



18.1

658.311
T925i



**Universidad Católica de Santiago de
Guayaquil**

**Facultad de Filosofía, Letras y ciencias de la
Educación**

Titulación: Psicología organizacional

Informe:

**Manual de procedimiento de búsqueda
evaluación y selección y tiempos estimados
de respuesta.**

Atención:

Psic. Cl. Antonio Santos

Empresa: Manpower

Responsable del Informe:

Eduardo Tumbaco

658.311
T925i

Fecha: 16 de Febrero del 2011

RESUMEN

Este manual esta enfocado ha resolver una problemática con relación a los tiempos de respuestas de nuestro servicio con relación al cliente, con un previo análisis de todas las problemáticas que rodeaban a este desfase, se decidió crear una herramienta donde se definan los subprocesos que conforman la Búsqueda, Evaluación y Selección de personal.

Palabras Clave:

Manual – Tiempos – Cliente – Búsqueda – Evaluación - Selección

INDICE GENERAL

PARTE I

PROYECTO	5
1. ANTECEDENTES	6
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	6
1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	6
2. FINALIDAD	7
3. OBJETIVOS	7
3.1. OBJETIVOS GENERALES	7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. METODOLOGÍA	8
5. PLAN DE ACCIÓN	9
6. BENEFICIOS	10

PARTE II

DESARROLLO

1. Qué es Selección	1
2. Que es Reclutamiento	5
2.1. Objetivos de Reclutamiento	6
2.2. Cuándo lo hacemos	6
2.3. Cómo lo hacemos – fuentes de reclutamiento	7
2.4. Para qué lo hacemos	8
2.5. Políticas de reclutamiento	9
2.6. Mercado laboral.....	10
2.7. Mercado de Recursos humanos	10
3. Cliente.....	11
3.1 Requisición	11
3.2 Tiempos de respuesta	12
3.3 Calidad	12
3.4 Demanda	12
3.5 Satisfacción	12
3.6 Valor a gregado	13
4. Consultoria	13
5. Bibliografía.....	14
6. Antecedentes	15
7. Fase inicial	16
7.1 Resumen	16
7.2 Desarrollo	17
8. Fase de planeación.....	18
8.1 Resumen	18
8.2 Desarrollo	18
9. Fase de preparación.....	19
9.1 Resumen	19
9.2 Desarrollo	20
10. Fase de ejecución.....	20
10.1 Resumen	20
10.2 Desarrollo	20
11. Conclusiones y recomendaciones	24

PARTE III

INFORME EJECUTIVO

INDICE

BUSQUEDA E IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES CLIENTES_	2
CONTACTO AL CLIENTE INTERESADO EN NUESTRO SERVICIO	5
OFERTA DE SERVICIO	10
CARTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO	19
SOLICITUD DE FACTURACIÓN	22
CREACIÓN DEL CODIGO DEL CLIENTE	26
FACTURACIÓN INICIAL.....	31
ENVIO DE FACTURA.....	43
PUBLICACIONES WEB	45
RECLUTAMIENTO	62
PRESELECCIONAR CANDIDATOS.	65
CONTACTAR CANDIDATOS PRESELECCIONADOS.	66
ENTREVISTA PERSONAL CON EL CANDIDATO CONTACTADO.	67
EVALUACIONES	71
REFERENCIAS LABORALES.	73
INFORME	75
SEGUIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL CLIENTE.....	81
CANDIDATO ELEGIDO	82
CANDIDATO NO ELEGIDO	83
FACTURACIÓN FINAL	84
ENVIO DE FACTURA.....	85
QP EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	86
SEGUIMIENTO DEL CANDIDATO SELECCIONADO	89

PARTE IV

PRESENTACIÓN EJECUTIVA

PARTE V

ANEXOS



INDICE

PROYECTO	5
1. ANTECEDENTES.....	6
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	6
1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.....	6
2. FINALIDAD	7
3. OBJETIVOS	7
3.1. OBJETIVOS GENERALES.....	7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
4. METODOLOGÍA.....	8
5. PLAN DE ACCIÓN.....	9
6. BENEFICIOS.....	10

PROYECTO

1.- Antecedentes

1.1.- Antecedentes de la empresa

Manpower es una multinacional la cual esta presente en 80 países en los 5 continentes brindando asesoría en relación a Recursos Humanos, siendo su principal ingreso comercial el servicio de selección de personal, se busca ubicar al personal idóneo para que los clientes logren sus objetivos, el proceso se maneja desde el levantamiento del perfil del cargo hasta el seguimiento respectivo de la persona en el cargo vacante ya cubierto, este proceso tiene un estándar de duración de siete días.

En el Ecuador la marca Manpower trabaja con sus dos divisiones de manera independiente la división profesional que trabaja en el manejo de diferentes procesos de RRHH, siendo su principal rubro la selección de personal, la otra división es promociones la cual se dedica a todos los rubros relacionados al área de marketing desde activaciones, promoción de productos, BTL, etc.

1.2.- Antecedentes del proyecto

En Manpower Guayaquil se ha determinado que existe un porcentaje de quejas de un 25% de los clientes por retrasos en los procesos de selección mediante un promedio mensual, por diferentes causales principalmente retrasos en tareas administrativas y logísticas internas.

El personal presenta inconvenientes en ciertas partes del proceso de selección lo cual esta ligado al retraso en la respuesta de los mismos y por ende al porcentaje de quejas de los clientes por el servicio, ya que el proceso debe tener un tiempo estimado de siete días por políticas de empresa lo cual si no es cumplido genera un malestar en los clientes.

2) Finalidad

Este proyecto esta enfocado a brindar soluciones a las causales de los problemas que derivan en los retrasos en los procesos de selección, por medio de mejorarlas en las condiciones que sustentan el trabajo de los consultores y el personal de la organización para reflejar un servicio de calidad a los clientes y lograr que estos puedan triunfar en el cambiante mundo laboral.

3. Objetivos

3.1. Objetivos Generales

- Disminuir el índice de quejas de los clientes por retrasos en los procesos de selección en un 50% mensual.

3.2. Objetivos Específicos

- Redefinir las funciones de los cargos de la organización.
- Estandarizar los tiempos de respuesta en los procesos de selección.

4. Metodología

Estudio de Gabinete:

Fuentes primarias.- Actualización del manual de funciones de la organización, creación de manual de tiempo de respuestas estimado para los procesos de selección.

Fuentes Secundarias.- Revisión del manual actual y las políticas de selección de la organización (Predicta).

4.1. Método Cualitativo

- El levantamiento de la información se hará mediante entrevistas directas con los consultores para poder determinar con mayor exactitud las problemáticas más comunes en el manejo de los procesos de selección.

4.1. Método Cuantitativo

- La información recopilada de nuestros clientes se realizara por medio de encuestas las cuales nos puedan dar índices para poder realizar una correlación con la información obtenida con los consultores y así hacer medible el alcance que se tenga mensualmente con las mejoras implementadas.

Plan de acción

<u>Actividad</u>	<u>Recursos</u>	<u>Responsable</u>	<u>Implicados</u>	<u>Tiempo (días)</u>
Levantamiento de información por medio de encuestas a los clientes al final del mes. Obtención de índices de quejas al inicio del proyecto.	Tiempo invertido. Computador.	<u>Eduardo Tumbaco</u>	Cientes externos.	10
Entrevistas con los especialistas en selección, establecer listado de problemáticas presentadas. Obtención de problemáticas más comunes en los procesos de selección.	Tiempo invertido. Computador.	<u>Eduardo Tumbaco.</u>	Especialistas en selección.	7
Entrevistas con personal administrativo establecer listado de problemáticas presentadas.	Tiempo invertido Computador.	<u>Eduardo Tumbaco.</u>	Personal administrativo	4
Estudio de las problemáticas más comunes tanto administrativas como de los especialistas, para hallar posibles soluciones en conjunto con la gerencia.	Tiempo invertido Computador. Papelería.	<u>Eduardo Tumbaco.</u>	Gerencia.	2
Levantamiento de información relacionado al cargo funciones y competencias. (Análisis y descripción de cargos)	Tiempo invertido Fichas para descripciones de cargo. Computador.	<u>Eduardo Tumbaco.</u>	Todo el personal.	15
Establecimiento de tiempos de respuesta relacionados al manual de cargo.	Tiempo invertido	<u>Eduardo Tumbaco.</u>	Todo el personal.	11
Entrega de manual de funciones, manual de tiempos estimados para procesos de selección y presentación de los mismos.	Tiempo invertido Computador.	<u>Eduardo Tumbaco.</u>	Gerencia	1

6. Beneficios

Para la empresa:

La empresa obtendrá un mayor posicionamiento de la marca al obtener un índice de satisfacción garantizada por el servicio es decir clientes completamente complacidos.

Utilizar el índice de satisfacción de nuestro servicio como una estrategia de mercado para lograr un impacto mayor en las ventas del servicio lo cual incrementaría la rentabilidad del mismo.

Para el personal:

En relación a los empleados al tener claramente definidas sus funciones su tiempo será optimizado y no se presentaran errores que pueden ser previstos mediante la correcta descripción de sus funciones.

El método utilizado creara un ambiente propicio para los trabajadores que al saber que sus necesidades son escuchadas incrementaran su nivel de motivación sin ser este un factor netamente implícito a la remuneración sino más bien a su interés.

Para el cliente:

El cliente obtendrá el personal adecuado en el tiempo previsto por el para el cumplimiento de sus aspira



DESARROLLO

INDICE

1. Qué es Selección	1
2. Que es Reclutamiento	5
2.1. Objetivos de Reclutamiento	6
2.2. Cuando lo hacemos	6
2.3. Cómo lo hacemos – fuentes de reclutamiento	7
2.4. Para qué lo hacemos	8
2.5. Políticas de reclutamiento	9
2.6. Mercado laboral	10
2.7. Mercado de Recursos humanos	10
3. Cliente	11
3.1 Requisición	11
3.2 Tiempos de respuesta	12
3.3 Calidad	12
3.4 Demanda	12
3.5 Satisfacción	12
3.6 Valor agregado	13
4. Consultoría	13
5. Bibliografía	14
6. Antecedentes	15
7. Fase inicial	16
7.1 Resumen	16
7.2 Desarrollo	17
8. Fase de planeación	18
8.1 Resumen	18
8.2 Desarrollo	18
9. Fase de preparación	19
9.1 Resumen	19
9.2 Desarrollo	20
10. Fase de ejecución	20
10.1 Resumen	20
10.2 Desarrollo	20
11. Conclusiones y recomendaciones	24

MARCO TEORICO

1. Que es Selección

Es el proceso por el cual se determina al candidato idóneo para ocupar una plaza vacante dentro de una organización o cubrir una nueva necesidad que se presente dentro de una organización en el mercado.

Idalberto Chiavenato señala que “¹es escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Es una actividad de impedimentos de escogencia, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva”.

Mathis define la selección “²como proceso utilizado para elegir individuos calificados para cubrir los diversos puestos de una organización”.

La selección nace de la demanda de cubrir una falta de conocimiento habilidad que solo es poseída por el talento humano y la cual debe ser localizada en el mercado de recursos humanos.

Martha Alles indica que “³un consultor solo realiza un trabajo profesional, que consiste en aplicar una serie de conocimientos y herramientas para que luego otro tome la mejor decisión a la hora de contratar a un colaborador”.

¹ Gestión del Talento Humano, Idalberto Chiavenato

² Fundamentos de administración de recursos humanos, perspectivas esenciales Mathis, Robert. L./ Jackson, John H.

Es decir el trabajo de consultoría de selección enfocado al servicio es dejar lista toda la información requerida por el cliente para que se le facilite una toma de decisión es decir si colocamos en el plano de colaborador a un cliente externo es darle los instrumentos para que pueda tomar una decisión acertada.

Carlos María López Fé y Figueroa mencionan que “⁴El fin inmediato de un servicio de selección es asesorar a la Dirección de la Organización en la integración y movimiento interno del personal de acuerdo con sus competencias. El fin remoto es contribuir a compaginar los objetivos de la Organización (Eficacia en los resultados) y los del personal (realización de expectativas a través del ejercicio de su tarea, dentro de la política general de gestión de los recursos humano”.

Lo que menciona que el principal objetivo es que el personal que es filtrado por dicho proceso se ajuste a los lineamientos o estándares que posee la organización, para demostrar una verdadera efectividad.

3 Selección por competencias, Martha Alicia Alles.

4 Persona y profesión: procedimientos y técnicas de selección y orientación, Carlos María López Fé y Figueroa

Robbins menciona que la selección “⁵Es determinar quien es el que esta mejor calificado para el trabajo, Los errores en la contratación pueden tener implicaciones de gran alcance, es un ejercicio de predicción. Trata de predecir qué candidatos serán exitosos si son contratados. Exitosos en este caso significa tener buen desempeño en los criterios que la organización usa para evaluar a los empleados.

El servicio de selección de personal por medio de diferentes herramientas iniciando por un reclutamiento adecuado esta dirigido a encontrar la persona que bajo los criterios de la organización logre un buen desempeño con base a sus indicadores. .

5 Administración, Escrito por Stephen Robbins

2. Que es Reclutamiento

Es un llamado a las personas inmersas en el mercado laboral para cubrir una vacante, es decir una solicitud de personal que se hace publica con base a requerimientos específicos por parte de las organizaciones.

Como lo menciona Martha Alles ⁶“es el proceso de identificar y atraer a un grupo de candidatos de los cuales más tarde se seleccionará a alguno que recibirá la oferta de empleo”.

⁷“Es el proceso mediante el cual, una organización tratara de detectar empleados potenciales que cumplan los requisitos adecuados para cumplir un determinado trabajo, y atraerlos en número suficiente para que sea posible la posterior selección de alguno de ellos”.

Es decir es el proceso que busca ubicar y atraer a los candidatos idóneos para aplicar a una vacante en la organización, enfocado en el servicio esto seria atraer a los perfiles que el cliente requiere, mediante los instrumentos adecuados para lo mismo.

6 Selección por competencias, Martha Alicia Alles.

7 Selección de personal Escrito por Publicaciones Vertice

2.1 Objetivos de Reclutamiento

- “⁸Suministrar un número suficiente de personal cualificado a un mínimo coste para atender las necesidades de la organización.
- Aumentar el éxito del proceso de selección.
- Reducir el índice de rotatividad de la organización.
- Mejorar la eficiencia de la empresa a corto y largo plazo.
- Evaluar la eficacia tanto de los procesos como de las herramientas y técnicas utilizadas durante el proceso de reclutamiento.”

Dichos objetivos se encuentran en el enfoque a lo que apunta un buen reclutamiento, el no elevar los costos y mantener a la empresa con los niveles de trabajo adecuados, además de que este se conecte con el proceso de selección son fundamentales para disminuir la rotación ya que si los empleados están alineados a los objetivos este índice decaería, y la empresa mejoraría en un plazo que se puede determinar con el impacto de la posición a reclutar.

2.2 Cuando lo hacemos

El reclutamiento se realiza siempre que exista una vacante la cual es imperativa, debido a que en el esquema o plan de trabajo que apunta a lograr un objetivo y sin el recurso humano no se lo puede lograr, cabe recalcar que el reclutamiento se realiza en ocasiones como parte de un plan estratégico el cual busca tener ya un personal listo para poder ser

⁸ Selección de personal Escrito por Publicaciones Vertice

incluido en un proceso de selección para emergencias, es decir realizarlo antes de que se de la vacante por motivos como la rotación de la organización.

“⁹Se realiza cuando existe la evaluación de necesidades tanto cuantitativa: numero de individuos necesarios, como cualitativa: características de los puestos de trabajo y de las personas que tienen que desempeñarlos”.

2.3 Como lo hacemos - Fuentes de Reclutamiento

Fuentes Internas: Es ubicar a los candidatos dentro de la organización, mediante instrumentos internos.

Fuentes Externas: Es ubicar los candidatos fuera de la organización mediante instrumentos externos.

Fuentes Mixtas: Es ubicar a los candidatos tanto internamente como externamente.

Son las diferentes los instrumentos de donde se pueden obtener candidatos idóneos hacia una vacante de empleo, es decir los medios mas efectivos para llegar al personal idóneo.

Podemos identificar fuentes internas y externas las cuales varían de hacia donde la organización desea reclutar es decir dentro o fuera de ella.

Podemos señalar instrumentos internos como:

⁹ El proceso de captación y selección de personal Escrito por Manuel Olleros Izard

- Anuncios o correos electrónicos.
- Carteleras.
- Comunicaciones oficiales, etc.
- Planes de carrera.

Podemos señalar instrumentos externos como:

- Anuncios Web.
- Anuncios en el diario.
- Anuncios en bolsas de empleo, etc.

Es realizado mediante diferentes medios, los cuales nos permitan llegar a algún mercado de recursos humanos específico es decir hacia a donde apuntamos a buscar los candidatos.

2.4 Para qué lo Hacemos

Lo hacemos para poder cubrir o abarcar puntos por desarrollar en nuestras organizaciones que pueden ser suplidos por el conocimiento o experiencia del talento humano.

¹⁰“El objetivo de esta fase del proceso de selección es obtener las mejores candidaturas para cubrir el puesto que se esta seleccionando al menor coste posible. El modo de gestionarlo dependerá de los objetivos principales y del tiempo, infraestructura y presupuesto con el que se cuente; es decir, de los parámetros fijados en la fase de análisis y planificación del proceso”.

10 Selección de personal: sistema integrado Escrito por María García Noya, Enrique Hierro Díez, José Javier Jiménez Bozal

2.5 Políticas de reclutamiento

Son las pautas que dentro de una organización se establecen para que exista un correcto uso de los medios de reclutamiento además de que se sigan los estándares adecuados para la consecución del personal idóneo.

Como lo menciona Mathis ¹¹ las políticas deben garantizar la igualdad para los candidatos que aspiran a una oportunidad laboral, como ejemplo:

- Sólo se aceptan solicitantes cuando existe una vacante.
- Sólo a los individuos que llenan solicitudes en blanco se les considera solicitantes.
- La solicitud de una persona pierde validez después de una fecha determinada.
- Sólo se aceptará un cierto número de solicitudes.
- Las personas deben solicitar puestos específicos, no "cualquier trabajo".

Estas políticas deben garantizar que exista igualdad al momento de aplicar a una vacante para todos los candidatos, para que no exista discriminación y la organización cumpla sus fines sociales.

¹¹ Fundamentos de administración de recursos humanos, perspectivas esenciales Mathis, Robert. L./ Jackson, John H.

2.6 Mercado Laboral

Son todas las oportunidades laborales presentes en un sector económico, es decir las ofertas que realizan las organizaciones para hacerse de los servicios de una persona.

Chiavenato menciona que “¹²está conformado por la oferta de trabajo ofrecida por las organizaciones, en determinado lugar y época. Básicamente lo definen las organizaciones y sus oportunidades de empleo. Cuanto mayor sea la cantidad de organizaciones en determinada región, mayor será el mercado de trabajo y su potencial de disponibilidad de vacantes y oportunidades de empleo.”

2.7 Mercado de Recursos Humanos

Son las personas que ofrecen su talento o conocimientos para que las organizaciones puedan alcanzar sus objetivos en un determinado contexto, es decir como lo indica Idalberto Chiavenato “¹³son los candidatos reales o potenciales con relación a determinadas oportunidades de empleo. “

¹² Gestión del Talento Humano, Idalberto Chiavenato

¹³ Gestión del Talento Humano, Idalberto Chiavenato

3. Cliente

Es el beneficiario directo de nuestro servicio que retorna un valor económico o a su vez justifica nuestra presencia en la organización. Es decir es el usuario plenamente identificado que adquiere nuestros servicios que dentro del mercado son observados como mercadería y están destinados a ser consumidos por los potenciales clientes.

¹⁴“La persona o empresa que recibe el trabajo realizado por otra. Así, se esta designando al cliente externo o usuario del producto, lo clientes internos son las personas o secciones dentro de la empresa que reciben trabajo de otras.”

3.1 Requisición

Son las necesidades específicas que surgen dentro de una unidad de trabajo para que exista un correcto desenvolvimiento de la misma.

Martha Alles menciona que ¹⁵“una organización primero define que necesita el perfil; en función del perfil se define el candidato o los candidatos ideales para luego atraerlos.”

14 Calidad integral y su gestión en el sector agroalimentario Escrito por Juan Manuel Buitrago Vera, Bernat Roig Merino

15 Selección por competencias, Martha Alicia Alles.

3.2 Tiempos de Respuesta

Es el tiempo transcurrido entre la petición de un servicio a una determinada organización o persona y la respuesta que trata de cubrir la demanda del solicitante.

3.3 Calidad

Es la capacidad que adquiere un producto o servicio al momento de compararlo con otro de su mismo sector, además de las características que brindan a ese objeto para cubrir una demanda.

3.4 Demanda

Es el deseo de un individuo por un bien o servicio, y que tiene el poder adquisitivo para llegar a él, en el caso de la selección de personal la demanda esta ligada a la falta del talento humano para el logro de un objetivo o meta.

3.5 Satisfacción

Es la respuesta positiva de un cliente al haber sido resuelta su demanda inicial por un producto o servicio. O por haber cubierto mas allá de la demanda otros aspectos intrínsecos en su pedido lo cual le da un carácter adicional al producto o servicio.

3.6 Valor Agregado

Es el añadido que se le da a un bien o servicio para cubrir un rango de satisfacción mas allá de la necesidad del cliente, es decir la fidelización del cliente mediante otros aspectos que no son solamente el producto o servicio sino que están intrínsecos en el sujeto como por ejemplo la atención que recibe.

4. Consultoría

¹⁶“Es la intervención planificada en una empresa con el objetivo de identificar los problemas existentes en su organización y de implantar las medidas que se consideren convenientes y adecuadas para su solución”.

¹⁷“El propósito estratégico de una firme voluntad por incorporar a las empresas sistemas y conocimientos especializados que favorezcan el nivel de formación de empresarios, directivos y de toda la estructura de recursos humanos, con el fin de optimizar la organización y la gestión interna, que permita a las empresas adoptar las estrategias mas adecuadas y afrontar las nuevas realidades”.

Entendiendo que el giro del servicio de consultoría de selección es dar un servicio especializado basado en los conocimientos de especialistas en el área, para lo cual se mide la eficacia del favorecimiento del ingreso de una persona a

16 Asesoramiento en dirección de empresas: la consultoría Escrito por Domingo Ribeiro Soriano

17 Asesoramiento en dirección de empresas: la consultoría Escrito por Domingo Ribeiro Soriano

una organización, es decir cuan alineada puede estar a los objetivos de la misma.

5. Bibliografía

Mathis, Robert. L./ Jackson, John H. Fundamentos de administración de recursos humanos, perspectivas esenciales.

Idalberto Chiavenato . Gestión del Talento Humano

Martha Alicia Alles. Selección por competencias.

Persona y profesión: procedimientos y técnicas de selección y orientación, Carlos María López Fé y Figueroa

Administración, Escrito por Stephen Robbins

Selección de personal Escrito por Publicaciones Vertice

El proceso de captación y selección de personal Escrito por Manuel Olleros Iazard

Selección de personal: sistema integrado Escrito por María García Noya, Enrique Hierro Díez, José Javier Jiménez Bozal

Calidad integral y su gestión en el sector agroalimentario Escrito por Juan Manuel Buitrago Vera, Bernat Roig Merino

6. Antecedentes

A lo largo de nuestra experiencia laboral, vamos poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos durante nuestra etapa estudiantil, se puede llegar a pensar que esto nos vuelve expertos en cierta área o especialidad dentro de nuestra carrera y en efecto esto sucede. El proyecto empresarial, va mas allá de solo la implementación de nuestros conocimientos de una manera operativa, nos da la posibilidad de estar en la punta de la pirámide y descubrir el porqué y para que, de nuestras acciones y que dichas actividades están enfocadas a un objetivo principal, que es resolver un problema.

La metodología aplicada que inicia desde la identificación de un problema central latente, nos permite ampliar la visión actual de un simple colaborador a un pensador estratégico es decir una perspectiva gerencial, dando no solo respuestas a las contrariedades del presente sino a eventos futuros. Este proyecto se fundamenta en hechos actuales que, ocasionan inconvenientes que se pueden prever con una buena planificación y que si bien, en cierto momento no están afectando directamente a la productividad de la organización en cierta instancia pueden repercutir en el accionar de la misma, por que pensar en que no estamos perdiendo solamente porque existe un margen de rentabilidad bueno cuando podemos alcanzar un excelente, y darle el valor agregado que el cliente espera.

En Manpower, los clientes acuden a solucionar problemas que no pueden resolver sus áreas de recursos humanos o talento humano, esperan obtener el personal idóneo para satisfacer su demanda en un momento

determinado, pero no solo buscan a la persona, sino además el servicio y la guía de una consultora que responda en los tiempos adecuados y previstos en el tiempo pactado.

7. Fase Inicial

7.1 Resumen

Mi ingreso en Manpower fue en el mes de Noviembre del 2009 como especialista en selección, anteriormente trabaje en otra consultora por lo cual tenía nociones de lo que era el manejo de la consultoría en selección pero no manejaba directamente las cuentas de los clientes, como en mi actual organización me fue asignado tanto para los procesos de Outplacement como Selección, Búsqueda y Evaluación, todos regidos bajo estándares colocados por la organización.

Durante el desarrollo de mis funciones en los diferentes servicios notaba cierta incomodidad de algunos clientes, en los tiempos de respuesta para los procesos, los cuales eran derivadas no directamente del consultor sino de varios procesos que estaban detrás del servicio, esquema de trabajo denominado a nivel interno como BES (BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN), que es el eje central de trabajo de la empresa; es decir todo requerimiento de un cliente pasa por ese esquema, que esta definido en un marco pero que a nivel interno muchos colaboradores desconocen, de allí nació la idea de trabajar en este proyecto, para crear una herramienta didáctica y útil para que los colaboradores de diferentes áreas pero, que están relacionados por el BES puedan tener una idea mas clara de los estándares que deben

manejar y esto mejore en una calidad de respuesta hacia el cliente, lo cual al Gerente de mi sucursal le pareció adecuado de desarrollar. .

7.2 Desarrollo

En un inicio, dentro del período de pasantías, se nos planteó realizar un árbol de problemas que recogía a nuestra perspectiva, los problemas que se presentaban en nuestra organización (ver anexo 2) el cual fue la base con la que se sustentó mi proyecto ante el Gerente de Sucursal. En una reunión con el mismo observamos que el eje principal de dichos problemas, radicaba en la falta de conocimiento de las funciones de ciertos colaboradores o de la estimación de tiempos relacionados con el sistema BES (Búsqueda, SELECCIÓN y EVALUACIÓN), es así como nace la idea de la creación de un manual que pueda servir de guía al personal relacionado con selección, que ya estaba dentro de la organización como al nuevo personal que, a futuro podía ingresar y que de esta manera pueda conocer de una forma más atractiva sus funciones, el cómo, cuando y donde hacerlas y herramientas a utilizar, por último definir el tiempo adecuado que tomaría realizarlas, es decir estandarizar los tiempos de respuestas para cada subproceso.

Se observó que existían otras problemáticas que se podían resolver con la compra de ciertos insumos tecnológicos o enmarcados, fuera de lo que son el hacer de las funciones de los colaboradores y se definió hacer una investigación como parte del proyecto de esos aspectos para, posteriormente al final del año presentarlos en una reunión a nivel gerencial.

Luego a ello ya teniendo la aprobación de mi jefe y con los puntos principales ya pactados comencé a elaborar una presentación comercial de mi proyecto en la cual, ya definía los objetivos a lo que apuntaba y se incluía un Diagrama de Gantt con todas las actividades a realizar para la consecución del mismo con el tiempo estimado que tomaría el ejecutarlo (ver anexo 3).

8. Fase de Planeación

8.1 Resumen

En este punto, trabajé en conjunto con el Gerente de Operaciones para definir cuales serian las fuentes de información, para sustentar el proyecto como el levantamiento de las funciones de las persona relacionadas al sistema BES (BUSQUEDA, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN), además de la sustentación del índice de quejas mediante una medida obtenida a través de una muestra de clientes, en un mes de alta demanda del servicio.

8.2 Desarrollo

En esta fase me comuniqué con el Gerente de Operaciones que ya tenía conocimiento de mi proyecto por parte de mi jefe y este me brindó el apoyo necesario, le indique que necesitaba la información de los cargos de las personas que estaban involucradas en los procesos de selección, a lo cual me indicó que no existía un manual de funciones en el cual estén incluidas, por lo cual decidimos que era necesario el levantamiento de las funciones de los cargos involucrados en el proceso, para lo cual me aprobó el modelo de descripción de funciones para estos cargos,

también realizamos modificaciones a nuestra encuesta de servicio finalizado para que esta, sea aplicada a una muestra de nuestros clientes en un mes altamente rentable y poder sustentar el índice de quejas , que en un inicio en la propuesta fue señalado para tener un indicador fidedigno a la hora de medir la efectividad del proyecto en un futuro, también se reviso el modelo de entrevista que seria utilizada en el levantamiento de información a los cargos relacionados con selección para obtener las problemáticas mas comunes en los procesos; dichos resultados serian entregados al gerente de sucursal para que estos puntos sean tratados en una reunión de gerencia al final del año.

Posterior a la aprobación de los formatos, por parte del área de operaciones para el levantamiento de la información, se hicieron las modificaciones al Diagrama de Gantt que fue mostrado en la presentación comercial (Ver anexo 4). Cabe indicar que estos cambios fueron supervisados en nuestras reuniones tutoriales, en donde recogíamos el valioso aporte de nuestros tutores y los compañeros, los cuales iban reforzando mi esquema de trabajo.

9. Fase de Preparación

9.1 Resumen

En esta parte del proyecto tuve una reunión con mi jefe para revisar los materiales que serian empleados en el levantamiento de información, la cual seria la que estructuraría el propósito mas adelante.

9.2 Desarrollo

En esta fase me reuní con el Gerente de Sucursal para mostrar los avances que habíamos obtenido con el Gerente de Operaciones y los materiales que previamente fueron aprobados por este departamento, a nivel de los modelos de entrevistas (Ver anexo 5) y encuestas (Ver anexo 6) que íbamos a utilizar en la ejecución del proyecto, en dicha reunión me dio la autorización verbal para que pueda mas adelante ejecutar el levantamiento de la información, tanto con los clientes como con los colaboradores que manejan la selección en cualquiera de sus instancias.

Las reuniones que se mantuvieron en este periodo con el grupo de prácticas y nuestros tutores, fueron claves para la preparación de los materiales como para la presentación de los mismos, ya que por los diversos criterios recogidos iba ampliando mi horizonte y esclarecía dudas que se podían presentar en el transcurrir de la preparación.

10. Fase de Ejecución

10.1 Resumen

En esta parte se recopiló la información necesaria para la elaboración del manual, se necesitó la colaboración de personal de Quito que sirva de nexo con esa sucursal, y una vez ya elaborada la herramienta se la presento a los trabajadores del área.

10.2 Desarrollo

En la fase de ejecución el personal involucrado en el área de selección tanto especialistas como administrativos, fueron avisados acerca del

inicio del proyecto mediante una comunicación verbal por parte de los líderes de unidad en este caso los Gerentes de Sucursal, para que puedan facilitar la información solicitada en los formularios correspondientes y que el encargado de levantarla sería el líder de proyecto Eduardo Tumbaco.

Iniciamos con el envío de las encuestas; a la muestra de clientes previamente designada con el departamento de operaciones para que dicha muestra sea representativa (Ver anexo 7), esta encuesta fue llenada parcialmente por los clientes en su gran mayoría y en los casos que no la enviaban por diferentes motivos se la realizaba vía telefónica y de esa forma obtuvimos los resultados (Ver anexo 8).

En esta fase tuvimos un desfase por motivos ajenos a nosotros mas relacionados en el retraso de envío de la información por parte de los clientes una vez completada la entrega de los clientes a los cuales se les tuvo que hacer un seguimiento telefónico para agilizar el envío de las encuestas se elaboro por medio de las tabulaciones el índice de quejas el cual nos mostraba cierto nivel de insatisfacción por retrasos en las entregas de los procesos, lo cual lo indican los resultados de las encuestas (Ver anexo 8) dichos resultados conforman el índice de quejas.

