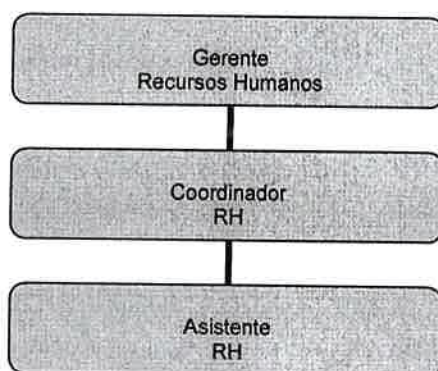

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 1 de 21

RECURSOS HUMANOS



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 2 de 21

CONTENIDO

1. **OBJETIVO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABILIDADES**
4. **REFERENCIAS**
5. **DEFINICIONES**
6. **POLITICAS O CRITERIOS**
7. **PROCESO**
 - 7.1 Gerente de Recursos Humanos
 - 7.2 Coordinador de Reclutamiento y Selección
 - 7.3 Asistente de Recursos Humanos
8. **ANEXOS**
 - 8.1 Entrevista de Salida.
 - 8.2 Reporte de Acción Disciplinaria.
 - 8.3 Programas Anuales de Vacaciones.
 - 8.4 Catálogos de Empleados.
 - 8.5 Excepciones para nómina por concepto.
 - 8.6 Movimiento Interno de Empleados
 - 8.7 Certificado de Constancia de Experiencia.
 - 8.8 Certificado de Constancia de Experiencia (nuevo ingreso).
 - 8.9 Solicitud de Capacitación externa

1. **OBJETIVO**


Establecer las actividades y funciones que lleva a cabo el Departamento de Recursos Humanos, para elegir y mantener colaboradores competentes y así lograr el buen funcionamiento y productividad del Hotel.

2. **ALCANCE**

Aplica a los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.

3. **RESPONSABILIDAD**

- a. Es responsabilidad del Gerente General, vigilar que el Gerente de Recursos Humanos cumpla con lo establecido en el presente manual.
- b. Es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos cumplir y hacer cumplir a los colaboradores bajo su cargo con lo establecido en el presente manual.
- c. Es Responsabilidad de los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos cumplir con lo establecido en el presente documento.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 3 de 21

4. REFERENCIAS

- a. Procedimiento Maestro


5. DEFINICIONES

a. Incidencias:

Son aquellos movimientos que genera un colaborador durante el período quincenal como son: permiso para ausentarse del trabajo, solicitud de vacaciones, faltas, acciones disciplinarias, etc.

6. POLITICAS O CRITERIOS

- a. Los colaboradores de Recursos Humanos deben atender oportuna y amablemente, a los colaboradores del hotel que soliciten apoyo.
- b. Los colaboradores del hotel, deben respetar los horarios de entrada, salida y comida que les corresponden.
- c. Las consecuencias a las que se sujetarán los colaboradores del hotel, derivado al incumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento Interior de trabajo, deben ser aplicadas de manera imparcial y sin influir ningún aspecto de amistad o preferencia hacia los mismos.
- d. El manejo de la información referente a todos los colaboradores del hotel, debe llevarse a cabo con estricta discreción.
- e. El manejo de los expedientes de los colaboradores, debe custodiarse de manera ordenada y bajo la más estricta confidencialidad .
- f. Las únicas personas autorizadas para firmar Aviso de Movimiento de Personal (AMP) son el Gerente de Recursos Humanos, Contralor General y en su ausencia de estos, el Coordinador de Recursos Humanos
- g. A continuación se señalan las principales políticas que han quedado definidas en el Departamento de Recursos Humanos, mismas que son principios generales que aplican dentro de nuestro hotel, siendo las que a continuación se detallan:

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 4 de 21

6.1 POLÍTICA DE ELABORACIÓN DE ACTAS ADMINISTRATIVAS

POLÍTICA:

Es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos el garantizar que los Jefes Departamentales, conozcan los procedimientos y circunstancias bajo las cuales se hace necesaria la elaboración de **ACTAS ADMINISTRATIVAS**, donde constan hechos que sean un desacato al Reglamento Interior de Trabajo y/o faltas a los preceptos señalados por la Ley Federal del Trabajo, así como la probable constitución de un delito.

PROCEDIMIENTO:

