

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Departamento:	Recursos Humanos	Fecha:	ENERO 2021
Jefe Inmediato:	Gerente General	Elaboró:	Jefe de Recursos Humanos Lic. Sandra Aurora Martínez Lara

Objetivo y Misión del Puesto

Objetivo: Definir y dirigir la estrategia y procesos de Recursos Humanos; para asegurar la operación continua de la organización (oficina principal, CEDIS, Comisariato y Tiendas) y garantizar el proceso de expansión efectivo con el talento adecuado, permeando y resguardando la cultura organizacional. Planear y ejecutar actividades que promuevan un clima laboral sano y fomenten la permanencia del personal de oficinas corporativas y Punto de venta

Misión: Responsable de gestionar los procesos de desarrollo y capital humano. Contribuir a la creación del ambiente, clima y cultura empresarial, que permita contar con el talento más idóneo y comprometido en las diferentes áreas para alcanzar los planes estratégicos y de rentabilidad de SuperQ.

A su vez, debe velar de manera significativa por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en la organización y por ende en la sociedad.

ORGANIGRAMA



Resultados
• Seleccionar, remunerar, capacitar, desarrollar y evaluar al personal de oficinas y puntos de venta. • Mantener un clima laboral sano. • Disminuir los niveles de rotación del personal de oficinas y comisionista. • Dar cumplimiento al plan de capacitación. • Transmitir a los colaboradores un sentido de Familia Laboral • Promover la confianza

Actividades
1. Recibir la requisición de personal para el corporativo y puntos de venta. Publicar vacante en las diferentes fuentes de reclutamiento, seleccionar candidatos y agendar citas. Realizar entrevistas profundas para elegir los candidatos adecuados al perfil solicitado. Coordinar entrevistas con el jefe inmediato y dar seguimiento al proceso hasta concluirlo. 2. Elaborar la propuesta salarial para el nuevo empleado, entregarla, pactar fecha de ingreso y solicitar la documentación requerida para contratación. 3. Elaborar el requerimiento de personal y tramitar la autorización de contratación por parte del Jefe Inmediato y el Gerente General. Coordinar la asignación de herramientas y equipo de trabajo para el nuevo empleado (equipo de cómputo, teléfono, uniforme, equipo de protección personal, o cualquier otro requerido para la realización del trabajo). 4. Implementar herramientas de permanencia para el personal de oficinas y punto de venta. 5. Asegurar que la Coordinación de R.H. ejecute las actividades de inducción de los nuevos empleados. 6. Dar seguimiento a las evaluaciones del desempeño de los nuevos empleados al concluir su periodo de prueba. Tomar decisiones sobre la permanencia de los nuevos empleados. 7. Publicar internamente las vacantes de la empresa incluyendo las especificaciones del puesto a fin de que los empleados se inscriban al proceso en caso de cumplir el perfil. Conducir el proceso de selección interna, elaborar la propuesta de cambio de puesto en conjunto con el Jefe Inmediato y la Gerencia General. Notificar al empleado su promoción y asegurar su inducción al puesto. 8. Supervisar que las incidencias de nómina sea notificadas en tiempo y forma al Coordinador de Impuestos y Nóminas. Autorizar las incidencias del personal. 9. Diseñar las estrategias de pago de los empleados en conjunto con el Gerente General. Elaborar los tabuladores salariales para los diferentes niveles organizacionales. 10. Procesar anualmente los incrementos salariales generales autorizados por la Gerencia General. 11. Realizar la detección de necesidades de capacitación del personal del corporativo y del personal comisionista. Elaborar el plan anual de capacitación y dar seguimiento al cumplimiento del mismo. 12. Identificar proveedores externos de capacitación y evaluar su desempeño en la impartición de cursos. 13. Identificar y desarrollar instructores internos para la impartición de cursos corporativos o capacitaciones especializadas. 14. Diseñar, planear y coordinar la ejecución de eventos corporativos (Convivencia de fin de año, eventos de integración, día del niño, etc). 15. Elaborar estudios de clima organizacional para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados. Proponer estrategias para mejorar el clima laboral.

