

## 1. OFICIALIZACIÓN



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

Autorizó

**Gabriel Heredia Marcos**  
Director de Operaciones

Validó

**Christian Córdova Saucedo**  
Gerente Comercial

Validó Metodología

**Javier I. Peña González**

Gerente de Administración y Desarrollo de  
Capital Humano

Validó Metodología

**José Daniel Madriz Torres**

Analista de Políticas y Procedimientos

## 2. CONTROL DE VERSIONES

DOCUMENTO ANTERIOR	VERSIÓN	DOCUMENTO ACTUAL	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	N/A	PR-DO-GCO-001	001	- Documento de nueva creación.

## 3. OBJETIVO

Establecer las responsabilidades y actividades para las actividades relacionadas al alta de un cliente nuevo o razón social conforme a la legislación vigente que rige el tipo de servicio proporcionado por DCH Knowwho.

## 4. ALCANCE

Aplica para DCH Knowwho y sus Razones Sociales y Centros de Trabajo.

## 5. TERMINOLOGÍA

Concepto	Definición
<b>Razón Social</b>	Denominación por la cual se conoce colectivamente a una empresa. Se trata de un nombre oficial y legal que aparece en la documentación que permitió constituir a la persona jurídica en cuestión.
<b>Acta Constitutiva</b>	Documento legal obligatorio que constituye la base legal de inauguración de cualquier empresa o asociación.

Concepto	Definición
Registro Público de la Propiedad y el Comercio	Documento legal obligatorio que da certeza jurídica acerca de la propiedad inmueble de particulares y del Gobierno Federal, así como aquellos actos legales que los involucran.
RFC	Registro Federal de Contribuyentes.
CURP	Clave Única de Registro de Población.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

## 6. POLÍTICAS

6.1. La Dirección General, la o el Director de Operaciones y la o el Gerente Comercial, son los únicos que pueden establecer, modificar o eliminar lineamientos en el presente Instrumento Normativo.

### 6.2. CONDICIONES GENERALES DE OPERACIÓN

6.2.1. Antes de proporcionar cualquier servicio a un cliente nuevo deberá existir una cotización autorizada por parte de la o el Titular de la Dirección de Operaciones y de la o el Titular de la Gerencia Comercial.

6.2.2. Al momento de proceder a la contratación del primer empleado deberá existir invariablemente un contrato firmado por DCH Knowwho y el Cliente (previamente revisado por el Área Legal).

6.2.3. El alta del cliente deberá estar soportado y consolidado por la siguiente información:

- a. Expediente de la empresa a la cual daremos servicio y deberá contener lo siguiente:
  - Acta Constitutiva.
  - Registro Público de la Propiedad y el Comercio.
  - RFC (Cédula).
  - Formato R-1 (Solicitud de Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes) o Formato R-2 (Cambio de Domicilio Fiscal).
  - Formato AFIL 01 (Aviso de Inscripción Patronal o de Modificación en su Registro).
  - Formato PS1 (Información de los Contratos de Prestación de Servicios).
  - Nombre, correo electrónico y teléfono de la persona a la que se le enviara el PS1.
  - Comprobante de domicilio.
  - Poner notarial del representante legal.
  - Identificación del representante legal.
  - CURP del representante legal.
  - Procesos de revisión de facturas y pago, así como los datos de contacto completos de las personas de cuentas por pagar.

Para el caso de las nuevas razones sociales de clientes activos funciona de la misma manera anteriormente citada y deberán solicitar los mismos documentos y no se pueden mover a ningún empleado o empleada hasta en tanto no se haya cumplido cabalmente lo señalado en este numeral.

6.2.4. El Formato de Alta junto con el expediente electrónico se deberá enviar por correo electrónico a los siguientes:

- a. Abogado.
- b. Analista Administrativo de la Dirección de Operaciones.
- c. Coordinador de Facturación.
- d. Director de Operaciones.
- e. Gerente de Administración y Finanzas.
- f. Gerente de Nóminas y Facturación.
- g. Gerente Comercial.