- El Gerente de Recursos Humanos deberá capacitar a los Comités Ejecutivos, Operativos, y Supervisores sobre aspectos que pueda, bajo circunstancias especiales, dar motivo al levantamiento de un **ACTA ADMINISTRATIVA**.
- **El ACTA ADMINISTRATIVA**, por su complejidad y probables repercusiones de índole legal, deberá contemplar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que dieron origen a la elaboración de la misma.
- El Gerente de Recursos Humanos y el Gerente General son las únicas personas autorizadas para levantar **ACTAS ADMINISTRATIVAS**.
- En horas, días inhábiles y guardias entre semana o fin de semana está Autorizado para levantar **ACTAS ADMINISTRATIVAS**.
- Deberá entenderse por Circunstancia de tiempo la situación de dejar perfectamente asentada la hora, día y año en que ocurrió el hecho. Circunstancia de modo la situación de narrar de manera detallada el cuando, como y porque del hecho, y circunstancia lugar en detallar el lugar físico donde acontece el hecho y que personas estaban presentes.
- Así mismo, deberán observarse los siguientes lineamientos:
 - a) Que el **ACTA ADMINISTRATIVA** se levante cuando menos ante la presencia de dos testigos, que preferentemente sean colaboradores del hotel.
 - b) Que la redacción de los hechos sea clara y objetiva.
 - c) Que se firme al calce y margen, en todas las hojas, por todos los que en ella intervinieron.
- Una vez levantada el ACTA y estando en poder del Gerente de Recursos Humanos, será EL y EL Gerente General quienes determinen las acciones subsecuentes.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 5 de 21

6.2 POLÍTICA DE ELABORACIÓN DE TARJETAS DE ASISTENCIA

POLITICA:

Es política que todos sus Colaboradores exceptuando al **Comité Ejecutivo**, deberán checar su **TARJETA DE ASISTENCIA** diario entrada, salida y administrativos horarios de alimentos en su centro de labores en el lugar destinado para ello, entendiéndose que si no se cumple cabalmente con este requisito, no procederá pago alguno.


PROCEDIMIENTO:

- En la Caseta de Seguridad existirán los racks necesarios para las **TARJETAS DE CHECAR**, mismos que estarán identificados por Departamentos.
- Recursos Humanos elaborará las **TARJETAS DE CHECAR**, cuyo contenido mínimo será el siguiente:
 - NUMERO DE TARJETA
 - NOMBRE COMPLETO DEL COLABORADOR
 - PERIODO QUE ABARCA
 - CLAVE DE DEPARTAMENTO
- Una vez elaboradas, las enviará al Departamento de Seguridad, quién las colocará en el rack, que corresponda al Departamento del colaborador.
- El Departamento de Seguridad, otorgará la tarjeta para el colaborador, previo indetificado y bien unifrmado, para que realice su checada. De no ir uniformado, se le negará la checada.
- Para los efectos de la checada de salida, el Departamento de Seguridad otorgará la tarjeta siendo responsabilidad única del colaborador, el verificar que la misma haya sido checada, ya que de no ser así se considerará como una falta sin goce de sueldo y sin responsabilidad para la empresa, el mismo principio aplicará para el checado de su entrada a su centro de labores.

6.3 POLÍTICA DE CAPACITACIÓN COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO Y PLANES ANUALES DE CAPACITACIÓN.

POLÍTICA:

El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de realizar en todas sus partes, los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento anual del Hotel, a fin de lograr entre otras cosas, una evaluación de los niveles de productividad de los Colaboradores con el objeto de que ejecuten las tareas de su puesto en forma más eficaz y con mayor aptitud, mejorar el trato entre los colaboradores, así como elevar al grado de lealtad y satisfacción de los mismos hacia la empresa y sus representantes.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 6 de 21

REGULACIONES:

- Las necesidades de Capacitación, deberán ser detectadas de acuerdo a la problemática propia del hotel. En cada caso podrá ser diferente, sin embargo, en todos los casos se deberá detectar por puesto, departamento, área y empresa los cursos necesarios para lograr los objetivos propuestos en los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento ante la S.T.P.S. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social)
- Para la realización de los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento, se deberá tomar en cuenta, el porcentaje de ocupación estimado y presupuestado para cada ciclo anual.
- Se deberá contar con todas las ayudas de capacitación necesarias para efectuar los Planes y Programas más eficazmente.
Entre las ayudas se consideran un salón con todas las facilidades, pizarrones, proyectores, películas y cualquier otro tipo de material necesario para la correcta impartición de los cursos.
- El diseño de cada curso lo hará el instructor interno o externo señalado para impartir.
- La programación de los cursos se deberá efectuar en base a las áreas conflictivas detectadas, sin embargo, se deberá procurar abarcar a todos los colaboradores impartiendo por lo menos uno por cada colaborador al año.
- En el diseño de los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento se deberán contemplar como base lo siguiente:
 - Deberán responder a las necesidades de Capacitación y Adiestramiento de todos los puestos y niveles de trabajo existentes en la empresa, incluyendo programas de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso y precisarán el número de etapas durante las cuales se impartirán:
 - I) Planes y Programas específicos elaborados al interior de la Empresa.
 - II) Planes y Programas comunes elaborados por un grupo de Empresas dirigidos a resolver necesidades de capacitación en puestos de trabajo u ocupaciones determinadas.
 - III) Sistemas Generales de Capacitación y Adiestramiento elaborados para una rama de actividad económica determinada.
 - Deberán referirse a periodos no mayores de cuatro años.
 - Podrán impartirse por conducto de colaboradores propios, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante sistemas generales de capacitación y adiestramiento.
 - Se podrán incluir aquellos cursos que impartan aquellas empresas de las que hayan adquirido un bien o un servicio de cualquier naturaleza.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 7 de 21

- El Gerente de Recursos Humanos será el responsable de tener un control de la Bitácora de Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, sobre los cursos a fin de retroalimentar y controlar los Planes y Programas, debiendo elaborar informes objetivos sobre el rendimiento, a fin de conocer el impacto del programa y la aplicación por parte de los colaboradores de los conocimientos aprendidos.
- El Gerente de Control de Calidad y Capacitación será el responsable de realizar todos los pasos necesarios para el trámite y registro de los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento Formato DC2 de la S.T.P.S., así como la expedición de las Constancias de Habilidades Laborales DC3 y entregar al Jefe de Reclutamiento y Selección para el resguardo en su expediente.

