de ese equipo en particular.</p>
<b>Paso 7</b>	Selección de los mejores candidatos	Después de llevar a cabo las entrevistas con los candidatos, procedemos a realizar una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos por cada uno de ellos. Durante la evaluación, consideramos varios aspectos clave:

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 16 de 56

- **Aptitud para el puesto:** se analizan cómo cada candidato se desempeñó en relación con los requisitos específicos del puesto.
- **Alineación con la Cultura Organizacional:** como se ajusta a la cultura y los valores de la empresa. Buscamos candidatos que no solo tengan las habilidades técnicas requeridas, sino que también encajen bien en el entorno de trabajo y compartan nuestra visión.
- **Potencial de Desarrollo:** se considera el potencial de desarrollo de cada candidato. Esto implica evaluar su capacidad para aprender y crecer en el rol a lo largo del tiempo.
- **Compatibilidad de Intereses:** Se debe identificar si existe una alineación entre los intereses y objetivos del candidato y las oportunidades dentro de la empresa. A veces, aunque un candidato no sea la elección final para una vacante específica, puede haber otras oportunidades que sean más adecuadas para ellos.

Una vez completada esta evaluación, se toma la decisión sobre quién cubrirá la vacante publicada. Si un candidato se destaca claramente como el mejor ajuste, procedemos con su contratación.

Sin embargo, también evaluamos si hay otros candidatos que podrían ser considerados para futuras vacantes que puedan surgir en la empresa.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 17 de 56

Nuestro objetivo es aprovechar al máximo el talento disponible y brindar oportunidades a aquellos que puedan encajar en otros roles dentro de la organización.

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizo</b>
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

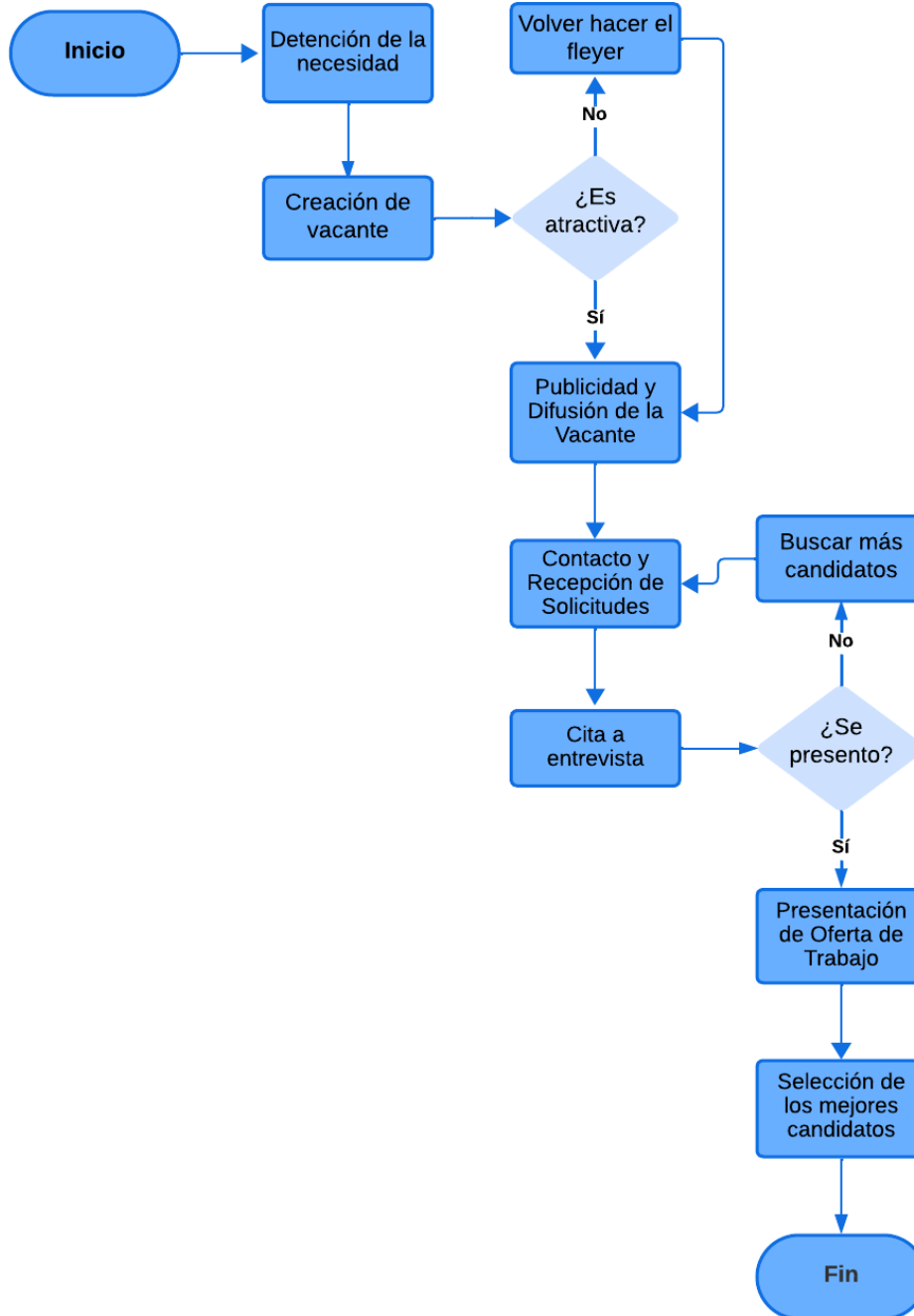
No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 18 de 56

### Diagrama de flujo Reclutamiento y Selección de Nuevos Talentos



Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 19 de 56

### Contratación y Colocación de Nuevos Talentos

Este proceso se produce después de la selección de candidatos en el proceso de Reclutamiento y Selección de Nuevos Talentos. Su objetivo es formalizar la relación laboral entre KN-T y el candidato elegido, así como asegurar una transición efectiva hacia su nueva posición en la organización. A continuación, se define y se describe el proceso:

PROCESO DE CONTRATACIÓN Y COLOCACIÓN		
NO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1</b>	Solicitud de documentación	<p>Una vez que ya se elige el nuevo talento, un integrante de Capital Humano se encargará del proceso de recopilación y creación de expedientes para el nuevo ingreso; el cual se debe hacer de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Solicitud de Documentos:</b> Antes de que el nuevo colaborador se presente oficialmente en la empresa, se le solicita una serie de documentos oficiales en formato PDF. Estos documentos son esenciales para la creación de contratos y cartas de bienvenida.</li><li>• <b>Documentos Requeridos:</b> Acta de nacimiento; CURP (Clave Única de Registro de Población); INE (Identificación Oficial) vigente, con ambas caras legibles; Comprobante de domicilio (con una antigüedad no mayor a tres meses); Comprobante de estudios (el último grado académico obtenido,</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

<b>Fecha de Emisión:</b> 2 de Febrero del 2023	<b>Fecha de Actualización:</b> 22 de Septiembre del 2023
<b>No. de Revisiones:</b> 2	<b>Control:</b>
<b>Área responsable:</b> Capital Humano	<b>No. De Página:</b> 20 de 56

que puede ser boleta, certificado, título o constancia); Cartas de recomendación laborales (de 1 a 3, en caso de tener experiencia laboral) o cartas de recomendación personales (de 2 a 4, en caso de no contar con referencias laborales); Número de cuenta bancaria (que incluye el nombre del titular de la cuenta, nombre del banco, número de tarjeta de débito y número de cuenta interbancaria).

- **Creación de Contratos y Carta:** Una vez que se han recibido todos los documentos requeridos, se procederá a elaborar los contratos. (Anexo 5. Contrato de colaboración y Cartas responsivas)
- **Copia de Documentos:** Además del documento PDF, se solicitará al nuevo Talento que proporcione copias físicas de los mismos en el momento de su ingreso. Estas copias se utilizarán para generar su expediente en formato físico y digital; estos documentos serán entregados el día de su ingreso oficial.
- **Creación del Expediente Digital:** Los documentos digitales recopilados se almacenarán de manera organizada en el sistema de almacenamiento de archivos, específicamente en la carpeta de "Grupo KN-T" dentro del Drive de Capital Humano.