16. Proveer asesoría a los empleados en el ejercicio de sus prestaciones (infonavit, imss, seguros médicos, etc).
17. Atender requerimientos legales relacionados con despidos y demandas de empleados.
18. Elaborar el presupuesto del Departamento incluyendo gastos de capacitación, eventos, uniformes de empleados y comisionistas, gastos de reclutamientos, etc. Administrar los recursos asignados.
19. Elaborar y mantener actualizados políticas, reglamento interior y código de ética de la empresa.
20. Coordinar la aplicación de evaluaciones del desempeño para los empleados.
21. Mantener actualizados las descripciones de puestos y organigramas de la empresa.
22. Diseñar y mantener actualizada la información de intranet.
23. Elaborar y presentar los indicadores de desempeño del área de Recursos Humanos.

Funciones principales:

Relacionadas a la Estrategia de la Organización

- Integrar la estrategia de la organización en la administración y desarrollo de talento en oficinas corporativas, sucursales propias y franquicias.
- Velar porque todos los temas relacionados con la estrategia corporativa y de negocio sean conocidos por todos y cada uno de los colaboradores.
- Desarrollar los programas de implementación de cultura y velar por la alineación de la estrategia en la cultura de la organización.

Procesos

- Garantizar que los procesos de desarrollo humano se alinean correctamente con la estrategia corporativa del negocio.
- Desarrollar procesos a través de los cuales las personas comprendan, asimilen e integren la estrategia organizacional a sus actividades cotidianas.
- Comprender e interpretar el contexto social, económico y cultural del país con el fin de plantear acciones de cambio y mejoramiento en la estrategia, la estructura y los procesos de gestión humana de la Organización.
- Estructura general
- Asegurar que las estructuras organizacionales se mantengan alineadas y soporten la cadena de valor de la organización.
- Identificar las cargas de trabajo y el “head count” de la empresa, para determinar estructuras óptimas y productivas.
- Garantizar que cada cargo tiene un perfil definido y su ocupante lo cumple.

Generales del área

- Administrar eficientemente el talento humano de la Organización.

- Asegurar adecuados niveles de servicio en los procesos del área.
- Supervisar la ejecución y cumplimiento de las políticas establecidas por la compañía.
- Garantizar que la organización sigue las mejores prácticas de gestión, talento, capital y desarrollo humano y las puede transferir a las franquicias.
- Garantizar que se puede vender el servicio de administración y soporte de personal a las franquicias.
- Revisar las políticas y el reglamento internos de la compañía en conjunto con la Dirección General.
- Asegurar que exista y se cumpla el plan maestro de nómina por área.
- Lograr una mayor lealtad y fidelidad de los colaboradores con la compañía.
- Asegurar mediante diferentes estrategias, un adecuado clima organizacional que genere satisfacción a los equipos humanos de trabajo.
- Crear y mantener medios y estrategias de comunicación interna.
- Proveer soporte y asesoría en legislación y derecho laboral a los líderes de áreas.
- Dirigir, coordinar, monitorear y controlar las tareas que el cargo delegue a sus colaboradores y proveedores.
- Presentar y cumplir cronograma de trabajo de cada área y proyectos asignado.
- Documentar políticas, procedimientos y manuales de todos los esfuerzos realizados e implementados en el área y asegurar su continuidad, medición y mejora.
- Atracción y retención de talento
- Garantizar que se selecciona, incorpora, desarrolla, mantiene y retiene al talento idóneo con conocimientos, habilidades y actitudes que permitan cumplir y superar los objetivos estratégicos.
- Establecer criterios y políticas de promoción de colaboradores, acorde al desempeño técnico y competencias requeridas.
- Diseñar e implementar el plan de carrera y el plan sucesión.
- Garantizar la definición y aplicación de políticas de compensación rentables (salario, comisiones, incentivos, beneficios y bonificaciones).
- Monitorear los causales de rotación de personal y definir e implementar estrategias para su reducción. Desarrollo organizacional
- Promover el desarrollo profesional y garantizar el crecimiento de los colaboradores.
- Liderar el diseño e implementación del modelo de gestión por competencias.
- Medición de clima y cultura organizacional.
- Definir e implementar los niveles de contribución y retribución por cargo.
- Diseñar e implementar el plan de evaluación de resultados y desempeño alineado con plan de compensación salarial, comisiones, beneficios, incentivos y bonificaciones
- Garantizar la retroalimentación a cada uno de los colaboradores mínimo en los periodos y fechas establecidos como básicos en la organización.
- Implementación y manejos de gestión del cambio.
- Capacitación
- Identificar los requerimientos de capacitación y entrenamiento e implementar un plan de desarrollo humano integral
- Estandarizar y garantizar el plan ideal y único de inducción y capacitación para sucursales propias y franquicias.
- Garantizar que hay programas de capacitación y desarrollo de colaboradores que se puede vender como servicio a las franquicias. Bienestar
- Generar impacto en las personas a través de la integración de las expectativas particulares con las actividades vitales de la empresa mediante el diseño de procesos que favorezcan la competitividad de la organización a través del desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