6.4 POLÍTICA DE CAPACITACIÓN EXTERNA

POLITICA:

Es política de la compañía seleccionar todos aquellos instructores externos, mismos que deberán reunir las más altas características en cuanto a experiencia, conocimientos, calidad de importación y que entren en el ramo hotelero.

Por lo anterior, la selección de los cursos externos y sus instructores se someterán a asesoría e información y aprobación de la Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia General.

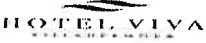
NOTA: Esta política no incluye a todos aquellos cursos que sean gratuitos.

REGULACIONES:

- Para los cursos externos deberá presentarse la cotización de la Empresa que promueve el curso. Se someterá dicha cotización para su aprobación.
- Se deberá dar aviso del curso a tomar mínimo con una semana de anticipación para realizar los trámites necesarios.

-Una vez que cuenta con la autorización del curso, se deberá elaborar el programa para la impartición del mismo de la siguiente manera:

- Organiza los grupos para cada curso, de acuerdo al porcentaje de ocupación y horarios de trabajo.
- Envía información a Gerentes y Jefes de Área o Departamento acerca del personal que debe asistir a los cursos, las fechas y los horarios estipulados para los mismos.
- Elabora y entrega a los Gerentes y Jefes de área o departamento, los reconocimientos para los empleados, cuando dichos Gerentes y Jefes los hayan solicitado.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 8 de 21

-Lleva control de los Cursos de Capacitación de todas las áreas y departamentos del hotel.

Basándose en los Cursos de Capacitación, tramita con la Secretaría del Trabajo, las constancias de capacitación, las cuales incluye en el expediente de cada colaborador.

6.5 POLÍTICA DE AUSENCIA DE COLABORADORES DE SU RECINTO LABORAL

POLITICA:


Es política que todos los colaboradores deberán tener autorización para ausentarse durante su jornada de trabajo, exceptuando a los colaboradores que integran el Comité Ejecutivo y aquellos colaboradores que por la naturaleza de sus funciones requieran salir continuamente del Hotel.

PROCEDIMIENTO:

- El Jefe de Departamento es el responsable de autorizar las ausencias que durante el trabajo pudiera tener el colaborador por motivos personales, vigilando que sea esta una causa de fuerza mayor.

En caso de ausencia del Jefe de Departamento, podrán autorizar la salida el Ejecutivo de Guardia y/o Gerente de Recursos Humanos.

- El Jefe de Departamento elaborará el formato de **PASE DE SALIDA DEL COLABORADOR** en original y dos tantos, con los siguientes datos:
 - FECHA
 - NOMBRE DEL COLABORADOR
 - DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE
 - HORA DE SALIDA
 - HORA DE LLEGADA ESTIMADA
 - OBSERVACIONES O MOTIVO
- El Jefe de Departamento recaudará la firma del Colaborador y asentará su firma autorizando la salida.
- El colaborador solicitará al Agente de Seguridad que anote al reverso del formato la hora de salida, regresando el original al colaborador.
- El departamento de seguridad conservará su copia y la archivará en su consecutivo.
- En caso de que el colaborador solicite permiso para no regresar, el Jefe inmediato anotará en el renglón correspondiente, "NO REGRESARA".

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 9 de 21

- Este formato deberá distribuirse de la siguiente manera:
 - Original: Recursos Humanos
 - Copia 1: Seguridad
 - Copia 2: Colaborador

6.6 POLÍTICA PERMISOS SIN Y CON GOCE DE SUELDO A COLABORADORES

POLITICA:

Es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos el vigilar el otorgamiento y control de las ausencias de colaboradores a su trabajo sin goce de sueldo, asegurándose de que se apliquen por causas justificadas y sin que causen problemas a la operación.

PROCEDIMIENTO:

- El Jefe Departamental deberá elaborar el formato **PERMISO SIN GOCE DE SUELDO** en original y tres copias, consignando el nombre del colaborador, departamento al que pertenece, puesto, motivo del permiso y fechas de inicio y termino del mismo.
- El colaborador lo firmará y lo pasará al Jefe Departamental para ser referido al departamento de Recursos Humanos quien conservará el original en el expediente, primera copia para Jefe Departamental, segunda copia para nominas y la tercera copia será para el colaborador, misma que sera firmada de recibido por Recursos Humanos.