Este proceso garantiza que todos los nuevos talentos cuenten con la documentación requerida para su ingreso y facilita la gestión de expedientes tanto en formato físico

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 21 de 56

		como digital, asegurando la integridad y disponibilidad de los documentos necesarios para fines administrativos y legales.
<b>Paso 2</b>	Preparación previa a la bienvenida	<p>Antes de la llegada del nuevo talento, se debe contemplar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Preparación del Espacio de Trabajo:</b> es fundamental asegurarse de que su espacio de trabajo esté listo y equipado adecuadamente.</li><li>● <b>Equipos de Cómputo:</b> se solicita el equipo de cómputo a Sistemas, el cual debe estar completamente preparado con todos los aplicativos necesarios, que pueden incluir SICOV, AVS, mobilePASS, CISCO y MicroSip.</li><li>● <b>Equipos Telefónicos:</b> se realiza una solicitud para obtener el equipo telefónico necesario con Monitor, quien es el encargado de llevar el control e inventario de estos dispositivos. Además, se asegura de asignar las líneas correspondientes a los nuevos colaboradores. Los equipos telefónicos deben contar con WhatsApp Business para la comunicación efectiva, en caso que no cuente con los aplicativos se debe solicitar a sistemas la instalación de los mismos.</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 22 de 56

- **Diademas:** Capital Humano facilita la diadema para el nuevo talento, lo que garantiza una comunicación clara y efectiva en el proceso de las ventas.
- **Documentos para firma:** Con la información recabada del candidato seleccionado, se procede a preparar el contrato laboral y las cartas responsivas. Estos documentos deben ser personalizados para cada colaborador, teniendo en cuenta sus especificaciones y particularidades. Es importante verificar y modificar cualquier información subrayada en amarillo antes de la impresión (ver Anexo 5).
- **Acceso para sus funciones:** Se solicita la creación de una cuenta de **correo electrónico** para el nuevo colaborador; el área de Sistemas se encarga de crear esta cuenta utilizando la información proporcionada por Capital Humano, que incluye el nombre completo del nuevo empleado. Creación de **usuario en SICOV**. Este proceso es realizado por Capital Humano. **Asignación de Usuario AVS**, la asignación se realiza en colaboración con AT & T y el apoyo de Monitor. Este usuario es esencial para el desempeño de las funciones y actividades laborales del nuevo talento.

Este proceso de preparación asegura que el nuevo talento tenga todo lo necesario para comenzar a trabajar de manera eficiente desde el primer día. Cada departamento desempeña un papel importante para garantizar una

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 23 de 56

		transición sin problemas y la plena funcionalidad del nuevo miembro en la organización.
<b>Paso 3</b>	Actualización de Bases	<p>Dentro del área de Capital Humano se lleva una serie de base de datos las cuales deben ser actualizadas una des de ingresa un nuevo talento las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Asistencia:</b> se registra en la base de datos de “asistencia”. Esto implica llevar un registro de los días laborables fundamental para el seguimiento de la puntualidad y la asistencia regular a su desempeño.</li><li>● <b>Cumpleaños e Ingresos:</b> se agrega la información del nuevo a la base de datos de “cumpleaños e ingresos”. Lo que permite reconocer y celebrar los cumpleaños de los colaboradores, así como hacer un seguimiento de las fechas de ingreso de cada uno.</li><li>● <b>HeadCount:</b> el nuevo talento se incorpora al registro de “HeadCount” de la empresa. Esta base de datos proporciona una visión general del número total de colaboradores en la organización y ayuda en la gestión de recursos humanos, planificación de personal y toma de decisiones estratégicas.</li><li>● <b>Inventario y Control del Grupo KN-T:</b> dentro de esta base incluye la asignación de activos, equipos, herramientas y recursos que el empleado utilizará</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 24 de 56

		<p>en el desempeño de sus funciones. El control del inventario es crucial para garantizar que los recursos estén disponibles y en buen estado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Datos Bancarios:</b> Los datos bancarios del nuevo talento se almacenan en una base de datos segura. Estos datos son necesarios para la correcta gestión de pagos, depósitos directos y otros asuntos financieros relacionados con la relación laboral.</li><li>● <b>Formas de Pagos de los Colaboradores:</b> en esta base de datos gestiona las formas de cómo se realizarán los pagos, las fechas de pago y cualquier otro detalle relacionado con la remuneración del empleado.</li></ul> <p>La incorporación del nuevo talento en estas bases de datos y documentos es un proceso fundamental para garantizar una integración efectiva y una gestión eficiente de los recursos humanos en la organización. Cada una de estas bases de datos se encuentran dentro del Drive del “Capital Humano”, que se ingresa desde Google Chrome.</p>
<b>Paso 4</b>	Comunicado a las áreas correspondientes	Una vez que se confirma la llegada de un nuevo talento y se ha completado el proceso de incorporación, se procede a enviar notificaciones a las áreas pertinentes para informar sobre la integración del nuevo talento, de la siguiente forma: (Anexo 6)

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 25 de 56

- **Finanzas:** Este comunicado debe incluir los siguientes elementos: Un mensaje cordial de bienvenida, se especifica el motivo del comunicado, que es la integración o el ingreso de un nuevo miembro al equipo; se menciona a qué equipo o área se integra el nuevo empleado, lo que puede ayudar a Finanzas a asignar recursos de manera adecuada.

Además, se detallan las condiciones de pago del colaborador, incluyendo información sobre su percepción económica.

- **Monitor:** El comunicado destinado al departamento de Monitor. Este comunicado debe incluir los siguientes elementos: Un mensaje de bienvenida; se explica el motivo del comunicado; también se especifica a qué equipo o área se integra el nuevo empleado, lo que permite a Monitor tener una visión clara de la organización del personal; además se proporcionan detalles sobre el equipo telefónico asignado al nuevo empleado. Esto puede incluir el IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil), número de teléfono, información sobre el titular anterior si corresponde, y el modelo del dispositivo.

Este proceso de comunicación asegura que todas las áreas relevantes estén informadas sobre la llegada de un nuevo miembro al equipo, lo que facilita una integración sin problemas y una gestión eficiente de los recursos

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 26 de 56

necesarios para el desempeño de las funciones de cada nuevo talento.

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizo</b>
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