- Realizar actividades y planes de bienestar por colaborador y por área; según el cronograma que se trace con la Dirección General y de acuerdo con las mediciones y planes que determine el clima organizacional. Salud Ocupacional
- Diseñar y poner en marcha un plan de salud ocupacional y en el trabajo una vez se cumplan muchos de los puntos anteriores. Responsabilidad social
- Diseñar y ejecutar el Plan de Responsabilidad Social desarrollando programas relacionados a la misión de la organización en el tiempo que determine la Dirección General y una vez se hayan cumplido muchos de los aspectos anteriores.

Relaciones Internas	Propósito
Operaciones y Tiendas	Contratación y capacitación de comisionistas
Contabilidad	Alta de empleados, incidencias e incrementos
Cuentas por Pagar	Pago a Proveedores
Todas las áreas	Requerimientos de personal, Evaluación del desempeño, permanencia de los empleados, capacitación, clima laboral.
Relaciones Externas	Propósito
Candidatos	Captación de personal
Proveedores	Compra de servicios e insumos
Abogados	Atención de demandas y finiquitos.
Clientes, sindicatos, universidades, escuelas, entidades de Gobierno (IMSS, Secretaría del Trabajo, etc.) y aliados estratégicos.	

PERFIL DEL PUESTO

CARACTERÍSTICAS GENERALES Y EXPERIENCIA

Edad:	De 30 años en adelante	Escolaridad:	Licenciatura preferentemente Maestría
Sexo:	Indistinto	Especialidad:	Lic. Administración, Psicología o carrera afín
Estado Civil:	Indistinto	Experiencia:	3 a 5 años de experiencia en selección de personal, capacitación, relaciones laborales, compensaciones.

CONOCIMIENTOS

- Liderazgo
- Manejo de Personal
- Capacidad de análisis
- Trabajo bajo presión
- Toma de Decisiones
- Pensamiento estratégico.
- Comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Manejo del cambio y flexibilidad.
- Retención de talentos.
- Creatividad.
- Planeación, seguimiento y control.
- Análisis de prioridad, criterio lógico o sentido común.
- Capacidad de Análisis y Organización.

DOMINIO DE COMPETENCIAS

COMPETENCIA	NIVEL	DESCRIPCIÓN
Capacidad de Análisis	Nivel 5	Analizar periódicamente resultados. Seguir de forma periódica el cumplimiento de los objetivos de su unidad funcional, las causas de las desviaciones, relaciones lógicas para generar posibles soluciones.
Planificación y Control	Nivel 5	Definir y ejecutar planes de acción, a partir de objetivos concretos referidos a su Unidad funcional. Establecer plazos y prioridades de actividades a desarrollar, fijar responsabilidades y establecer las acciones correctoras, anticipándose a dificultades potenciales.
Gestión de Recursos	Nivel 5	Fijar prioridades en la utilización de los recursos puestos a su disposición.
Rigor Profesional	Nivel 5	Trabajar con sentido de la precisión no dejando “ningún cabo suelto”. Se esfuerza en controlar todos los factores que inciden en una situación.
Sentido de Efectividad	Nivel 5	Realizar esfuerzos para mejorar los resultados que se esperan de su puesto de trabajo. Busca y propone nuevas alternativas para mejorar los resultados y la eficacia