Posterior a ello comencé a trabajar con mis compañeros de trabajo en el levantamiento de información con relación a los problemas que se

podían presentar en base a la encuesta que previamente fue revisada con mi tutor el cual me guio, cabe recalcar que dentro de mi proyecto a pedido de mi jefe debía hacer una investigación de problemas que estaban ligados a los retrasos en dichos procesos para tratar estos temas en la reunión de gerentes, algo que fue de mucha ayuda para nuestra gestión porque habían temas operativos que retrasaban el trabajo como la facturación que estaba a cargo de los especialistas en selección mediante un sistema de acceso remoto y esto fue conversado con el personal de operaciones y esta labor fue reubicada, lo cual evito muchos desfases que hasta el momento habían sucedido en Guayaquil por este tema, con los compañeros de Quito tuvimos que hacer las entrevistas por vía telefónica., se presentaron menos problemas, todo lo recogido en este punto fue copilado en un informe, el cual fue entregado en una reunión con mi jefe la cual tuvo algunos resultados inmediatos como el tema de la facturación y el envío de unas maquinas mas rápidas para el trabajo de algunos consultores, el traslado de la sala de pruebas a un espacio cerrado donde los candidatos puedan concentrarse sin ninguna interferencia ambiental.

Posteriormente manejamos con el modelo adaptado de descripción de cargo las funciones de los colaboradores que estaban relacionados con el sistema BES (Búsqueda, Evaluación y Selección), se utilizo un modelo bastante simplificado que estaba mayormente enfocado a recopilar los datos del como hacían su trabajo, en Guayaquil lo hice personalmente y en conjunto con mis compañeros y mi jefe que es el encargado de la parte comercial.

Con los colaboradores de Quito lo hicimos por correo electrónico y fue supervisado por el departamento de operaciones. Lo cual agilito mucho este paso, cabe recalcar que se procedió a tomar el tiempo de las funciones de los colaboradores en Guayaquil este tiempo fue tomado directamente por mi y en Quito el tiempo fue tomado por el asistente de operaciones.

Una vez completada la recopilación de la información necesaria procedí a elaborar el manual de procedimiento para procesos de selección y tiempos estimados, para lo cual en el caso de los procesos administrativos pedí a mis compañeros de Quito me puedan facilitar secuencialmente el manejo del sistema contable debido a que no tenemos acceso al mismo, me ayudaron con el envío de la captura de las pantallas al momento de realizar su trabajo

Una vez concluido el manual fue presentado a mi jefe en una reunión para que me de su aprobación para la sociabilización debido a que el manual debía tener funcionabilidad, es decir que este sea usado constantemente y así mismo mas adelante pueda ser actualizado.

La presentación a mis compañeros fue sencilla la herramienta es didáctica contiene las pantallas de algunos procesos y esto facilita su uso, en el caso de los administrativos y los compañeros de Quito tuvieron la sociabilización de la herramienta por parte del departamento de operaciones y en una reunión telefónica tuve el feedback correspondiente por parte del gerente de operaciones que quedo

complacido y me indico que la misma puede ser utilizada en la evaluación a los colaboradores porque contiene el tiempo, además de la inducción al puesto de trabajo ya que anteriormente solo era una inducción verbal y no existía un material de apoyo que sirviera para que los nuevos colaboradores tuvieran una guía, por lo que existían retrasos en el trabajo de los nuevos y los antiguos por el entrenamiento.

La herramienta en los actuales momentos esta siendo utilizada y será parte del plan de inducción que este año operaciones tiene que implementar a nivel nacional.

11. Conclusiones y Recomendaciones

11.1 Conclusión

Es prioritario tener la aprobación del proyecto y que los colaboradores estén convencidos de las utilidades que tendrían con la implementación del trabajo final.

11.1.1 Recomendación

La formalidad con tratemos el tema de nuestro proyecto en toda instancia da peso a la consecución de la información para desarrollarlo, ya que los colaboradores están prestos a brindar la información de una manera rápida.

11.2 Conclusión

Es importante seguir la secuencia de trabajo planteada dentro de las reuniones tutoriales, ya que esto permite que si existe un desfase no afecte en los tiempos de entrega.

11.2.1 Recomendación

El manejo del diagrama de Gantt es prioritario determinar una secuencia de las actividades a desarrollar permite controlar mucho mejor las diferentes gestiones al momento de la ejecución.

11.3 Conclusión

Cuando se necesita trabajar con información que proviene de clientes externos, es preferible realizar el contacto telefónico o una visita personalizada para que sea un pedido formal y faciliten la información más rápido.

11.3.1 Recomendación

Una llamada telefónica puede agilizar mucho el envío de información debido a que los correos electrónicos no representan una urgencia o no plasman en el cliente externo una prioridad.

11.4 Conclusión

Si se trabaja con personal de otra sucursal u otra provincia es necesario tener un contacto en la misma de preferencia alguien de nivel gerencial,

que pueda dar la aprobación de tu gestión y permita ayudar con la obtención de información y la implementación.

11.4.1 Recomendación

Es preferible tener un contacto telefónico previo con un colaborador de gerencia cuando se necesita trabajar con otras sucursales, ya que sirve de portavoz en las gestiones que se tienen que realizar para la búsqueda de información esta persona debe conocer la utilidad que tiene el proyecto para que se muestre presto a colaborar.



Manpower®
Professional

BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN


(BES)

*Manual de Procedimiento para procesos de
selección y tiempos estimados de respuesta*

Vigencia: Enero 2011

Elaborado por Eduardo Tumbaco

Aprobado por Jaime Hervas (Professional Manager)


	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 1 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

INDICE

BUSQUEDA E IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES CLIENTES_	2
CONTACTO AL CLIENTE INTERESADO EN NUESTRO SERVICIO	5
OFERTA DE SERVICIO	10
CARTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO	19
SOLICITUD DE FACTURACIÓN	22
CREACIÓN DEL CODIGO DEL CLIENTE	26
FACTURACIÓN INICIAL.....	31
ENVIO DE FACTURA.....	43
PUBLICACIONES WEB	45
RECLUTAMIENTO	62
PRESELECCIONAR CANDIDATOS.	65
CONTACTAR CANDIDATOS PRESELECCIONADOS.	66
ENTREVISTA PERSONAL CON EL CANDIDATO CONTACTADO.	67
EVALUACIONES.....	71
REFERENCIAS LABORALES.	73
INFORME	75
SEGUIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL CLIENTE.....	81
CANDIDATO ELEGIDO	82
CANDIDATO NO ELEGIDO	83
FACTURACIÓN FINAL	84
ENVIO DE FACTURA.....	85
QP EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	86
SEGUIMIENTO DEL CANDIDATO SELECCIONADO	89

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 2 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

1. SUBPROCESO: BUSQUEDA E IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES CLIENTES

OBJETIVO

Potenciar nuevos clientes y oportunidades de negocio para la empresa.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que se puedan posicionar dentro del mercado laboral.

RESPONSABLES

Gerente de Sucursal
Vendedor

PROCEDIMIENTOS


Se efectúa la búsqueda de empresas, organizaciones con o sin fines de lucro y personas naturales que puedan ubicarse en el mercado laboral y puedan ser potenciales empleadores.

Metodología:

Fuentes de Búsqueda	Acción
1. Anuncios de solicitud de personal en el diario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Envió de publicidad de la empresa por correo electrónico. ○ En el caso de estar casilleros postales se envía el brochure en sobre cerrado.
2. Búsqueda en la red de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se envía publicidad por correo electrónico a las direcciones que solicitan personal.
3. Revisión de la cartera de clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Envió de la publicidad por correo electrónico.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 3 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

<p>4. Revisión de medios informativos, web, guías telefónicas, revistas especializadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se identifica a la persona responsable por la publicación o del área de recursos humanos, se la contacta vía telefónica o por medio de correo electrónico para ofrecerle los servicios de la empresa.
<p>5. Clientes referidos, o que contactan a la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Son contactados vía telefónica se les explica las condiciones del servicio, y se coordina una visita gratuita a la organización.

Presentación Estándar al cliente por correo electrónico:

Estimado (Nombre del cliente),

Es un gusto saludarlo mi nombre es (Nombre del Funcionario), (Cargo del Funcionario) de Manpower Professional división Guayaquil, somos una empresa dedicada al manejo de recursos humanos en 80 países alrededor de los cinco continentes, en diferentes servicios los cuales podrán ser presentados por medio de el archivo adjunto en este mail, le quedo agradecido de antemano por su atención.

Atentamente,

(Nombre del Funcionario)

Manpower Ecuador


Guayaquil

T: + 593.4 (Teléfono Convencional)

C: + 593. (Teléfono Móvil)

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 4 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Presentación Estándar al cliente vía telefónica:

Saludo,

Mi nombre es (Nombre del Funcionario) (Cargo del Funcionario) de Manpower Professional, somos una empresa multinacional dedicada al manejo de recursos humanos en 80 países alrededor de los 5 continentes, me gustaría poder hacer una presentación de nuestros servicios, para lo cual me gustaría poder coordinar una cita con usted sin ningún costo en sus instalaciones.

Se pide información del contacto:

Teléfono

Dirección electrónica

Dirección física de la organización

Cargo que requiere en el caso de que este interesado

Actividad de la organización

Hora de la posible visita

A sido un gusto conversar con usted, que tenga un excelente día.

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

6 Minutos

2. SUBPROCESO: CONTACTO AL CLIENTE INTERESADO EN NUESTRO SERVICIO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 5 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Concretar nuevos procesos para generar rentabilidad a la operación.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que se puedan posicionar dentro del mercado laboral.

RESPONSABLES

Gerente de Sucursal
Vendedor

PROCEDIMIENTOS

Una vez ya identificado o contactado a un potencial cliente y que este mencione claramente la demanda de nuestro servicio, se procede a coordinar una cita en sus instalaciones, para realizar el levantamiento del perfil mediante nuestra orden de pedido, que contiene todas las características del cargo solicitado y de los posibles candidatos, de dichas hojas se trabaja en conjunto con el cliente las hojas uno y dos, una vez levantado el perfil con esta información se retorna a la oficina y esta es presentada a los especialistas en selección, y mediante un análisis en conjunto se determinan las inquietudes que pueden surgir alrededor del perfil, y se le brinda la asesoría al cliente respectivamente vía telefónica o por correo electrónico.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**

3. PERFIL PERSONAL

Rango edad	Movilidad propia
Sexo	Disponibilidad para viajar
Estado civil	Otros indispensables a considerarse
Hijos	

4. EXPERIENCIA LABORAL

Cargo/Función	Tipo y tiempo de experiencia (En general en igual posición en el área, en empresas del ramo)	Observaciones (que debe o no debe tener el postulante)

5. FORMACION/ CONOCIMIENTOS

Títulos afines a la posición	Último año o semestre aprobado	Puede tener estudios en curso (SI/NO)	Observaciones

Idiomas	Leer (%)	Hablar (%)	Escribir (%)	Observaciones
Inglés				
Otros				

Otros requeridos o específicos

6. COMPETENCIAS Y HABILIDADES REQUERIDAS
**Ponderación
(1 a 9)**

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**

PARA USO EXCLUSIVO DE MANPOWER

DATOS DE FACTURACIÓN

Valor cotización	
Periodo garantía (Nº días)	
Valor factura inicial	Fecha
Valor factura final	Fecha
Valor anuncio	Fecha

CANDIDATOS ENVIADOS A ENTREVISTA CON EL CLIENTE

Nº	Fecha	Nombres	Teléfono	Comentarios de la entrevista con el cliente

LLAMADAS DE SEGUIMIENTO CON EL CLIENTE DURANTE EL PROCESO

Fecha	Nombre del Contacto	Síntesis de Novedades/Causas

FECHA STATUS FINAL:

CUBIERTO
 NO CUBIERTO
 ANULADO
 RECHAZADO

Confirmación del candidato elegido

Nombre: _____ Fecha de inicio labores: _____

SEGUIMIENTO Y GARANTÍA

Llamados de Mantenimiento

Llamada	Fecha	Nombre del Contacto	Observaciones
Primer día			
Al mes			
Aplica garantía	SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

Donde se realiza

En las instalaciones del cliente.

Ubicación del Formulario en la intranet:

Tópico: ISO: FR REALIZ. SERVICIO BES

NOMBRE: DOC 9001 : 2000 ; ORDEN DE PEDIDO


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

40 Minutos

3. SUBPROCESO: OFERTA DE SERVICIO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 10 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

OBJETIVO

Informar al cliente nuestros costos, tiempos de entrega, garantía, tipo de evaluaciones a aplicar.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio, posterior al envío de la orden de pedido.

RESPONSABLES

Gerente de Sucursal
Vendedor

PROCEDIMIENTOS


Se llena el documento hecho en Microsoft Word llenando los espacios señalados con la información requerida en los mismos, para lo cual se necesita trabajar con la orden de pedido correspondiente, donde constan los datos del cliente que se incluyen en el encabezado, el cargo por el cual el cliente solicita la búsqueda que va ubicado en la primera hoja en el primer párrafo.

En la segunda hoja de la oferta en la parte de reclutamiento se colocara el instrumento a utilizarse para ello adicional a las publicaciones en nuestro portal web, ya sea un anuncio en el diario o la metodología de head hunting.

En la tercera hoja se colocan las evaluaciones que se aplicaran a los candidatos finalistas que conformaran la terna que será enviada al cliente y que el especialista en selección considere sean las apropiadas para el proceso de evaluación, se coloca además el tiempo en semanas que se requiere para la realización del proceso, clasificándolos en staffing a procesos de selección de cargos operativos a mandos medios y professional para cargos mas

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 11 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

complejos desde jefaturas hasta gerencias o profesionales técnicos con un perfil complejo.

En la cuarta hoja se coloca el tiempo de espera para la toma de decisión del cliente a partir de la entrega de la terna, y el periodo de garantía en días que varia según el proceso de 30 días para los procesos staffing, 45 para los professional, y 60 en casos especiales.


En la quinta hoja se definen los costos del proceso para el cliente y formas de pago, se coloca el nombre del cargo y el costo total, posteriormente se realiza el desglose de los valores inicial del 60% del total y 40% final del total.

En la sexta hoja se llenan los datos del colaborador que realiza la oferta en la parte inferior de la hoja.

Una vez finalizada la oferta se imprime se la tiene que firmar debido a que consta como parte del archivo físico que se debe realizar al finalizar el proceso, además de enviársela al cliente por correo electrónico en formato PDF,

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 12 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

DOCUMENTO:

Ciudad, Fecha

Señor (modificar lo que sea):
(Nombre)
(Cargo)
(CLIENTE)
(Ciudad)

Estimado (Nombre):

Muchas gracias por permitirnos prestarle nuestros servicios, a continuación encontrará nuestra oferta para la realización del proceso de Búsqueda, Evaluación y Selección de (No. Y Cargos).

Para visualizar de mejor manera la presente propuesta, la hemos dividido en los siguientes temas:

1. Proceso de Búsqueda, Evaluación y Selección de Candidatos
2. Seguimiento a la Selección Efectuada
3. Condiciones del Servicio
4. Inversión
5. Consideraciones


1) Proceso de Búsqueda Evaluación y Selección de Candidatos

Nuestro Sistema de Evaluación, único en su género, reconocido en el mundo como el mejor sistema de calidad para procesos de selección, tiene un enfoque integral de calidad, que nos permite lograr una perfecta compatibilización entre los candidatos y el trabajo que desempeñarán. Este sistema es la consecuencia de más de 40 años de experiencia y perfeccionamiento en una cadena de procedimientos que eliminan la subjetividad y error humano al máximo.

Este sistema, evalúa a través de baterías de pruebas exclusivas, mismas que se aplican de acuerdo al perfil requerido por el cliente. La garantía que damos está respaldada por este sistema ejemplar.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 13 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

El proceso tiene los siguientes pasos:

- **Elaboración de perfil profesiográfico:** Junto con usted y en base a la información de funciones, tareas y responsabilidades, elaboraremos un perfil del puesto y sus competencias, los mismos que regirán para el proceso. Además, realizaremos una aproximación al ambiente laboral y expectativas de crecimiento de la posición, dentro de la empresa.
- **Reclutamiento:** Disponemos de una moderna plataforma a la que los candidatos acceden en nuestra página web www.manpower.ec; por lo que este proceso lo realizaremos a través de nuestros recursos electrónicos para búsqueda y reclutamiento on-line. (Así también en caso de ser requerido y acordado con el cliente realizaremos "headhunting" o una publicación en alguno de los diarios de mayor circulación). Los candidatos tendrán acceso a conocer el nombre de la empresa que está requiriendo el servicio cuando se convierten en candidatos finalistas, lo cual garantiza la confidencialidad del proceso.
- **Evaluación de candidatos:** Manpower Inc. cuenta con las mejores herramientas del mundo para evaluar a los candidatos de manera segura y objetiva, prediciendo exitosamente sus competencias, perfil psicológico y características técnicas. Solo se incluirá a los candidatos que estén de acuerdo con el perfil profesiográfico; en esta instancia realizaremos entrevistas profundas y de competencias, a través de las cuales nuestros expertos determinarán si debe continuar en el proceso y las pruebas psicotécnicas que se deben aplicar. Además llevaremos el control de calidad del servicio de Búsqueda, Evaluación y Selección de personal, conforme lo indica nuestro Sistema de Gestión de Calidad, certificado por la norma ISO 9001: 2000.

Basados en nuestro primer acercamiento sobre el perfil para el puesto, prevemos que para el éxito en esta selección, se debe considerar la aplicación de la siguiente batería de pruebas:

- 1.- La mejor herramienta de Evaluación por Competencias que existe en el mundo, única en su género y de uso exclusivo de Manpower.



CareerHarmony
A Manpower Inc. Company


Esta herramienta desarrollada con tecnología de última generación, (web based application), es completamente configurable y es la única que evalúa 35 competencias.

MANPOWER INC. - 2011
TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Manpower / Cliente
Proceso BEC

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 14 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Career Harmony nos permite garantizar nuestros procesos de evaluación, ya que los resultados obtenidos por candidato se miden contra el parámetro de desempeño esperado por nuestro cliente de forma científica y consistente.

Su enfoque es la evaluación por competencias, es decir por aquellas habilidades que la persona ha desarrollado a lo largo de su vida. Le permite a nuestro cliente orientar su decisión de contratación, midiendo el nivel de desarrollo de las competencias personales y profesionales que más se adaptan al requerimiento de la posición vacante.

2.- Para evaluar destrezas y conocimientos, nuestro Sistema de Evaluación utiliza la siguiente batería de pruebas exclusivas del más alto nivel técnico:

(A CRITERIO PROFESIONAL DE CADA SELECCIONADOR
PONER LAS OTRAS PUEBAS Y/O HERRAMIENTAS MANPOWER
QUE SE VAN A ADMINISTRAR.

NOTA IMPORTANTE:
PARA CARGOS MUY OPERATIVOS NO SE APLICA EL CAREER HARMONY)

- **Presentación de informes:** Los informes de cada uno de los candidatos, serán presentados por el Especialista de Selección asignado.
- **Revisión de Referencias**
- **Entrevista a candidatos:** Luego del análisis de cada uno de los informes, el cliente y el Especialista de Selección coordinarán la fecha de entrevistas para los candidatos finales.

El tiempo para la realización de la selección será de (de acuerdo al tipo: staffing 2, professional 3 – 4 dependiendo) semanas.


2) Seguimiento a la Selección Efectuada:

Manpower realizará el contacto con el Aspirante seleccionado, previo a su inicio de funciones. Mantendremos con él una reunión de counseling, en la que realizaremos el feed back de lo encontrado en sus evaluaciones y le daremos apertura a conocer datos relevantes a la empresa en la que iniciará labores.

(Manpower Professional asesorará un Plan de Inducción al nuevo empleado, que permitirá un involucramiento rápido y eficaz al nuevo cargo y a la empresa).

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 16 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Nota sobre la garantía: es imprescindible que durante el seguimiento al candidato el jefe inmediato reporte cualquier anomalía de forma escrita o electrónica, y que luego de hacerlo no se hayan encontrado vías de solución al problema.

Además, cabe indicar que daremos aplicación a la garantía, siempre y cuando se haya verificado que se están cumpliendo cabalmente con las condiciones de contratación y con todos los beneficios laborales, así como el desarrollo de las tareas haya sido realizada en un ambiente de trabajo y condiciones favorables; en caso de que la salida del empleado sea de justa causa por problemas laborales, personales o morales que hayan implicado daño a la empresa. En caso de que se trate de procesos de reingeniería de la empresa o cambios en su estructura organizacional, no se dará aplicación a la garantía.

Además debemos puntualizar que procederemos con la aplicación de la garantía siempre y cuando el cliente se encuentre al día en el pago de las facturas emitidas en su totalidad.

4) Inversión

Los honorarios por el Servicio de Evaluación y Selección de:

1 CARGO
\$ VALOR dólares más IVA.

Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

60% es decir \$ VALOR,00 dólares más IVA como anticipo, indispensable antes de iniciar el proceso de selección.

40% es decir \$ VALOR,00 dólares más IVA una vez finalizado el proceso de selección.

En caso de que el proceso de selección deba realizarse en otra localidad, en donde Manpower no tenga oficinas, el cliente asumirá los gastos por transporte y viáticos del Ejecutivo de Selección que se desplazará para cubrir este requerimiento, adicionalmente a los honorarios descritos anteriormente.


Así también en el caso de que Manpower deba dentro de su proceso de reclutamiento, publicar anuncios en prensa, este gasto correrá por parte de la Empresa Contratante, bajo la presentación de la cotización original del servicio.

5) Consideraciones:

- Un Ejecutivo de Selección estará siempre en contacto con el cliente a fin de comentarle respecto a situaciones referentes al proceso. En caso de que durante el proceso ocurrieren imprevistos que nos obliguen a alargar el tiempo de respuesta, pondremos en aviso a nuestro cliente con la debida antelación.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 17 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

- Para optimización del proceso, el cliente se compromete a entregar a Manpower la información necesaria; por lo que retrasos generados por el cliente, no serán de responsabilidad de Manpower.
- Manpower no será bajo ningún concepto, responsable de reclamos judiciales, extrajudiciales o de cualquier otro tipo por situaciones generadas por aspirantes o candidatos seleccionados, ya que el alcance de esta propuesta llega hasta la ubicación de la persona.
- El alcance de la presente propuesta se dá únicamente para los perfiles descritos para nuestro cliente, y es de propiedad de Manpower, por lo que se prohíbe toda difusión de la misma sin la autorización escrita previa de Manpower.
- Los informes de candidatos que se presentarán, serán desarrollados con exclusividad para nuestro cliente; cualquier reproducción, publicación o entrega a terceros, deberá contar con nuestra autorización escrita, ya que constituye propiedad intelectual de Manpower.
- En el caso de que no exista decisión respecto a su contratación, dentro de la siguiente semana de entrega de informes, los candidatos podrán ser considerados para otros procesos de Selección que se estén desarrollando.

Esperamos que la presente oferta llene sus expectativas, nuestro afán será el de proporcionarle siempre las mejores soluciones de Recursos Humanos.

Estaremos siempre a su disposición.

Cordialmente,

(Nombre)
Manpower Ecuador
Professional Division Manager
(Ciudad)


T: + 593 2 tel
C: + 593 9 cel
mail@manpower.ec
www.manpower.ec

Manpower
TPO y sus filiales son marcas de Manpower

Manpower Clientes
Proceso BES

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni faciitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 18 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.

Ubicación del Formulario en la intranet:

Tópico: ISO: FR REALIZ. SERVICIO BES

NOMBRE: DOC 9001 : 2000; OFERTA DE SERVICIOS DE SELECCION


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

6 Minutos

4. SUBPROCESO: CARTA DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 19 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Formalizar la negociación y acuerdo con el cliente.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio, posterior al envío de la oferta de servicio.

RESPONSABLES

Gerente de Sucursal
Vendedor

PROCEDIMIENTOS


Se llena el documento hecho en Microsoft Word llenando los espacios señalados con la información requerida en los mismos, para lo cual se necesita trabajar con la orden de pedido correspondiente, donde constan los datos del cliente y el servicio en la siguiente secuencia:

- En el primer espacio se coloca la razón social del cliente.
- En el segundo espacio se coloca el cargo que se solicita buscar.
- En el tercer espacio se coloca el costo total del proceso.
- El cuarto espacio se coloca la razón social del cliente.
- En el quinto espacio la dirección de la sucursal donde se emite el documento.

Una vez finalizada la carta se imprime se la tiene que firmar debido a que consta como parte del archivo físico que se debe realizar al finalizar el proceso, además de enviársela al cliente por correo electrónico en formato PDF, el cliente debe llenar la parte inferior de la carta y enviarla firmada, adjuntando la copia del RUC, para poder emitir la factura inicial.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 20 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

DOCUMENTO:

FR-MPBS211-02

CARTA DE ACEPTACION DEL SERVICIO

Este documento representa el compromiso de Manpower y nuestro cliente _____, que suscribe, en base a la propuesta exclusiva desarrollada para la realización del proceso de Búsqueda, Evaluación y Evaluación de Personal _____, por el que Manpower cobrará un honorario de USDS _____ en los plazos y formas definidos en el cuerpo de la presente oferta.

_____, acepta las condiciones presentadas en la propuesta, y se compromete a no difundirla sin la autorización previa por escrito de Manpower, se entenderá que la persona quien suscribe está autorizada por el cliente para la aceptación de la oferta presentada, misma que tiene una validez de 7 días a partir de su presentación.

El presente documento deberá ser remitido lleno y firmado, anexando una copia del RUC de la empresa, a la siguiente dirección:

Razón Social: _____

Número de RUC: _____

Nombre del Representante Legal: _____


Nombre de la persona que autoriza el servicio

Cargo de quien autoriza el servicio:

Firma cliente: -----

Uso interno	
Fecha de inicio del proceso	Seguimiento facturas

ADVERTENCIA:
Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 21 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.

Ubicación del Formulario en la intranet:

Tópico: ISO: FR REALIZ. SERVICIO BES


NOMBRE: DOC 9001 : 2000 ; CARTA DE ACEPTACION DEL SERVICIO

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

4 Minutos

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 22 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

5. SUBPROCESO: SOLICITUD DE FACTURACIÓN

OBJETIVO

Crear un soporte de información para la posterior emisión de una factura.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio, posterior al envío de la carta de aceptación con la firma de autorización respectiva.

RESPONSABLES

Especialista en selección.


PROCEDIMIENTOS

Posterior al envío por parte del cliente de la carta de aceptación y la copia del RUC del cliente, se debe llenar el formulario de solicitud de facturación con la información del cliente descrita en el mismo, en la siguiente secuencia:

- Determinar con una (X) si el cliente es nuevo o antiguo.
- Código del servicio que solicita el cliente:
 - SFS (Selección Staffing)
 - SFMP (Selección Professional)
 - EVS (Evaluación Staffing)
 - EVMP (Evaluación Professional)
 - ROTREM (Otros Reembolsos)
- Ingresar la RAZÓN SOCIAL del cliente no el nombre comercial.
- Número de Registro Único del Contribuyente.
- Representante legal de la empresa información encontrada en el RUC.
- Nombre del contacto, persona que solicita el servicio responsable por el requerimiento.
- Cargo del contacto que solicito el requerimiento.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 23 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

- Dirección, ubicación geográfica de la empresa que conste en el RUC.
- Teléfono de la organización que consta en el RUC.
- Actividad económica a la que se dedica la organización que se le presta el servicio.
- Tipo de servicio que requiere el cliente, Selección o Evaluación.
- Operadora la cual emitirá la factura, (Top Laboral)
- Sucursal que emite la factura, (Guayaquil o Quito)
- Concepto de la factura, se detalla el servicio que solicita el cliente, incluido el cargo que se va a buscar o evaluar.
- Valor, se coloca el valor en dólares americanos el 60% del total en el caso de la factura inicial y el 40% del total en el caso de la factura final, se añade a continuación del valor (mas IVA). .
- Forma de pago del cliente, efectivo, transferencia bancaria o cheque.
- Plazo de pago, periodo de pago (Inmediato o a largo plazo).
- Horario de pago del cliente, en que se pueda retirar el valor o el cheque.
- Otras observaciones, personas responsables del pago del cheque o departamentos a los que se tiene que dirigir el mensajero.
- Realizo, responsable de la emisión de la factura.
- Cargo del colaborador responsable de la emisión.
- Fecha de solicitud de la factura.
- Firma del responsable.

La solicitud es enviada por correo electrónico con la copia adjunta del RUC a la Asistente de Tesorería 1 y Asistente de Tesorería 2.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de **MANPOWER PROFESSIONAL**, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.



**PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA
EVALUACIÓN Y SELECCIÓN**

VIGENCIA

Enero/2011

Revisión: 1

Pág. 24 de 89

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

DOCUMENTO:

	FR-MPBS211-04
SOLICITUD DE FACTURACION	

Cliente Nuevo	<input type="checkbox"/>	Cliente antiguo	<input type="checkbox"/>	Código	<input type="checkbox"/>
----------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------	---------------	--------------------------


Cliente (Razon Social):	
RUC :	
Representante Legal:	
Nombre del Contacto:	
Cargo:	
Dirección:	
Teléfono:	
Actividad del Cliente:	
Tipo de Servicio a Efectuar	
Operadora:	
Sucursal / División:	
Concepto de la Factura:	
Valor:	

Forma de Pago Cliente/Ban	
Plazo del Pago:	
Horario de Pago Cliente:	
Otras Observaciones:	

Realizo:	
Cargo:	
Fecha:	
Firma:	

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 25 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.

Ubicación del Formulario en la intranet:

Tópico: ISO: FR REALIZ. SERVICIO BES

NOMBRE: DOC 9001 : 2000 ; SOLICITUD DE FACTURACION


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

4 Minutos

6. SUBPROCESO: CREACIÓN DEL CODIGO DEL CLIENTE

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 26 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

OBJETIVO

Crear un registro del cliente que requiere nuestros servicios por primera vez.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio.

RESPONSABLES

Asistente de Tesorería 2

PROCEDIMIENTOS

Se trabaja con la copia del RUC que es enviada por el especialista en selección, se determinan dos fases en este subproceso.


Fase 1 verificación de la información del cliente:

- Se ingresa al portal Web del Servicio de rentas internas: www.sri.gov.ec
- Se coloca el cursor sobre el menú Servicios mas utilizados
- Se despliega el menú colgante y se da click en consultas de RUC.
- Se abre en el portal una ventana donde se puede ingresar el RUC (Número de registro, Razón Social, Nombre comercial), digitamos el número de RUC, y damos click en buscar.
- Si aparece el contribuyente se da click en la tabla en la parte izquierda donde aparece el número de RUC para ver mas detalles.
- Aparece otra tabla con más datos, para comprobar la dirección registrada se debe dar click en (Establecimientos Registrados).
- Con la tabla final luego de haber realizado los pasos se procede a verificar la información del portal con la de la copia del documento.

Una vez comprobada la información del RUC se procede a la fase de creación del código del cliente en el sistema contable.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 27 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Fase 2 Creación del código:

- Se ingresa la razón social del cliente.
- Se ingresa el número de RUC.
- Se ingresa la actividad de la organización.
- Se ingresa el teléfono de la organización.
- Se ingresa la dirección de la organización, además de los detalles concernientes a la misma.