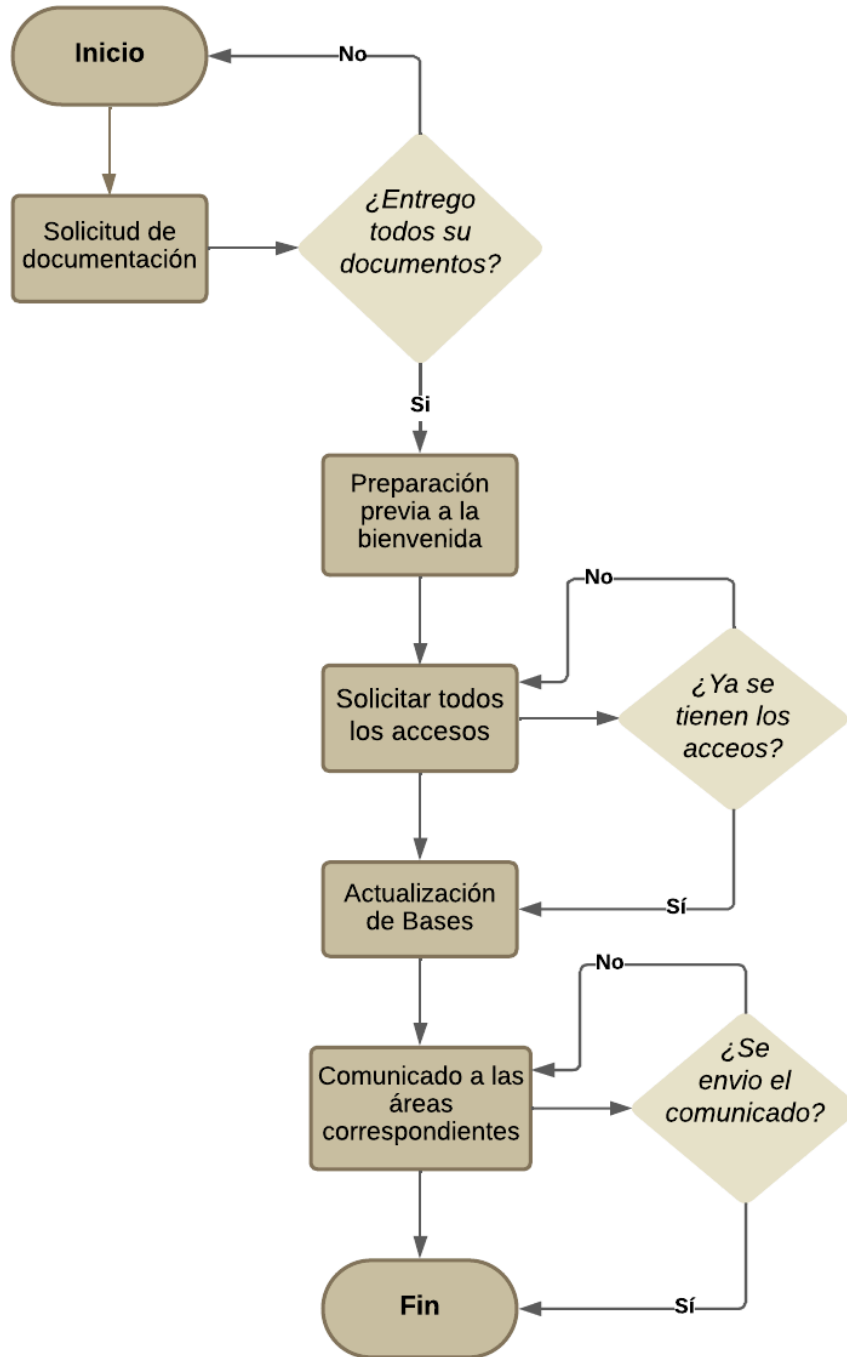
No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 27 de 56

### Diagrama de flujo Contratación y Colocación de Nuevos Talentos



Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 28 de 56

### Incorporación y capacitación de Nuevos Talentos

Se enfoca en la recepción y orientación de nuevos talentos, brindándoles la información y las habilidades necesarias para que se integren efectivamente a la organización y desempeñen sus funciones de manera exitosa. A continuación, se define y se describe el proceso:

PROCESO DE INCORPORACIÓN Y CAPACITACIÓN		
NO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1</b>	Firma de contratos	<p>Cuando es el día del ingreso del nuevo talento debe firmar de los contratos laborales y las cartas responsivas necesarias para formalizar la relación laboral. Este es un paso crucial para dar continuidad al proceso de incorporación.</p> <p>El nuevo talento firma los contratos y las cartas responsivas en presencia de un representante de Capital Humano o un responsable designado. Estos documentos establecen los términos y condiciones de la colaboración, así como las responsabilidades y compromisos del colaborador y de KN-T.</p> <p>Una vez que los contratos y cartas responsivas han sido firmados, se procede a escanearlos en formato digital. Esto se realiza utilizando un escáner de documentos o una aplicación de escaneo en caso de que sea necesario convertir los documentos físicos en archivos digitales.</p> <p>Los contratos laborales y las cartas responsivas escaneadas se incorporan a la carpeta digital correspondiente en el correo de</p>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 29 de 56

		Capital Humano. Esto asegura que la documentación esté disponible de manera rápida y accesible para futuras referencias o necesidades administrativas.
<b>Paso 2</b>	Presentación de la empresa (Bienvenida)	<p>El día de la incorporación es crucial realizar un recorrido por las instalaciones para familiarizar al nuevo talento con las diferentes áreas y con los integrantes de nuestro grupo organizacional. Dentro del recorrido el encargado del mismo pasa a cada una de las áreas, dicho recorrido hacer que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El nuevo talento conoce las diversas áreas de la empresa, como oficinas, salas de reuniones, departamentos específicos, áreas de descanso, entre otros. Esto le ayuda a orientarse y sentirse más cómodo en su nuevo entorno.</li><li>• Durante el recorrido, el encargado del mismo se detiene en cada área y presenta al nuevo talento al equipo de trabajo. Esta presentación generalmente sigue un patrón similar, en el que el encargado dice algo como: "Chicos, les presento a [Nombre del Nuevo Talento]", seguido de detalles sobre el equipo al que se incorpora.</li></ul> <p>Al conocer a los miembros del equipo y recibir una cálida bienvenida, el nuevo talento se siente parte integral del grupo organizacional desde el primer día. Además, proporciona una introducción completa al entorno de trabajo y establece relaciones iniciales con los colegas, contribuyendo así a un inicio positivo en la empresa.</p>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 30 de 56

Paso  
3

Inducción

Durante la sesión de bienvenida, llevamos a cabo una conversación introductoria acerca de KN-T. Durante esta charla, se presenta la filosofía que guía nuestra organización, así como el plan de crecimiento que hemos trazado para el futuro. Estos aspectos son fundamentales y tienen relevancia en todas las áreas de nuestra empresa. A continuación, se detallan con mayor precisión los temas abordados:

- **Presentación de bienvenida**

- Mensaje de bienvenida:** transmite la importancia que tiene el colaborador para KN-T.
- Historia de la empresa:** se destaca hechos importantes, logros y evolución a lo largo del tiempo.
- Misión y Visión:** estas permiten identificar el propósito y la dirección futura que se aspira.
- Crecimiento laboral:** tiene un enfoque hacia el crecimiento y desarrollo del talento humano.
- Valores empresariales:** son la base de la cultura organizacional y la forma en que KN-T se relaciona con clientes, colaboradores y socios.

Esta presentación se encuentra dentro de CANVA el aplicativo donde se realizan las presentaciones y si se pierde el acceso se solicita a Sistemas que te conecte.

- **Presentación de aplicativos para las Ventas**

- CISCO**
- SICOV**

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 31 de 56

- AVS**
- SALESFORCE**

Dentro de cada aplicativo se explica cuales son sus funciones en el contexto de las estrategias de ventas y la gestión de relaciones con los clientes. Esta presentación se encuentra dentro de CANVA el aplicativo donde se realizan las presentaciones y si se pierde el acceso se solicita a Sistemas que te conecte.

- **Manual de procedimientos**

- Proceso de Ventas:** Se proporciona un manual detallado que describe los pasos y procesos específicos que los colaboradores deben seguir en el proceso de ventas. Esto incluye desde la identificación de prospectos hasta la conclusión de una venta. (Anexo 7)
- Proceso de Atención al cliente:** Se entrega un manual que detalla cómo deben abordarse las interacciones con los clientes, cómo brindar un servicio de calidad y cómo manejar situaciones y consultas comunes. (Anexo 8)

Todo lo que se proporciona ayuda al nuevo talento a comprender a KN-T, sus valores y operaciones, y a familiarizarse con las herramientas y procedimientos necesarios para desempeñar su rol de manera efectiva en el equipo de ventas.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 32 de 56

### Paso 4

#### Capacitación

Una vez concluida la inducción, buscamos que la capacitación del nuevo talento se lleve a cabo a lo largo de varios días, con un enfoque específico y de la siguiente manera:

- **Día 1:**

- Durante el primer día, el equipo de Capital Humano guía al nuevo talento en la firma de contratos laborales.
- Se realiza un recorrido por las instalaciones de la empresa para familiarizar al empleado con su entorno de trabajo.
- Se presenta la filosofía empresarial, incluyendo la misión, visión y valores de la empresa.
- Se proporciona información detallada sobre las herramientas y sistemas tecnológicos esenciales para su labor.