NOTAS:

- 1.-El Gerente General y/o en su ausencia el Contador o Gerencia de Recursos Humanos podrá autorizar el pago de permiso con goce de sueldo, siempre y cuando sea justificado el motivo.
- 3.-De no existir autorización de alguno de los casos anteriores, la ausencia del colaborador se considerará como falta injustificada.
- 4.-El jefe inmediato podrá autorizar hasta quince días máximo de permiso sin goce de sueldo, previa notificación a la gerencia general y recursos humanos.
- 5.-Para casos especiales dónde exceda mas de quince días, lo anterior deberá ser autorizado por la Gerencia General.

6.7 POLÍTICA INCREMENTOS SALARIALES DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL

POLITICA:

Es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos proponer un **AUMENTO DE SUELDO ESPECIFICO** debido a las siguientes causas:

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 10 de 21

- **PROMOCION**
- **NIVELACION POR CONTRATO DE PLANTA**
- **DESEMPEÑO**

PROCEDIMIENTOS:

- Una vez detectado el aumento previo analisis, Recursos Humanos llenará el formato de **AVISO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL** en la sección correspondiente.
- Recursos Humanos obtendrá la autorización del Gerente de Área.
- En caso de haber sido autorizado, Recursos Humanos, llevará a cabo el trámite de acuerdo a la política.

6.8 POLÍTICA ACCIONES DISCIPLINARIAS A COLABORADORES


POLITICA:

Es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos, en coordinación con el Jefe de Departamento respectivo, la aplicación de las **SANCIONES** previstas por el Reglamento Interior de Trabajo, el contrato Colectivo, las regulaciones Internas del Hotel y la propia Ley Federal del Trabajo en vigor.

Siempre deberá darse especial atención en que la **SANCIÓN** no contravenga las disposiciones legales. Deberá evitarse en toda circunstancia el lesionar la autoestima del Colaborador.

PROCEDIMIENTO:

- Al existir una falta, el Jefe de Departamento deberá llenar el formato de **REPORTE DE ACCION DISCIPLINARIA** en original y copia en los siguientes conceptos: Ver anexo 8.7
 - a) Fecha en que fue cometida la falta.
 - b) Nombre del colaborador, Puesto y Departamento.
 - c) Descripción de la falta en forma detallada, consignando en ella los puntos que se consideren importantes.
 - d) Nombrar los testigos. Deberán existir como mínimo 1 (En caso de ser necesario)
- Después del llenado el formato, se turnará el Gerente de Recursos Humanos, quien citará al Colaborador para ser oído en su defensa.
- El Gerente de Recursos Humanos, en coordinación con el Jefe de Departamento y/o Gerente de Área, dictaminarán si procede o no **EL REPORTE DE ACCION DISCIPLINARIA**, llenándose en ese momento, la parte del formato correspondiente.
- El colaborador deberá ser notificado sobre el tipo de sanción y las características de la misma, firmando de enterado donde se le indique. Se recomienda que el Colaborador escriba de puño y letra los compromisos y acciones para evitar reincidir en la falta sancionada.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 11 de 21

- En el caso de suspensión, el Jefe de Departamento deberá consignarlo en **LA LISTA DE ASISTENCIA**.
- La distribución del formato se hará de la siguiente manera:
 - a) **ORIGINAL PARA EL EXPEDIENTE DEL COLABORADOR**
 - b) **COPIA AL JEFE DEPARTAMENTAL**
 Si Recursos Humanos lo considera necesario, formulará un **ACTA ADMINISTRATIVA**.

6.9 POLÍTICA PROGRAMA DE VACACIONES COLABORADORES

POLITICA:

Es responsabilidad de Recursos Humanos y el Jefe Departamental el elaborar semestralmente (Enero y Julio) el programa de vacaciones de todos los colaboradores del Hotel. Ver anexo 8.4

PROCEDIMIENTO:

- Recursos Humanos elaborará el formato **PROGRAMA GENERAL DE VACACIONES**, el cual contendrá los siguientes datos:
 - NOMBRE DEL COLABORADOR
 - PUESTO
 - FECHA DE INGRESO
 - PERIODO
 - DIAS BASE DE VACACIONES
 - DIAS DISFRUTADOS
 - DIAS POR DISFRUTAR

Los datos anteriores deberán ser consignados en dicho formato por Recursos Humanos y lo enviará al Jefe Departamental.

- El Jefe Departamental en conjunción con el Colaborador, programará los días de vacaciones del semestre en turno, consignado en los espacios correspondientes en el formato, los días de inicio y término del disfrute. Devolverá a Recursos Humanos dicho formato el cual será de estricta aplicación.
- Durante el semestre, Recursos Humanos realizará el seguimiento del programa para que quincenalmente alimente a nóminas con las vacaciones que correspondan a la quincena revisada.
- En caso de solicitar vacaciones en periodos cortos, el mínimo de días a disfrutar será de tres días, los cuáles serán autorizados por el Jefe Departamental y Recursos Humanos.
- Los colaboradores podrán solicitar anticipo de vacaciones de acuerdo al criterio del Jefe Departamental esto con previo aviso a Recursos Humanos y con la requisición de vacaciones autorizada.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 12 de 21

Las vacaciones deberán concederse a los colaboradores dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento de su aniversario de servicios, de conformidad a lo establecido por el artículo 81 de la ley Federal del Trabajo.