Se genera el código del cliente. EJEMPLO DE CODIGO ESTÁNDAR:

CLIE_0001

SECUENCIA GRAFICA:

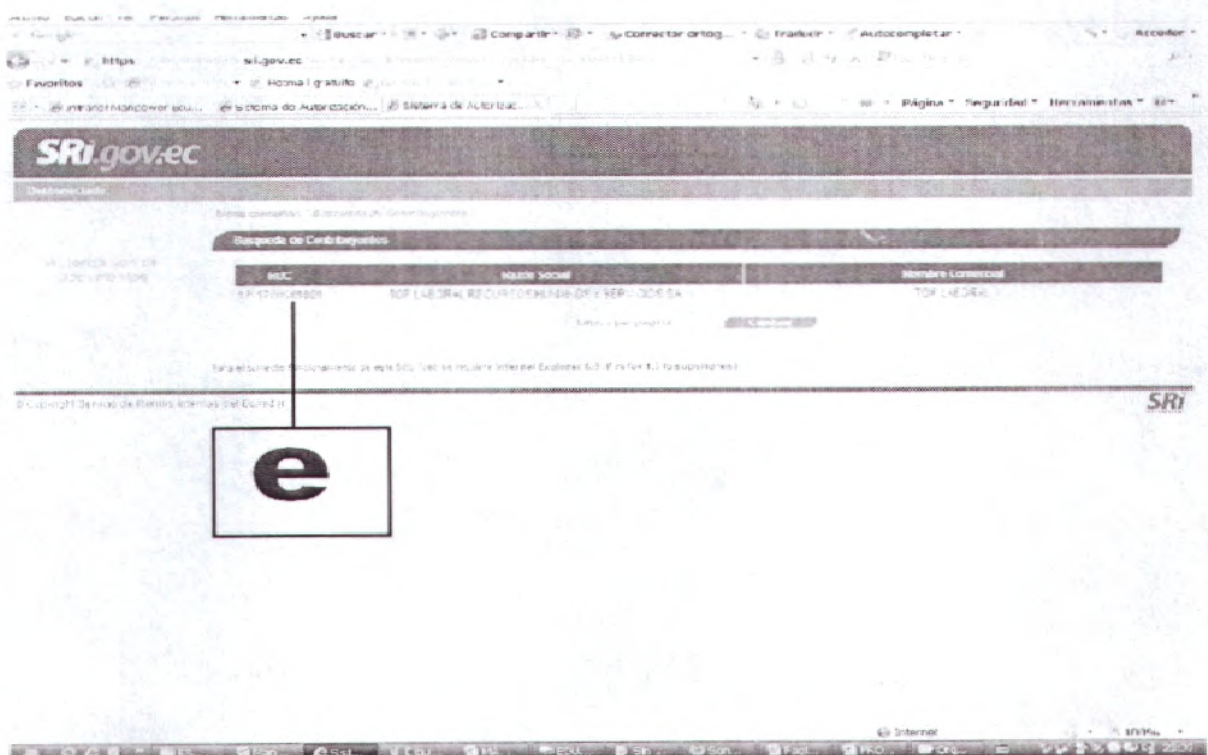
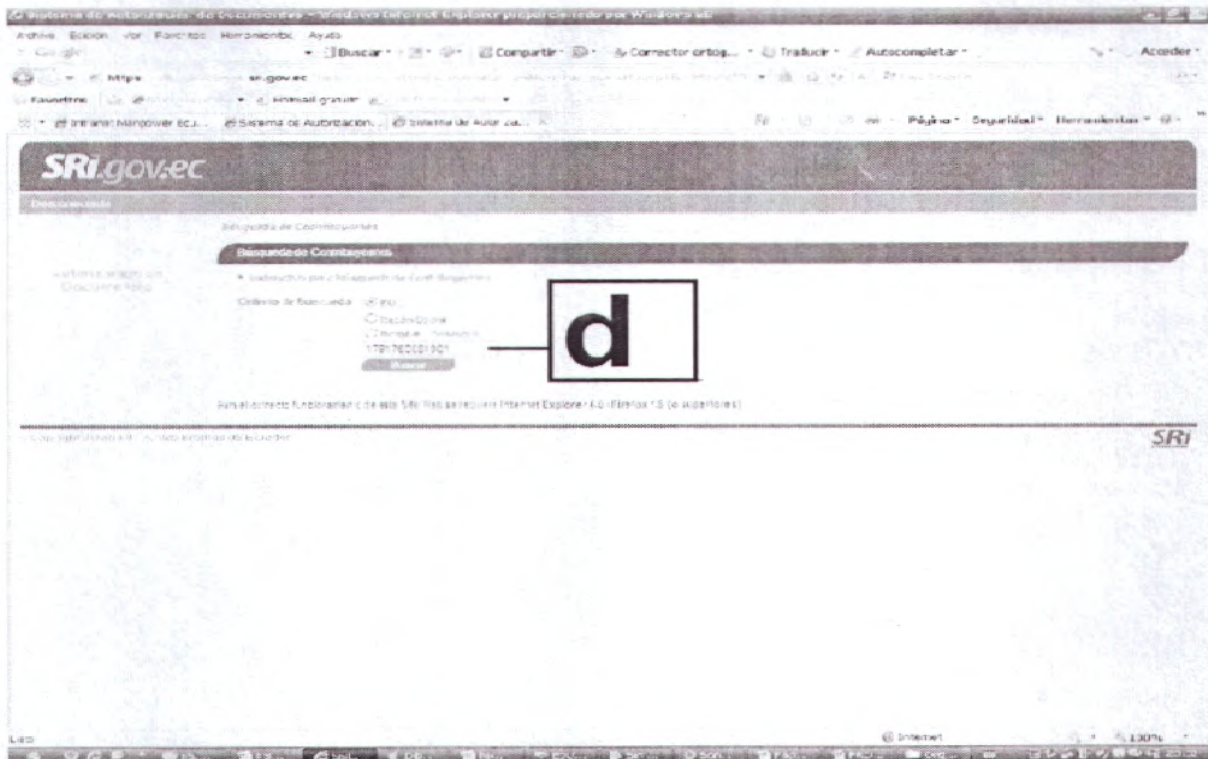


ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**

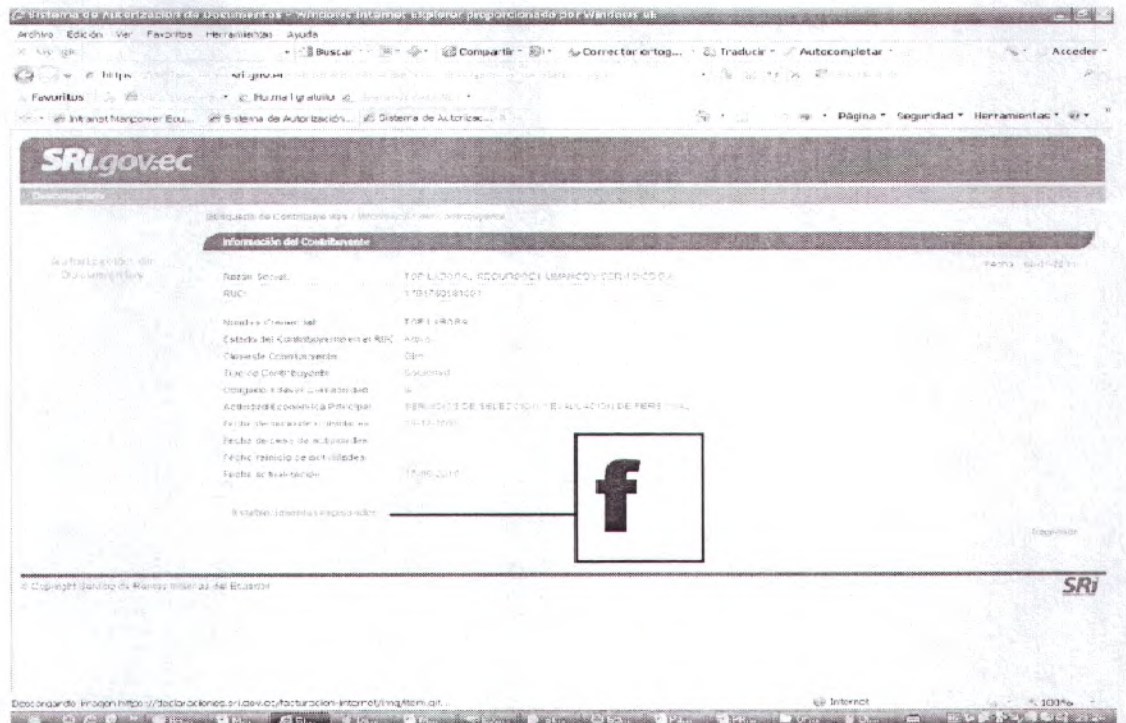


ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**



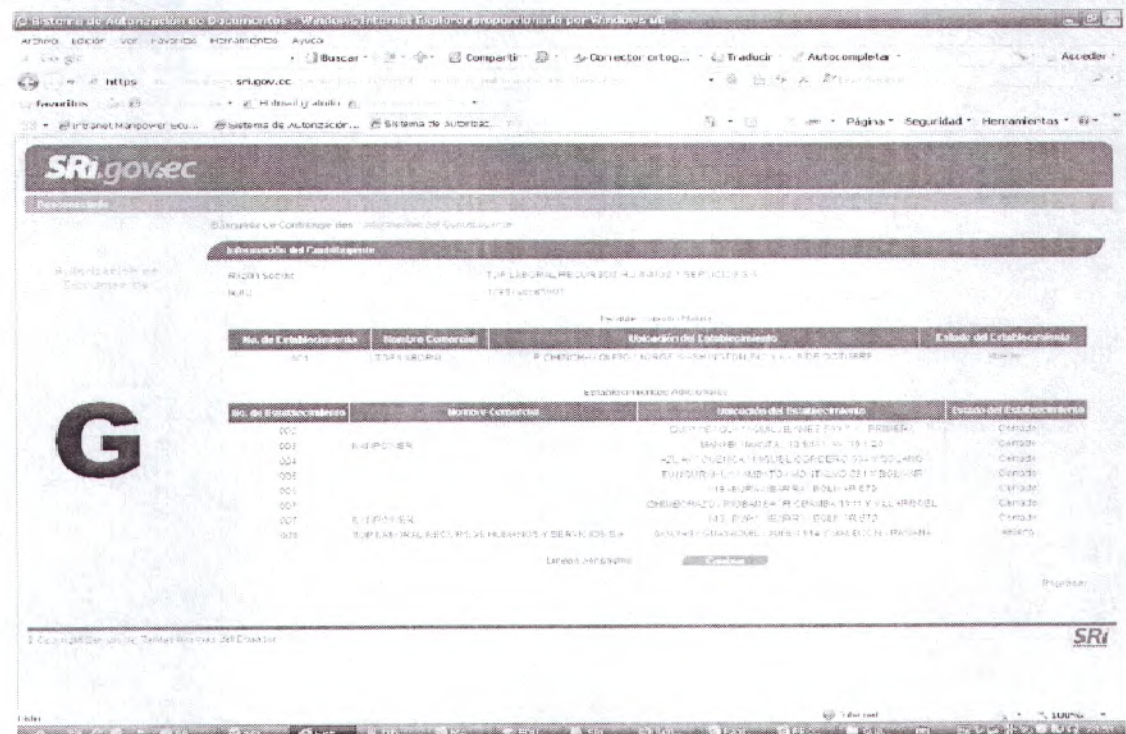
SRI.gov.ec

Información del Contribuyente

Razón Social: TOP LUDIC S.A. SEGURIDAD EMPRESARIAL Y SERVICIOS S.A.
RUC: 1701790100

Nombre Comercial: TOP LUDIC
Estado del Contribuyente en el RUC: Activo
Nombre Contribuyente: Top
Función Contribuyente: Seguridad
Código de Actividad Económica: 80
Actividad Económica Principal: SERVICIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL
Fecha de inscripción en el RUC: 04/03/2007
Fecha de inicio de actividades: 04/03/2007
Fecha de suspensión: 17/06/2011

Estado de cuenta expendedor: **f**



SRI.gov.ec

Información del Establecimiento

Razón Social: TOP LUDIC S.A. SEGURIDAD EMPRESARIAL Y SERVICIOS S.A.
RUC: 1701790100

No. de Establecimiento	Nombre Comercial	Embarcación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
001	TOP LUDIC	R. CANCELACIÓN DE RUC POR SERVICIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL	Activo

No. del Establecimiento	Nombre Comercial	Embarcación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
001		GRUPO FINANCIERO BANCARIO PRIVADO	Cerrado
002	INDEPENDER	BANCO MERCANTIL	Cerrado
003		COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Cerrado
004		COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Cerrado
005		COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Cerrado
006	EL TIPIFERO	COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Cerrado
007		COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Cerrado
008		COMERCIO INTERNACIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Cerrado

G

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de **MANPOWER PROFESSIONAL**, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

5 Minutos

7. SUBPROCESO: FACTURACIÓN INICIAL

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 31 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Generar la factura para el cliente.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio.

RESPONSABLES

Asistente de Tesorería 1

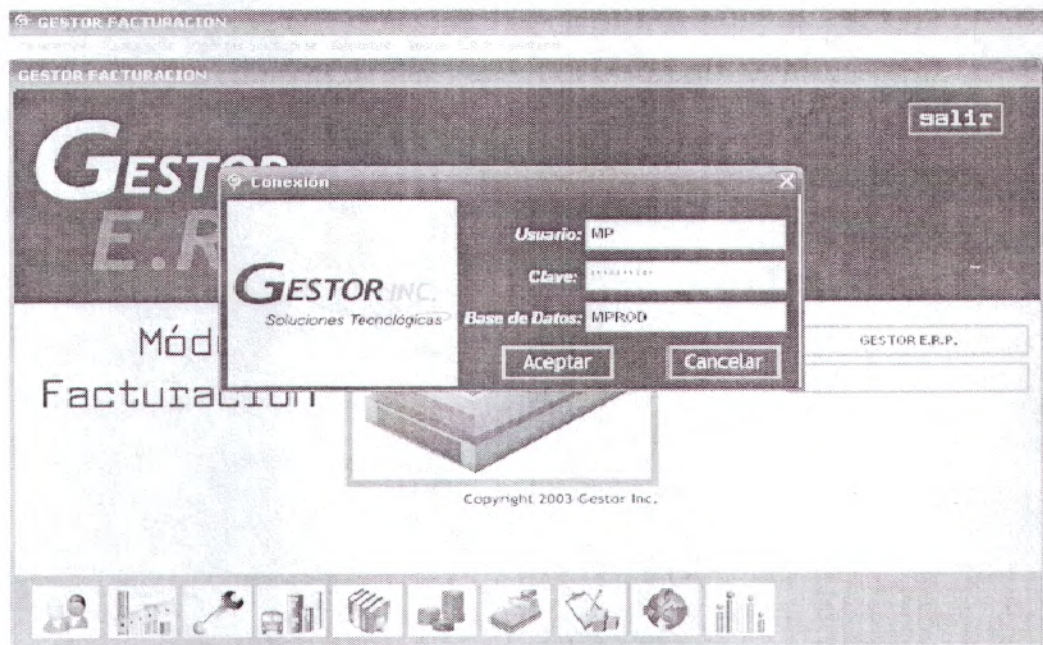
PROCEDIMIENTOS

Se ingresa por el acceso directo que se ubica en el escritorio 

Usuario: xxxxxxxx

Clave: xxxxxxxx


Base de datos: MPROD



Empresa:

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni faciitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		Pág. 32 de 89
APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL		

Campo 1: MP

Campo 2: Manpower



Se coloca (NO) en el cambio de la fecha del proceso.



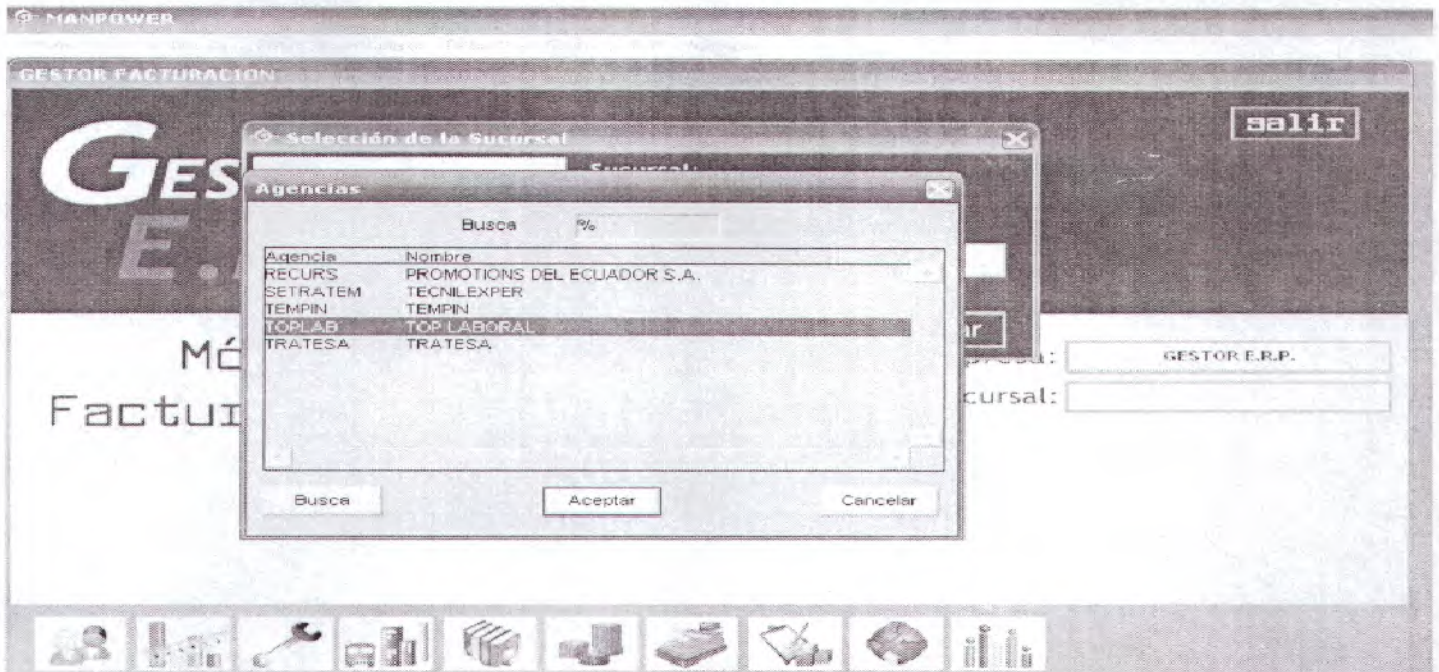
Se coloca la agencia o sucursal de donde se emite la factura (TOP LABORAL):

ADVERTENCIA:

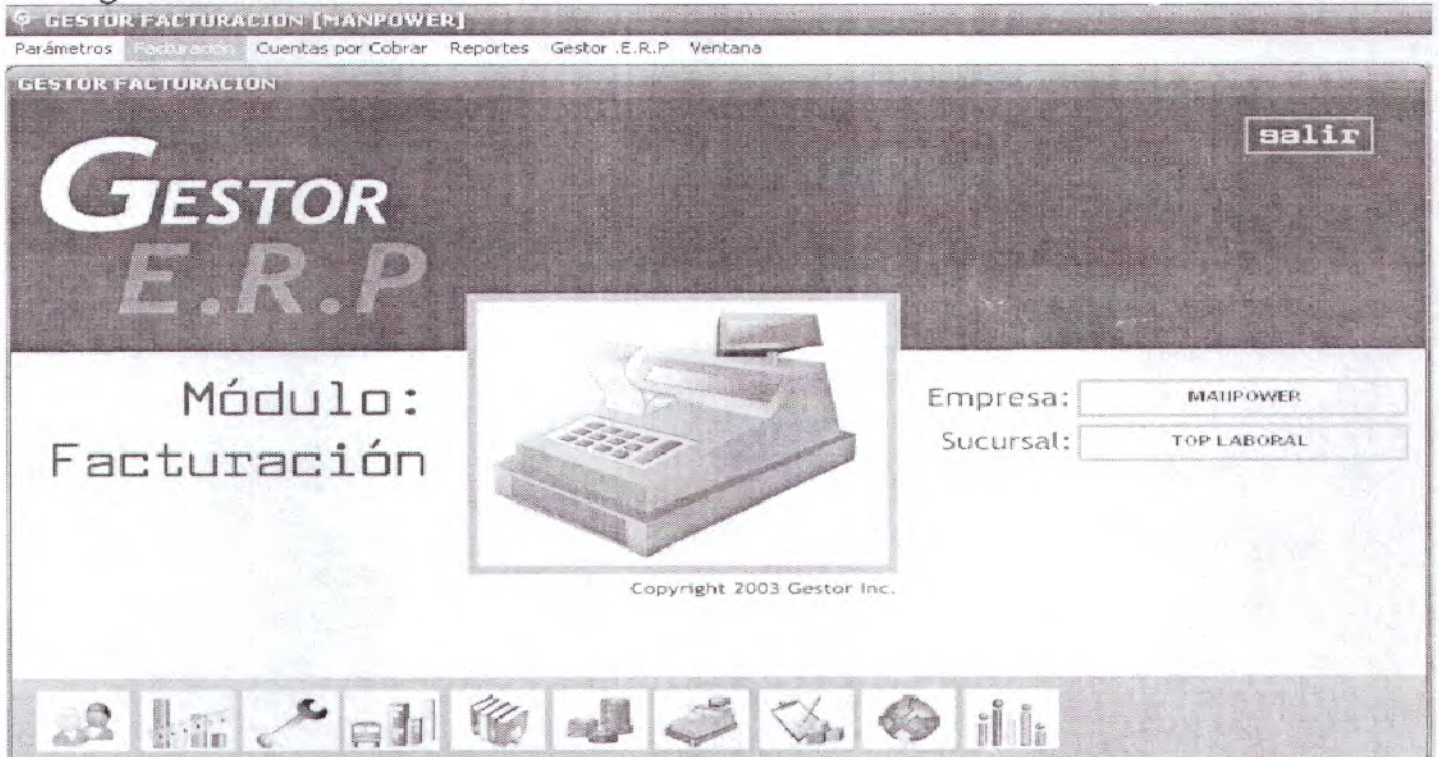
Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL



Se ingresa al menú facturación:



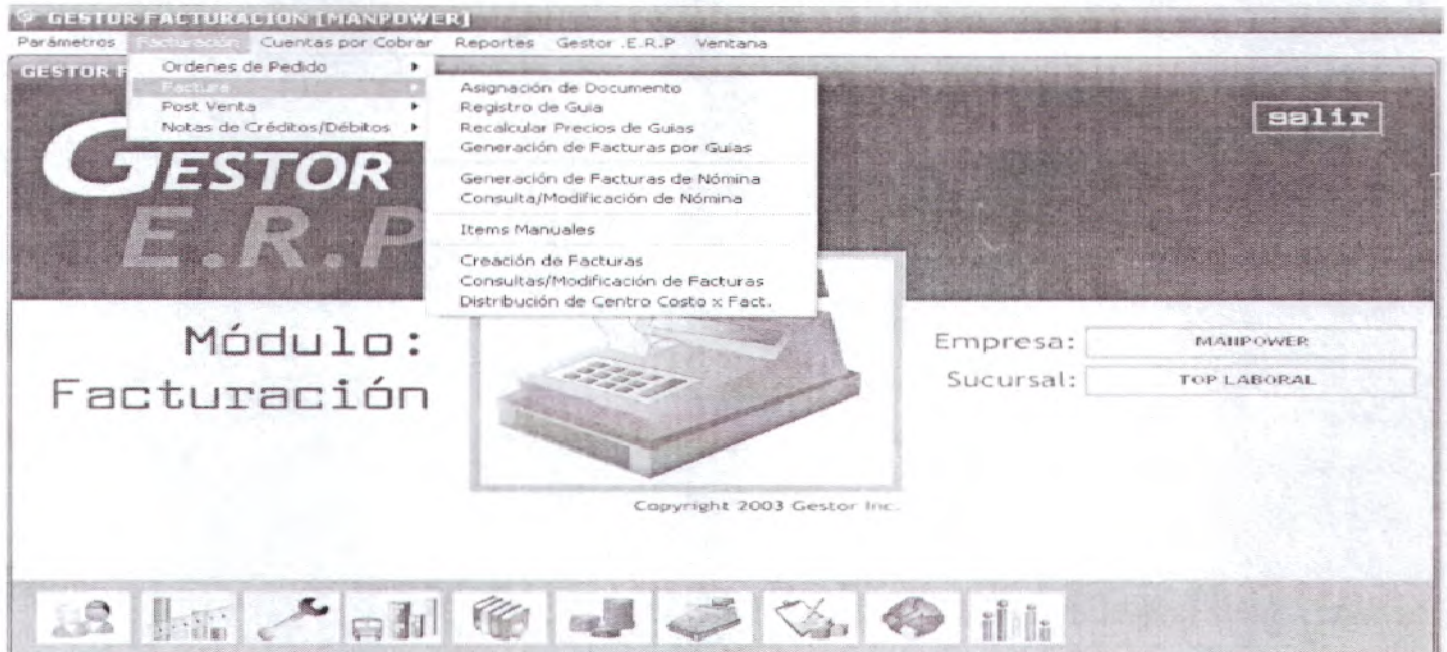
Se elige en el menú colgante (Factura):

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL




Se elige en el menú (creación de facturas):



Se abre el menú selección de orden de pedido (Factura normal)::

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 35 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

GESTOR FACTURACION [MANPOWER]
Bloque Registro Campo Editar Consulta Acción Herramientas Gestor E.R.P. Ayuda

Generación de Facturas

MANPOWER **TOP LABORAL**
FAC_0014 Generación de Facturas
Fecha: 01-06-2010 Usuario: MP Administrador de ERP

Factura
Número: Referencia: 0 Tipo: Factura Fecha: F. V SRI: F. Anul:
Tipo Venta: Estado: # Autori. SRI:
Cliente: Identif.: # SRI:
Moneda: Reembolsos: G. Remisión:
Vendedor: # Asiento: # Asiento Rev:

Items
Detalle de factura
#Det. Clasificador

Concepto:
Observación:

Orden de Pedido:
Tipo de Factura que desea crearse
• Factura Normal
• Factura con Orden de Pedido
• Nota de Venta

Aceptar Cancelar

Lista de descuentos
Descuento

TOTAL:

Observaciones:

Items Relacionadas Dtos Adicionales Contabilizar
Anular Factura Cancelación Doc. Relacionados Asignar Bodega Imprimir

T. Item: 0.00
T. Descuento: 0.00
T. Impuesto: 0.00
T. Valor Adicional: 0.00
T. Anticipos: 0.00
Total a Cancelar: 0.00

Aceptar Cancelar Aplicar

Aparece la siguiente ventana :

GESTOR FACTURACION [MANPOWER]
Bloque Registro Campo Editar Consulta Acción Herramientas Gestor E.R.P. Ayuda Ventana

Generación de Facturas

MANPOWER **TOP LABORAL**
FAC_0014 Generación de Facturas
Fecha: 01-06-2010 Usuario: MP Administrador de ERP

Factura
Número: Referencia: 0 Tipo: Factura Fecha: 01-06-2010 F. V SRI: F. Anul:
Tipo Venta: Estado: # Autori. SRI:
Cliente: Identif.: # SRI:
Moneda: USD DOLARES Reembolsos: G. Remisión:
Vendedor: # Asiento: # Asiento Rev:

Items Descuentos Impuestos Valores Adicionales Anticipos Forma de Pago

Detalle de factura
#Det. Clasificador

Items	Cant.	Precio	V. Descuento	V. Impuestos	V. Cancelar

Concepto:
Observación:

Lista de descuentos
Descuento

TOTAL:

Observaciones:


Items Relacionadas Dtos Adicionales Contabilizar
Anular Factura Cancelación Doc. Relacionados Asignar Bodega Imprimir

T. Item: 0.00
T. Descuento: 0.00
T. Impuesto: 0.00
T. Valor Adicional: 0.00
T. Anticipos: 0.00
Total a Cancelar: 0.00

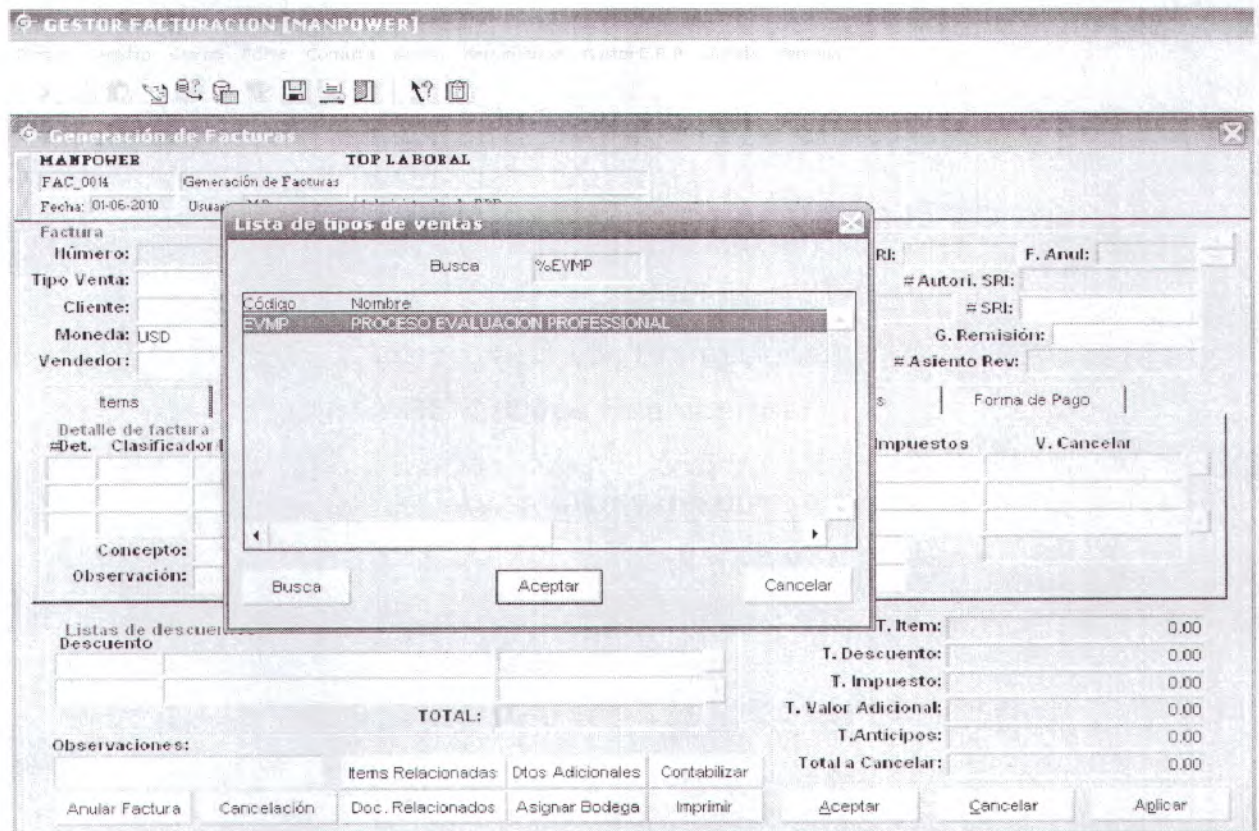
Aceptar Cancelar Aplicar

En esta ventana se ingresa la información en el siguiente orden:

ADVERTENCIA:
Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.


	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 36 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

- En el tipo de venta se coloca F9, se abre un cuadro, donde colocamos el signo (%) seguido el código del tipo de venta y damos enter:
 - SFS (Selección Staffing)
 - SFMP (Selección Professional)
 - EVS (Evaluación Staffing)
 - EVMP (Evaluación Professional)
 - ROTREM (Otros Reembolsos)
- Elegimos el código según lo indique la solicitud de facturación, le damos click para señalar y después un click en el botón aceptar.