- **Día 2:**

- El segundo día está dedicado a las habilidades de negociación. El nuevo talento trabaja con un especialista en negociaciones.
- Se abordan diferentes tipos de objeciones que puede encontrar en su trabajo y se le enseña cómo abordar y revertir estas objeciones de manera efectiva.

- **Día 3, 4 y 5:**

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 33 de 56

		<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Durante estos días, el nuevo talento trabaja directamente con su coordinador, quien refuerza lo aprendido en los días anteriores.</li><li><input type="checkbox"/> Se centra en la aplicación práctica de las habilidades adquiridas en la primera venta.</li><li><input type="checkbox"/> Se brinda un seguimiento cercano para asegurar que el empleado esté listo para llevar a cabo su primera venta con confianza.</li></ul> <p>Este proceso de capacitación gradual y estructurado garantiza que el nuevo talento adquiera las habilidades necesarias y se sienta preparado para desempeñar su rol de manera efectiva en el equipo de ventas.</p>
<b>Paso 5</b>	Integración al equipo de trabajo	<p>Una vez finalizada la fase de capacitación, el nuevo talento se integra plenamente con su equipo de trabajo, donde comenzará a desempeñar sus responsabilidades bajo la supervisión de su coordinador. Esta etapa se caracteriza por lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Integración en el Equipo:</b> se une al equipo con el que colaborará y comienza la construcción de un ambiente de trabajo colaborativo y un sentimiento de pertenencia.</li><li>● <b>Iniciación de labores:</b> se tiene la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante la capacitación.</li><li>● <b>Supervisión y apoyo del coordinador:</b> El coordinador, como líder del equipo, asume un papel fundamental en esta etapa. Debe brindar orientación, apoyo y seguimiento</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 34 de 56

al nuevo talento. Esto incluye responder a preguntas, proporcionar retroalimentación sobre el desempeño y asegurarse de que el colaborador se sienta cómodo y confiado en su nuevo rol.

Todo esto permite que se lleve a cabo una evaluación continua del desempeño del nuevo talento. Esto implica revisar sus logros, identificar áreas de mejora y proporcionar el apoyo necesario para el desarrollo profesional.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

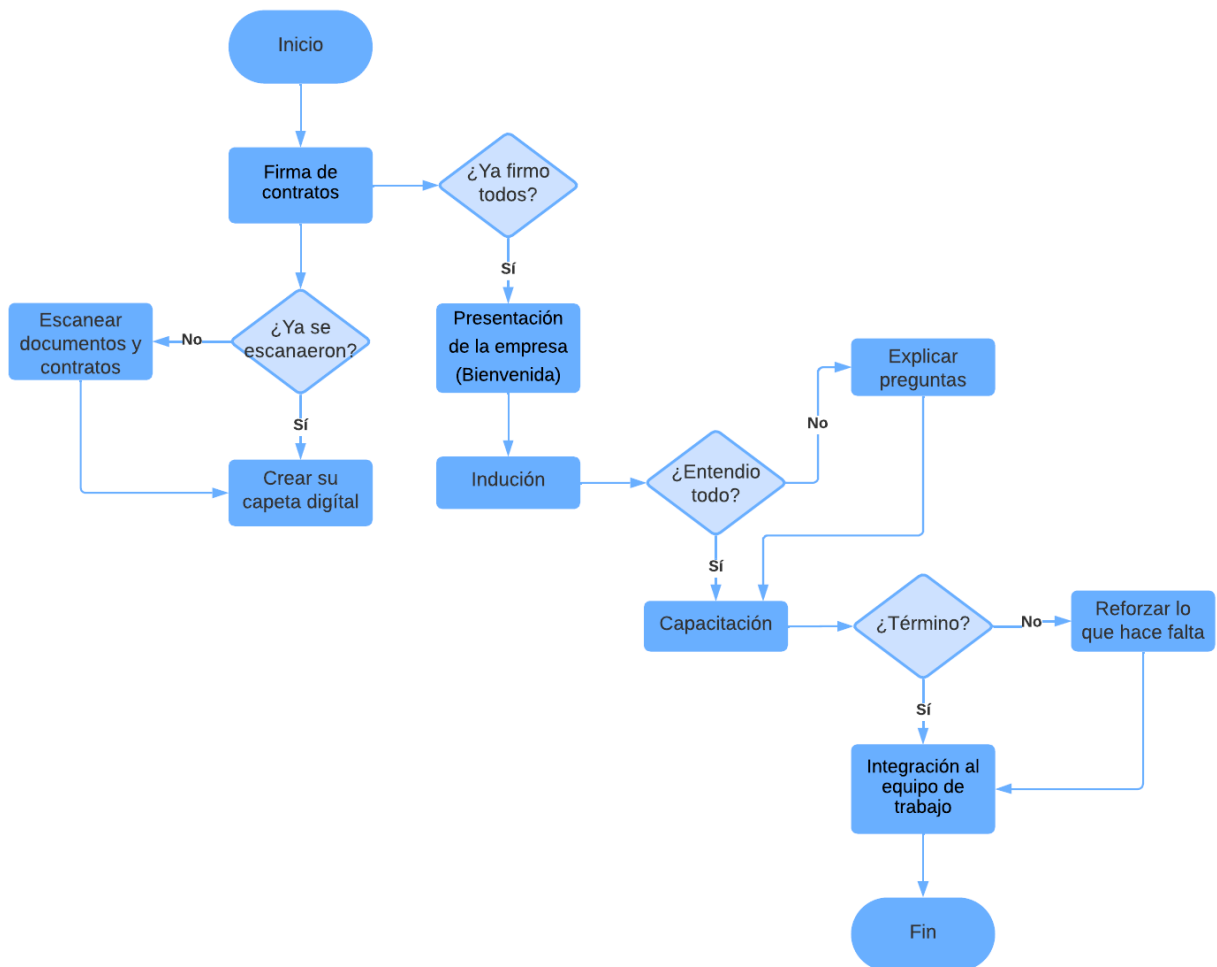
No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 35 de 56

### Diagrama de flujo de Incorporación y capacitación de Nuevos Talentos



Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 36 de 56

### Seguimiento y evaluación de desempeño de nuevos talentos

Se busca medir y analizar el rendimiento de los nuevos colaboradores después de su incorporación y capacitación inicial. Su objetivo es evaluar cómo se están adaptando a sus roles, identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva para ayudar en su desarrollo profesional. A continuación, se define y se describe el proceso:

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
NO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1</b>	Establecimiento de objetivos	<p>El proceso comienza desde el día uno con la definición de metas claras y realistas para cada talento en la organización. Estas metas suelen discutirse durante la entrevista inicial con el colaborador y se refuerzan durante la firma de contratos. La comunicación efectiva entre el líder de equipo y el talento es fundamental en este proceso. El líder de equipo se asegura de que el talento comprenda claramente sus objetivos y el plan para alcanzarlos. Ambas partes deben comprometerse con el proceso y estar alineadas en cuanto a las expectativas.</p> <p>Se lleva a cabo un seguimiento constante del progreso de cada talento y se realizan evaluaciones regulares para medir el rendimiento. Si es necesario, se realizan ajustes en el plan para abordar desafíos o cambios en las circunstancias.</p>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 37 de 56