## 7. PROCEDIMIENTO

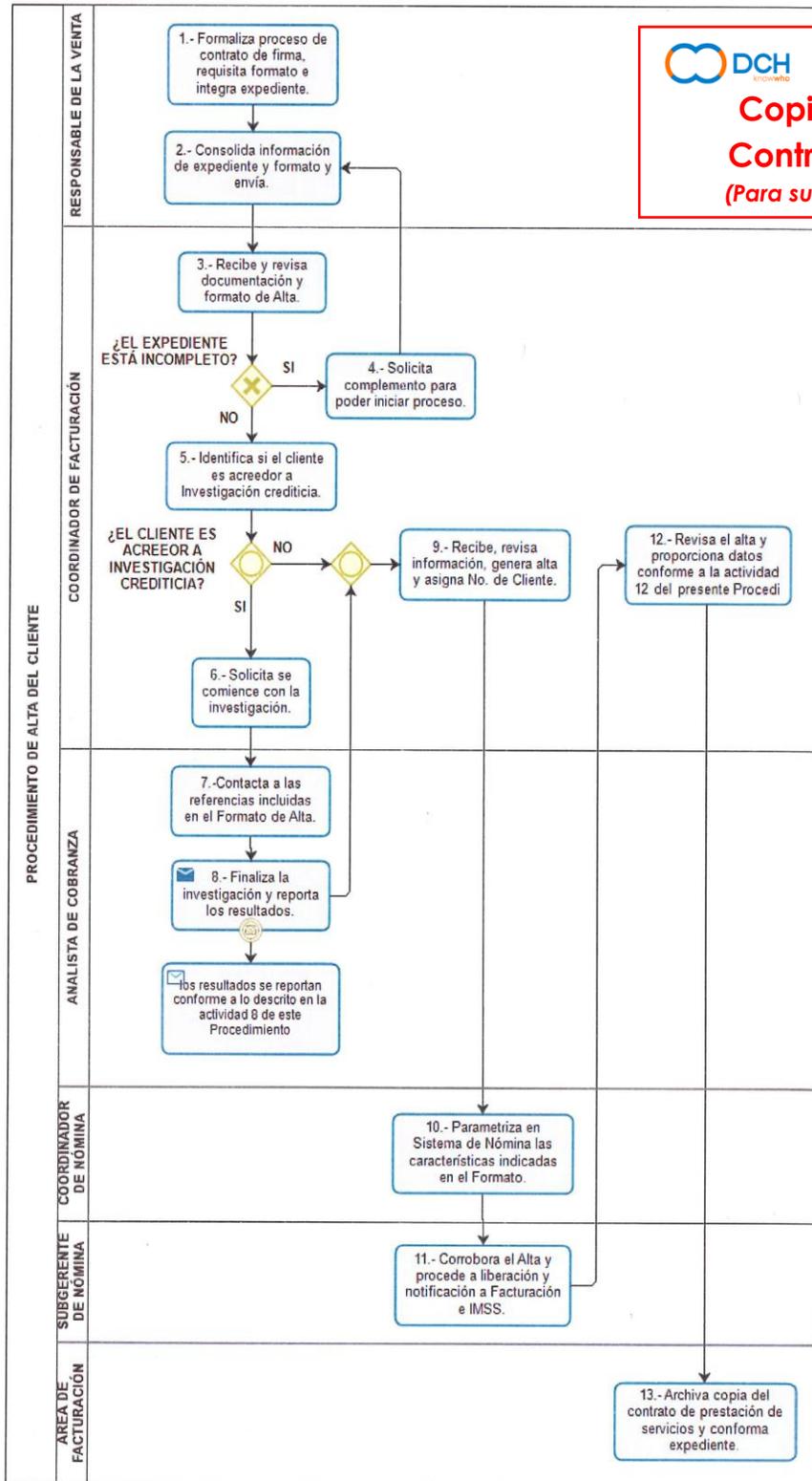
Paso	Quién realiza	Descripción
1.	Responsable de la Venta	Finaliza el proceso de firma de contrato y procede al llenado del FO-DO-GCO-001 Formato para el Alta del Cliente e integración del expediente. Para el llenado del citado de Formato debe considerar los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de Alta de Servicio.</li> <li>- Razón Social DCH a la que ingresa.</li> <li>- Tipo de Cobertura.</li> <li>- Ingreso de Información del PS-1.</li> <li>- Datos de contacto.</li> <li>- Nomina a administrar.</li> <li>- Información relacionada a la facturación.</li> </ul>
2.	Responsable de la Venta	Consolida información de expediente y Formato de Alta del Cliente y envía.
3.	Coordinador de Facturación	Recibe y revisa documentación y Formato de Alta de Cliente.
		¿El Expediente está incompleto? Si
4.	Coordinador de Facturación	Solicita al Responsable de la venta el complemento de la información para poder iniciar el proceso. <b>Conecta con actividad 2.</b>
		No
5.	Coordinador de Facturación	Identifica si el cliente es acreedor a investigación crediticia.
		¿El Cliente es acreedor a investigación crediticia? Si
6.	Coordinador de Facturación	Solicita se comience con la investigación crediticia.