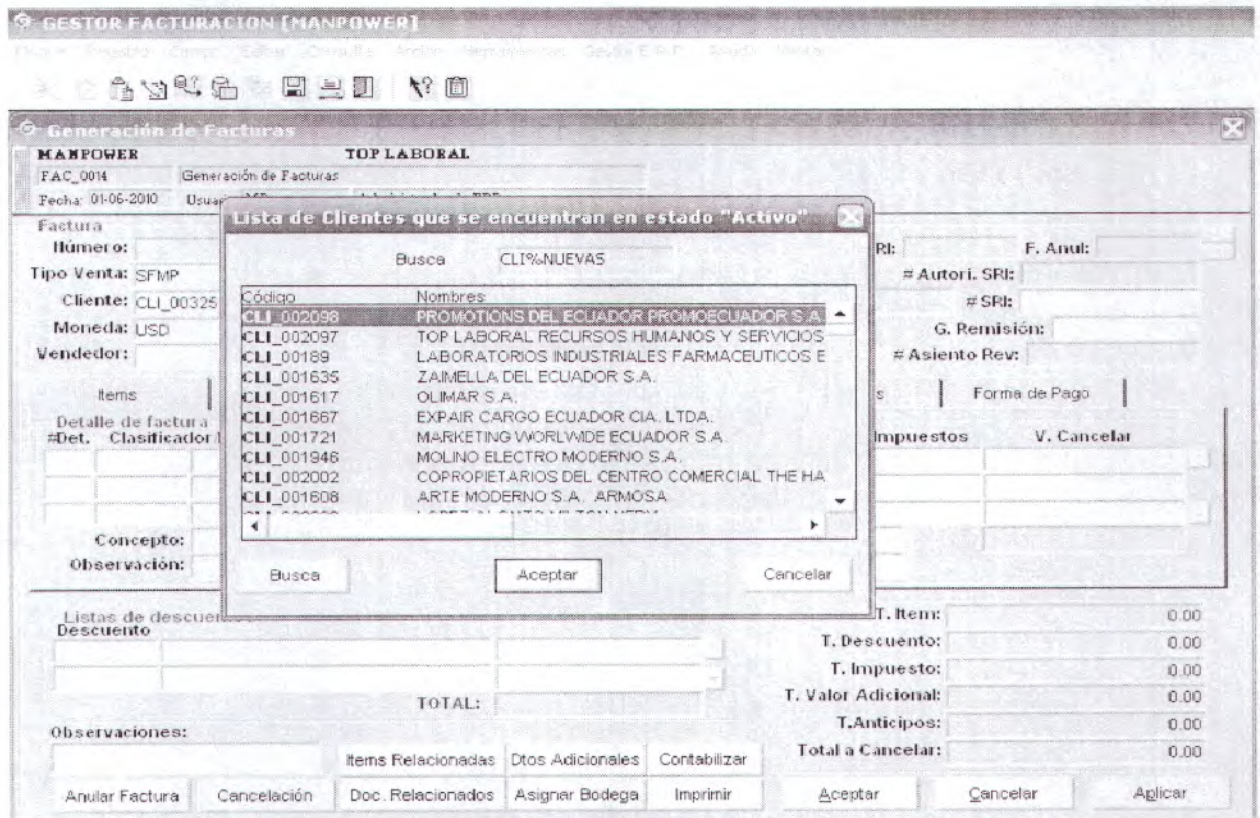


Posterior al ingreso del tipo de venta, presionamos la tecla TAB, y nos dirigimos al ingreso del cliente.

ADVERTENCIA:
Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 37 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL


- Vamos a presionar F9, se abre un cuadro de clientes y digitamos el signo (%), seguido del código del cliente proporcionado por el Asistente de Tesorería 2.
- Otra forma de ingreso es colocar el signo (%), adicionando la razón del cliente y presionar enter.
- Se confirma que la razón social sea la del cliente a quien se le va a emitir la factura le damos un click para señalarlo y posteriormente damos un click en el botón Aceptar.



Una vez elegido el cliente el número de RUC del mismo es automáticamente ingresado por el sistema se presiona la tecla TAB, nos envía al campo Moneda

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 38 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

en el cual volvemos presionar TAB, y comenzamos a llenar la información en la siguiente secuencia:

- Se coloca la fecha que va a aparecer en la factura, después presionamos la tecla TAB.
- Nos envía al campo # de SRI en el cual colocamos las letras FG en el caso de Guayaquil y FQ en el caso de Quito, después agregamos el número de la factura que vamos a emplear.

GESTOR FACTURACION [MANPOWER]

Bloque Registro Campo Editar Consulta Acción Herramientas Gestor E.R.P. Ayuda Ventana

Generación de Facturas

MANPOWER **TOPLABORAL**

FAC_0014 Generación de Facturas
Fecha: 01-06-2010 Usuario: MP Administrador de ERP

Factura
Numero: **Referencia:** 0 **Tipo:** Factura **Fecha:** 03/05/2010 **F. V SRI:** **F. Anul:**
Tipo Venta: SFMP **PROCESO SELECCION PROFESIONAL** **Estado:** **# Autori. SRI:**
Cliente: CLI_00325 **NUEVAS OPERACIONES COMERCIALES I** **Identif. RUC:** 0981306488001 **# SRI:** FG-001-002-0001167
Moneda: USD **DOLARES** **Reembolso:** **G. Remisión:**
Vendedor: **# Asiento:** **# Asiento Rev:**

Items | Descuentos | Impuestos | Valores Adicionales | Anticipos | Forma de Pago

Detalle de factura

#Det.	Clasificador	Items	Cant.	Precio	V. Descuento	V. Impuestos	V. Cancelar
			1.0000		0.00	0.00	0.00
Concepto:							0.00
Observación:							

Listas de descuentos
Descuento

TOTAL:

Observaciones:


Items Relacionadas Dtos. Adicionales Contabilizar
Anular Factura Cancelación Doc. Relacionados Asignar Bodega Imprimir

T. Item: 0.00
T. Descuento: 0.00
T. Impuesto: 0.00
T. Valor Adicional: 0.00
T. Anticipos: 0.00
Total a Cancelar: 0.00

Aceptar Cancelar Aplicar

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.


	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 39 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Posterior al ingreso de los datos del encabezado pasamos al detalle de la factura se tipea el código del ITEM que fue seleccionado anteriormente en el tipo de venta.

- Se ingresa en el campo ITEM el código que fue seleccionado anteriormente en el tipo de venta.
- Se ingresa la cantidad del pedio.
- Se ingresa en valor de la factura sin IVA, debido a que el sistema calcula el impuesto de manera automática.
- Se ingresa el concepto de la factura, copiando el detalle colocado en la solicitud de facturación.

GESTOR FACTURACIÓN [MANPOWER]

Bloque Registro Campo Editar Consulta Acción Herramientas Gestor E.R.P. Ayuda Ventana



Generación de Facturas

MANPOWER TOP LABORAL

FAC_0014 Generación de Facturas

Fecha: 01-06-2010 Usuario: MP Administrador de ERP

Factura

Húmero: 29616 Referencia: 0 Tipo: Factura Fecha: 03/05/2010 F. V SRI: F. Anul:

Tipo Venta: SFMP PROCESO SELECCION PROFESIONAL Estado: # Autori. SRI:

Cliente: CLI_00325 NUEVAS OPERACIONES COMERCIALES I Identif.: RUC 0991306498001 # SRI: FG-001-002-0001167

Moneda: USD DOLARES Reembolso: G. Remisión:

Vendedor: # Asiento: # Asiento Rev:

Items	Descuentos	Impuestos	Valores Adicionales	Anticipos	Forma de Pago		
Detalle de factura							
#Det.	Clasificador	Items	Cant.	Precio	V. Descuento	V. Impuestos	V. Cancelar
	GENERAL	SFMP	1.0000	967.6800	0.00	116.12	1.083.80
Concepto: POR EL 60% DEL PROCESO DE SELECCION DE UN GERENTE DE ESTACION							1.083.80
Observación:							

Listas de descuentos

Descuento		
		0.00
TOTAL:		0.00

Observaciones:

T. Item:	1,083.80
T. Descuento:	0.00
T. Impuesto:	0.00
T. Valor Adicional:	0.00
T. Anticipos:	0.00
Total a Cancelar:	1,083.80

Items Relacionadas Dtos Adicionales Contabilizar

Anular Factura Cancelación Doc. Relacionados Asignar Bodega Imprimir Aceptar Cancelar Agregar

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**

Una vez definido el detalle, pasamos a la pestaña forma de pago. Ingresamos (CONT) en la forma de pago.

GESTOR FACTURACION [MANPOWER]

Bloque Registro Campo Editar Consulta Acción Herramientas Gestor E.R.P. Ayuda Ventana

Generación de Facturas

MANPOWER **TOPLABORAL**

PAC_00M Generación de Facturas
Fecha: 01-06-2010 Usuario: MF Administrador de ERP

Factura
Número: 29616 Referencia: 0 Tipo: Factura Fecha: 03/05/2010 F. V SRI: F. Anul:
Tipo Venta: SFMP PROCESO SELECCION PROFESIONAL Estado: # Autori. SRI:
Cliente: CLI_00325 NUEVAS OPERACIONES COMERCIALES Identif.: RUC 0991306498001 # SRI: FG-001-002-0001167
Moneda: USD DOLARES Reembolso: G. Remisión:
Vendedor: # Asiento: # Asiento Rev:

Items Descuentos Impuestos Valores Adicionales Anticipos Forma de Pago

Forma de Pago: T. Entrega: Recalcular Forma de Pago

Detalle de Pago	Observacion	Estado	Valor Pago
Fecha		Pendiente	

Tipo de Documento:


T. Item:	1,083.80
T. Descuento:	0.00
T. Impuesto:	0.00
T. Valor Adicional:	0.00
T. Anticipos:	0.00
Total a Cancelar:	1,083.80

Observaciones:

Anular Factura	Cancelación	Items Relacionados	Dtos. Adicionales	Contabilizar
		Doc. Relacionados	Asignar Bodega	Imprimir
				Aceptar
				Cancelar
				Aplicar

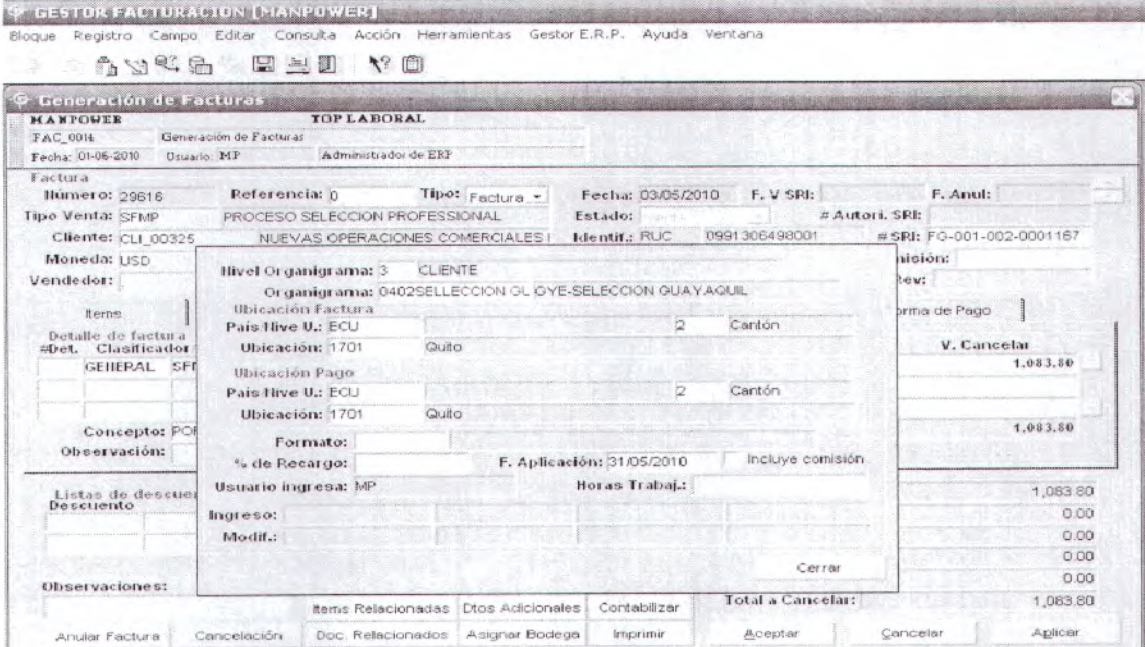
ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 41 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Pasamos a la parte final en el botón datos adicionales.
El ingreso en datos adicionales es el siguiente:

- Se ingresa en el nivel del organigrama el (3) y automáticamente el sistema ingresa el 3.
- En el organigrama se ingresa el código de la sucursal.
 - 0402 Guayaquil.
 - 0401 Quito.
- En la ubicación de la factura se coloca el código de la ciudad donde se entrega:
 - 1701 Quito
 - 0902 Guayaquil
- En la ubicación debe constar en el dos y automáticamente aparecer cantón.
- En la ubicación del pago se coloca el código de la ciudad donde se pagara la factura.
 - 1701 Quito
 - 0902 Guayaquil
- En la ubicación debe constar en el dos y automáticamente aparecer cantón.
- Damos click en Aceptar.



GESTOR FACTURACION [MANPOWER]
Bloque Registro Campo Editar Consulta Acción Herramientas Gestor E.R.P. Ayuda Ventana

Generación de Facturas

MANPOWER **TOP LABORAL**

FAC_0014 Generación de Facturas
Fecha: 01-05-2010 Usuario: MP Administrador de ERP

Factura
Número: 29816 Referencia: 0 Tipo: Factura Fecha: 03/05/2010 F. V SRI: F. Anul:
Tipo Venta: SFMP PROCESO SELECCION PROFESIONAL Estado: # Autor. SRI:
Cliente: CLI_00325 NUEVAS OPERACIONES COMERCIALES Identif.: RUC 0991306498001 # SRI: FO-001-002-0001167
Moneda: USD
Vendedor:
Items:
Detalle de factura #Det. Clasificador
GENERAL SFI
Concepto: POR
Observación:
Listas de descuento Descuento
Observaciones:


Nivel Organigrama: 3 CLIENTE
Organigrama: 0402SELLECCION OL DYE-SELECCION QUAYAQUIL
Ubicación Factura
Pais/Nive U.: ECU 2 Cantón
Ubicación: 1701 QUITO
Ubicación Pago
Pais/Nive U.: ECU 2 Cantón
Ubicación: 1701 QUITO
Formato:
% de Recargo: F. Aplicación: 31/05/2010 Incluye comisión:
Usuario ingresa: MP Horas Trabajo:
Ingreso:
Modif.:
Cerrar

V. Cancelar
1,083.80
1,083.80
1,083.80
0.00
0.00
0.00
0.00
Total a Cancelar: 1,083.80

Anular Factura Cancelación Doc. Relacionados Asignar Bodega Imprimir Aceptar Cancelar Aplicar

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 42 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Una vez concluido el ingreso de los datos adicionales cerramos, y damos clic en el botón Aplicar,

Después damos click en el botón imprimir, posterior a haber colocado la factura en la impresora.

Después damos click en el botón aceptar y la ventana se cierra.

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

10 Minutos

8. SUBPROCESO: ENVIO DE FACTURA

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 43 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

OBJETIVO

Hacer llegar la factura al cliente.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio.

RESPONSABLES

Coordinadora Administrativa.
Mensajero Quito.
Asistente Administrativa (Guayaquil).
Mensajero Guayaquil.

PROCEDIMIENTOS

Se recibe la factura de la Asistente de Tesorería 1, como el proceso es realizado en la matriz en Quito se determinan dos fases dependiendo la ciudad para la cual la factura debe ser entregada.


Fase 1 Entrega al cliente en Quito.

- Se realiza una ruta para el mensajero,
- Se entregan los documentos para que el mensajero entregue.
- El mensajero hace el seguimiento de la ruta designada.
- Se hace la entrega del documento al cliente y se pide la firma o sello que corrobore la entrega de la factura, el cliente se queda con la original.
- El mensajero entrega la copia amarilla a la coordinadora administrativa para el archivo.
- La copia celeste se queda con el mensajero que realiza la gestión de cobranza.

Fase 2 Entrega al Cliente en Guayaquil:

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 44 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

- Se realiza una valija de documentos, en el cual existe una guía de lo enviado.
- Se entrega a la empresa de mensajería.
- La valija llega a la oficina de Guayaquil, la asistente administrativa de la oficina revisa que la documentación esta completa.
- Se realiza una ruta a seguir para el mensajero.
- Se hace la entrega del documento al cliente y se pide la firma o sello que corrobore la entrega de la factura, el cliente se queda con la original.
- El mensajero entrega la copia amarilla a la asistente administrativa para que sea enviada por valija a la coordinadora administrativa y sea colocada en el archivo.
- La copia celeste se queda con el mensajero para que se haga la gestión de cobranza.

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina
El mensajero la entrega en las instalaciones del cliente. .


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

24 horas

9. SUBPROCESO: PUBLICACIONES WEB

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 45 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Dar a conocer la vacante que se esta ubicando en el mercado de RRHH.

APLICA

A personas que se encuentran ubicando una oferta de empleo y cumplan con los requisitos que constan en la publicación.

RESPONSABLES


Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

Fase 1 Publicación en el portal de la empresa


Se ingresa al portal web: www.manpower.ec

Pasos:

- a) Se da click en la pestaña que dice INTRANET.
- b) Se ingresa el usuario y la clave correspondientes otorgados por la gerencia de operaciones.
- c) Nos ubicamos en el menú de la derecha y damos click en la pestaña que dice OFERTA LABORAL.
- d) Se amplia el menú y elegimos OFERTAS.
- e) Nos ubicamos en el símbolo  para agregar una nueva oferta.
- f) Se nos abre la ventana con el formulario para ingreso, procedemos a llenar de la siguiente forma:
 - Se ubica la División a la que pertenece la oferta ya sea:
 - i. Administrativa: Posiciones administrativas operativas.
 - ii. Atención al Cliente: Posiciones de atención al cliente externo.
 - iii. Contac Center: Posiciones para call center.
 - iv. Ejecutiva: Mandos medios o gerenciales.

ADVERTENCIA:


Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 46 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

- v. Profesional: Personal profesional con experiencia en un área compleja,
 - vi. Industrial: Posiciones afines al sector industrial.
 - vii. Promociones: Posiciones afines al área de marketing y publicidad.
 - viii. Ventas: Posiciones del área comercial.
- g) Se digita el código de la oferta, el cual el consultor colocara para recordar la oferta al momento de recibir hojas de vida que contengan ese código.
- h) Se elige la provincia donde se desea la oferta de empleo.
- i) Se elige el Municipio es decir el Cantón donde sea la oferta de empleo.
- j) Vigencia, se ingresa la fecha en que deseamos que caduque la oferta.
- k) Instrucciones, se coloca como se desea recibir las aplicaciones de los candidatos:
- i. Enviar currículum a sucursal o por mail, direcciona a los candidatos a enviar su hoja de vida al mail del Especialista directamente o entregar su hoja de vida personalmente en la sucursal.
 - ii. Postular en línea, La aplicación solo queda registrada en el panel virtual de nuestro portal.
 - iii. Enviar currículum solo por email, las aplicaciones llegaran al mail del consultor.
- l) Se elige el contacto, es el especialista a cargo del proceso.
- m) Se ingresa en el encabezado una pequeña descripción de la actividad de la organización de nuestro cliente.
- n) En el puesto, se coloca el cargo el cual se va a ofertar.
- o) En el contenido se debe seguir la siguiente estructura.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 47 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

- Requisitos.- Se trabaja con la orden de pedido en la segunda hoja en el punto 3 el perfil personal, por políticas de la empresa no colocamos el rango de edad, pero podemos incluir variables como la educación, la experiencia, la movilización, conocimientos del idioma ingles, manejo de un software especifico, variables que no se consideren ofensivas.
 - Funciones.- Se trabaja con la orden de pedido con el punto 1 descripción del puesto.
 - Competencias y habilidades, se colocan las competencias y habilidades que el cliente considera necesarias para los candidatos que aplican a la vacante, estas se observan en la orden de pedido en la segunda hoja en el punto 6.
 - Beneficios.- Se trabaja con la información del punto 2 de la orden de pedido donde están las condiciones de contratación.
- p) Se da formato a la oferta, el cual debe tener los títulos del contenido en negritas y los puntos con viñetas.
- q) Se da click en agregar.
- r) La oferta queda en stand by, hasta que el administrador o gerente de sucursal le del OK, una vez dado el OK se encuentra ya en el portal, por lo cual se debe comunicar al responsable para que la apruebe.



PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

VIGENCIA

Enero/2011

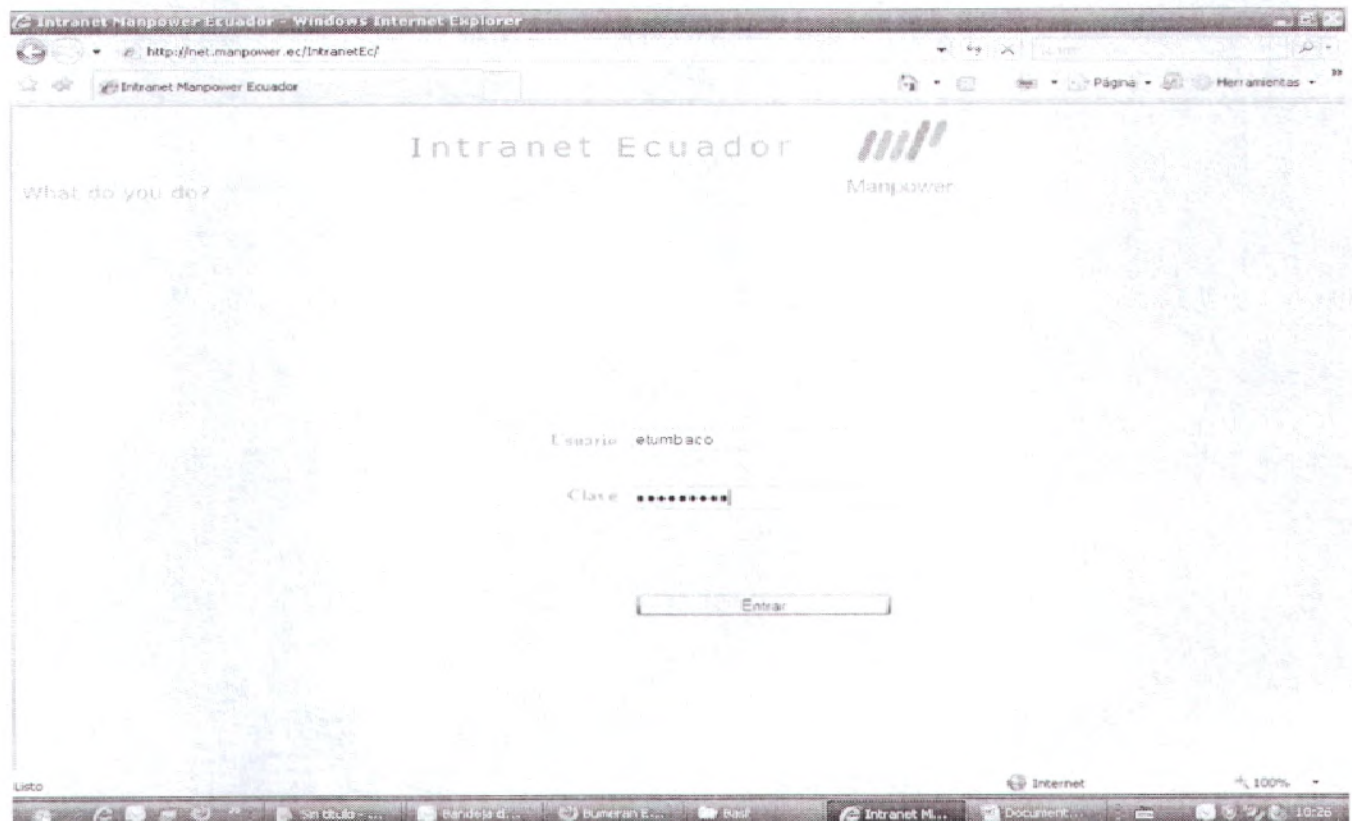
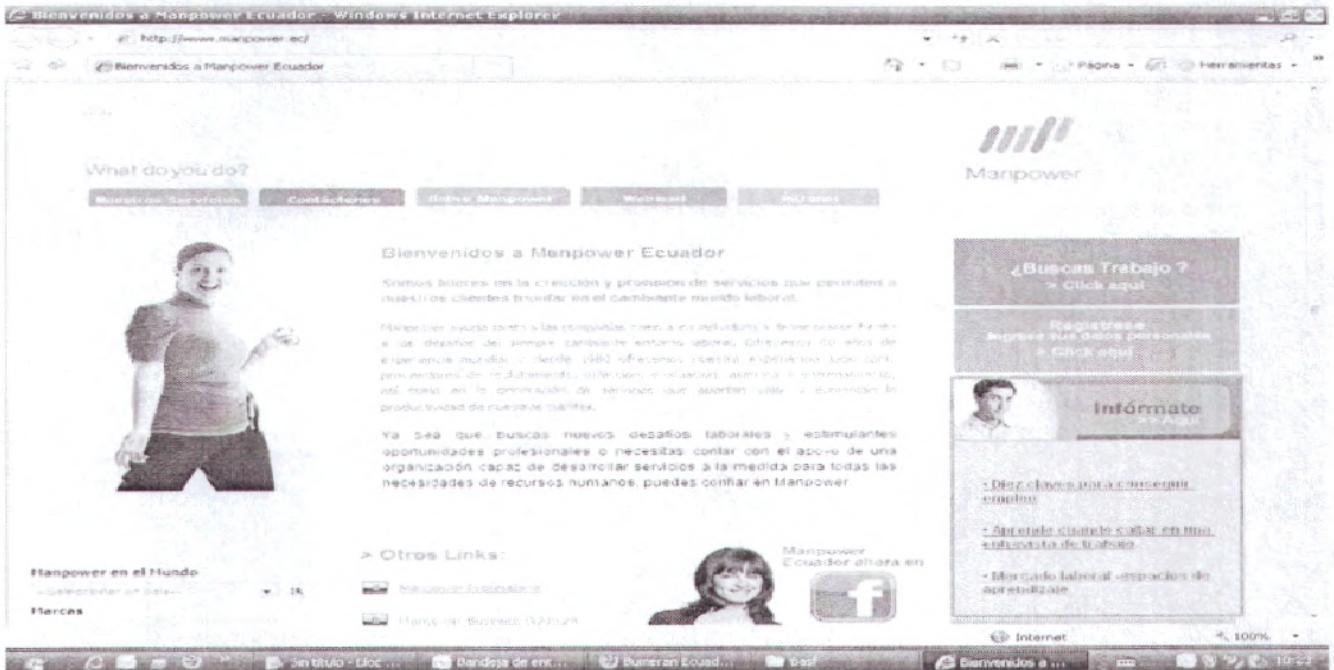
Revisión: 1

Pág. 48 de 89

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

SECUENCIA GRAFICA:

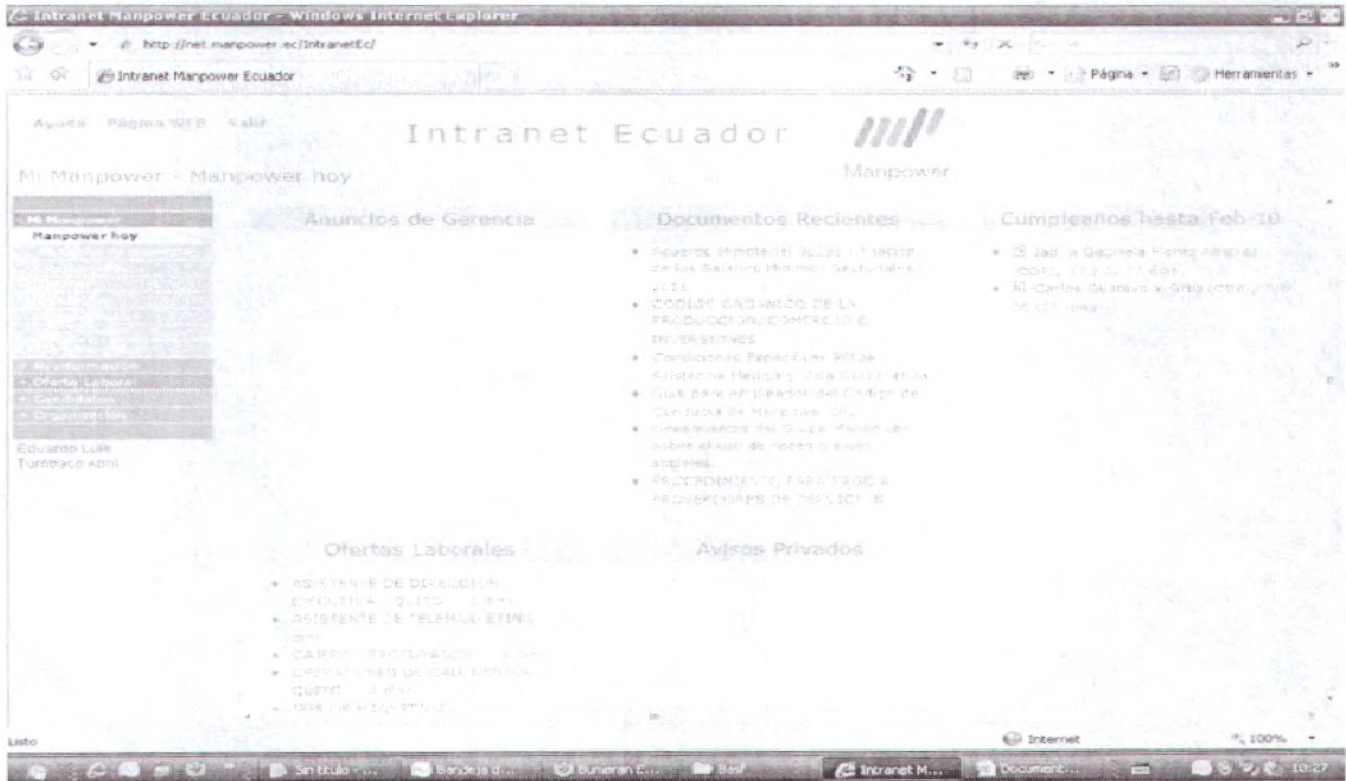


ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

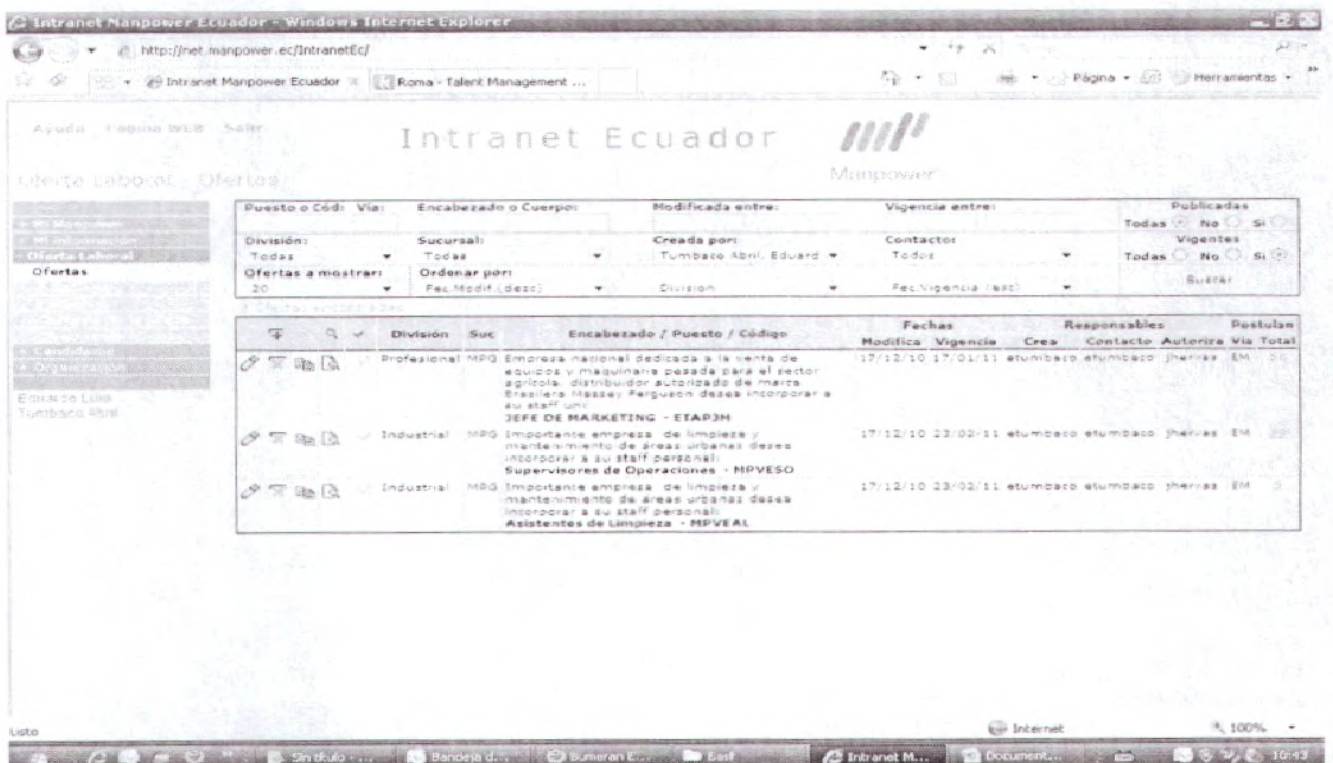
**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**



The screenshot shows the Intranet Ecuador homepage with the following sections:

- Anuncios de Gerencia:** A list of management announcements.
- Documentos Recientes:** A list of recent documents, including:
 - Acuerdo Preterrito 2010 y sector de los Salarios Mínimos Sectoriales 2011.
 - CODIGO CASARÍOS DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES.
 - Condicionales Resoluciones MPJ de Asistencia Médica y de Salud en el Trabajo para el personal del Club de Fútbol de Cuenca de Manpower S.A.
 - Consejeros del Grupo Manpower sobre el uso de redes sociales.
 - PROCEDIMIENTO PARA TERCEROS A PROPOSITOS DE REPLICACION.
- Cumplimientos hasta Feb-10:** A list of compliance items.
- Ofertas Laborales:** A list of job offers, including:
 - ASISTENTE DE DIRECCION EMPLEADA QUITO - EMP
 - ASISTENTE DE TRABAJO EN UNO DE
 - CAREER PARTICIPACION EMPLEADO
 - OPERARIOS DE CALL CENTER QUITO - EMP
 - ALTA DE NUEVOS EMPLEADOS
- Avisos Privados:** A section for private notices.