		<p>Este enfoque sistemático garantiza que cada miembro del equipo tenga un camino claro hacia el logro de sus metas individuales y contribuya de manera efectiva al éxito general de KN-T.</p>
<b>Paso 2</b>	Evaluación del desempeño	<p>Las evaluaciones del desempeño se basan en una serie de logros alcanzados por los colaboradores, líderes y equipos, y se centran en su capacidad para cumplir metas y plazos establecidos. Estas evaluaciones se realizan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Renovaciones y Activaciones:</b> Se evalúa el número de renovaciones y activaciones que ha logrado el colaborador en un periodo específico. Estos indicadores reflejan su habilidad para mantener y adquirir nuevos clientes.</li><li>● <b>Cumplimiento de Metas Mensuales:</b> Se compara el rendimiento del colaborador con respecto a su meta mensual.</li><li>● <b>Llamadas Efectivas:</b> Se cuantifica la cantidad de llamadas realizadas por el colaborador cada día y se evalúa cuántas de estas llamadas se consideran efectivas, es decir, que condujeron a resultados positivos o avances en las ventas.</li><li>● <b>Cuentas subidas a SICOV:</b> Se registran la cantidad de líneas que el colaborador ingresa en el sistema SICOV, tanto en una base diaria como mensual. Esto</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 38 de 56

		<p>refleja en una base de datos llamada “<b>cuentas SICOV</b>”</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Mensajes Enviados y Respuestas Recibidas:</b> Se analiza cuántos mensajes envía el colaborador y cuántos de ellos reciben respuestas por parte de los clientes o prospectos. Esto puede indicar su capacidad para establecer una comunicación efectiva.</li><li>● <b>Líneas Ingresadas y Facturadas:</b> Se examina cuántas líneas el colaborador ingresa al sistema y cuántas de ellas se convierten en ventas facturadas o cerradas. Esto refleja su eficacia en su proceso de ventas.</li></ul> <p>Estos elementos y factores de evaluación proporcionan una visión completa del desempeño de los colaboradores y equipos en términos de eficacia y rendimiento. Permiten identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el rendimiento y alcanzar los objetivos comerciales de manera más efectiva.</p> <p>Además, son evaluaciones que se pueden realizar en periodos o esporádicamente.</p>
<b>Paso 3</b>	Retroalimentación y coaching	Las reuniones de retroalimentación son una parte fundamental del proceso de gestión del desempeño en la organización. A través de estas reuniones, se brinda a los colaboradores la oportunidad de recibir retroalimentación

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 39 de 56

constructiva y evaluaciones de su rendimiento laboral. El proceso incluye los siguientes aspectos:

- **Retroalimentación Constructiva:** se destaca el enfoque en proporcionar una retroalimentación equilibrada y constructiva; se resaltan los puntos fuertes como reconocer y reforzar sus habilidades y logros; al mismo tiempo, se identifican las áreas de mejora en las que el colaborador puede trabajar para desarrollarse y avanzar en su carrera.
- **Orientación y Apoyo:** La reunión no se limita a la identificación de áreas de mejora, sino que también se brinda orientación y apoyo. Si es necesario, se busca el apoyo de expertos o recursos adicionales para abordar desafíos específicos.
- **Compromiso y Mejora del Rendimiento:** Si se observa que el rendimiento del colaborador ha sido bajo durante varios meses, se le ofrece una oportunidad para mejorar su desempeño antes de considerar su desvinculación laboral. Durante este período, se establecen metas claras y se proporciona apoyo adicional para que el colaborador pueda elevar su rendimiento a un nivel aceptable. El objetivo es brindar una segunda oportunidad para el crecimiento y desarrollo.

Sin embargo, si a pesar de los esfuerzos y el apoyo ofrecido, no se observa un compromiso ni una mejora significativa en

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 40 de 56

		<p>el rendimiento, se procede a la desvinculación laboral del colaborador. Esta decisión se toma con base en un análisis objetivo y cuidadoso, con el fin de garantizar la eficiencia y la alineación con los objetivos de la organización.</p>
<b>Paso 4</b>	Administración y gestión de beneficios e incentivos	<p>El proceso de reconocimiento y recompensa tiene como objetivo principal celebrar y recompensar el buen rendimiento de los colaboradores. Cuando un colaborador alcanza o supera sus objetivos y metas de manera destacada, se llevan a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Reconocimientos Físicos:</b> Los reconocimientos físicos pueden incluir trofeos, certificados, placas conmemorativas u otros objetos tangibles que simbolizan el logro del colaborador. Estos reconocimientos se entregan en eventos especiales o ceremonias de premiación.</li><li>● <b>Reconocimientos Virtuales o Digitales:</b> Los reconocimientos virtuales o digitales se presentan en plataformas electrónicas, como pantallas o redes internas de la empresa. Estos pueden incluir menciones en correos electrónicos, tableros de reconocimiento en línea o mensajes en redes sociales internas de la organización.</li></ul> <p>El proceso de reconocimiento y recompensa no sólo celebra los logros individuales, sino que también refuerza una cultura</p>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



**MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO**

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

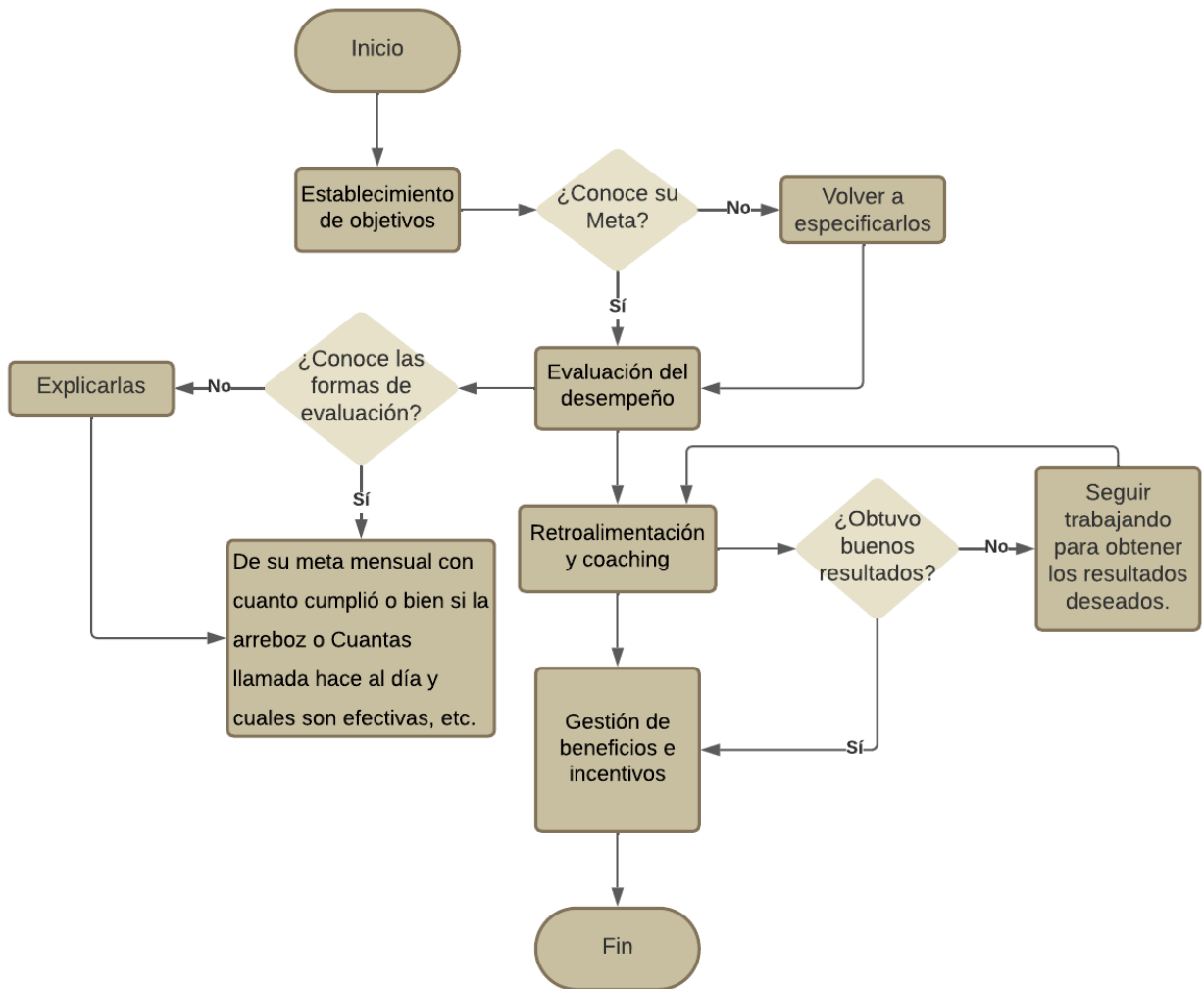
**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 41 de 56

de rendimiento excepcional y motiva a los colaboradores a esforzarse por alcanzar sus objetivos y metas.