		prevista en su gestión.
Toma de Decisiones	Nivel 4	Decidir sobre hechos probados. El riesgo puede ser subsanado fácilmente, Elegir la solución más correcta según la norma establecida o sobre hechos ya probados o contratados. El superior jerárquico supervisa la solución propuesta.
Trabajo en Equipo	Nivel 5	Compartir la información. Mantener a los demás miembros del grupo informados de los temas que afecten al mismo, compartiendo con ellos toda la información que el grupo demande.
Comunicación Interpersonal	Nivel 4	Compartir información. Mostrar actitud abierta a intercambiar información y puntos de vista.
Impacto e Influencia	Nivel 5	Argumentar y calcular el impacto de las palabras y acciones. Elaborar argumentos o puntos de vista teniendo en cuenta los intereses del interlocutor.
Negociación	Nivel 4	Negociar entre grupos afines dentro de la empresa. Identificar sus necesidades o las de su equipo, así como las de los otros. Acercar posturas y buscar la cooperación y compromisos bilaterales.
Sensibilidad hacia el cliente	Nivel 4	Comprometerse en la satisfacción y demanda de los clientes y mantener comunicación permanente con los mismos. Asumir responsabilidad personal en la prestación de servicios al cliente y solucionar posibles errores con rapidez y eficacia.
Interactuar/ Interrelacionarse	Nivel 4	Mantener relaciones dentro del trabajo. Mantener contactos relacionados con el trabajo y las exigencias del mismo.
Visión Empresarial	Nivel 5	Reaccionar positivamente ante los cambios del entorno. Aprovechar las oportunidades de negocio surgidas en el desarrollo normal de su trabajo poniéndolo en conocimiento de su superior jerárquico. Siendo receptivo ante las innovaciones que se producen en su entorno más inmediato.
Liderazgo	Nivel 4	Promover la comunicación. Actuar de forma empática. Analizar con sus colaboradores los objetivos a lograr y supervisar al final los resultados alcanzados por ellos. Detectar en los colaboradores los puntos fuertes y áreas de mejora. Agradecer la dedicación al trabajo.

Sensibilidad Organizacional	Nivel 4	Sintonizar con los objetivos y planes de su unidad funcional. Mostrar actitud de colaboración con los planes y políticas emanadas de las directrices de sus superiores. Interesado por lo que dice y hace la empresa en el exterior.
Pensamiento Creativo	Nivel 5	Introducir acciones de mejora en los servicios que presta. Esto supone una repercusión y aplicación en su ámbito de trabajo, siendo también extrapolable a otras actividades o servicios afines en la empresa.
Gestión de Conflictos	Nivel 5	Buscar soluciones integradoras. Lograr que ambas partes cedan en alguno de sus planteamientos, problemas o enfoques, de manera que resulte aceptado por los implicados. Los intereses en juego afectan a los objetivos de la unidad funcional.
Autodesarrollo	Nivel 4	Dedicar esfuerzos al propio desarrollo profesional. Plantearse planes de acción personales que supongan una mejora en su desempeño.
Automotivación	Nivel 4	Controlar el estrés con efectividad. Mantener la resistencia en condiciones constantes de estrés.
Disponibilidad	Nivel 5	Adaptar su comportamiento. Decidir qué comportamientos seguir en función de la situación concreta que se produzca.
Autoconfianza	Nivel 4	Actuar y tomar decisiones. Apoyado en la capacidad de afrontar los retos a pesar de la oposición o críticas de los otros.



ELABORACIÓN

REVISIÓN

Vo. Bo.

AUTORIZACIÓN



RECLUTAMIENTO Y CAPACITACIÓN	JEFE DE PERSONAL	JEFE INMEDIATO	RH FOOQUE

La Descripción de Puesto es enunciativa más no limitativa, describe lo que se espera de la posición en la Organización. El Perfil de puesto indica los requisitos mínimos indispensables para realizar la función y actividades descritas.

ELABORO	REVISÓ	AUTORIZÓ
RECURSOS HUMANOS	OCUPANTE	JEFE INMEDIATO