

1. OFICIALIZACIÓN

Autorizado vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (19/10/2020 a las 7:04 pm)

Autorizó
Gabriel Heredia Marcos
 Director de Operaciones

Metodología validada vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (21/10/2020 a las 11:50 am)

Validó Metodología
Javier I. Peña González
 Director de Administración y Gestión del Capital Humano

Metodología validada vía electrónica por motivos de contingencia sanitaria (19/10/2020 a las 9:58 am)

Validó Metodología
José Daniel Madriz Torres
 Consultor Sr. de Comunicación y Gestión Estratégica

2. CONTROL DE VERSIONES

DOCUMENTO ANTERIOR	VERSIÓN	DOCUMENTO ACTUAL	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	N/A	PR-DO-SGO-002	001	- Documento de nueva creación.
PR-DO-SGO-002	001	PR-DO-SGO-002	002	- Se ajustó el tiempo de envío del Formato de Alta y Baja que señalaba los días 16 de cada mes a los días 10 de cada mes.
PR-DO-SGO-002	002	PR-DO-SGO-002	003	- Se eliminó el periodo de espera y se otorgará a partir del primer día del ingreso de la o el Colaborador. - Se cambió el sueldo para asignar el beneficio Medicall Home por \$10,000.00 M.N. mensuales en adelante.

3. OBJETIVO

Establecer las bases y lineamientos para la correcta y oportuna alta y baja de la membresía Medicall Home, para empleados administrados.

4. ALCANCE

Personal Administrado por DCH knowwho y sus razones sociales.



**Copia NO
 Controlada**
 (Para su difusión)

5. TERMINOLOGÍA

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Medical Home	Nombre la membresía orientada a proporcionar servicios de salud a bajo costo.
Salud Interactiva	Empresa que proporciona membresías de servicios de salud a bajo costo a través de diversas marcas.

6. POLÍTICAS

6.1. GENERALIDADES

- 6.1.1. El Director de Operaciones, será el único que podrá modificar, actualizar o eliminar lineamientos de la presente Política.
- 6.1.2. El Director de Operaciones con el visto bueno de la Dirección General, definirá el salario mínimo y antigüedad necesaria para el otorgamiento de membresías Medical Home a colaboradoras y colaboradores administrados por DCH knowwho. Las excepciones a este numeral igualmente serán definidas con base a la particularidad de cada cliente.
- 6.1.3. Esta Membresía será exclusiva para Colaboradoras y Colaboradores con un sueldo superior a \$10,000.00 M.N. desde el primer día de ingreso.

6.2. ALTA

- 6.2.1. Es responsabilidad de cada Subgerente de Operaciones o Coordinadores validar la antigüedad y salario de cada Colaboradora o Colaborador que se da de Alta y cumplan con las condiciones señaladas en el presente Procedimiento. En el supuesto de autorizar alguna membresía que no cumpla, será descontado mes a mes el costo correspondiente a la o el Ejecutivo de Servicio al Cliente y a la o el Subgerente de Operaciones o la o el Coordinador.

6.3. BAJA

- 6.3.1. Es Responsabilidad de cada Subgerente de Operaciones o Coordinadores, revisar contra nómina el personal de baja reportado, en el supuesto de no reportar una baja en tiempo y forma y esto genere un costo para DCH knowwho, será absorbido el costo correspondiente por la o el Ejecutivo, la o el Subgerente de Operaciones o la o el Coordinador.