Diagrama de flujo de Seguimiento y evaluación de desempeño de nuevos talentos



Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 42 de 56

### Desvinculación de nuevos o antiguos talentos

Se centra en la finalización de la relación laboral entre un empleado y la organización, ya sea que se trate de nuevos talentos que no se adaptaron adecuadamente o de empleados antiguos que no cumplen ya con las métricas requeridas o bien por incumplimiento de alguna norma, política o por renuncia voluntaria. Comprende las siguientes etapas:

PROCESO DE DESVINCULACIÓN		
NO.	PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Paso 1</b>	Identificación de la Necesidad de Desvinculación	<p>Este paso es esencial en el proceso de gestión de recursos humanos y se centra en la evaluación y determinación de la necesidad de poner fin a la relación laboral con un empleado. Implica la identificación de diversas situaciones o circunstancias que pueden requerir la desvinculación de un colaborador. Algunos de los motivos comunes para la desvinculación pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Bajo Rendimiento:</b> cuando no se cumple con los estándares de desempeño y no muestra mejoras significativas a pesar de las oportunidades de capacitación y retroalimentación.</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 43 de 56

		<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Violación de Políticas:</b> cuando se viola repetidamente las políticas y normativas de la organización, lo que puede poner en riesgo la integridad de la empresa o el bienestar de otros empleados.</li><li>● <b>Incumplimiento Grave:</b> Cuando un empleado comete acciones graves o conductas inaceptables, como fraude, acoso o comportamiento violento en el lugar de trabajo.</li></ul> <p>Este proceso implica una revisión cuidadosa de la situación, considerando todos los aspectos relevantes y asegurándose de que la desvinculación sea legal y ética. También es importante llevar a cabo un proceso justo y transparente que garantice que el empleado comprenda las razones detrás de la desvinculación y tenga la oportunidad de expresar sus puntos de vista. La decisión de desvinculación debe estar respaldada por documentación adecuada y ser consistente con las políticas y procedimientos de la empresa.</p>
<b>Paso 2</b>	Notificación y Comunicación	<p>Una vez que se ha tomado la decisión de desvincular a un empleado, se inicia el proceso de notificación. Esta etapa es crucial y debe manejarse con sensibilidad y profesionalismo. Aquí se describen los pasos involucrados en la notificación de la desvinculación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● La notificación de la desvinculación debe llevarse a cabo de manera respetuosa y en privado.</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 44 de 56

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Durante la notificación, se explican claramente los motivos de la desvinculación. Esto puede incluir el bajo rendimiento, violación de políticas, cambios organizacionales, entre otros factores.</li><li>• Se discuten los detalles logísticos de la desvinculación, como la fecha final de empleo, los procedimientos de salida, la devolución de propiedades de la empresa, el pago final y cualquier beneficio o compensación pendiente.</li></ul>
<b>Paso 3</b>	Entrega de Documentos de desvinculación	<p>Cuando un colaborador se prepara para su partida de la organización, es necesario llevar a cabo un proceso formal de firma de la baja o renuncia. A continuación, se detallan los aspectos clave de este proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Baja o Renuncia:</b> En el caso de una renuncia, el colaborador presentará su carta de renuncia, indicando su deseo de dejar el empleo. En el caso de una baja por parte de la empresa, se proporciona al empleado una notificación oficial de terminación.</li><li>• <b>Firma de Documentos:</b> el colaborador firma los documentos necesarios, lo que puede incluir la aceptación de la renuncia, la liberación de responsabilidades y cualquier otro acuerdo específico relacionado con la terminación del</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 45 de 56

		<p>empleo. Estas firmas son una confirmación formal de la decisión de ambas partes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Entrega de Equipos y Propiedades:</b> Si el colaborador tiene en su posesión equipos, dispositivos o propiedades de la empresa, se lleva a cabo una entrega formal de estos elementos. Esto puede incluir computadoras, dispositivos móviles, tarjetas de acceso u otros activos que deben ser devueltos a KN-T.</li><li>● <b>Registro de la Terminación:</b> Toda la documentación relacionada con la terminación, incluidas las firmas y la entrega de activos, se registra cuidadosamente para mantener un registro claro de la salida del colaborador. Esto es importante para fines administrativos y de cumplimiento.</li></ul>
<b>Paso 4</b>	<b>Cierre de Cuentas y Accesos</b>	<p>Cuando un colaborador se prepara para su partida de la organización, es esencial tomar medidas para proteger la información y propiedad intelectual de la empresa. Este proceso incluye varios pasos importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Cierre de Cuentas de Correo Electrónico:</b> Se solicita al departamento de sistemas que cierre las cuentas de correo electrónico del colaborador.</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

**Fecha de Emisión:** 2 de Febrero del 2023

**Fecha de Actualización:** 22 de Septiembre del 2023

**No. de Revisiones:** 2

**Control:**

**Área responsable:** Capital Humano

**No. De Página:** 46 de 56

- **Recuperación de Dispositivos y Activos de la Empresa:** Se asegura que el colaborador devuelva todos los dispositivos y activos de la empresa que estén en su posesión.

Estos ayudan a prevenir riesgos y aseguran una transición ordenada y segura.

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

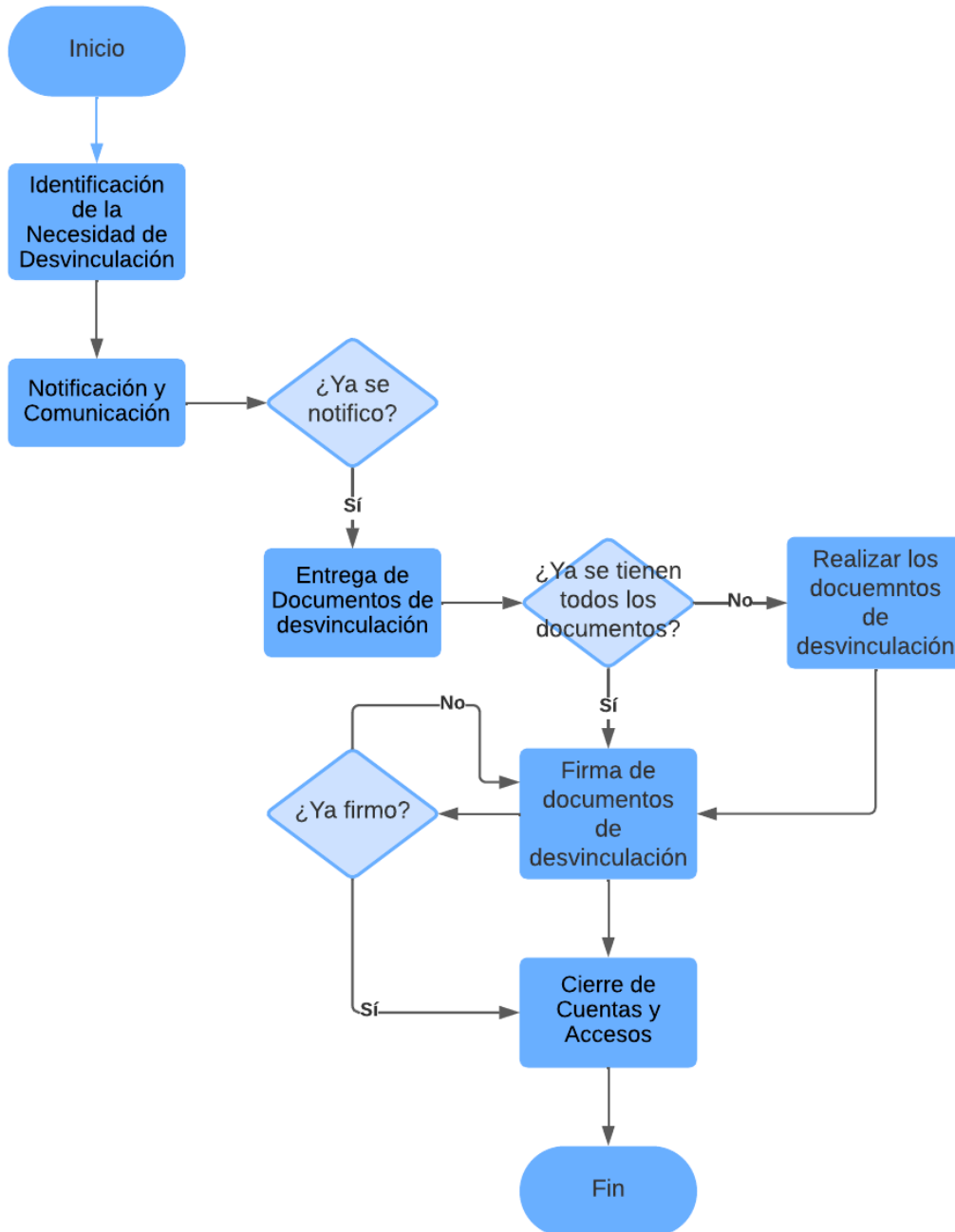
No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 47 de 56