The screenshot shows the 'Ofertas Laborales' page with a search filter and a table of job offers.

Search Filter:

- Puesto o Cód: Todas
- Via: Todas
- Encabezado o Cuerpo: Todas
- Modificada entre: Creada por: Tumbaco Abril, Eduard
- Vigencia entre: Contador: Todos
- Publicadas: Todas (No, Si)
- Vigentes: Todas (No, Si)
- Ofertas a mostrar: 20
- Ordenar por: Fac. Modif. (desc)
- Division: Todos
- Fac. Vigencia (asc): Sucesor

Table of Job Offers:

Puesto / Cód	División	Suc	Encabezado / Puesto / Código	Fechas		Responsables		Postulan		
				Modifica	Vigencia	Crea	Contacto		Autoriza	Via
Profesional MPJ	Profesional	MPJ	Empresa nacional dedicada a la venta de equipos y maquinaria pesada para el sector agrícola, distribuidor autorizado de marca Eneida Massey Ferguson desea incorporar a su staff un JEFE DE MARKETING - ETAD3H	17/12/10	17/01/11	etumbaco	etumbaco	hervas	EM	00
Industrial MPJ	Industrial	MPJ	Importante empresa de limpieza y mantenimiento de áreas urbanas desea incorporar a su staff personal: Supervisores de Operaciones - MPVSO	17/12/10	22/02/11	etumbaco	etumbaco	hervas	EM	00
Industrial MPJ	Industrial	MPJ	Importante empresa de limpieza y mantenimiento de áreas urbanas desea incorporar a su staff personal: Asistentes de Limpieza - MPVEAL	17/12/10	23/02/11	etumbaco	etumbaco	hervas	EM	00

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

Agrega Oferta Laboral - Windows Internet Explorer

http://net.manpower.ec/IntranetEc/ggActVentana.asp?Parametros=6MInd=10&ADN=62645869031798799&OfertaLab=06&Registro=06&Publicar=06&

Ingresando a Oferta

División	Código	Provincia	Municipio	Vigencia
Azuay		Azuay	Chordeleg	18/01/2011

Instrucciones: Elige el Tipo de Instrucciones Duración estimada: minutos

Vínculo:

Contacto: Elige uno Marque para recibir mails:

Encabezado

Puesto (para separar líneas en el puesto use "/"): _____

Contenido

Desahacer N A S Agregar

Publicadas: Todas No Si
Vigentes: Todas No Si
Buscar

Responsables	Contacto	Autoriza	Via	Total
Edo stumbaco	hervas	EM		
Edo stumbaco	hervas	EM		
Edo stumbaco	hervas	EM		

Copia Oferta Laboral - Windows Internet Explorer

http://net.manpower.ec/IntranetEc/ggActVentana.asp?Parametros=6MInd=10&ADN=0300676736843825676&OfertaLab=12364&Registro=06&Publicar=06&

Coplando Oferta

División	Código	Provincia	Municipio	Vigencia
Ventas	ETGGVI	Guayas	Guayaquil	24/01/2011

Instrucciones: Envía Curriculum a la sucursal o por email Duración estimada: minutos

Vínculo:

Contacto: Tumbaco Abril, Eduardo Luis (MPG) Marque para recibir mails:

Encabezado

Importante empresa, dedicada a la venta de medios impresos desea incorporar a su staff un(a):

Puesto (para separar líneas en el puesto use "/"): _____
Vendedor(a)

Contenido

Requisitos:

- Estudios mínimos de nivel superior, en áreas como publicidad, ventas o afines.
- Experiencia mínima de un año en ventas de medios impresos.
- Vehículo propio.

Funciones:

- Contactar clientes potenciales.
- Cotización de los productos.
- Gestión de ventas completa.
- Certificación de entregas de artes.
- Servicio de post venta.
- Cumplimiento de presupuesto de ventas.
- Apoyo en la gestión de cobranzas.

Competencias y Habilidades:

Desahacer N A S Agregar

Publicadas: Todas No Si
Vigentes: Todas No Si
Buscar

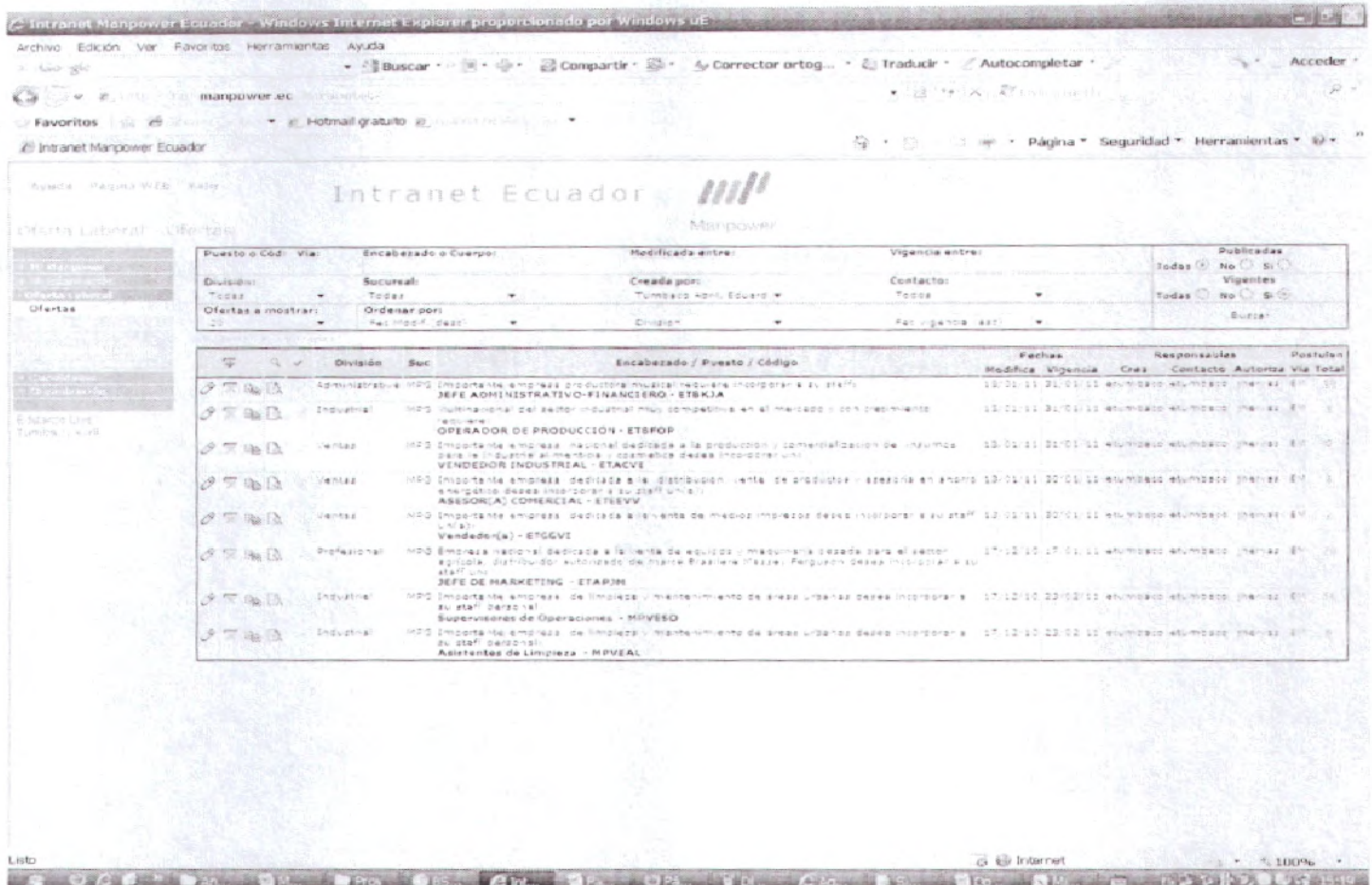
Responsables	Contacto	Autoriza	Via	Total
Edo stumbaco	hervas	EM		
Edo stumbaco	hervas	EM		

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**




The screenshot shows a web browser window displaying the Intranet Ecuador system. The main content area shows a search results table with columns for 'División', 'Sec', 'Encabezado / Puesto / Código', 'Fecha', 'Responsables', and 'Postulantes'. The table lists several job offers with their respective details.

División	Sec	Encabezado / Puesto / Código	Fecha	Responsables	Postulantes
Administración	HRD	Importante empresa productora mundial requiere incorporar a su staff JEFE ADMINISTRATIVO-FINANCIERO - ETSKJA	10/01/11 21/01/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 21/01/11
Industrial	HRD	Multinacional del sector industrial muy competitiva en el mercado y con crecimiento OPERADOR DE PRODUCCIÓN - ETSFOP	10/01/11 31/01/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 31/01/11
Ventas	HRD	Importante empresa nacional dedicada a la producción y comercialización de insumos para el cultivo al maiz y cañahuate desea incorporar un VENDEDOR INDUSTRIAL - ETSACV	10/01/11 01/01/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 01/01/11
Ventas	HRD	Importante empresa dedicada a la distribución venta de productos agrícolas en agosto ASesoría COMERCIAL - ETSERV	10/01/11 30/01/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 30/01/11
Ventas	HRD	Importante empresa dedicada a la venta de insumos agrícolas desea incorporar a su staff un(a) Vendedor(a) - ETSGVZ	10/01/11 30/01/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 30/01/11
Profesional	HRD	Empresa nacional dedicada a la venta de equipos y maquinaria usada para el sector agrícola. Distribuidor autorizado de marca Braasline (Texas). Requiere incorporar a su staff un(a) JEFE DE MARKETING - ETSAPM	17/12/10 17/01/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 17/01/11
Industrial	HRD	Importante empresa de limpieza y mantenimiento de áreas verdes desea incorporar a su staff un(a) Supervisor de Operaciones - MPESSD	17/12/10 22/02/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 22/02/11
Industrial	HRD	Importante empresa de limpieza y mantenimiento de áreas verdes desea incorporar a su staff un(a) Asistentes de Limpieza - MPEVAL	17/12/10 22/02/11	etumbaco etumbaco	10/01/11 22/02/11

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 52 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Fase 2 Publicación en el portal bumeran (Multitrabajos)


Se ingresa al portal web: www.bumeran.com.ec

Pasos:

- a) Se da click en la pestaña de EMPRESAS en el panel superior.
- b) Se ingresa el Usuario y la Clave, otorgadas por el gerente de sucursal.
- c) En el panel de control se da click en el botón de NUEVO AVISO.
- d) En el nuevo aviso se coloca el nombre del Puesto (Cargo).
- e) En el texto del aviso colocamos los datos de la publicación del portal de Manpower.
- f) En el contenido se debe seguir la siguiente estructura.
 - Requisitos.- Se trabaja con la orden de pedido en la segunda hoja en el punto 3 el perfil personal, por políticas de la empresa no colocamos el rango de edad, pero podemos incluir variables como la educación, la experiencia, la movilización, conocimientos del idioma ingles, manejo de un software específico, variables que no se consideren ofensivas.
 - Funciones.- Se trabaja con la orden de pedido con el punto 1 descripción del puesto.
 - Competencias y habilidades, se colocan las competencias y habilidades que el cliente considera necesarias para los candidatos que aplican a la vacante, estas se observan en la orden de pedido en la segunda hoja en el punto 6.
 - Beneficios.- Se trabaja con la información del punto 2 de la orden de pedido donde están las condiciones de contratación
- g) Se coloca al final del contenido del aviso: MAYOR INFORMACIÓN VISITE www.manpower.ec, mas el código de la oferta.
- h) Se selecciona la categoría a la que pertenece el cargo por ejemplo: Comercial, Administración, Marketing.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 53 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

- i) Se selecciona el área ejemplo: Comercial, ventas, administrador.
- j) Se elige la zona de publicación, Provincia y Cantón.
- k) Se eligen opciones de confidencialidad si se desea que aparezca en el portal el nombre de la empresa y el logo, si se desea publicar la oferta en portales de diferentes universidades o medios masivos gratuitos. Se pulsa PROXIMOS PASO una vez elegidas todas las características deseadas.
- l) Se elige el aviso simple y se da click en PROXIMO PASO.
- m) Se define el tipo de trabajo, siempre vamos a colocar FULL TIME.
- n) Cantidad de Vacantes, el número de personas que estamos ubicando.
- o) Salario, definimos la oferta económica.
- p) Código de referencia para la oferta.
- q) Dentro de la interacción con el cliente definimos si queremos tener contacto con el mismo, es decir si queremos recibir preguntas de la vacante.
- r) Se elige un modelo de agradecimiento que el sistema automáticamente envía al candidato después de su aplicación, una vez terminado este punto damos click en PROXIMO PASO.
- s) En la ventana siguiente elegimos no mostrar mapa.
- t) En la siguiente ventana esta la vista previa de la oferta se la revisa si esta todo correcto, damos click en PUBLICAR AHORA.

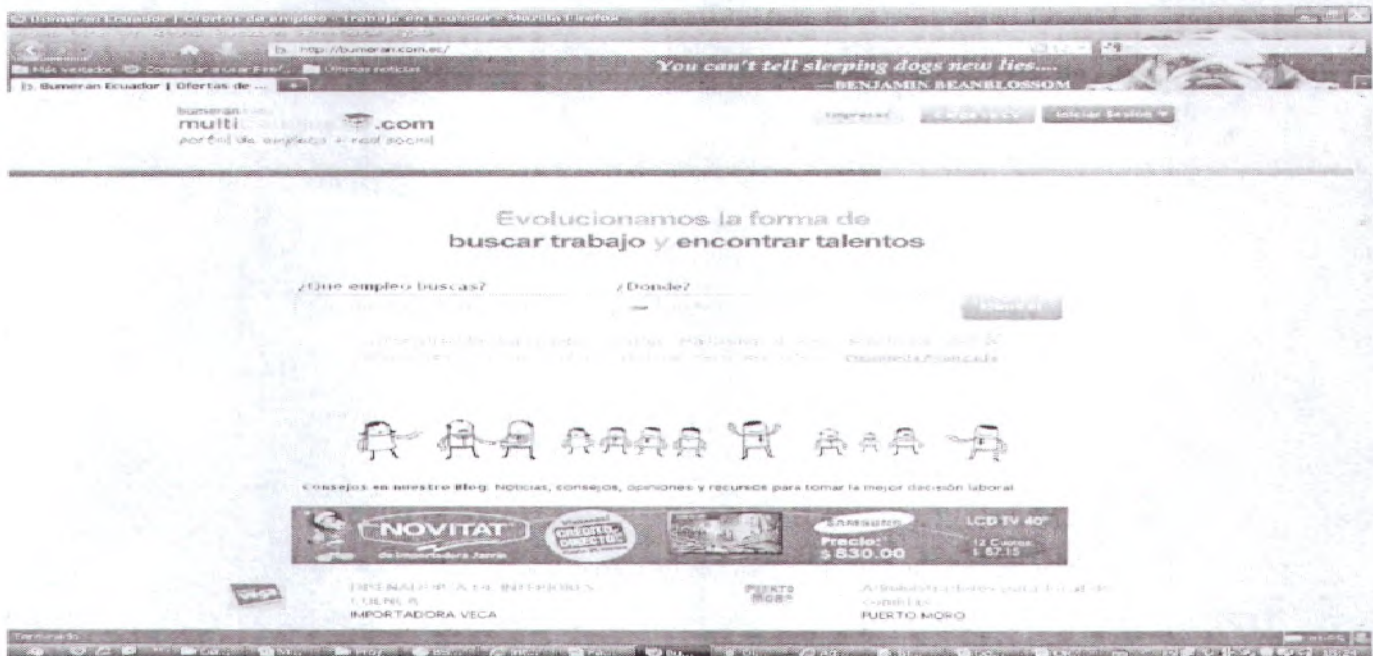
SECUENCIA GRAFICA

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL



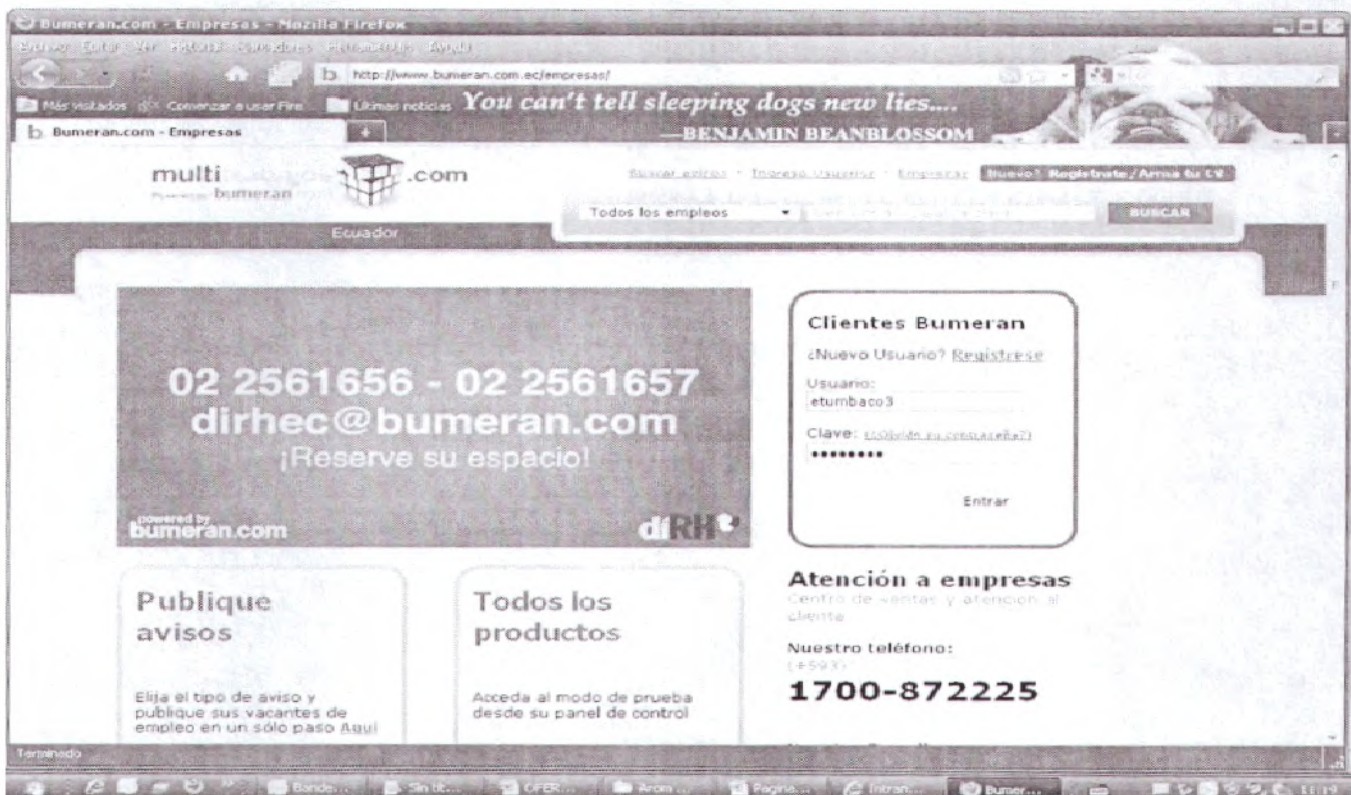
Evolucionamos la forma de
buscar trabajo y encontrar talentos

¿Que empleo buscas? ¿Donde?

Consejos en nuestro Blog: Noticias, consejos, opiniones y recursos para tomar la mejor decisión laboral

NOVITAT CREDITO DIRECTO LCD TV 40" Precio: \$ 530.00

IMPORTADORA VECA PUEKTO BORG



Bumeran.Com - Empresas - Mozilla Firefox

02 2561656 - 02 2561657
dirhec@bumeran.com
¡Reserve su espacio!

Publicque avisos
Elija el tipo de aviso y publique sus vacantes de empleo en un sólo paso fácil

Todos los productos
Acceda al modo de prueba desde su panel de control

Cientes Bumeran
¿Nuevo Usuario? Regístrese
Usuario: etumbaco3
Clave:

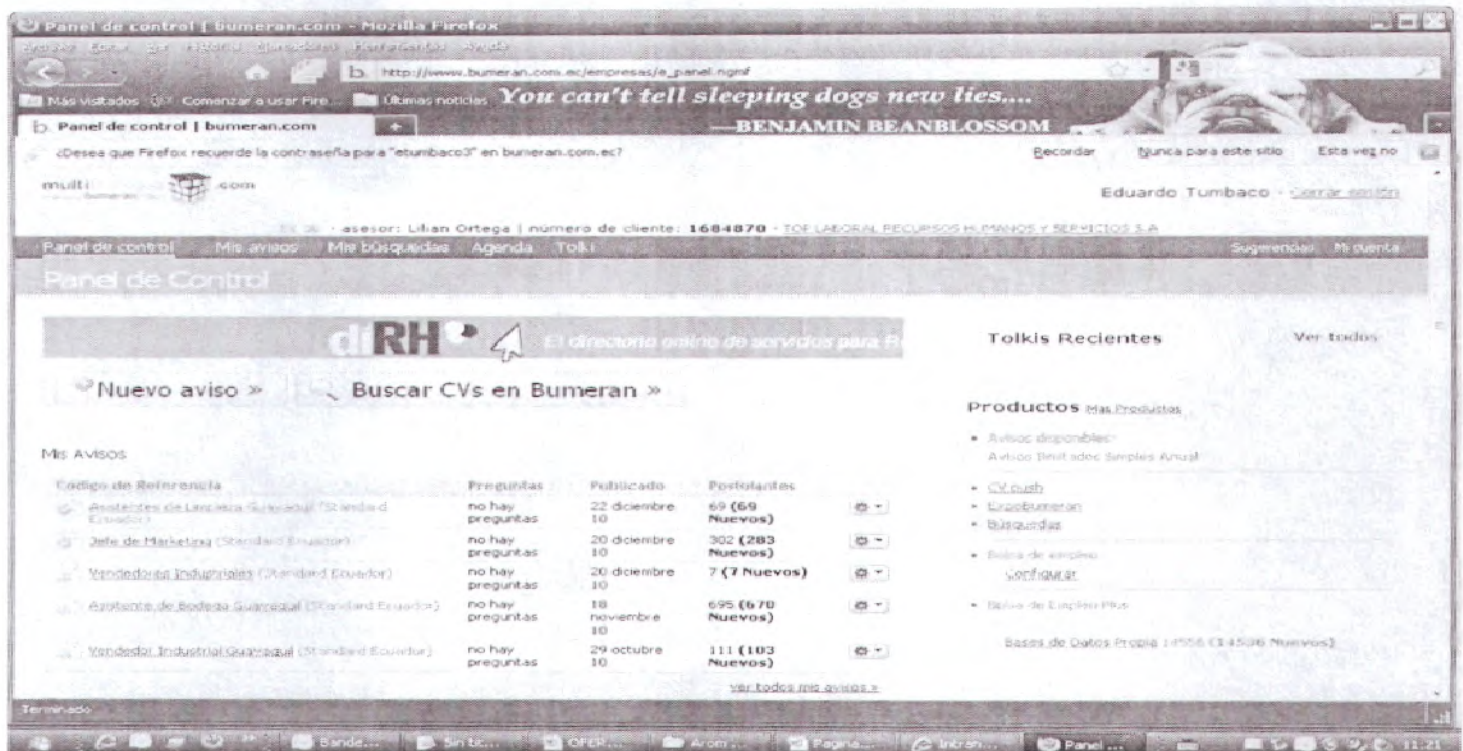
Atención a empresas
Centro de ventas y atención al cliente
Nuestro teléfono:
(+593) **1700-872225**

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL



Panel de control | bumeran.com - Mozilla Firefox

http://www.bumeran.com.ec/empresas/e_panel.ngmf

You can't tell sleeping dogs new lies.... —BENJAMIN BEANBLOSSOM

¿Desea que Firefox recuerde la contraseña para "etumbaco3" en bumeran.com.ec? Recordar Olvidar Olvidar para este sitio Esta vez no

multi.com Eduardo Tumbaco - Cerrar sesión

asesor: Lilian Ortega | número de cliente: 1664870 - TOE LAEORIN RECURSOS HUMANOS Y SERVICIOS S.A

Panel de control | Mis avisos | Mis búsquedas | Agenda | Tolkis

Panel de Control

dirh El directorio online de servicios para R

[Nuevo aviso >>](#) [Buscar CVs en Bumeran >>](#)

Mis Avisos

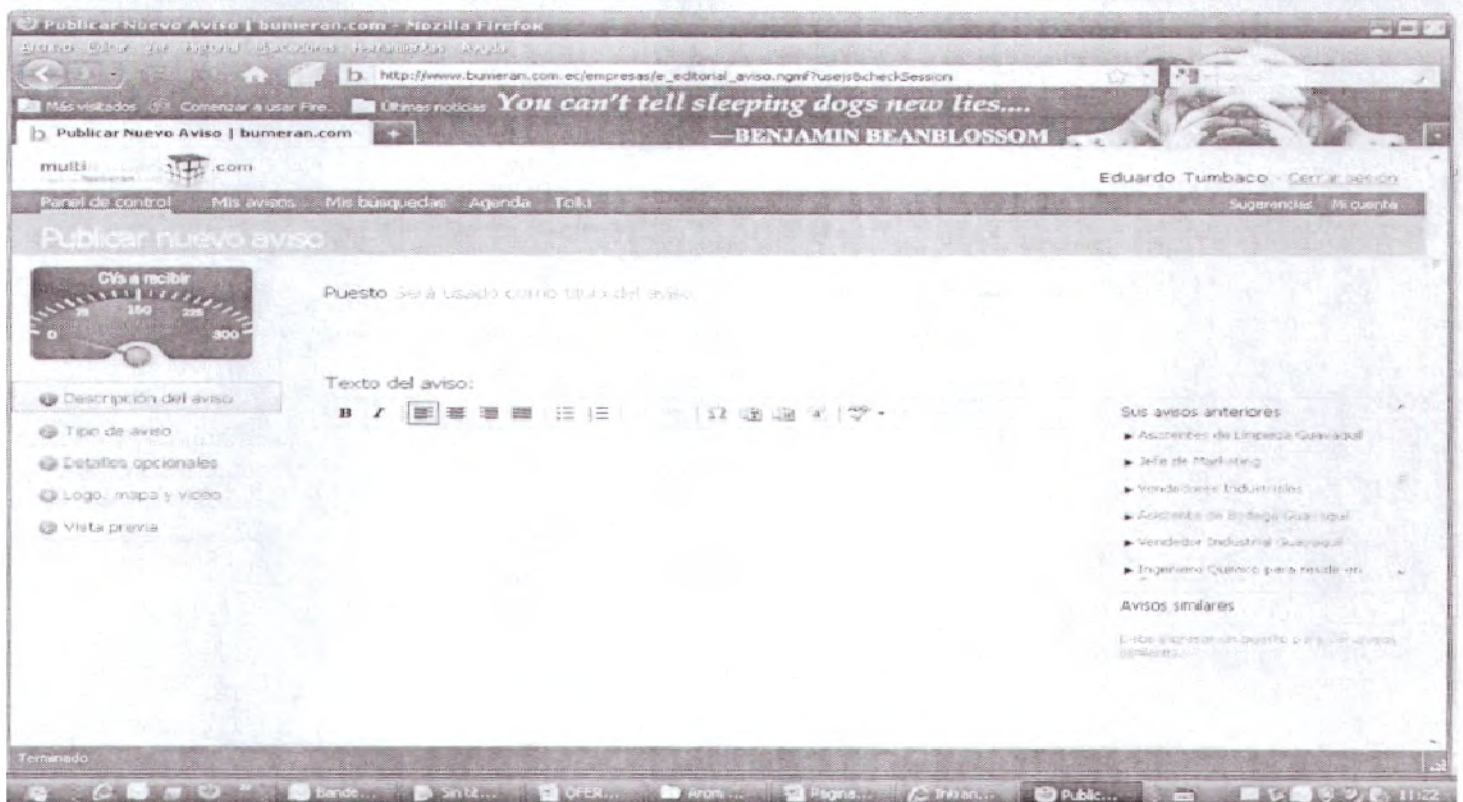
Código de Referencia	Preguntas	Publicado	Portafolios
Asistentes de Limpieza (Guayaquil) (Standard Ecuador)	no hay preguntas	22 diciembre 10	69 (69 Nuevos)
Jefe de Marketing (Standard Ecuador)	no hay preguntas	20 diciembre 10	302 (283 Nuevos)
Vendedora Industrial (Guayaquil) (Standard Ecuador)	no hay preguntas	20 diciembre 10	7 (7 Nuevos)
Asistente de Bodega Guayaquil (Standard Ecuador)	no hay preguntas	18 noviembre 10	695 (670 Nuevos)
Vendedora Industrial Guayaquil (Standard Ecuador)	no hay preguntas	29 octubre 10	111 (103 Nuevos)

[ver todos mis avisos >](#)

Tolkis Recientes [Ver todos](#)

Productos [Mas Productos](#)

- Avisos disponibles
- Avisos Benificados Simple Anual
- CV push
- CruceBumeran
- Búsquedas
- Bases de empleo
- Verificación
- Base de Empleo Plus
- Bases de Datos Propia (4556 ES 4536 Nuevos)



Publicar Nuevo Aviso | bumeran.com - Mozilla Firefox

http://www.bumeran.com.ec/empresas/e_editorial_avisos.ngmf?userjsbcheckSession

You can't tell sleeping dogs new lies.... —BENJAMIN BEANBLOSSOM

multi.com Eduardo Tumbaco - Cerrar sesión

Panel de control | Mis avisos | Mis búsquedas | Agenda | Tolkis

Publicar nuevo aviso

CVs a recibir

Puesto será usado como título del aviso.

Texto del aviso:

Descripción del aviso

- Tipo de aviso
- Detalles opcionales
- Logo, mapa y video
- Vista previa

Sus avisos anteriores

- Asistentes de Limpieza Guayaquil
- Jefe de Marketing
- Vendedora Industrial
- Asistente de Bodega Guayaquil
- Vendedora Industrial Guayaquil
- Ingeniero Químico para residuo org

Avisos similares

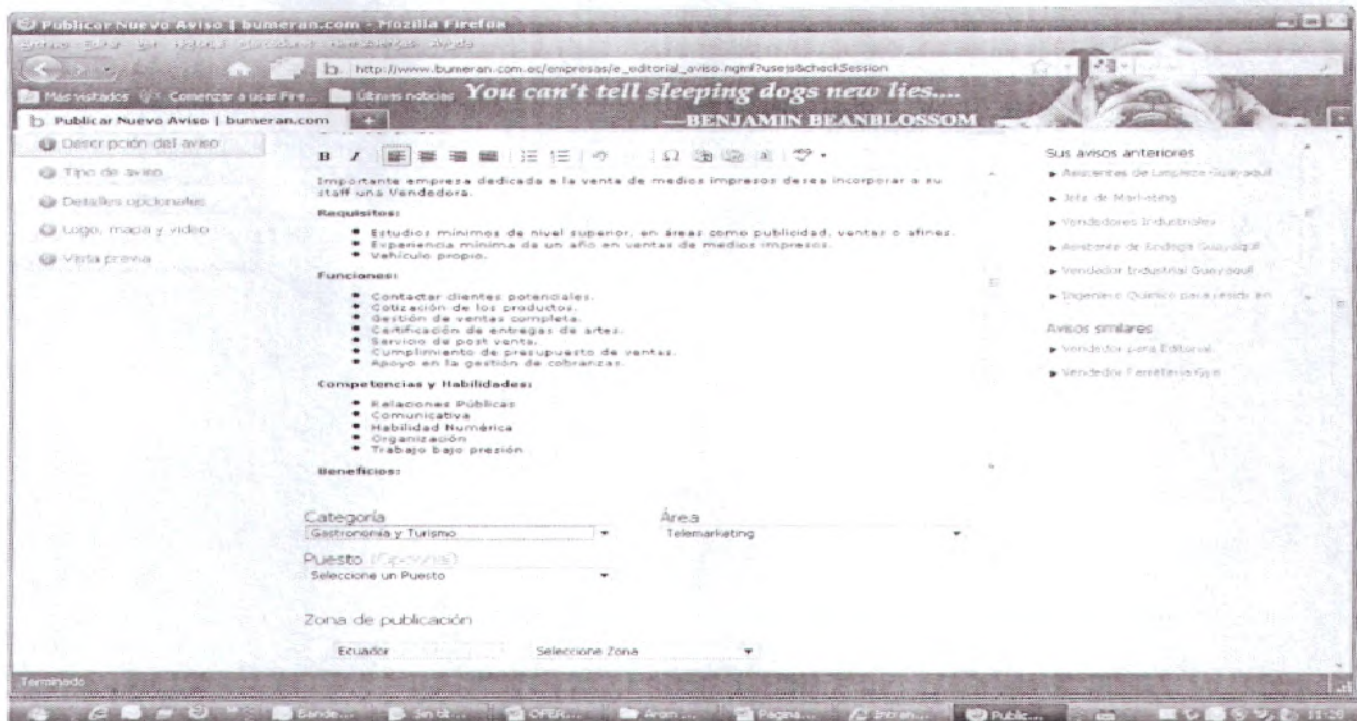
¡No se encontraron puestos o avisos similares!