El colaborador que no solicite su período de vacacional dentro del lapso establecido con antelación, o bien estando dentro del programa vacacional no las disfrute en forma total o parcial por causas imputables al mismo, tendrá un año para exigir su período Vacacional, de lo contrario se aplicará la prescripción de las mismas, de conformidad a lo establecido por el artículo 516 de la Ley Federal del Trabajo.

Ejemplo:

- Un año cumplido de servicios = Período anual de vacaciones
- Se cuenta con seis meses posteriores al aniversario para solicitarla
- El Colaborador solo contará con un máximo de un año a partir del vencimiento del período de seis meses para exigir las, de lo contrario no teniendo derecho ni a disfrutarlas ni a ser remuneradas.

NOTA: El Gerente de Área podrá autorizar cambios al programa de su área durante el semestre, los cuales deberán ser notificados a recursos humanos.

En el caso del comité ejecutivo únicamente el Gerente General estará facultado para autorizar y modificar el programa de vacaciones.

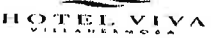
6.10 POLÍTICA DE SUPLENCIA DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

Dentro del Manual de Competencia, Toma de Conciencia y Formación del Personal, se ha determinado dentro del punto 5.2. (Evaluación de la Competencia del Personal) los supuestos en que se considerará competente el mismo, siendo los que a continuación se indican:

-Educación, Capacitación, Habilidades y Experiencia igual o superior a las necesarias del perfil de puesto.

-Educación, Capacitación y/o Habilidades menores a las requeridas por el perfil del puesto, pero experiencia superior.

-Educación, Capacitación y Habilidades superiores a las necesarias del perfil de puesto, pero sin experiencia.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 13 de 21

Cabe aclarar, que el criterio que normará el supuesto de la **Experiencia** mismo que ha quedado indicado en el presente apartado (competencia del colaborador), deberá ir en el sentido de que nuestros colaboradores pudieron haber adquirido la misma dentro de dos supuestos: - ingresar al hotel con la Experiencia adquirida en otras corporaciones en las que hayan laborado, o bien, -que la hayan adquirido dentro del mismo hotel, es decir, ser éste su primer empleo e irse desarrollando y creciendo dentro del desarrollo de su puesto (dominio), aún sin contar con ningún tipo de Educación (Escolaridad), en tal supuesto el Gerente de Recursos Humanos, expedirá una constancia que certifique la experiencia del colaborador en su puesto, misma que deberá ir firmada por el Gerente de Área, con la aprobación de la Gerencia General, situación que suplirá la parte de carencia de Educación, debiendo obrar en el expediente del colaborador.

El mismo criterio aplicará con los colaboradores de nuevo ingreso, en el supuesto de que los mismos cuenten dentro de los requisitos del perfil del puesto con la Educación (Escolaridad) necesaria requerida para el mismo, pero tengan carencia de Experiencia, certificándose al mismo seis meses posteriores a su ingreso al hotel, bajo dicho criterio.


6.11 POLÍTICA DE CONTRATACIÓN DE MESEROS DE BRIGADA

POLITICA:

El presente procedimiento, tiene como finalidad el establecer la política de contratación de meseros de brigada.

PROCEDIMIENTO:

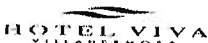
- Recursos Humanos deberá programar las contrataciones de los meseros de brigada, desfasando los vencimientos de sus respectivos contratos individuales de trabajo por tiempo determinado, de manera que una vez vencida la fecha del mismo, se proceda a dar su baja ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de vencimiento de su contrato, y una vez hecho lo propio se dará su alta de manera inmediata, de forma tal que los colaboradores de brigada que estén dentro de este supuesto (vencimiento – alta), únicamente no contarán con el servicio médico ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, por veinticuatro horas.
- Así mismo el área de Selección y Reclutamiento, una vez vencido el contrato individual de trabajo por tiempo determinado del personal de brigada, descansara al personal los días lunes, martes y miércoles o bien martes, miércoles y jueves, de manera que dicho personal labore a partir del viernes, sábado y domingo, que son los días en los que el hotel tiene eventos en los diferentes salones que para tales efectos, las empresas contratan con el hotel.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 14 de 21


- En el supuesto de que el Delegado Sindical requiera al personal de brigada que se encuentra descansando (por su vencimiento de su contrato), ello derivado de la demanda de celebración de diversos eventos dentro de los salones de nuestro hotel, el mismo lo debiera de hacer de su conocimiento por escrito (oficio) dirigido a la Gerencia de Recursos Humanos y con copia a la Gerencia de Alimentos y Bebidas, debiendo al Sindicato hacer entrega al área de nóminas una vez concluido el evento, de la factura que debiera el mismo, con cargo a la compañía, con la finalidad de que se programe el pago correspondiente con el área de Contraloría de los meseros de brigada, que no obstante se encontraban en su período de descanso (por vencimiento de su contrato) laboraron por necesidades del servicio y del evento.