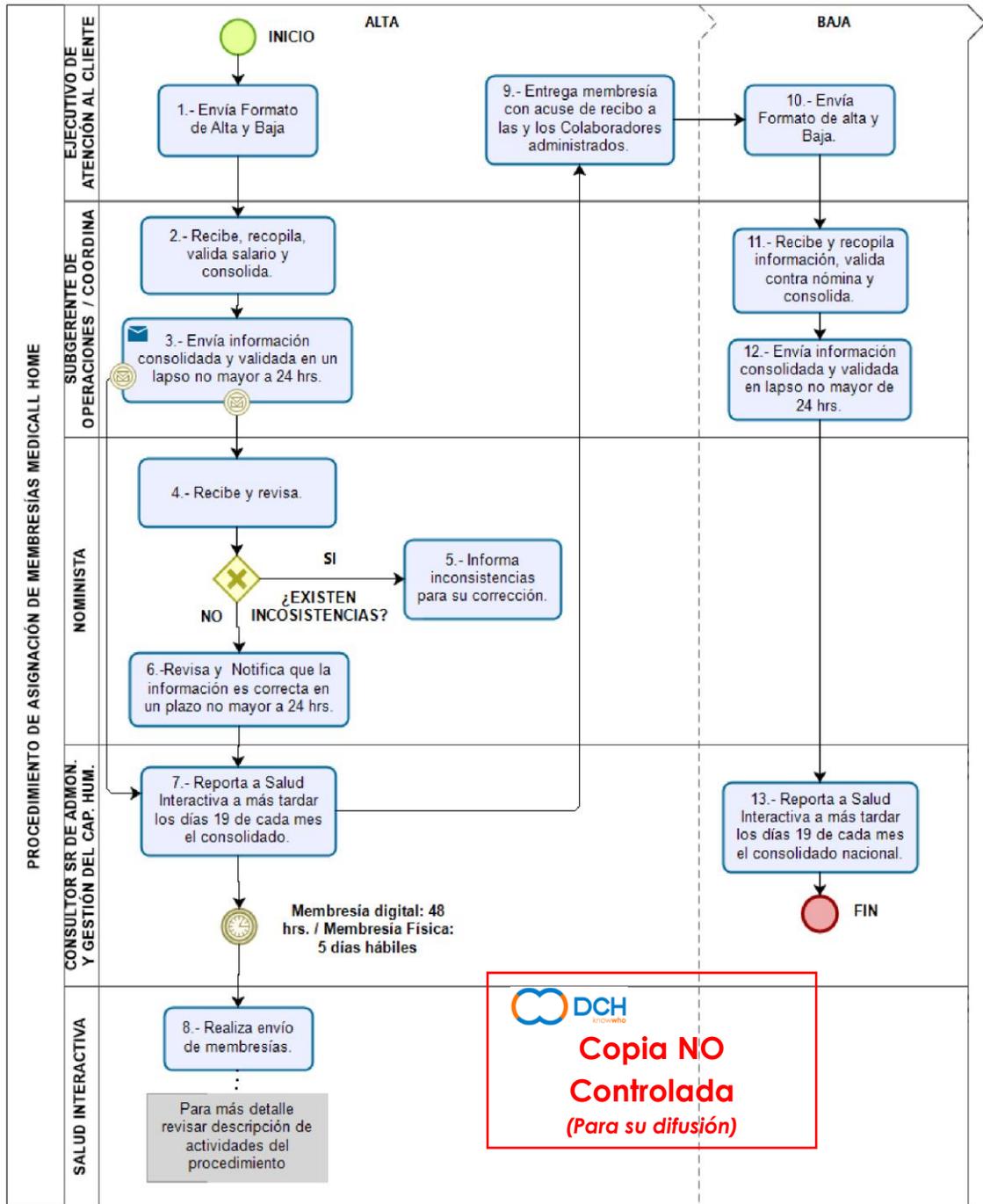
7. PROCEDIMIENTO

Paso	Quién realiza	Descripción
ALTA		
1.	Ejecutivo de Atención al Cliente	Envía el Formato de Alta y Baja Medical Home (FO-DO-SGO-001) los días 10 de cada mes (o el día hábil inmediato anterior si cae en fin de semana o día feriado) debidamente requisitado.
2.	Subgerente de Operaciones / Coordinador	Recibe y recopila información de los diferentes Ejecutivos de Atención al Cliente a cargo, valida salario en la base de datos que envía nóminas de manera semanal y consolida.
3.	Subgerente de Operaciones / Coordinador	Envía información consolidada y validada en un lapso no mayor a 24 hrs. desde su recepción. <hr/> El envío es para La o El Consultor Sr. de Administración y Gestión del Capital Humano con copia a Nominista que da seguimiento para una última validación.
4.	Nominista	Recibe y revisa.
		¿Existen inconsistencias? Si
5.	Nominista	Informa inconsistencias a efecto de ser corregida.
		No
6.	Nominista	Notifica que la información es correcta. <hr/> La notificación debe ocurrir en un plazo no mayor a 24 hrs.; de no ser así, se tomará como afirmativa ficta para proceder con las actividades subsecuentes.
7.	Consultor Sr. de Administración y Gestión del Capital Humano	Reporta a Salud Interactiva a más tardar los días 19 de cada mes, el consolidado nacional de Altas para recibir las membresías digitales y físicas. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Membresía digital: Se reciben 48 horas posteriores al envío de la información por parte de DCH knowwho. - Membresía física: Se reciben 5 días hábiles posteriores al envío de la información por parte de DCH knowwho.
8.	Salud Interactiva  Copia NO Controlada <i>(Para su difusión)</i>	Realiza envío de membresías. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Sucursales: Son enviadas a cada Subgerente / Coordinador / Líder de Sucursal a efecto de que estos últimos se hagan cargo de entregarlas a los Ejecutivos de Atención al Cliente correspondientes. - Corporativo: Son enviadas a la o el Consultor Sr. de Administración y Gestión del Capital Humano a efecto de que se haga cargo de entregar a Subgerentes / Coordinadores para que estos últimos lo distribuyan con sus Ejecutivos de Atención al Cliente.
9.	Ejecutivo de Atención al Cliente	Entrega membresía con el Formato de Entrega-Recepción de Membresías Medical Home (FO-DO-SGO-002) a las y los Colaboradores administrados. En el cual también incluirán a su beneficiario para el seguro de vida. <hr/> Una copia del acuse de recibo debe ser integrado en el expediente correspondiente de la o el Colaborador y una copia escaneada debe ser enviada a la o el Consultor Sr. de Administración y Gestión del Capital Humano.
BAJA		

Paso	Quién realiza	Descripción
10.	Ejecutivo de Atención al Cliente	Envía el Formato de Alta y Baja Medicall Home (FO-DO-SGO-001) los días 10 de cada mes (o el día hábil inmediato anterior si cae en fin de semana o día feriado) debidamente requisitado con las bajas correspondientes.
11.	Subgerente de Operaciones / Coordinador	Recibe y recopila información de los diferentes Ejecutivos de Atención al Cliente a cargo, valida contra la base de datos que envía nóminas de manera semanal y consolidada.
12.	Subgerente de Operaciones / Coordinador	Envía información consolidada y validada en un lapso no mayor a 24 hrs. desde su recepción.
13.	Consultor Sr. de Administración y Gestión del Capital Humano	Reporta a Salud Interactiva a más tardar los días 19 de cada mes, el consolidado nacional de bajas.
		Fin de Procedimiento



8. DIAGRAMA



9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
INTERNOS	FO-DO-SGO-001	Formato de Alta y Baja Medicall Home.
	FO-DO-SGO-002	Formato de Entrega-Recepción de Membresías Medicall Home.

EXTERNOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	N/A

10. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CALCULO	META
Tasa de incidencias de Altas y Bajas	Σ de incidencias identificadas en los procesos de alta y baja (errores)	0

11. ANEXOS

Sin anexos.