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL



Publicar Nuevo Aviso | bumeran.com - Mozilla Firefox

http://www.bumeran.com.ec/empresas/e_editorial_avisos.ngif?usejsfcheckSession

Últimas noticias: *You can't tell sleeping dogs new lies...* — BENJAMIN BEANBLOSSOM

Descripción del aviso

Importante empresa dedicada a la venta de medios impresos desea incorporar a su staff un/a Vendedor/a.

Requisitos:

- Estudios mínimos de nivel superior, en áreas como publicidad, ventas o afines.
- Experiencia mínima de un año en ventas de medios impresos.
- Vehículo propio.

Funciones:

- Contactar clientes potenciales.
- Cotización de los productos.
- Gestión de ventas completa.
- Certificación de entregas de artes.
- Servicio de post-venta.
- Cumplimiento de presupuesto de ventas.
- Apoyo en la gestión de cobranzas.

Competencias y Habilidades:

- Relaciones Públicas
- Comunicativa
- Habilidad Numérica
- Organización
- Trabajo bajo presión

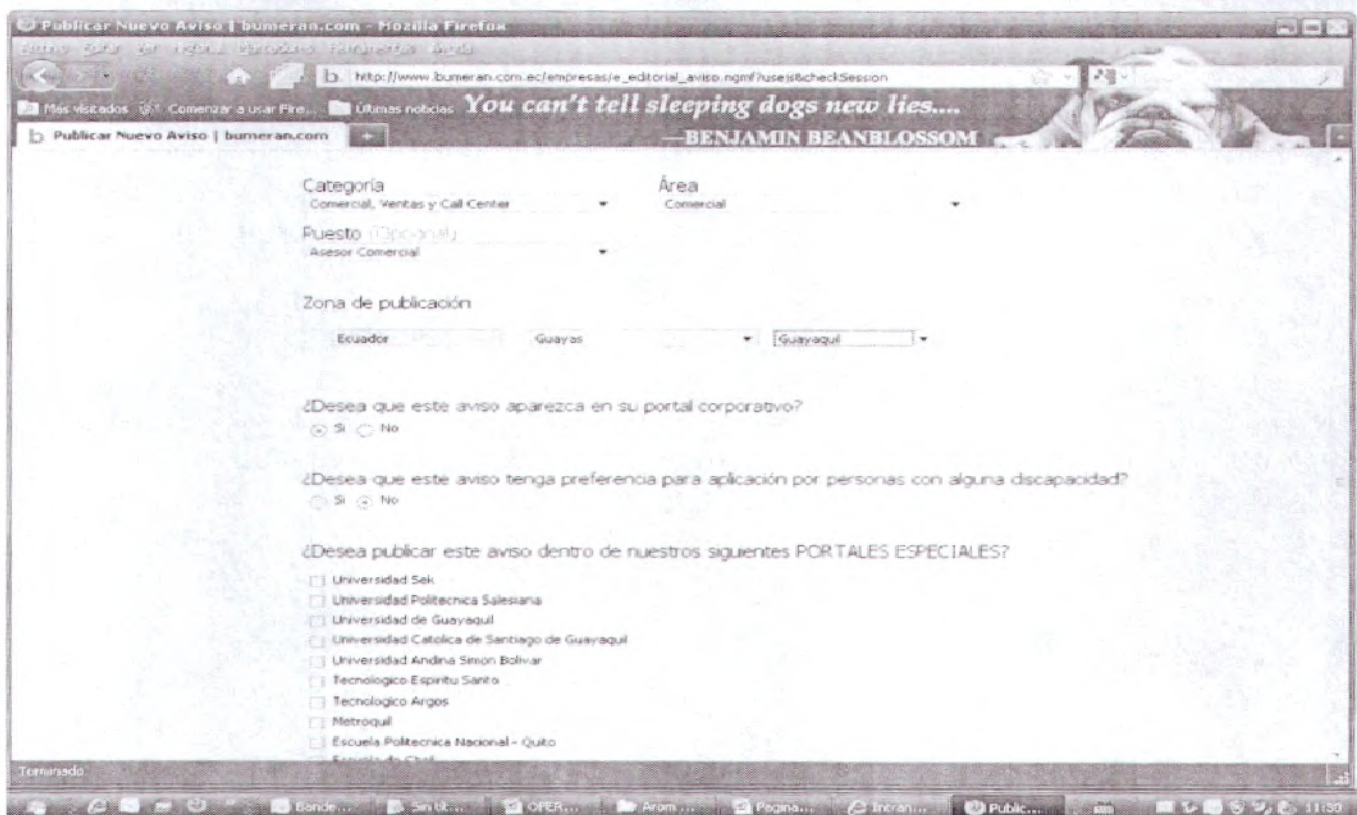
Beneficios:

Categoría: Gastronomía y Turismo Área: Telemarketing

Puesto (Opcional): Seleccione un Puesto

Zona de publicación: Ecuador Seleccione Zona

Terminado



Publicar Nuevo Aviso | bumeran.com - Mozilla Firefox

http://www.bumeran.com.ec/empresas/e_editorial_avisos.ngif?usejsfcheckSession

Últimas noticias: *You can't tell sleeping dogs new lies...* — BENJAMIN BEANBLOSSOM

Categoría: Comercial, Ventas y Call Center Área: Comercial

Puesto (Opcional): Asesor Comercial

Zona de publicación: Ecuador Guayas Guayaquil

¿Desea que este aviso aparezca en su portal corporativo?
 Sí No

¿Desea que este aviso tenga preferencia para aplicación por personas con alguna discapacidad?
 Sí No

¿Desea publicar este aviso dentro de nuestros siguientes PORTALES ESPECIALES?

- Universidad Sak
- Universidad Politécnica Salesiana
- Universidad de Guayaquil
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
- Universidad Andina Simón Bolívar
- Tecnológico Espíritu Santo
- Tecnológico Argos
- Metroquil
- Escuela Politécnica Nacional - Quito
- Escuela de Artes

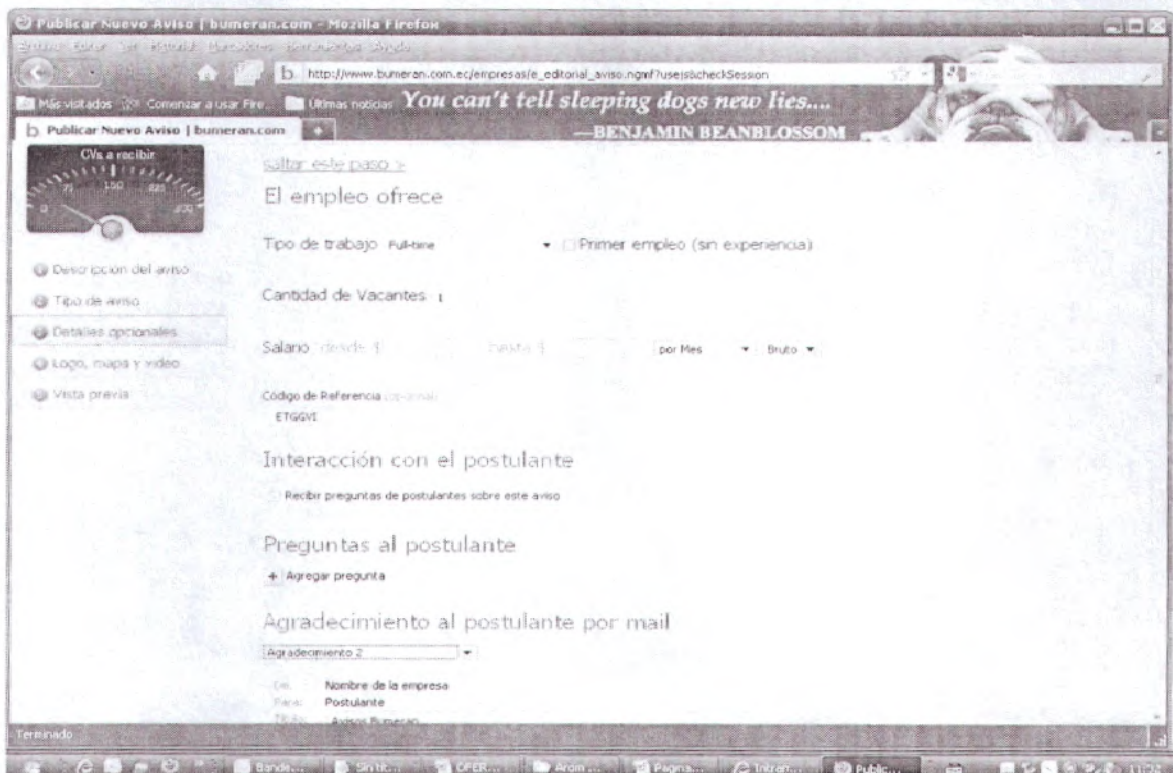
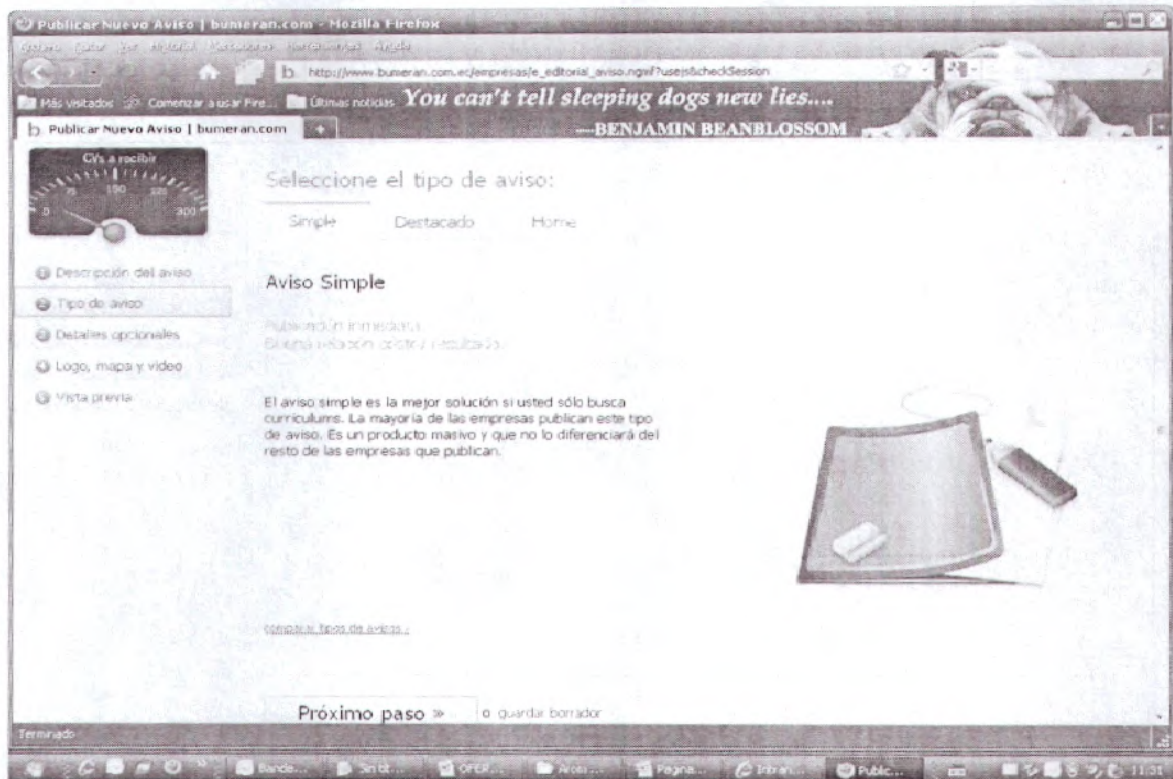
Terminado

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**

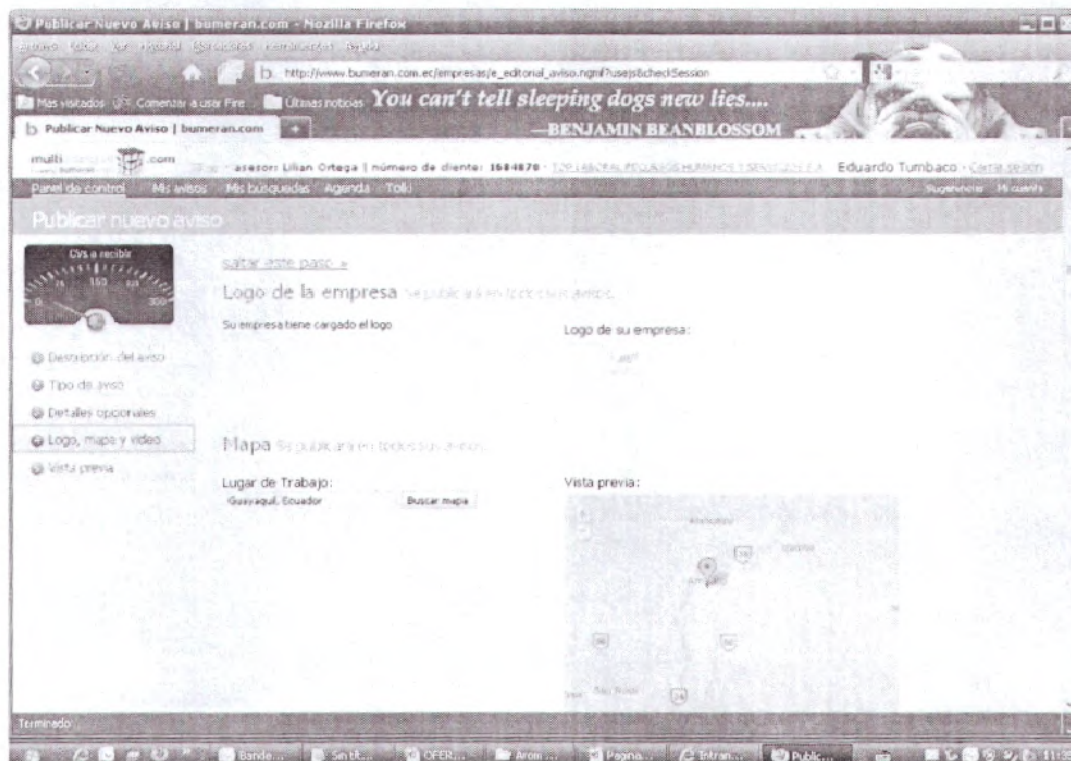
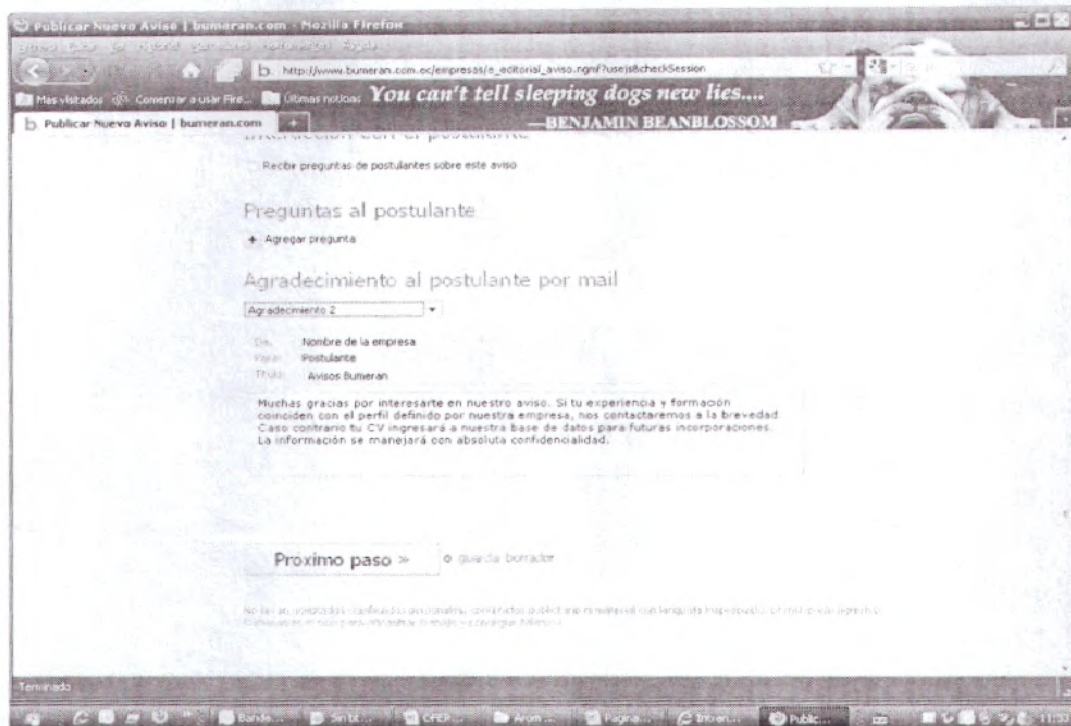


ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**

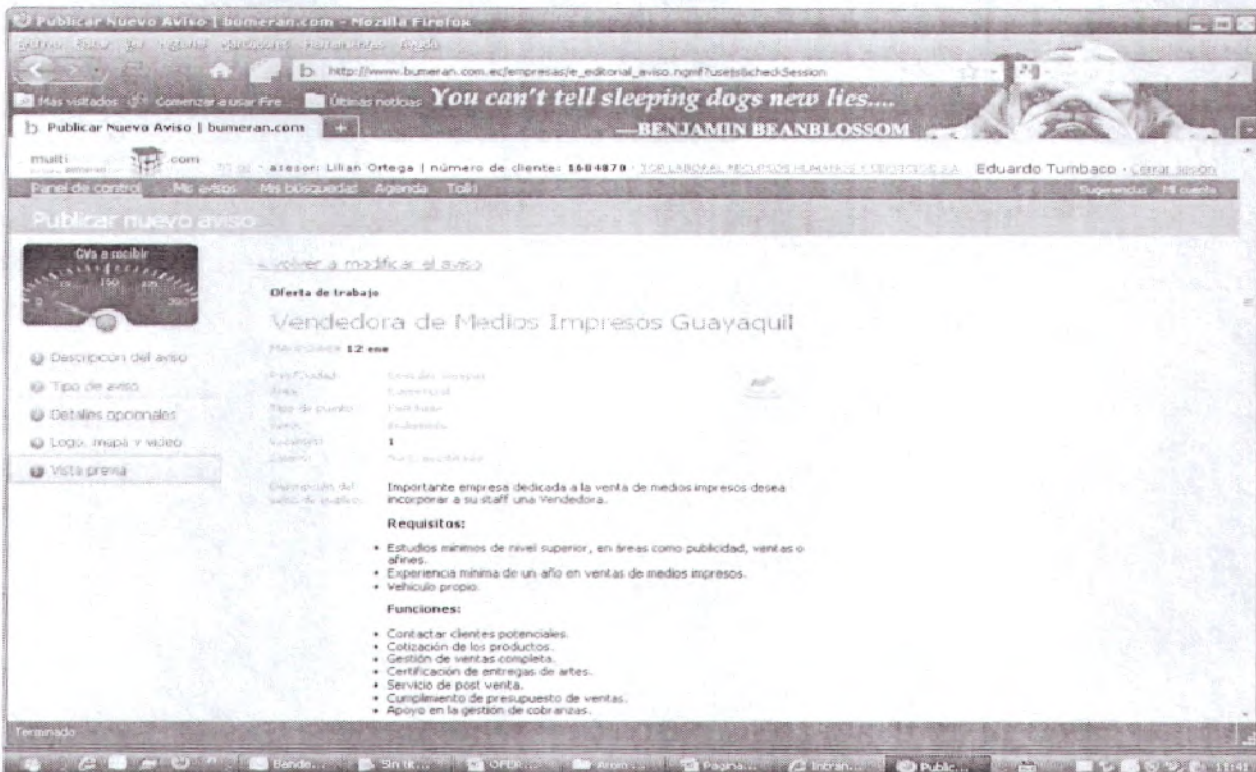
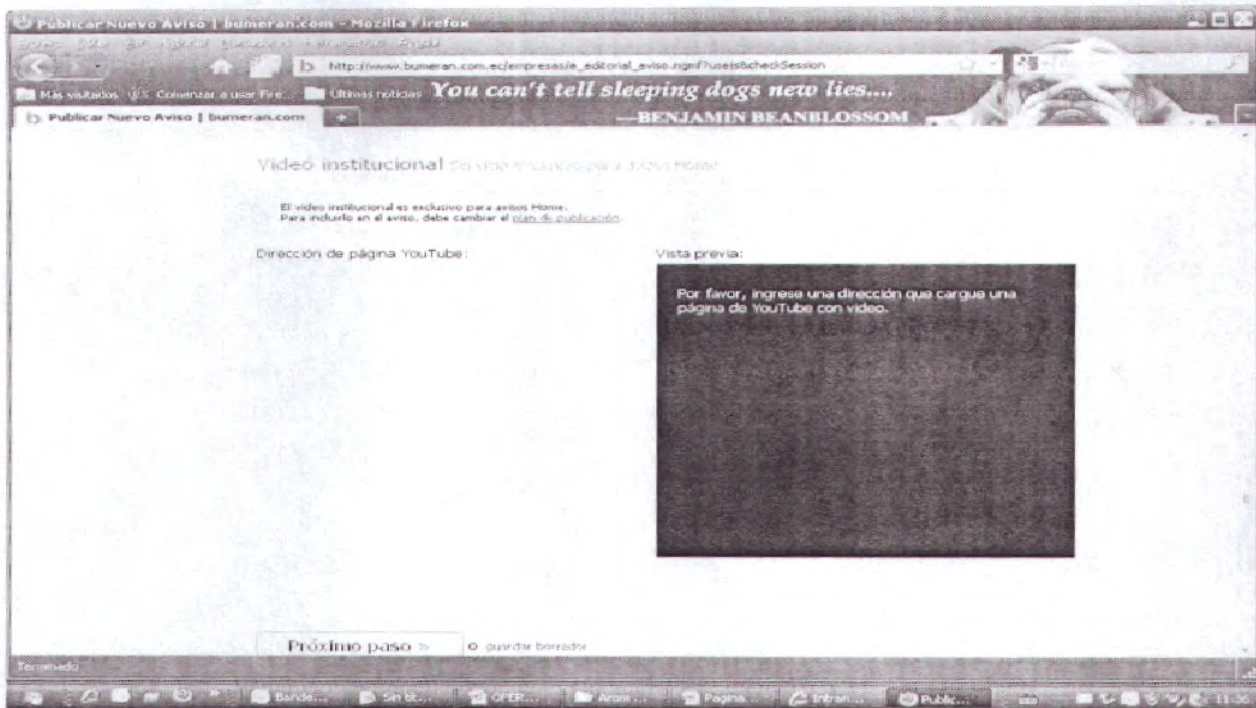


ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**

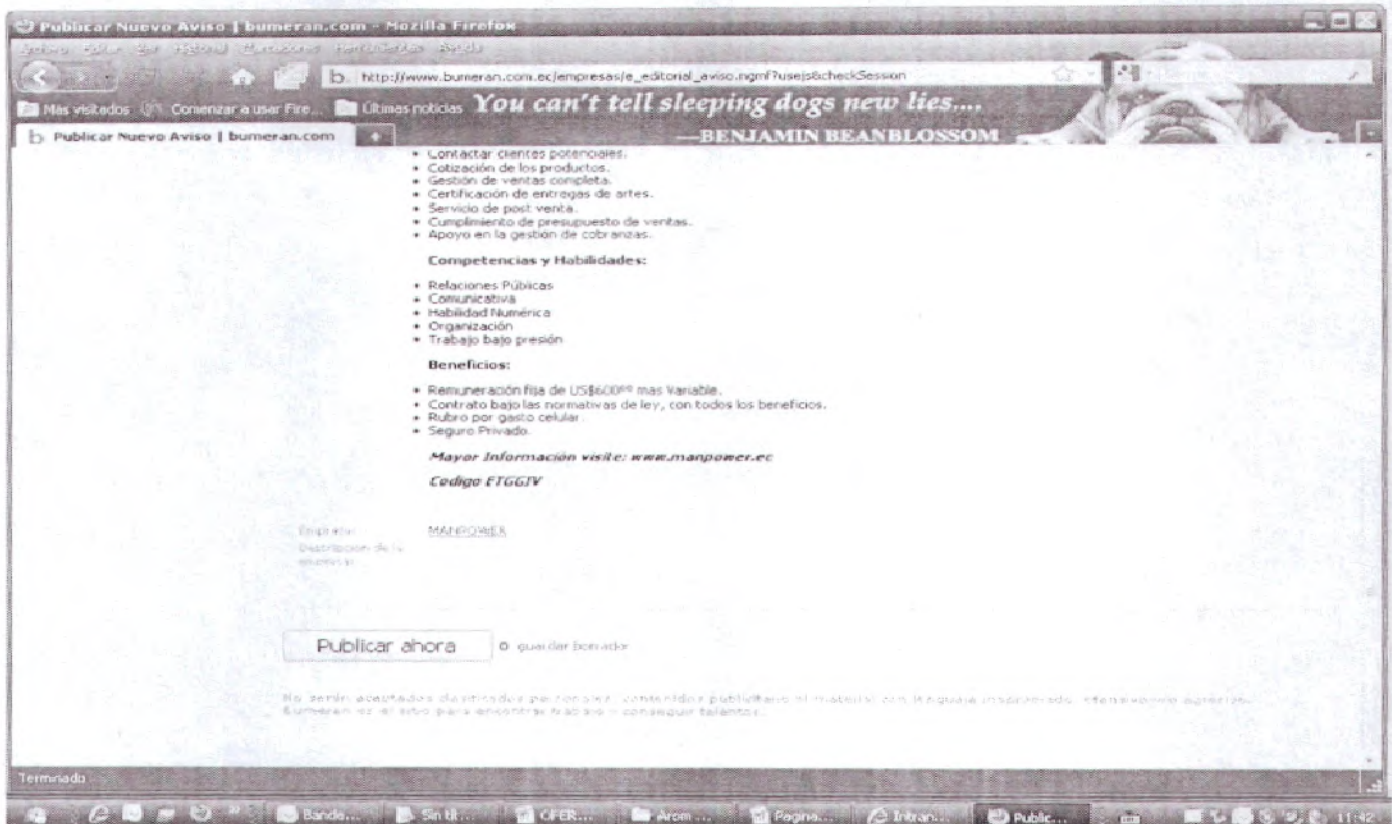


ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL



Publicar Nuevo Aviso | bumeran.com - Mozilla Firefox

http://www.bumeran.com.ec/empresas/e_editorial_avisos.ngmf?usejs&checkSession

Últimas noticias *You can't tell sleeping dogs new lies....*
—BENJAMIN BEANBLOSSOM

- Contactar clientes potenciales.
- Cotización de los productos.
- Gestión de ventas completa.
- Certificación de entregas de artes.
- Servicio de post-venta.
- Cumplimiento de presupuesto de ventas.
- Apoyo en la gestión de cobranzas.

Competencias y Habilidades:

- Relaciones Públicas
- Comunicativa
- Habilidad Numérica
- Organización
- Trabajo bajo presión

Beneficios:

- Remuneración fija de US\$6000 mas variable.
- Contrato bajo las normativas de ley, con todos los beneficios.
- Rubro por gasto celular
- Seguro Privado.

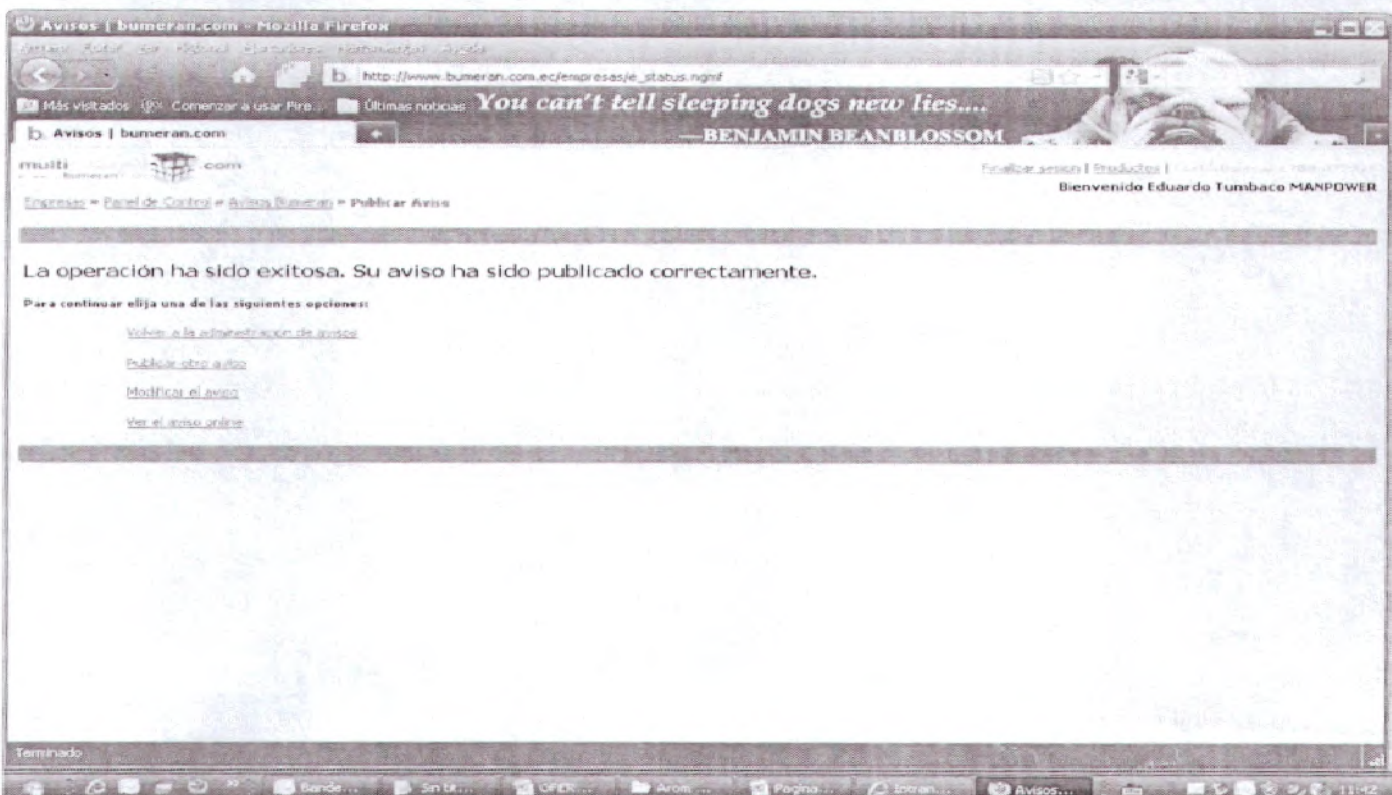
Mayor Información visite: www.manpower.ec

Código FTGGIV

Empresa: MANPOWER
Distribución de la oferta:

No permitimos contenidos ofensivos a personas o grupos, contenido publicitario ni material con lenguaje inapropiado. Intente con otro mensaje.
Bumeran es el sitio para encontrar trabajo o conseguir talentos.