7.1 Gerente de Recursos Humanos.

- 7.1.1 Administra y apoya a los colaboradores bajo su cargo en la realización de sus actividades.
- 7.1.2 Lleva a cabo las actividades que le corresponden dentro del Procedimiento Genérico de Requerimientos del Personal.
- 7.1.3 En coordinación con el Gerente de Control de Calidad y Capacitación coordina la elaboración de carteles de información para los colaboradores, los cuales son colocados en las áreas públicas de empleados.
- 7.1.4 Autoriza las Requisiciones de Personal que elaboran todos los departamentos del Hotel.
- 7.1.5 Vigila y coordina que se emita puntualmente la nómina de los colaboradores del hotel, así como también que se cumpla las disposiciones fiscales vigentes que correspondan y apliquen .
- 7.1.6 Aprueba las Requisiciones de Compra y Almacén del Departamento.
- 7.1.7 Cumple con lo que le corresponde a Auditorías Internas.
- 7.1.8 Coordina junto con el Jefe o Gerente del área la elaboración de acciones disciplinarias que aplique a los colaboradores del hotel que no cumpla con las normas establecidas.
- 7.1.9 Realiza periódicamente Guardias Ejecutivas, elaborando el reporte correspondiente.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 15 de 21


- 7.1.10 Lleva a cabo las negociaciones con el sindicato (CTM), referentes a los colaboradores sindicalizado del Hotel.
- 7.1.11 Participa en la negociación de los Contratos Colectivos de Trabajo, con los que tiene celebrados el hotel, con los diferentes gremios sindicales (gastrónomico, músicos, autores y compositores y asociación nacional de intérpretes principalmente).
- 7.1.12 Da seguimiento a los reportes mensuales de la Comisión de Seguridad e Higiene y toma las acciones correspondientes para que se alinien los procedimientos en esta materia (Seguridad e Higiene) y así evitar los riesgos de trabajo.
- 7.1.13 Asesora a los Gerentes y Jefes de Área o Departamento en los aspectos laborales y administrativos que corresponden a su personal.
- 7.1.14 Supervisa que las relaciones laborales e interdepartamentales sean las idóneas.
- 7.1.15 Supervisa y autoriza los formatos MT1 del IMSS en caso de que se presenten accidentes de trabajo.
- 7.1.16 Evalúa mensualmente las Entrevistas de Salida de empleados, con el fin de detectar probables desviaciones en actuar de los Gerentes y Jefes de Área o Departamento, a sus subordinados .
- 7.1.17 Lleva a cabo el despido y negociación pertinente de los colaboradores del hotel.
- 7.1.18 Actualiza el Sistema Administrativo de Personal, de acuerdo a los requerimientos fiscales, sindicales y de operación.
- 7.1.19 Organiza y promueve, en coordinación con los colaboradores bajo su encargo, las actividades deportivas y recreativas para los empleados del hotel.
- 7.1.20 En coordinación con el Gerente de Control de Calidad y Capacitación planea, coordina y lleva a cabo eventos para los colaboradores del hotel, así como también el calendario de días festivos laborables y no laborables, elaborando el Programa Anual de Eventos.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 16 de 21


- 7.1.21 Tramita las Solicitudes de Capacitación con el Gerente General para autorizar la impartición de cursos o buscar nuevas opciones con el Gerente de Control de Calidad y Capacitación.
- 7.1.22 Coordina y supervisa todo lo que hace el Gerente de Control de Calidad y Capacitación, acerca de todo el Sistema de Gestión de Calidad, para la mejora continua del mismo.
- 7.1.23 Revisa el Programa Anual de Capacitación y lo envía al Gerente General para su autorización.
- 7.1.24 Es miembro del Comité de Calidad.
- 7.1.25 Con la ayuda del Contralor General, elabora el presupuesto anual de su departamento, e incluye dentro del mismo los eventos programados para el año y las necesidades de capacitación detectadas hasta ese momento.
Cuando se detectan necesidades externas de capacitación que no estaban programadas, obtiene autorización del Gerente General para la impartición de los cursos.
- 7.1.26 En ausencia del Gerente de Recursos Humanos, corresponderá al Coordinador de Recursos de Humanos llevar a cabo las responsabilidades y funciones que han quedado anteriormente detalladas.