Diagrama de flujo de Seguimiento y evaluación de desempeño de nuevos talentos



Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 48 de 56

### ANEXOS

#### Anexo 1. Perfil de puestos de cada área

Las tablas que se muestran a continuación son las guías que permitirán enfocarnos en lo fundamental para la realización de los flyer de la vacante; ya sean para colaboradores o bien para estudiantes; el siguiente archivo lo encontraremos en Drive de Capital Humano, como **“Perfil de Puestos”**.

EJECUTIVO DE VENTAS	
Área: Ventas	Reporta a: Liliana Estrada, Andrea o Alessandro (Encargado de área)
Objetivo del Área: El objetivo principal del área de Ventas es superar los objetivos de facturación mensuales establecidos por la dirección de la empresa.	
<b>Funciones Principales</b>	<b>Requisitos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Ofrecer líneas y equipos telefónicos.</li><li>● Realizar análisis y creación de base de datos.</li><li>● Brindar soporte técnico a los clientes.</li><li>● Realizar seguimiento activo a los clientes.</li><li>● Identificar oportunidades de venta a través del establecimiento de contactos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <i>Estudios:</i> Preparatoria o bachillerato concluido.</li><li>● <i>Experiencia:</i> Mínimo 6 meses en un puesto similar en ventas o call center.</li></ul>
<b>Conocimientos Técnicos</b>	<b>Competencias Requeridas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Manejo intermedio de paquetería Office.</li><li>● Conocimiento en el manejo de equipos de cómputo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Habilidades de Comunicación:</b> Facilidad de palabra y capacidad para ofrecer presentaciones atractivas.</li><li>● <b>Actitud Positiva:</b> Actitud proactiva y positiva hacia el trabajo y los clientes.</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 49 de 56

- Compromiso: Compromiso con el logro de los objetivos de ventas y el servicio al cliente.
- Resolución de Problemas: Habilidad para manejar problemas y crisis de manera efectiva.

### Responsabilidades

- Realizar estudios de mercado para identificar oportunidades de venta.
- Buscar activamente nuevas oportunidades de venta.
- Garantizar la disponibilidad de existencias para ventas.
- Colaborar con otros miembros del equipo para lograr resultados óptimos.
- Establecer y cumplir objetivos de ventas.
- Mantenerse actualizado con las novedades y lanzamientos de productos de la empresa.
- Mantener un seguimiento constante a los clientes.
- Ofrecer líneas y equipos telefónicos, además de conocer la marca y su cartera de clientes.

## ESPECIALISTA EN SISTEMAS

Área: **Sistemas**

Reporta a: Javier Torres (Encargado de área)

Objetivo del Área:

**El área de Sistemas tiene como objetivo principal gestionar de manera eficiente el inventario de equipos de cómputo y garantizar que se ofrezcan equipos en óptimas condiciones para el uso de las demás áreas de la organización.**

### Funciones Principales

- Solución de problemas de hardware, software e internet.
- Diseño y creación de programas informáticos.
- Respaldo de datos del Customer Relationship Management (CRM).
- Mantenimiento y gestión de la base de datos.

### Requisitos

- **Estudios:** Preparatoria o bachillerato concluido.
- **Experiencia:** Mínimo 1 año en un puesto similar, que incluye programación y/o creación de códigos para la ejecución de CRM, programas, redes, verificación de códigos y base de datos.

Realizó

Brenda De La Rosa Hernández

Revisó

Eduardo Pineda García

Autorizo

Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 50 de 56

Conocimientos Técnicos	Competencias Requeridas
<ul style="list-style-type: none"><li>● Programación: Experiencia en lenguajes de programación como PHP, Java Script, Python con Django, Dart, y manejo de HTML.</li><li>● Base de Datos: Conocimientos en Mysql y Firebase.</li><li>● Redes: Experiencia en cableado estructurado, servidores y redes locales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Nivel:</b> Rango Junior.</li><li>● Análisis Lógico: Habilidad para analizar problemas y encontrar soluciones efectivas.</li><li>● Autodidacta y Autónomo: Capacidad para aprender de forma independiente y realizar tareas sin supervisión constante.</li><li>● Proactivo: Actitud orientada a la resolución de problemas y mejora continua.</li><li>● Manejo de Comunicación Efectiva: Habilidad para comunicarse clara y eficazmente con otros miembros del equipo y usuarios finales.</li><li>● Paciencia: Capacidad para lidiar con situaciones complejas y usuarios que pueden tener diferentes niveles de experiencia.</li><li>● Trabajo Bajo Estrés: Capacidad para mantener la calma y la productividad en situaciones de alta presión.</li></ul>

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 51 de 56

### Anexo 2. Ejemplos de los Flyes para las vacantes

Las imágenes que se muestran a continuación son las guías que permitirán enfocarnos en lo fundamental para la realización de los flyer de las vacantes.

**KN-T Conexión Inteligente**  
12 de mayo a las 18:35

¡Te estamos buscando! Tú eres el talento que necesitamos.

Trabaja desde casa e invierte poco tiempo.  
¿Qué esperas? Anímate y contáctanos.  
Tel. 5585419779  
Correo: reclutamiento@kn-t.com



**KNT ISTMO**  
21 ago. a las 2:06 p. m.

Si eres recién egresado, estudiante, mamá soltera y buscas una oportunidad de crecimiento con accesibilidad de horarios ésta es tu oportunidad, ¡máhdanos tu CV ya! 😊



**KN-T Conexión Inteligente**  
26 ago. a las 1:00 p. m.

Si eres recién egresado, estudiante, mamá soltera y buscas una oportunidad de crecimiento con accesibilidad de horarios ésta es tu oportunidad, ¡máhdanos tu CV ya! Nos ubicamos en Ojo de Agua.