Terminado



Avisos | bumeran.com - Mozilla Firefox

http://www.bumeran.com.ec/empresas/e_status.ngmf

Últimas noticias *You can't tell sleeping dogs new lies....*
—BENJAMIN BEANBLOSSOM

Inicio | Panel de Control | Avisos Bumeran | Publicar Aviso

Bienvenido Eduardo Tumbaco MANPOWER

La operación ha sido exitosa. Su aviso ha sido publicado correctamente.

Para continuar elija una de las siguientes opciones:

- [Volver a la administración de avisos](#)
- [Publicar otro aviso](#)
- [Modificar el aviso](#)
- [Ver el aviso online](#)

Terminado

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

20 minutos

10. SUBPROCESO: RECLUTAMIENTO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.



PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

VIGENCIA

Enero/2011

Revisión: 1

Pág. 62 de 89

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Ubicar las bases de datos creadas a partir de las ofertas en la web.

APLICA

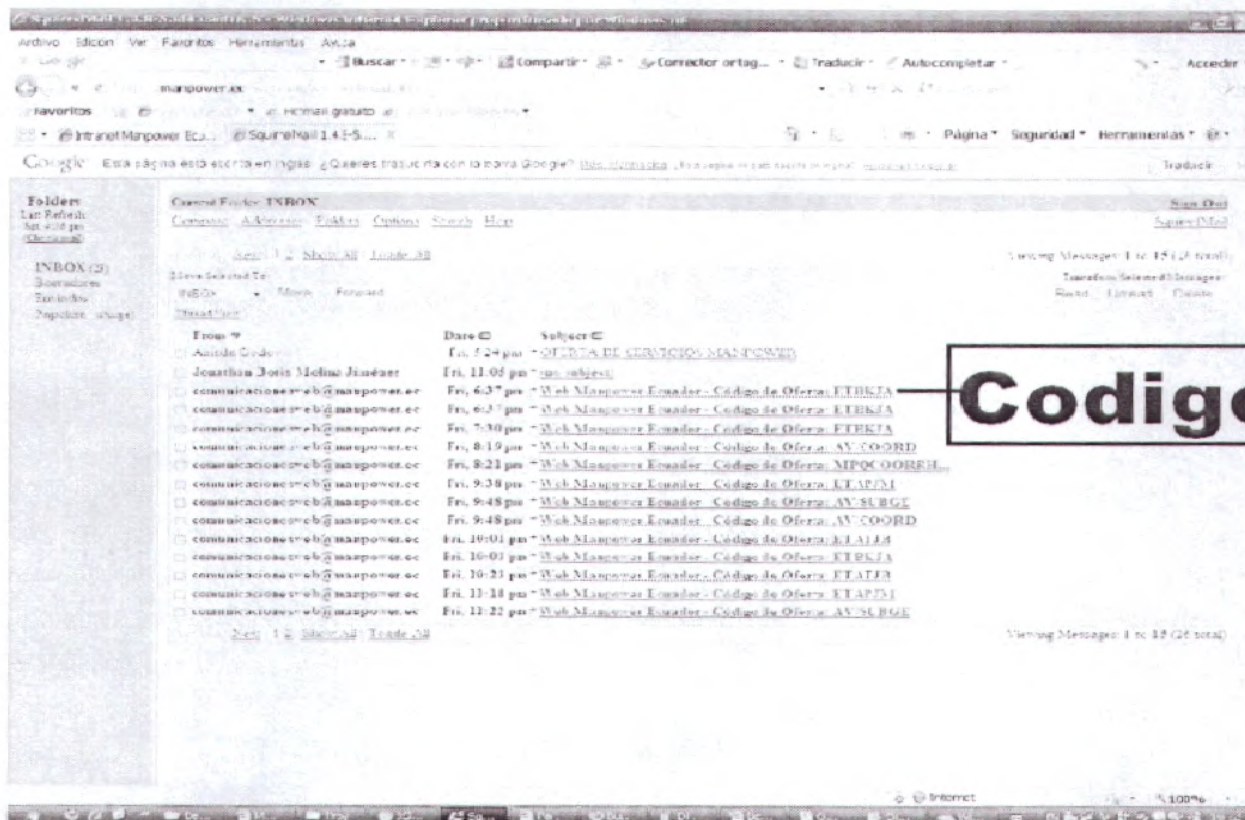
A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

El portal de Manpower si escogiste la opción de que las hojas de vida sean enviadas al correo directamente, llega como un mail que en su asunto menciona el código de la publicación.



ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.



PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

VIGENCIA

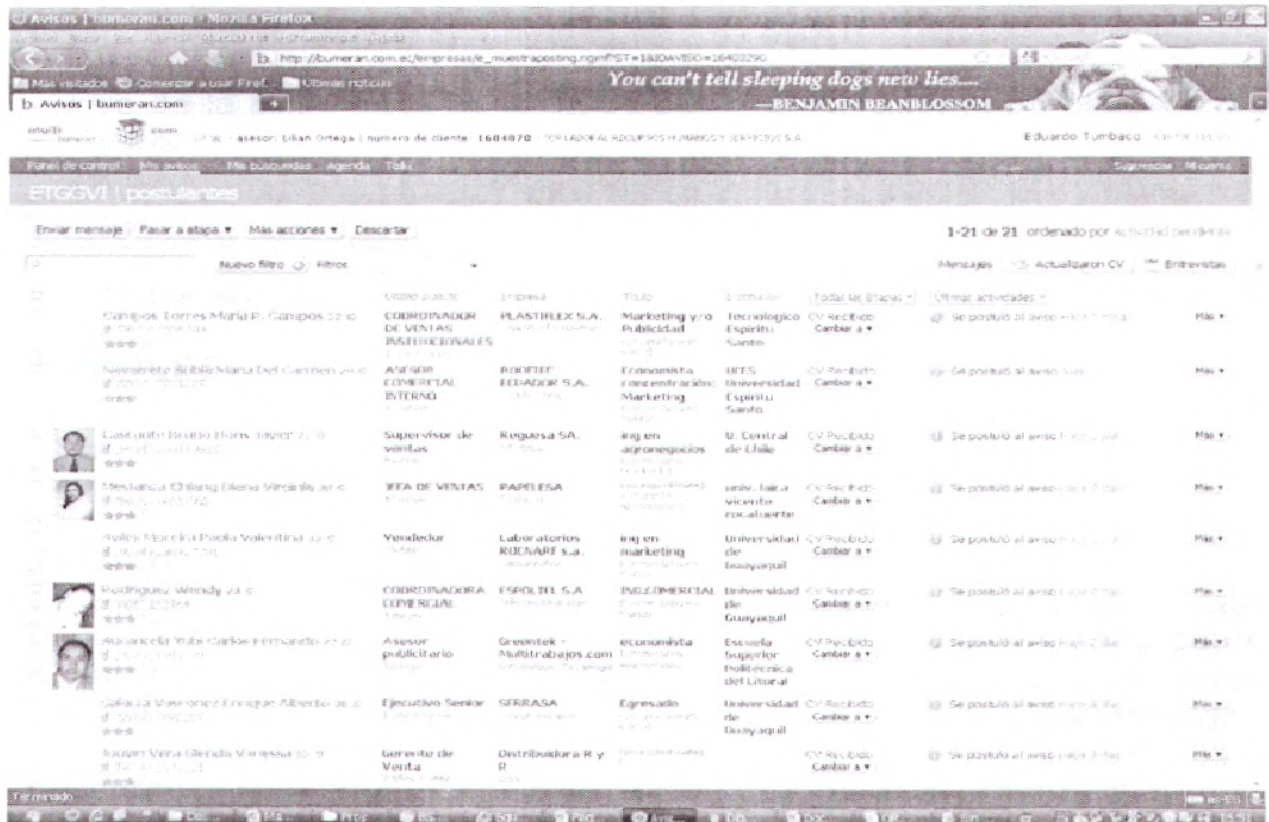
Enero/2011

Revisión: 1

Pág. 64 de 89

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL



Donde se realiza


Trabajo desarrollado dentro de la oficina

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA
4 Días

11. SUBPROCESO: PRESELECCIONAR CANDIDATOS.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 66 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Contactar a los candidatos preseleccionados para tener una entrevista con ellos.

APLICA

A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

Después de tener la base de datos de preseleccionados se los ubica mediante una llamada telefónica, la cual tiene como propósito final llamar al candidato a una entrevista personalizada con el especialista para poder trabajar todos los puntos del perfil.

Ejemplo de presentación telefónica a candidato preseleccionado:

Saludo (Nombre del candidato),
Mucho gusto, mi nombre es (Nombre del Especialista) de la empresa Manpower, usted aplico a un anuncio de nosotros publicados en el portal de (Manpower o Bumeran), nos ha llamado la atención su perfil y nos gustaría conversar con usted en nuestras oficinas podríamos coordinar una entrevista.

(Si el candidato afirma la petición).

Puede anotar por favor, nuestra dirección es (Dirección de la sucursal), su cita es a las (Hora de la entrevista), con (Nombre del Especialista), fue un gusto conversar con usted, que tenga un excelente día.

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA


3 Minutos

13.SUBPROCESO: ENTREVISTA PERSONAL CON EL CANDIDATO CONTACTADO.

OBJETIVO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 67 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Contactar a los candidatos preseleccionados para tener una entrevista con ellos.

APLICA

A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

Una vez ya coordinada la cita se debe atender al candidato cubriendo todas sus expectativas, recibirlo amablemente en la puerta con un saludo formal, se lo pasa a la sala de espera y se lo tiene máximo diez minutos en ella,

Se pasa con el candidato a la entrevista donde el especialista debe indagar todo lo que le interese del candidato y confirmar que se ajusta al perfil solicitado por la organización.


Además de ciertos datos que puedan darnos indicadores de sus competencias y personalidad pero eso va más del manejo independiente de cada especialista que debe armar preguntas claves dependiendo el cargo que está ubicando en el mercado de recursos humanos.


Dentro del proceso de Manpower se le debe dar una identificación a los candidatos que participan en los procesos de selección para más adelante por parte del departamento de operaciones hacer el seguimiento respectivo.

- Se ingresa a la intranet y nos ubicamos en el menú de la derecha donde dice esta la pestaña CANDIDATOS.
- Se da click en la pestaña Generar Usuario.
- Se ingresa el tipo de documento en este caso CI (Cedula de Identidad), y después el número de cedula.
- Se ingresan los datos del formulario y se da click en generar.

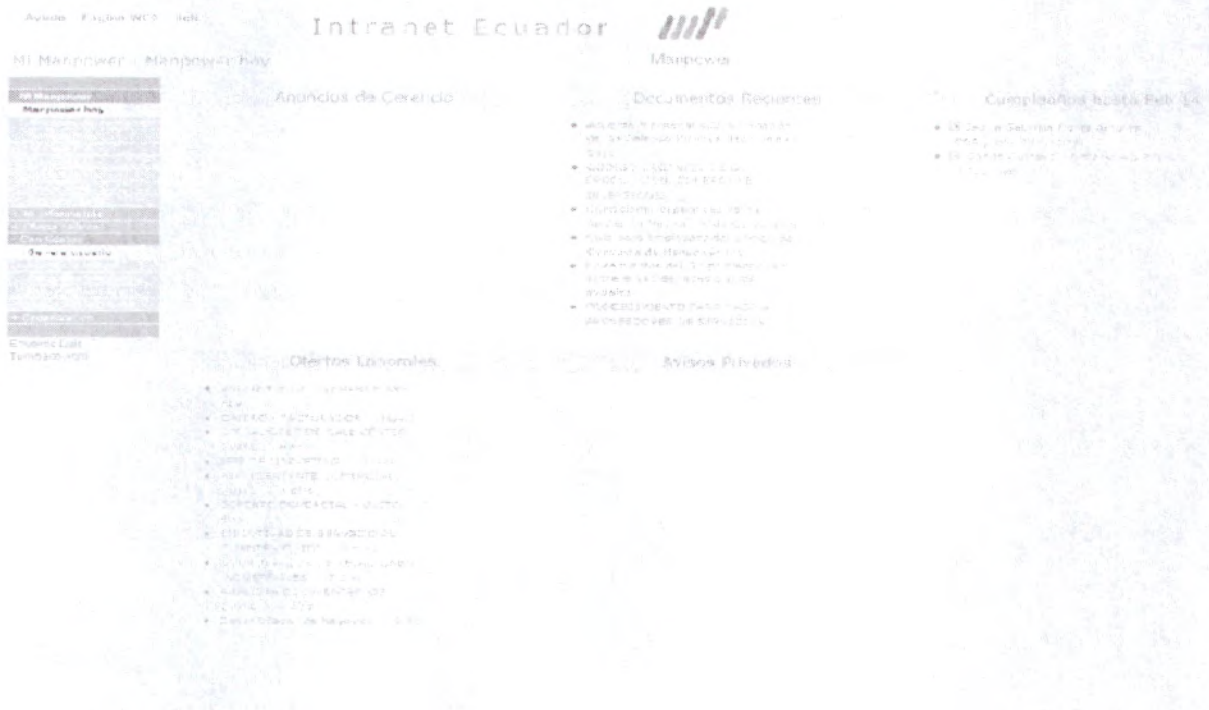
ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 68 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

- Se genera el usuario y la contraseña que es entregada al candidato para que ingrese sus datos en el portal de Manpower, www.manpower.ec en la pagina principal debe dar click en la pestaña ingrese sus datos.
- La entrevista se puede ingresar directamente al sistema en donde se encuentra un formulario para ingresar, en el menú Candidatos, se da click en Gestión y Control.
- Al abrirse el formulario se ingresa el numero de cedula del candidato ya registrado se da enter.
- Al aparecer en la tabla el nombre del candidato se da click en la pestaña  para que se abra el formulario de entrevista y se ingresan los datos de la misma, una vez finalizado damos click en grabar.

SECUENCIA GRAFICA



ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.



PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

VIGENCIA

Enero/2011

Revisión: 1

Pág. 70 de 89

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

Entrevista a EDUARDO LUIS TUMBACO ABRIL División Administrativa

Los datos marcados con * son obligatorios.

Los datos marcados con ** son obligatorios cuando se elige los campos de texto.

Categorías Grabar

RESUMIR SIN TRANSFERIR LA INFORMACIÓN QUE CONTIENE. ANTES DE BORRAR DEBE EL CANDIDATO APLICAR LAS OPORTUNIDADES DISPONIBLES EN EL PROGRAMA (CARGO, DEPARTAMENTO Y SECCIÓN) SIN INFORMACIÓN LOS DEPARTAMENTOS IDENTIFICAN LAS ASIGNACIONES QUE HAN OPORTUNIDAD CON SUS HABILIDADES E INTERÉS.

¿Por qué le interesa trabajar para Manpower? (Ganar experiencia laboral, está desempleado, etc.)

¿Qué tipo de trabajo está buscando en cuanto a? (Téalo indique las preferencias del postulante)

Entorno	<input checked="" type="checkbox"/> Formal	<input type="checkbox"/> No formal		
Entorno laboral	<input checked="" type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Informal		
Tamaño del grupo de trabajo	<input type="checkbox"/> Pequeño	<input checked="" type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Grande	
Forma de trabajo	<input type="checkbox"/> Casa del candidato	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Remoto	
Tiempo de trabajo	<input type="checkbox"/> Fijo	<input type="checkbox"/> Parcial	<input checked="" type="checkbox"/> Variable	<input type="checkbox"/> Otro
Tipo de supervisión	<input type="checkbox"/> Mínima	<input checked="" type="checkbox"/> Moderada	<input type="checkbox"/> Extrema	
Ubicación preferida	[Otras fuera necesario]			

¿CÓMPLERE UN POCO MÁS ADELANTE DE SU EXPERIENCIA LABORAL RECIENTE INCLUYENDO LOS EQUIPOS QUE HAYA MANEJADO. Use la lista como guía mientras el candidato completa información. Después del tiempo podrá ser buscado de distribución de los equipos anteriores. Si fuera necesario, registre las actividades en el factor de áreas a monitorear en este formato al final de la entrevista.

Experiencia laboral reciente

¿Qué tareas/responsabilidades pasadas le gustaban más?

SELECCIÓN

¿Qué asignaciones/responsabilidades pasadas no fueron de su completo agrado?

SELECCIÓN

¿Ha tenido alguna experiencia de supervisión? Sí No

Si es afirmativo: ¿cuántas personas? ¿cuántos años? Notas (con qué actividades/tareas?)

Otros hobbies, capacitación, talentos especiales (fotografía, enseñanza, etc.)

¿Cuáles son sus expectativas salariales?

Mensual: Neto:

¿Cómo se autocalifica en? (Puede escribir su apreciación global bajo los idiomas informados)

Idioma: Lectura: Escritura: Conversación:

¿Qué tipo de trabajo realizaban el software indicado en la ficha?

Automatización de oficinas

¿Existiría discusión a manejar software y el hardware que no haya usado si se le brindara capacitación para ello?

Sí No

Fecha Entry: (Ingreso de datos)

¿En qué tipo de documentos trabajó?

Word Word/Excel Excel

¿Cómo se maneja: datos? ¿Realizó las siguientes tareas?

Datos (Inclusión de archivos) Copiar Programar formularios/Plantillas Generar diálogos online

Notas sobre Automatización de Oficinas

¿Cuáles considera usted que son sus mejores conocimientos y aptitudes?

SELECCIÓN

¿Tuvo alguna mala experiencia laboral que quisiera evitar en el futuro?

No

¿Hay algo más que desee agregar que nos podría ayudar a encontrarle trabajo?

No

AQUÍ CONCLUYE LA ENTREVISTA

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

15 Minutos

14. SUBPROCESO: EVALUACIONES.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 71 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

OBJETIVO

Evaluar al candidato mediante pruebas psicotécnicas y psicométricas.

APLICA


A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS


Una vez seleccionados los candidatos que van a estar en la terna final que es presentada al cliente, se procede a realizar las evaluaciones respectivas que son determinadas por el especialista en selección, los resultados de las evaluaciones deben ser ingresados en la ficha virtual del candidato de la siguiente forma:

- Se ingresa a la intranet y nos ubicamos en el menú de la derecha donde dice esta la pestaña CANDIDATOS, pasamos al menú GESTION Y CONTROL.
- Ingresamos el número de cedula del candidato en el campo documento de identidad y tecleamos enter.
- En la tabla donde aparece el nombre del candidato damos click en el botón  y se abre una nueva ventana con el formulario de las evaluaciones.
- Se ingresan los resultados de las evaluaciones que fueron aplicadas al candidato dentro del formulario y se da click en el botón grabar una vez finalizado.

SECUENCIA GRAFICA

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 73 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Certificar el desempeño y la historia laboral del candidato.

APLICA


A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

Posterior a la evaluación se indaga sobre las personas a quien reportaba el candidato en sus anteriores experiencias laborales, aspectos básicos como del periodo en que laboro, como califican su desempeño, que funciones realizaba porque motivo salió, esta referencia hay que registrarla en la ficha del candidato.

- Se ingresa a la intranet y nos ubicamos en el menú de la derecha donde dice esta la pestaña CANDIDATOS, pasamos al menú GESTION Y CONTROL.
- Ingresamos el número de cedula del candidato en el campo documento de identidad y tecleamos enter.
- En la tabla donde aparece el nombre del candidato damos click en el botón  y se abre una nueva ventana con el formulario de las referencias.
- Se ingresa la fecha de solicitud de la referencia, pasamos al periodo en que laboro, la razón social de la empresa que laboro, el contacto que debe ser el jefe directo o en ciertos casos el departamento de recursos humanos, en un menú colgante debemos escoger el motivo de salida de la organización, se pregunta si lo volverían a emplear y los comentarios que diga el contacto.
- Una vez ingresados todos los datos procedemos a grabar.

SECUENCIA GRAFICA

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.



PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

VIGENCIA

Enero/2011

Revisión: 1

Pág. 74 de 89

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

manpower.ec

Seguimiento Laboral a EDUARDO LUIS TUMBACO ABRIL
Unión Administrativa

Los datos con * son obligatorios.
Los datos con + pueden ser obligatorios dependiendo de las respuestas.

Cancelar Grabar

Verificación de Referencias Laborales (Debe ser llenado antes de la Asignación)									
Fecha de Solicitud	Periodo de Trabajo	Trabajo	Empleador	Contacto	Razón de desvinculación	La voluntad a emplear	Comentarios		
29/11/2010	Desde: 01/2006 Hasta: 31/2006	ALCANTARA	E. COCA	Nombre: ELMAR Cargos: PPM Nombre: Cargos:	TEL: 011-2511111	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>	JAIMES HERVAS GERENTE SUCURSAL		

Fecha: Retiro

Fecha: Cliente

Asignaciones del empleado									
Inicio Asignación	Duración	Cliente	Puesto	Tarifas	Fin Asignación	Feedback final	Fecha		

Fecha: Cliente

Cursos de Capacitación Administrados por Manpower									
Fecha de inicio	Módulo	Certificación	Comentarios						
		SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>							

Fecha: Cliente

QE - Evaluación de Desempeño														
Fecha	Cliente	Min: 1, max: 5								Total	SI	NO	Comentarios	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

Fecha: Cliente

QS - Satisfacción Laboral														
Fecha	Cliente	Min: 1, max: 5								Total	SI	NO	Comentarios	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

Manpower de Plata

Fecha de entrega

Comentarios

Cancelar Grabar

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA
20 Minutos

16. SUBPROCESO: INFORME

OBJETIVO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 75 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Elaborar una herramienta completa donde conste toda la información personal y laboral del candidato, para facilitar la toma de decisiones de nuestro cliente.

APLICA

A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección


PROCEDIMIENTOS

Posterior a la consecución de la información del candidato se tiene que elaborar un documento que una dichos datos acerca del candidato, para que nuestros clientes tengan una herramienta que facilite la toma de decisiones, el informe en su primera hoja debe constar loa razón social de la organización, el cargo al que aspira el candidato y el nombre del candidato, además de la fecha de envió del documento y los datos del especialista que lo realiza, asimismo debe contener los siguientes grupos de información:

- Datos de Identificación, donde ingresaremos:
 - Nombre: Nombre completo del candidato.
 - Fecha de Nacimiento: Fecha nacimiento del candidato.
 - Nacionalidad: La nacionalidad del candidato.
 - Edad: La edad actual del candidato.
 - Género: El sexo del candidato.
 - Estado Civil: El estado civil del candidato.
 - Hijos: La cantidad de hijos que tiene el candidato.
 - Vehículo: Si el candidato posee o no vehículo.
 - Área Funcional Preferida: El área de trabajo de preferencia que tiene el candidato,
 - Aspiración Salarial: La aspiración económica que tiene el candidato.

ADVERTENCIA:


Este documento es propiedad de **MANPOWER PROFESSIONAL**, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 76 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

- Datos de Formación, en este campo trabajaremos sobre las instituciones donde a recibio instrucción el candidato además los títulos obtenidos o si tiene esta en curso estudios en alguna institución.
- Información Laboral, se debe ingresar:
 - INSTITUCIÓN: La razón social de la empresa donde laboro últimamente el candidato.
 - Actividad: La actividad económica de la organización donde laboro últimamente el candidato.
 - Cargo: El cargo que tenia en la organización el candidato.
 - Tiempo: El periodo en el que el candidato laboro en la organización.
 - Funciones Esenciales: Se realiza una lista con las funciones que cumplía el candidato en dicha organización.
 - Motivo de desvinculación: La razón por la cual el candidato salió de la organización.
 - VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES: Se incluye la referencia que se realizo previamente con todos los datos recogidos.
- Evaluación Psicológica y Psicotécnica, En este punto incluimos los resultados obtenidos por el candidato en el conjunto de pruebas administradas previamente.
- Notas de la Entrevista, Se incluye el desenvolvimiento del candidato en la entrevista dominio de los temas referentes al desempeño en su trabajo, es anotar un resumen de la entrevista y la percepción del especialista sobre el candidato.
- Conclusiones y Recomendaciones, Se hace un análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones, la experiencia del mismo y su desenvolvimiento en la entrevista, se coloca si el candidato es apto para el cargo al cual esta aspirando, si existen áreas donde debería mejorar y como hacerlo.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 77 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

DOCUMENTO:

Cliente

INFORME DE EVALUACION DEL CANDIDATO

Cargo

La información contenida en este documento es de carácter **CONFIDENCIAL** su uso es exclusivo para la organización o persona que lo solicitó en el marco del proceso de **SELECCIÓN** que realiza la empresa.

Alcances explicativos solamente serán proporcionados por el profesional responsable de este proceso

Candidato:

Fecha de Envío:

ESPECIALISTA EN SELECCION


MANPOWER

www.manpower.com Verificar vigencia en www.manpower.com

Documento Reservado. Prohibida su reproducción o distribución.

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de **MANPOWER PROFESSIONAL**, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 78 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

CONTENIDO

1. Datos de Identificación
2. Datos de Formación
3. Información Laboral
4. Evaluación Psicológica y Psicotécnica
5. Notas de la entrevista
6. Conclusiones y Recomendaciones

1. Datos de Identificación

Nombre:

Fecha de Nacimiento:

Nacionalidad:

Edad:

Género:

Estado Civil:

Hijos:

Vehículo:

Area Funcional Preferida:

Aspiración Salarial:

2. Datos de Formación

Información Académica / Idiomas / Otros

ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN

APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL

Donde se realiza

Realizado en la oficina.

Ubicación del Formulario en la intranet:

Tópico: ISO: FR REALIZ. SERVICIO BES

NOMBRE: DOC 9001 : 2000 ; INFORME DE EVALUACION DEL
CANDIDATO


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

2 horas.

17. SUBPROCESO: SEGUIMIENTO DE LA DECISIÓN DEL CLIENTE

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 81 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Determinar cual es el candidato elegido por el cliente para ocupar la vacante.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que se puedan posicionar dentro del mercado laboral.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

Se realizan llamadas de seguimiento una semana después de haber enviados los informes para conocer la decisión del mismo.

Donde se realiza

Realizado en la oficina.


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

5 minutos

18. SUBPROCESO: CANDIDATO ELEGIDO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 82 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Informar al candidato de que ha sido elegido para ocupar la vacante.

APLICA

A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

Después de confirmar con el cliente, se tiene que llamar al candidato e informarle que ha sido elegido para ocupar la vacante se le tiene que indicar que debe llevar copias de su cedula de identidad y certificado de votación, el record policial, y otros documentos que indique nuestro cliente que requiera para ingresarlo a su nomina.

Donde se realiza

Realizado en la oficina.


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

5 minutos

19. SUBPROCESO: CANDIDATO NO ELEGIDO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 83 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

OBJETIVO

Informar al candidato de que no ha sido elegido para ocupar la vacante.

APLICA

A los candidatos aspirantes a una vacante.

RESPONSABLES

Especialista en Selección

PROCEDIMIENTOS

Después de confirmar con el cliente su decisión, se tiene que llamar los candidatos de la terna que no resultaron elegidos, se les debe agradecer por su participación, colaboración y tiempo, que se lo tendrá presente para futuras vacantes.

Donde se realiza

Realizado en la oficina.


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

4 minutos

20. SUBPROCESO: FACTURACIÓN FINAL

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 84 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

OBJETIVO

Generar la factura para el cliente.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio.

RESPONSABLES

Asistente de Tesorería 1

PROCEDIMIENTOS

Revisar PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO 7

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA


10 Minutos

21. SUBPROCESO: ENVIO DE FACTURA

OBJETIVO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 85 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

Hacer llegar la factura al cliente.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que desean participar de nuestro servicio.

RESPONSABLES

Coordinadora Administrativa.
Mensajero Quito.
Asistente Administrativa (Guayaquil).
Mensajero Guayaquil.

PROCEDIMIENTOS

Revisar PROCEDIMIENTO DEL SUBPROCESO 8

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina
El mensajero la entrega en las instalaciones del cliente.

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA


24 horas

22.SUBPROCESO: QP EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

OBJETIVO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 86 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A. ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Conocer el criterio del cliente acerca de la calidad de los procesos contratados.

APLICA

Personas jurídicas o naturales, que se puedan posicionar dentro del mercado laboral.

RESPONSABLES

Gerente de Sucursal

PROCEDIMIENTOS

El QP será remitido al cliente en los subsiguientes días a partir de la fecha en la que el candidato seleccionado empieza a trabajar y será enviado por correo electrónico, deberemos recuperar la respuesta de nuestro cliente en un máximo de 3 días hábiles.

DOCUMENTO:

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

**ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A
ESPECIALISTA EN SELECCIÓN**

**APROBADO POR: JAIME HERVAS
GERENTE DE SUCURSAL**



FR-MPBS214-02

Evaluación de la Calidad del Servicio

Nuestro compromiso con la calidad hace que busquemos la mejora continua de los servicios que proporcionamos a nuestros clientes; por ello, es muy importante para nosotros, conocer su opinión imparcial y genuina sobre nuestros servicios. Todos sus criterios apoyan nuestra búsqueda de la excelencia.

Razón Social del Cliente:

Dirección: _____ Código Postal: _____

Teléfono: _____

Contacto: _____ Cargo: _____

Servicio Ofrecido: _____

Posición Seleccionada: _____

Comentarios

1 En su opinión, la atención que recibió de su ejecutivo de selección cubrió sus expectativas?

2 En una escala del 1 al 5, califique en qué medida el personal que le asignamos responde a sus requerimientos en cuanto

	Excelente 5	Muy Bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Deficiente 1	
Perfil Personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Experiencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Conocimien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

3 ¿Es clara nuestra oferta de servicios?

4 ¿Qué tan eficientes hemos sido para comprender el perfil requerido?

5 ¿Los informes de los candidatos enviados, le han sido útiles en su toma de decisiones?

6 ¿Que opinión le merece nuestro servicio, si lo compara con otros servicios de Búsqueda, Evaluación y Selección de personal?

7 ¿Cómo califica nuestro servicio en general?

	Excelente 5	Muy Bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Deficiente 1
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 ¿Qué probabilidades hay de que continúe haciendo negocios con Manpower?

<input type="checkbox"/> Muchas	<input type="checkbox"/> Algunas	<input type="checkbox"/> Ninguna
---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

9 ¿Que nos recomienda para mejorar?


NOMBRE DEL ENCUESTADOR: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 88 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN	APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL	

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.

Ubicación del Formulario en la intranet:

Tópico: ISO: FR REALIZ. SERVICIO BES

NOMBRE: DOC 9001 : 2000 ; EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO


TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

3 Minutos

23.SUBPROCESO: SEGUIMIENTO DEL CANDIDATO SELECCIONADO

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero/2011
		Revisión: 1
		Pág. 89 de 89
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		APROBADO POR: JAIME HERVAS GERENTE DE SUCURSAL

OBJETIVO

Conocer como se esta adaptando el candidato seleccionado en la organización.

APLICA

Candidato seleccionado.

RESPONSABLES

Especialista en selección.

PROCEDIMIENTOS

Después de 15 días de que el candidato ingreso a laborar se realiza una llamada para constatar como le esta yendo en la organización, si se adapta normalmente si a tenido inconvenientes o puntos relacionados en la realización de sus labores.

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina.

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

4 Minutos

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESSIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

PRESENTACIÓN
EJECUTIVA

Manpower Professional

Manual de Procedimiento para procesos de selección y tiempos estimados de respuesta



Manpower
Professional

Atención: Psic. Jaime Hervas.

Responsable: Eduardo Tumbaco

Manpower |

Manpower Ecuador

2

Antecedentes del Proyecto

- En Manpower Guayaquil se ha determinado que existe un porcentaje de inconformidad del servicio de un 25% de parte de los clientes por retrasos en los procesos de selección mediante un promedio mensual en la media mas alta del año 2010.
- El personal presenta inconvenientes en ciertas partes del proceso de selección lo cual esta ligado al retraso en la respuesta de los mismos, el proceso debe tener un tiempo estimado de siete días para procesos básicos y profesionales de 14 días por políticas de empresa lo cual si no es cumplido genera un malestar en los clientes.



Manpower |

Objetivos Alcanzados

General:

- Disminución del índice de inconformidad de los clientes por retrasos en los procesos de selección en un 50% mensual.