7.2 Coordinador de Recursos Humanos


- 7.2.1 Elabora los expedientes de los colaboradores de nuevo ingreso con los documentos que se requieren para el mismo.
- 7.2.2 Elabora los contratos de los colaboradores de nuevo ingreso, bajo dos supuestos: contratos por tiempo determinado y por tiempo indeterminado, según sea el resultado de la evaluación del desempeño del colaborador, por parte de su jefe inmediato.
- 7.2.3 Basándose en el Reporte de Vencimientos de Contrato que imprime el sistema que para dichos efectos se tiene, elabora y envía las Evaluaciones Mensuales de los colaboradores, a los Gerentes o Jefes de Área o Departamento.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 17 de 21


- 7.2.4 Tomando como base las Evaluaciones Mensuales de los Colaboradores del hotel, mismas que han sido previamente revisadas y valoradas por los Gerentes o Jefes de Área o Departamento, da seguimiento a las fechas de vencimientos de los contratos, con el fin de renovarlos y de que los empleados los firmen a tiempo. Ver Expedientes de empleados.
- 7.2.5 Elabora las credenciales de personal sindicalizado y gafetes de los colaboradores de nuevo ingreso, así como también de los colaboradores que lo requieran por extravío o deterioro.
- 7.2.6 Da referencias personales sobre ex empleados a las corporaciones que lo soliciten, de igual forma pide referencias respecto a los colaboradores que son probables candidatos para ser contratados. Ver Expedientes de Empleados y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal.
- 7.2.7 Elabora las tarjetas de checar entrada de los colaboradores de nuevo ingreso.
- 7.2.8 Recibe la documentación generada por los colaboradores del hotel, relacionada con las funciones a su cargo y archiva dicha documentación en cada expediente.
- 7.2.9 Elabora las constancias laborales para los colaboradores que así lo soliciten, conservando una copia de las mismas como registros.
- 7.2.10 Asigna mensualmente los Reportes de Comedor de Empleados a todo los colaboradores al azar que realizan las inspecciones en el mes.
- 7.2.11 Efectuá las bajas internas de los colaboradores cuando un colaborador termina su relación laboral con la empresa, realiza el proceso de baja, movimiento interno de baja de nomina, hoja de separación, carta renuncia, entrevista de salida (según sea el caso), quien envia el movimiento interno de baja al Jefe de Personal y la hoja de separación, la demás documentación se anexa a expediente archivandolo en bajas, se encarga de recabar las firmas correspondientes de la hoja de separación, misma que es turnada al Jefe de Personal, para los trámites de finiquito.
- 7.2.12 Se encarga de llevar el control de altas y bajas del personal con respecto al seguro de vida, turnando un reporte, conforme se presenten dichos movimientos, a la compañía aseguradora contratada.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 18 de 21

- 7.2.13 Elabora el Reporte Mensual de Comedor de Empleados, basándose en los reportes que le hacen entrega los diferentes colaboradores que inspeccionan el mismo, para posteriormente entregárselos al Gerente de Recursos Humanos, con copia al Gerente General, Gerente de Control de Calidad y Capacitación y al Gerente de Alimentos y Bebidas, para llevar las acciones pertinentes.
- 7.2.14 Elabora mensualmente, basándose en las hojas de Movimiento Interno del Personal, el Reporte de Transferencias y Promociones de el mismo, el cual entrega al Gerente de Recursos Humanos.
- 7.2.15 Controla y actualiza el archivo de inventarios de expedientes de los colaboradores, así como también del que terminó su relación laboral, de acuerdo a una relación de dichos expedientes.
- 7.2.16 Regula la contratación de los colaboradores que ingresan al hotel, basándose en el Staffing Guide, con el fin de ver si aplica o no dicha contratación.
- 7.2.17 Aplica el formato de Entrevista de Salida al colaborador, una vez que éstos deciden dejar de trabajar para el Hotel y entrega mensualmente el Reporte al Gerente de Recursos Humanos. Ver anexo 8.1.
- 7.2.18 En coordinación con el Gerente de Recursos Humanos, revisa el Staffing Guide del hotel, con el fin de detectar los puestos vacantes que existen.
- 7.2.19 Es responsable del archivo muerto de expedientes de colaboradores y de los expedientes del personal.
- 7.2.20 Asiste regularmente a las Juntas de Intercambio de Cartera entre Hoteleros de la plaza.
- 7.2.21 En coordinación con el Gerente de Recursos Humanos elaboran el Manual de Perfil de Puestos de los colaboradores del Hotel.
- 7.2.22 Lleva a cabo el reclutamiento, la selección y contratación del personal de nuevo ingreso. Ver Procedimiento de Reclutamiento, Selección y contratación de Personal.
- 7.2.23 Asigna y elabora la tarjetas de débito para el personal que obtiene su contrato indefinido y sus pagos se le realicen vía electrónica.
- 7.31 Participa en los proyectos, planes y programas que se llevan a cabo en el Departamento de Recursos Humanos.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 19 de 21