7.	Analista de Cobranza	Contacta vía telefónica a los proveedores referenciados en el Formato de Alta de cliente, para obtener información que permita identificar factores de riesgo.
8.	Analista de Cobranza	Finaliza la investigación y reporta los resultados a las siguientes Áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de Cobranza.</li> <li>- Gerencia de Finanzas.</li> <li>- Gerencia Comercial.</li> <li>- Dirección de Operaciones.</li> <li>- Dirección General.</li> </ul> <hr/> Para el caso de investigación crediticia favorable se procede al del cliente. <b>Conecta con actividad 9.</b> <hr/> Para el caso de investigación crediticia no favorable, las Gerencias de Finanzas y Ventas, de forma conjunta con la Dirección General, tomarán la decisión para continuar con el proceso o no.
		<b>No</b>
9.	Coordinador de Facturación	Recibe, revisa información, genera el alta en sistema de facturación y asigna número de cliente. <hr/> Para los Servicios de reclutamiento, Head Hunting, Consultoría u Otro. Notifica el alta al Responsable de la Venta y Gerencias de Finanzas, Ventas y Operaciones. Asimismo, para el caso de tercerización y maquila de nómina se notificará al Sub Gerente Nómina e IMSS.
10.	Coordinador de Nómina	Parametriza en el Sistema de Nómina las características indicadas en el formato de Alta.
11.	Sub Gerente de Nómina	Corroborar que el alta se haya parametrizado correctamente y procede a la liberación y notificación a las Áreas de Facturación e IMSS.
12.	Coordinador de Facturación	Notifica que el Alta haya quedado registrada y proporciona los datos al siguiente personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directora General.</li> <li>- Directora de Operaciones.</li> <li>- Gerente Comercial.</li> <li>- Gerente de Finanzas.</li> <li>- Responsable de la Venta.</li> </ul>
13.	Área de Facturación	Archiva una copia del contrato de prestación de servicios, Alta del Cliente y documentos para conformar el expediente.
		<b>Fin de Procedimiento</b>



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

## 8. DIAGRAMA



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



## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	FO-DO-GCO-001	Formato de Alta de Cliente.

EXTERNOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita; artículos 17, fracc. XI y 18 fraccs. I, II y III.
	Ley del Seguro Social; artículo 15 A (tercer párrafo).
	Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, artículo 29 BIS.
	Formato R-1 Solicitud de Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.
	Formato R-2 Avisos al Registro Federal de Contribuyentes. Cambio de Situación Fiscal.
	Formato AFIL 01 Aviso de Inscripción Patronal o de Modificación en su Registro.
	Formato PS-1 Información de los Contratos de Prestación de Servicios.



## 10. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CALCULO	META
Porcentaje de satisfacción del cliente	$\sum$ Calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción del cliente / No. Total de encuestas	90%

## 11. ANEXOS

Sin anexos.



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