Específicos:

- Definición de los subprocesos que conforman el proceso de búsqueda, evaluación y selección (BES).
- Redefinición de las funciones y responsables de los cargos de la organización relacionados con el procesos(BES).
- Estandarización de los tiempos de respuesta en los subprocesos del proceso (BES).

PLAN DE ACCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

<p>Fase de Planeación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diagnostico de problemáticas. -Desarrollo de objetivos. -Presentaciones comerciales a Gerencia. -Investigación a clientes internos y externos (Entrevistas/ Encuestas) 	<p>Fase Ejecutoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes de resultados investigativos. (Reuniones con Gerencia) -Levantamiento de perfiles de personal relacionado con el proceso BES (Funciones) -Cronometraje de los tiempos de respuesta 	<p>Fase de implementación y sociabilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaboración del manual. -Aprobación del Manual -Presentación del Manual. -Sociabilización del manual.
--	---	---

ESQUEMA DE SUBPROCEDIMIENTOS DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

	PROCEDIMIENTO DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN	VIGENCIA
		Enero 2011
		Revisión: 1
ELABORADO POR: EDUARDO TUMBACO A ESPECIALISTA EN SELECCIÓN		Pág. 10 de 59
APROBADO POR: JADIE HERVAS GERENTE DE SUCURSAL		

→ **Encabezado**

→ **Nombre del Subproceso.**

3. SUBPROCESO: OFERTA DE SERVICIO

OBJETIVO

Informar al cliente nuestros costos, tiempos de entrega, garantía, tipo de evaluaciones a aplicar.

→ **Objetivo**

ESQUEMA DE SUBPROCEDIMIENTOS DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

APLICA

Personas jurídicas o naturales que desean participar de nuestro servicio posterior al envío de la orden de pedido.

→ **A quien va dirigido**

RESPONSABLES

Gerente de Sucursal
Vendedor

→ **Quien ejecuta**

PROCEDIMIENTOS

Se llena el documento hecho en Microsoft Word llenando los espacios señalados con la información requerida en los mismos, para lo cual se necesita trabajar con la orden de pedido correspondiente donde constan los datos del cliente que se incluyen en el encabezado, el cargo por el cual el cliente solicita la búsqueda que va ubicado en la primera hoja en el primer párrafo.

→ **Detalle de la realización del subproceso secuencialmente**

ESQUEMA DE SUBPROCEDIMIENTOS DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

DOCUMENTO:

Código Filtro:

Subprocedimiento de:
 Busqueda
 Evaluación
 Selección

Elaborado por:

Alfonso González Camacho, gerente nacional de la operación principal de Manpower para el sector de Recursos Humanos - Selección de Talento y Trabajo

Fecha: 01/01/2010. Se trata de un documento de trabajo creado en el sistema de:

- 1. Proceso de Operación de Recursos Humanos
- 2. Subprocedimiento de Selección de Talento
- 3. Evaluación
- 4. Selección

1) Proceso de Búsqueda Evaluación y Selección de Candidatos

Este documento tiene como propósito describir el proceso de búsqueda, evaluación y selección de candidatos para el desarrollo de una actividad o proyecto de trabajo, así como el proceso de selección de candidatos para el desarrollo de una actividad o proyecto de trabajo, así como el proceso de selección de candidatos para el desarrollo de una actividad o proyecto de trabajo.

Este documento es una de las herramientas de gestión de recursos humanos que se utilizan para el desarrollo de una actividad o proyecto de trabajo, así como el proceso de selección de candidatos para el desarrollo de una actividad o proyecto de trabajo.

→ **Secuencia grafica del documento**

ESQUEMA DE SUBPROCEDIMIENTOS DE BUSQUEDA EVALUACIÓN Y SELECCIÓN

Donde se realiza

Trabajo desarrollado dentro de la oficina

→ **Lugar físico donde se ejecuta el subproceso**

Ubicación del Formulario en la intranet:

Título: ISO 9001 SERVICIOS
NOMBRE: DDC 9001_2000 OFERTA DE SERVICIOS DE SELECCION

→ **Ubicación en la Intranet**

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA

5 Minutos

→ **Tiempo Estandarizado**

ADVERTENCIA:

Este documento es propiedad de MANPOWER PROFESIONAL, en todo o en parte, ni facilitado a terceros sin el consentimiento por escrito de su propietario.

→ **Clausula de confidencialidad**

Conclusiones y Recomendaciones

Para la empresa:

- **Conclusión:** La empresa posee una herramienta la cual permitirá formar al personal en relación a sus funciones los estándares de calidad y tiempo que deben manejar para la realización de los mismos lo cual permitirá generar mayor eficacia y efectividad al realizar el trabajo.
- **Recomendación:** El manual debe ser operativo en diferentes procesos como la inducción y evaluación del personal para que de esta forma se pueda ir midiendo el rendimiento de los colaboradores.

Conclusiones y Recomendaciones

Para la empresa:

- **Conclusión:** La empresa debe realizar un seguimiento de las funciones del personal e implementar los cambios necesarios en el manual cuando sea necesario o se deba actualizar.
- **Recomendación:** Se debe hacer la evaluación correspondiente a la realización de los subprocesos a fin de determinar que se estén cumpliendo los estándares de calidad y que la información que se maneje este acorde a la situación actual.

Conclusiones y Recomendaciones

Para el personal:

- **Conclusión:** Los empleados al tener claramente definidas sus funciones su tiempo será optimizado y no se presentaran errores que pueden ser previstos mediante la correcta descripción de sus funciones en los subprocesos.
- **Recomendación:** El manual debe ser acogido como una guía la cual permita al personal consultar en la misma en caso de dudas en cualquier parte del proceso o cuando exista un retraso.



ANEXOS

ANEXO # 1

BITÁCORAS
Fecha: 21 de Abril 2010
Desarrollo: Presentación del grupo, conocimiento de las organizaciones donde íbamos a intervenir y la metodología a usar para el desarrollo de los proyectos. Tema tratado en una reunión tutorial de cómo se iba a manejar el abordaje dentro de la empresa.
Fecha: 26 de Abril 2010
Desarrollo: Explicación de cómo se debe desarrollar un árbol de problemas y como este a su vez genera un árbol de objetivos, es decir el traslado de una problemática a una solución, desarrollo del manejo de los instrumentos para obtener un diagnostico a priori de la situación real de la organización.
Fecha: 28 de Abril 2010
Desarrollo: Presentación del primer borrador del árbol del problema y objetivos, bajo la metodología que el tutor explico en la anterior reunió, se presentan los esquemas anteriormente mencionados, en una reunión grupal se escuchan observaciones de problemas a los cuales se los puede abordar desde nuestra óptica profesional, se reciben sugerencias de parte de los compañeros y se confraternizan las experiencias vividas por el grupo en la fase de diagnostico organizacional.
Fecha: 5 de Mayo 2010
Desarrollo: Reunión enfocada a tratar la problemática con base al árbol de problemas y los objetivos propuestos, en esta reunión recibí una corrección en relación a ciertos términos que pueden tornarse ambiguos, como NECESIDAD, en esta parte se comenzó a pulir el trabajo y los esquemas que se estaban desarrollando con la finalidad de que estos puedan servir como una base donde se pueda plantear nuestro proyecto.
Fecha: 12 de Mayo 2010
Desarrollo: Explicación de la propuesta empresarial y del comunitario, como desarrollarla estructuras y contenidos, ya una vez formalizados los contenidos se trabajo en como realizar una presentación mas comercial acerca de la misma, como tener una estructura formal pero a la vez no confusa para nuestro cliente que en este caso vendría a ser la organización a la cual le estamos desarrollando el proyecto.
Fecha: 27 de Mayo 2010
Desarrollo: Ahondamos en el desarrollo de la propuesta, tratamos diversas inquietudes acerca de la misma, mayormente trabajo en las ambigüedades que podía caer por el uso inadecuado de ciertos términos muy generales que dispersaban mi objetivo central y no daban la profundidad necesaria para que no exista confusión.
Fecha: 31 de Mayo 2010
Desarrollo: Presentación del primer borrador de la propuesta al tutor, se trataron ciertas inconsistencias en las mismas, se reviso ya formalmente como quedaría la propuesta se observaron detalles a plenitud, cuales serian los problemas que tendría la propuesta y como corregir los mismos.

Fecha: 07 de Junio 2010
Desarrollo: Explicación de cómo se debe elaborar la presentación ejecutiva para la empresa, dentro de la tutoría se desarrollo el como elaborar una exposición de nuestra propuesta para que sea aprobada de manera efectiva y nos permitan desarrollar nuestro trabajo en la organización.
Fecha: 21 de Junio 2010
Desarrollo: Presentación comercial, mediante una reunión con el Gerente de Sucursal (Professional Manager), se hizo la presentación formal de mi proyecto empresarial con todos sus componentes, reunión la cual fue preparada con una semana de antelación y en conjunto con las reuniones tutoriales se pudo pulir el material a utilizar.
Fecha: 30 de Junio 2010
Desarrollo: Corregí el diagrama de Gantt presentado inicialmente, debido a que se tuvieron que hacer especificaciones al detalle del como se iba a desarrollar el proyecto, es decir se aumentaron etapas del mismo, lo cual fue revisado en conjunto con mis tutores.
Fecha: 08 de Julio 2010
Desarrollo Se procedió a elaborar los modelos de encuestas que se iban a utilizar con los clientes teniendo en cuenta los parámetros que necesitaba medir para llegar a un índice de insatisfacción en el servicio.
Fecha: 14 de Julio 2010
Desarrollo: Revisión de las encuestas en conjunto con el tutor se recibieron las observaciones del caso que iban mayormente relacionadas al contenido de las mismas y el establecimiento de indicadores cuantitativos en las mismas para evitar inconvenientes a la hora de realizar una tabulación para que no exista dispersión. .
Fecha: 19 de Julio 2010
Desarrollo: Envié de las encuestas a los clientes.
Fecha: 28 de Julio 2010
Desarrollo: Revisión de resultados de encuestas aplicadas a clientes, se obtuvieron resultados parciales debido a que existe un desfase en la entrega de la información por parte de los clientes por motivos variados por lo cual se realiza un seguimiento de los mismos para agilizar el envío de la información que es de vital importancia para el desarrollo del mismo.
Fecha: 11 de Agosto 2010
Desarrollo: Recopilación de las encuestas enviadas a los clientes en julio.
Fecha: 13 de Agosto 2010
Desarrollo: Obtención del índice de insatisfacción de los clientes.

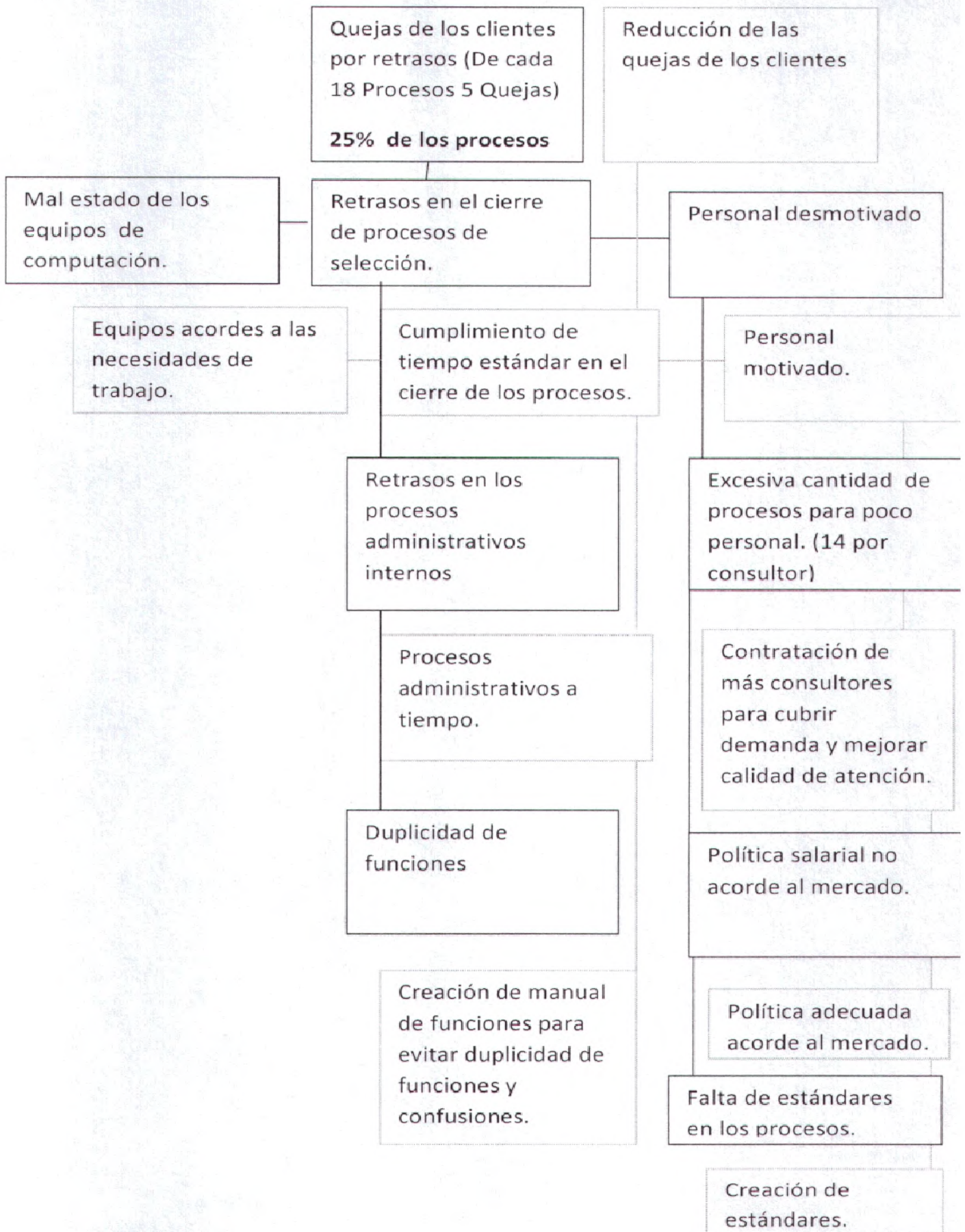
Fecha: 15 de Agosto 2010
Desarrollo: Elaboración del modelo de entrevista, con base a reuniones anteriormente mantenidas con mi jefe el cual me indico que necesitaba conocer las problemáticas mas comunes presentes en las sucursales para poder trabajar más adelante con los gerentes en una reunión anual que se realiza en conjunto con la alta directiva.
Fecha: 18 de Agosto 2010
Desarrollo: Revisión de avances del proyecto, presentación de mi modelo de entrevista final, la cual iba a ser utilizada para levantar problemáticas comunes en el desarrollo de la gestión de los empleados que intervenían directamente con la búsqueda, evaluación y selección de personal.
Fecha: 25 de Agosto 2010
Desarrollo: Revisión de los materiales ya presentados anteriormente, para determinar los últimos detalles y poder implementarla en el mes de septiembre.
Fecha: 01 de Septiembre 2010
Desarrollo: Inicio de entrevistas con los especialistas en selección en Guayaquil durante esa semana se realizo la gestión por medio de operaciones para que se pueda hacer la misma al personal en Quito, que por barreras geográficas no podía ser alcanzado con mayor facilidad.
Fecha: 06 de Septiembre 2010
Desarrollo: Revisión de avances del proyecto en general, explicación verbal de cómo se iban desarrollando las actividades.
Fecha: 20 de Septiembre 2010
Desarrollo: Informe de avances del proyecto comunitario, presentación de material, se informo que cambiamos de institución al Colegio Camilo Gallegos Domínguez.
Fecha: 22 de Septiembre 2010
Actividad: Tutoría
Desarrollo: Trabajo con grupo de comunitario acerca de la metodología a aplicar en el colegio, cuando serian las fechas adecuadas.

Fecha: 27 de Septiembre 2010
Desarrollo: Me encontraba en las entrevistas con personal administrativo, el tutor me ayudo con el esquema del informe de entrevista, debido a que la información debía ser recopilada y presentada a mi jefe directo con la finalidad que pueda gestionar e implementar cambios en beneficio al desarrollo del trabajo.
Fecha: 29 de Septiembre 2010
Desarrollo: Contacto formal con la institución donde se desarrollaría el proyecto comunitario, se realizo una visita donde se presento la propuesta a desarrollar a la Rectora de la institución mediante previa cita asignada por medio del DOBE de la institución.
Fecha: 06 de Octubre 2010
Desarrollo: Elaboración del informe de las entrevistas realizadas en el mes anterior recopilando toda la información necesaria incluyendo las mejoras que los empleados sugerían a la organización para el desarrollo de su trabajo.
Fecha: 13 de Octubre 2010
Desarrollo: Reunión con Gerencia para la presentación de los informes que son tratados de manera confidencial directamente con la organización. Se realizo el feedback respectivo acerca de la experiencia que tuvimos al recolectar dicha información.
Fecha: 20 de Octubre 2010
Desarrollo: Modificación de la ficha de análisis y descripción de cargos para adaptarla a un modelo más sencillo el cual permita esquematizar las funciones de los empleados relacionados a procesos de selección, es decir una síntesis de una ficha completa para ahorro de tiempo.
Fecha: 25 de Octubre 2010
Desarrollo: Cronometraje del tiempo de respuesta para las funciones anteriormente levantadas, establecimiento de un promedio general de la respuesta, para establecer un estándar.
Fecha: 27 de Octubre 2010
Desarrollo: Entrega de las fichas a los empleados y reuniones con los jefes de área en el caso de los empleados de la ciudad de Quito esto fue realizado vía telefónica, mayormente la verificación de dichas funciones.
Fecha: 08 de Noviembre 2010
Desarrollo: Elaboración de un pequeño manual de las funciones recogidas al momento para su aprobación por parte del departamento de operaciones.
Fecha: 15 de Noviembre 2010
Desarrollo: Elaboración del Manual.

Fecha: 19 de Noviembre 2010
Desarrollo: Presentación de manual a la gerencia de operaciones para que se realice la respectiva revisión del mismo y posteriormente se entregue la aprobación.
Fecha: 01 de Diciembre 2010
Desarrollo: Sociabilización del manual.
Fecha: 15 de Diciembre 2010
Desarrollo: Trabajo del proyecto comunitario preparación para el cierre del mismo.

ANEXO # 2

ÁRBOL DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS



ANEXO # 3

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	julio 2010							agosto 2010							septiembre 2010													
					26	29	02	05	08	11	14	17	20	23	26	29	01	04	07	10	13	16	19	22	25	28	31	03	06	09	12	
1	Establecimiento de tiempo:	50 días	jue 01/07/10	mié 08/09/10																												
2	Levantamiento	10 días	jue 01/07/10	mié 14/07/10																												
3	Entrevistas	11 días	jue 15/07/10	jue 29/07/10																												
4	Analisis	15 días	vie 30/07/10	jue 19/08/10																												
5	Entrega	1 día	mié 08/09/10	mié 08/09/10																												

ANEXO # 4

ANEXO # 5



Entrevista al Personal

Área: _____

Cargo: _____

1 ¿Cómo describiría su ambiente laboral?

2 ¿Cómo describiría su relación con sus compañeros de trabajo (Pares y Subordinados)?

3 ¿Cómo describiría su relación con sus Superiores?

4 ¿Cuáles son los problemas más comunes que tiene al realizar su trabajo en relación a los siguientes puntos:

Equipos

Procedimientos

Conocimientos

Otros

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

ANEXO # 6



Manpower

FR-MPBS214-02

Evaluación de la Calidad del Servicio

Nuestro compromiso con la calidad hace que busquemos la mejora continua de los servicios que proporcionamos a nuestros clientes; por ello, es muy importante para nosotros, conocer su opinión imparcial y genuina sobre nuestros servicios. Todos sus criterios apoyan nuestra búsqueda de la excelencia.

Razón Social del Cliente: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Contacto: _____

Cargo: _____

Servicio Ofrecido: _____

Posición Seleccionada: _____

1 En su opinión, la atención que recibió de su ejecutivo de selección cubrió sus expectativas?

SI NO

2 En una escala del 1 al 5, califique en qué medida el personal que le asignamos responde a sus requerimientos en cuanto a:

	Excelente 5	Muy Bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Deficiente 1	
Conocimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Experiencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Iniciativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Actitud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Presencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Puntualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

3 ¿Es clara nuestra oferta de servicios?

SI NO

4 ¿El tiempo de respuesta del servicio fue el acordado en nuestra oferta?

SI NO

5 ¿Los informes de los candidatos enviados, le han sido útiles en su toma de decisiones?

SI NO

6 ¿Que opinión le merece nuestro servicio, si lo compara con otros servicios de Búsqueda, Evaluación y Selección de personal?

EXCELENTE BUENO MALO

7 ¿Cómo califica nuestro servicio en general?

	Excelente 5	Muy Bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Deficiente 1
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 ¿Qué probabilidades hay de que continúe haciendo negocios con Manpower?

 Muchas Algunas Ninguna

9 ¿Que nos recomienda para mejorar?

NOMBRE DEL ENCUESTADOR: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

ANEXO # 7

Muestra Julio:

Aldeberan --- Monica Beltran

Astinave ---- Ruben Armas

Automekano – David Bastidas

Dialcivar --- Patricia de la Rosa

Disvasari --- Miguel Palacios

Johnson Controls ---- Santiago Garcia

LAN

Kellogs --- Gabriela Hifong

Latinpanel – Pablo Calero

Phrida --- Oneill Cardenas

Radiotel --- Celine Faour

Sofia Vallejo --- Milton Vallejo

Tiosa ---- Angel Saenz

Ambev

Unión Vinicola

Nucopsa

Artec y Publicidad

Eica

Disnac

Anfernanzal – Lourdes Febres Cordero

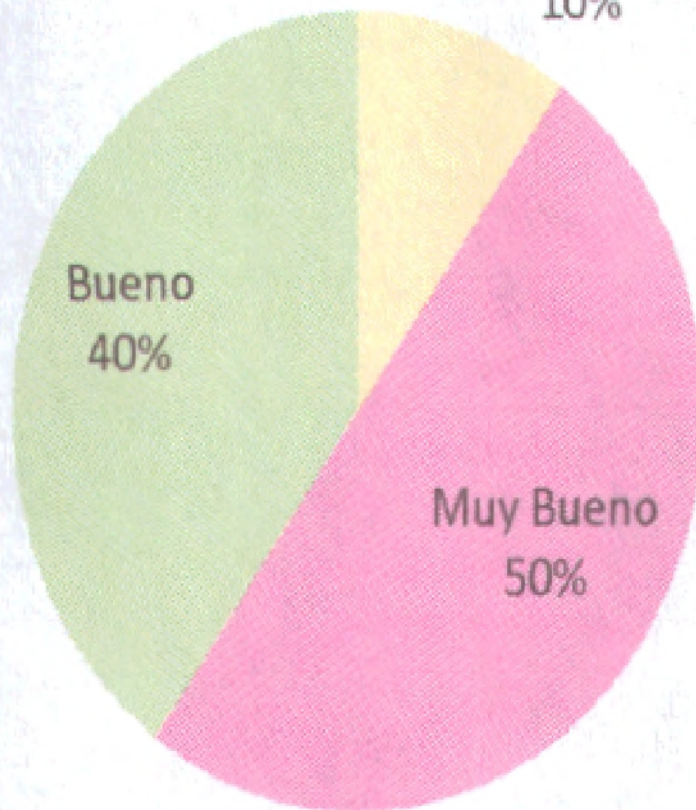
ANEXO # 8

¿Cómo califica nuestro servicio en general?

Regular
0%

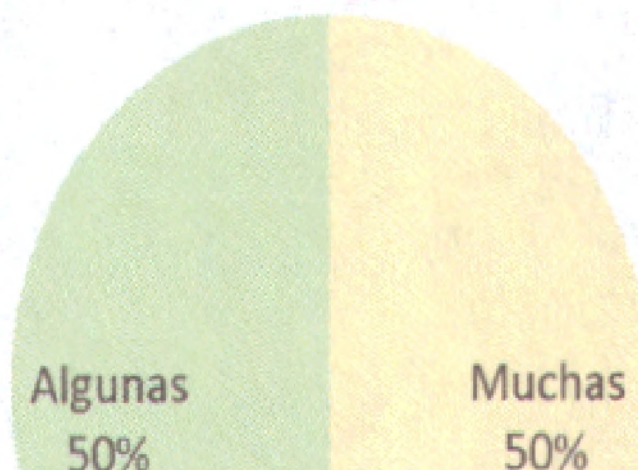
Excelente
10%

Deficiente
0%

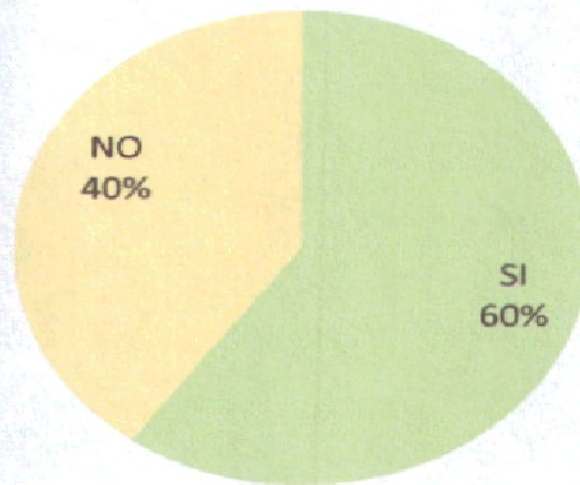


¿Qué probabilidades hay de que continúe haciendo negocios con Manpower?

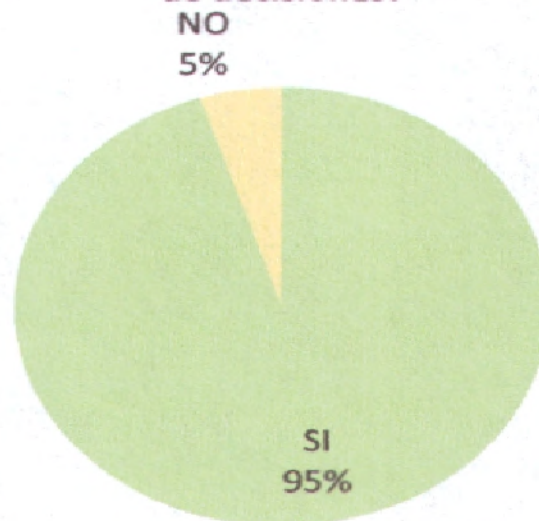
Ninguna
0%



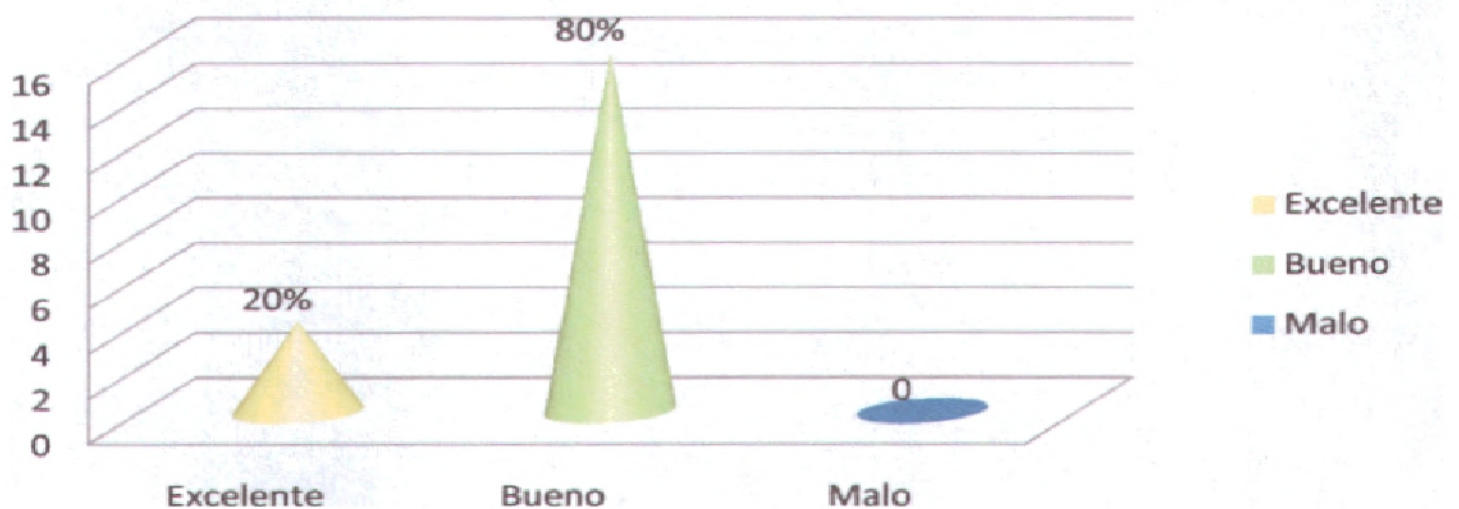
¿El tiempo de respuesta del servicio fue el acordado en nuestra oferta?



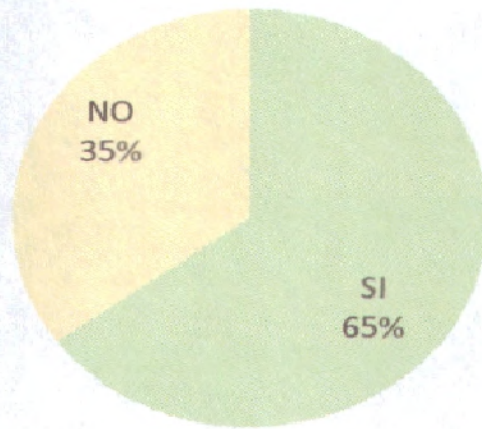
¿Los informes de los candidatos enviados, le han sido útiles en su toma de decisiones?



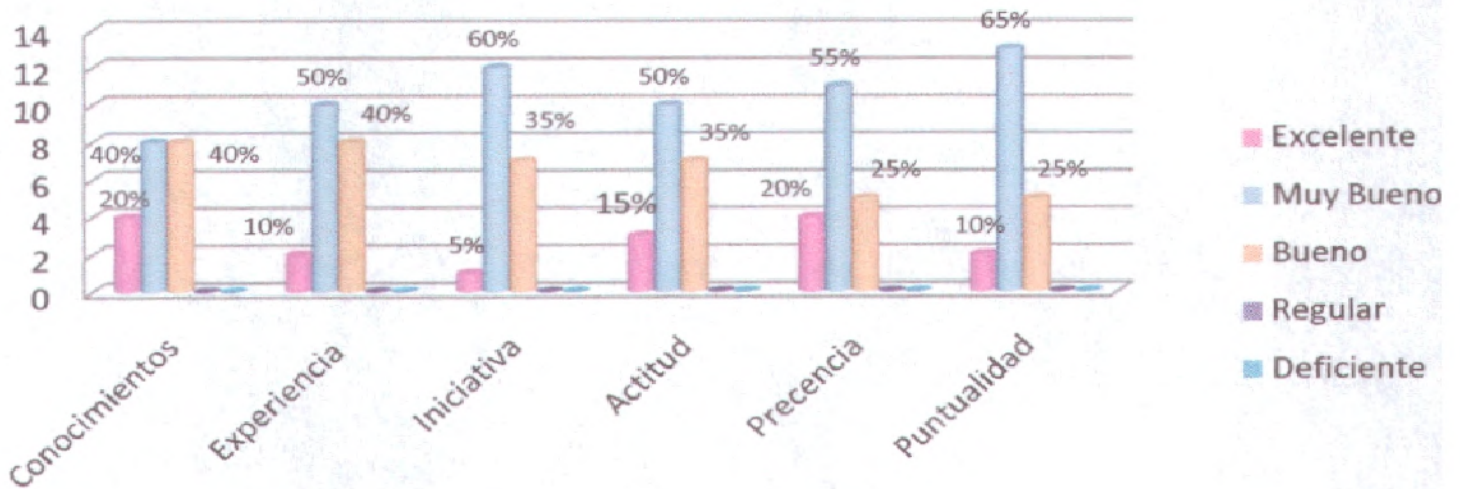
¿Que opinión le merece nuestro servicio, si lo compara con otros servicios de Búsqueda, Evaluación y Selección de personal?



En su opinión, la atención que recibió de su ejecutivo de selección cubrió sus expectativas?



En una escala del 1 al 5, califique en qué medida el personal que le asignamos responde a sus requerimientos en cuanto a:



¿Es clara nuestra oferta de servicios?