- 7.3.2 Elabora los formatos MT1 del IMSS al presentarse accidentes de trabajo, turnándolos al Gerente de Recursos Humanos para su revisión y autorización.
- 7.3.3 Apoya en la actualización de datos del personal y Expedientes de los mismos de acuerdo a los movimientos que se lleguen a presentar dandoles seguimiento.
- 7.3.4 Aplica la política de ausencias de los colaboradores del hotel.
- 7.3.5 Aplica la Política de Incrementos Salariales para los colaboradores del Hotel.
- 7.3.6 Aplica las sanciones disciplinarias que corresponden a los empleados que cometen alguna falta, Ver anexo 8.3, basándose en las Acciones Disciplinarias levantadas por los Gerentes y Jefes de Área o Departamento.
- 7.3.7 Calcula finiquitos y liquidaciones por terminación laboral o por cualquier otra causa una vez que recibe del Jefe Departamental la hoja de separación correspondiente, así mismo se hacen los pagos de finiquitos de meseros externos por evento y de la brigada Interna de Banquetes.
- 7.3.8 Aplica la Política del Programa de Vacaciones de los colaboradores del Hotel.
- 7.3.9 Supervisa que el Programa Anual de Vacaciones, que le envían los Gerentes y Jefes de Área o Departamento se cumpla, con el fin de evitar retrasos en las mismas.
- 7.3.10 Revisa la Pre-nómina y la nómina final.
- 7.3.11 Realiza los trámites de todos los movimientos inherentes al Instituto Mexicano del Seguro Social. Una vez realizado lo anterior se envía al Gerente de Recursos Humanos para su autorización.
- 7.3.12 Captura en sistema la información bimestral en lo referente a los movimientos del IMSS, de acuerdo a las Avisos del IMSS presentados.
- 7.3.13 Elabora las liquidaciones obrero patronales, INFONAVIT Y SAR y tramita su pago, basándose en los movimientos del mes inmediato anterior.
- 7.3.14 Asesora al personal en cuanto al proceso para obtener el crédito INFONAVIT, llenando el formato que envía dicha institución.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 20 de 21

7.3.15 Recibe y comunica por escrito al Encargado de Nóminas Corporativo el descuento a aplicar a cada empleado por concepto de crédito INFONAVIT. Ver Lista de Registros.

7.3.16 Elabora las solicitudes de crédito FONACOT, verificando que cumplan con los requisitos establecidos.

7.3.17 Recibe la cédula mensual de descuentos a aplicar que emite FONACOT, informando al Encargado de Nómina sobre los pagos que deben efectuarse a FONACOT por concepto de descuentos por préstamos efectuados a empleados.

7.3.18 Verifica que los descuentos aplicados en nómina por concepto de FONACOT sean los correctos, basándose en la Cédula Mensual enviada por dicha institución para liberar el pago a la misma, enviándola a la Jefa de Nóminas.

7.3.19 Puede firmar los pases de entradas o de salida de los colaboradores.

7.4 Asistente de Recursos Humanos

7.4.1 Asiste al Gerente de Recursos Humanos en lo referente a todas las áreas.

7.4.2 Elabora memorándums, cartas, avisos que requiera todo el departamento de Recursos Humanos y envía a diferentes áreas.


7.4.3 Lleva la Agenda Ejecutiva de citas y pendientes del Gerente de Recursos Humanos.

7.4.4 Realiza actividades tales como trámites de solicitudes de cheque, envío de faxes e integración de expedientes, copias fotostaticas y entrega de documentos.

7.4.5 Elabora las Requisiciones de Compra y Almacén, de acuerdo con lo establecido en Requisiciones de Compra y Almacén y las entrega al Gerente de Recursos Humanos para su autorización.

7.4.6 Informar a los clientes los horarios de las entrevistas con el Jefe de Reclutamiento y Selección.

7.4.7 Colabora para la recepción de todo tipo de documento que requiera la autorización del Gerente de Recursos Humanos.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RH-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 21 de 21

7.4.8 Solicita documentos y formatos que se requieran mensualmente por parte del área de Recursos Humanos a los diferentes Jefes Departamentales.

7.4.9 Asiste a las juntas de Recursos Humanos donde anota los puntos tratados de estas y realiza la minuta de la junta.

7.4.10 Funge como enlace y coordinación entre la Gerencia de Recursos Humanos y los demás colaboradores del departamento de Recursos Humanos.

7.4.11 Atiende llamadas y las canaliza en el momento.

7.4.12 Apoya a la Gerencia de Recursos Humanos en la realización de sus actividades.

7.4.13 Diariamente revisa el palomar de Recursos Humanos y de Control de Calidad y capacitación, para recoger la información que se encuentre en éste.

7.4.14 En ausencia de la Asistente de Recursos Humanos, el Gerente de Control de Calidad y Capacitación lleva a cabo las anteriores actividades.

7.5 Gerente de Control de Calidad y Capacitación

7.8.1 Lleva a cabo toda la documentación de ISO9001:2000 del Hotel. Ver Manual de Control de Calidad y Capacitación.

8 ANEXOS

8.1 Entrevista de Salida.

8.2 Buzón de Sugerencias.

8.3 Reporte de Acción Disciplinaria.

8.4 Programas Anuales de Vacaciones.

8.5 Catálogos de Empleados.

8.6 Excepciones para nómina por concepto.

8.7 Movimiento Interno de Empleados

8.8 Certificado de Constancia de Experiencia.

8.9 Certificado de Constancia de Experiencia. (nuevo ingreso)

8.10 Solicitud de capacitación externa