😊  
#OJODEAGUA #Vacantes



Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 52 de 56

### Anexo 3. Estructura y Desarrollo del primer contacto

### Anexo 4. Estructura y Desarrollo de la entrevista

### Anexo 5. Contrato de colaboración y Cartas responsivas

### Anexo 6. Ejemplos de comunicados

← 📄 🕒 🗑️ 📧 🕒 🔄 📄 📄 ⋮ 1 de 201 < >

NUEVO INGRESO//EQUIPÓ ISTMO//EJECUTIVO DE CEUNTAS 📄 📄

**C** Capital Humano <capitalhumano.knt@gmail.com> para christian.konect ▾ 11:47 (hace 5 minutos) ☆ ↶ ⋮

Estimado Christian Eduardo Aragón Rodríguez, encargado de monitor; esperando te encuentres muy bien.

El motivo de este correo tiene como propósito informarle que el día 2 de octubre del presente año, se ha incorporado un nuevo miembro a nuestro equipo. Su nombre es **Miguel Enrique Ruiz Morales**; El cual maneja los siguientes accesos:

- AVS (J1406P JOEL ALEJANDRO GUTIERREZ GARCÍA)
- SICOV (MRUIZM24)
- EQUIPO DE TELÉFONO (Xiaomi Redmi 9A, IMEI: 86385005638661, #Tel: 55 6694 8358)

Si existe alguna pregunta adicional o necesita más información, no duden en ponerse en contacto con nosotros.

¡Gracias por su atención!  
Saludos cordiales

↶ Responder ↷ Reenviar

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 53 de 56



1 de 202 < >

NUEVO INGRESO//EQUIPÓ ISTMO//EJECUTIVO DE CEUNTAS



Capital Humano <capitalhumano.knt@gmail.com>  
para javierfinanzas.konect

11:52 (hace 1 minuto) ☆ ↶ ⋮

Estimado Lic. Javier Garduño Salas, encargado del área de Finanzas; esperando te encuentres muy bien.

El motivo de este correo tiene como propósito informarle que el día 2 de octubre del presente año, se ha incorporado un nuevo miembro a nuestro equipo. Su nombre es **Miguel Enrique Ruíz Morales**; con el cual se llegó a los siguientes acuerdos de colaboración:

- Ingreso fijo de \$4,000.00 pesos mensuales
- Prueba un mes
- Comisiones de \$100.00 por línea
- Bonos
- Los sábados no se presentan porque asiste a clases

Si existe alguna pregunta adicional o necesita más información, no duden en ponerse en contacto con nosotros.

¡Gracias por su atención!  
Saludos cordiales

↶ Responder ↷ Reenviar

## Anexo 7. Manual de Proceso de Ventas

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



## MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 54 de 56

### Anexo 8. Manual de Proceso de Atención al Cliente

Las imágenes que se muestran a continuación son las guía, para saber cuál es el manual de Atención al Clientes; realizado por la misma área. El cual lo podremos localizar en la carpeta de manuales dentro del Drive de Capital Humano, como **“Manual Remasterizado”**.



INDICE	
Mantenimiento de línea.....	4
Suspensión de línea.....	6
Switcheo de línea.....	8
Cancelación de líneas.....	10
Cancelación de forma anticipada.....	13
Portabilidad.....	16
Retroceso de Portabilidad.....	19
Cambio de número o lada.....	21
Promesa de pago.....	23
Cambio de representante legal.....	25
Cambio de dirección fiscal.....	27
Seguro de equipo.....	29
Contratación de Control.....	31
Cierre de acuerdo.....	33
Retiro de Buzón.....	35
Incremento de plan.....	37
Activación de número suspendido.....	39
Liberación de equipo.....	41
Cambio de correo.....	43
Aclaración de facturas.....	45
Contratación de paquete.....	47
Cambio de ciclo de facturación.....	49
Reemplazo de SIM.....	51
Falla de mensajes cortos.....	53
Detalle de consumo.....	55
Pasos para la descarga de cartas.....	57

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



# MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 55 de 56



## Mantenimiento de línea

Solicitud cuando la línea presenta falla (llamadas entrantes, llamadas salientes y datos móviles)

Especificar la línea y la falla (Describir la falla de manera detallada, esto con el fin de que sea una forma más fácil de detectar el problema y optimizar los tiempos de respuesta.)

### Datos generales

- DN
- Número de cuenta
- Razón social
- Numero de contacto
- Sim actual de la línea

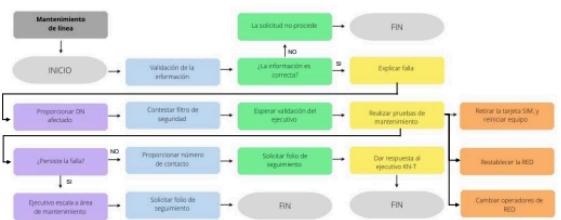
### Pasos

1. Validar que la información proporcionada por el ejecutivo sea la correcta
2. Comunicarse a atención a clientes
3. Proporcionar DN que presenta la falla
4. Contestar filtro de seguridad de la cuenta
5. Espera de validación de ejecutivos
6. Realización de pruebas de mantenimiento
7. En caso de que la falla persista el ejecutivo escala la solicitud al área de mantenimiento.
8. Si se solicita proporcionar numero de contacto
9. Solicitar folio de seguimiento del caso
10. Dar respuesta al ejecutivo KN-T quien realizo la solicitud

Tiempo de respuesta de 24 a 72 horas por parte de atención a clientes de AT&T.

← INDICE

Página 4 | 59



Página 5 | 59

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García



# MANUAL DE PROCESOS DE CAPITAL HUMANO

Fecha de Emisión: 2 de Febrero del 2023

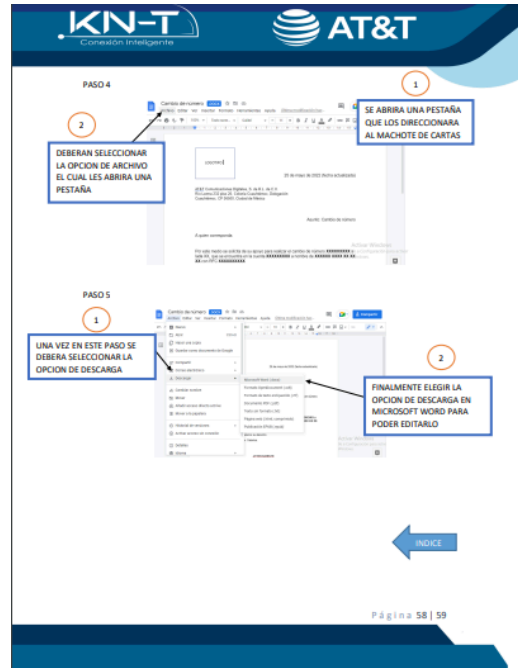
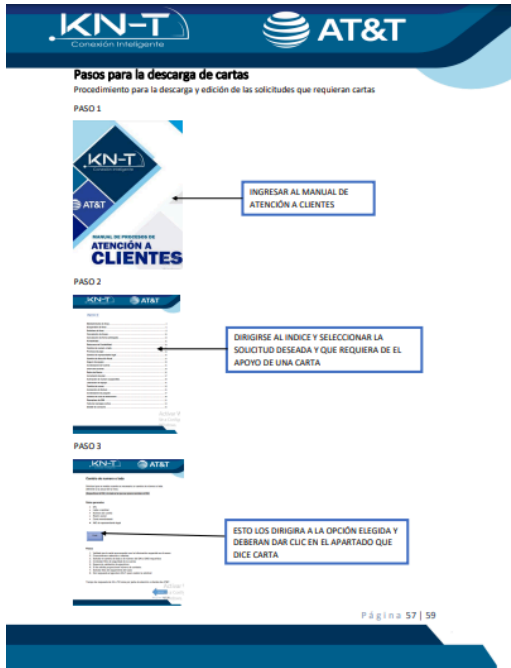
Fecha de Actualización: 22 de Septiembre del 2023

No. de Revisiones: 2

Control:

Área responsable: Capital Humano

No. De Página: 56 de 56



## Anexo 9. Manual de proceso de Capacitación

Realizó	Revisó	Autorizo
Brenda De La Rosa Hernández	Eduardo Pineda García	Eduardo Pineda García