

CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA	VERSIÓN
PR-DO-SGO-001	21/10/2019	001

1. OFICIALIZACIÓN



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

Autorizó
Guadalupe Esparza Méndez
Directora General

Revisó
Gabriel Heredia Marcos
Director de Operaciones

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-SGO-001	001	- Documento de nueva creación.

3. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la administración de las herramientas de trabajo proporcionadas al Personal Administrado de los Clientes de DCH Know Who.

4. ALCANCE

Aplica para DCH Know Who y sus Razones Sociales y Centros de Trabajo.

5. TERMINOLOGÍA

Concepto	Definición
Herramienta de Trabajo	Cualquier equipo de cómputo, equipo de telefonía móvil y automóvil que la empresa asigne al personal con el objeto de facilitar el desempeño de su trabajo y función del cumplimiento de sus objetivos.
Asignación	Decisión por la cual se determina que una herramienta de trabajo sea asignada a un colaborador.

CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA	VERSIÓN
PR-DO-SGO-001	21/10/2019	001

Concepto	Definición
Re asignación	Decisión por la cual se determina que una herramienta de trabajo aun cuenta todavía con vida útil y es asignada nuevamente a otro colaborador.
Plan de auto	Herramienta que proporciona la empresa para realizar funciones propias del puesto y que después de su tiempo de vida máximo estimado podría ser sujeto a venta dentro del personal de la organización.
Teléfono móvil	Término utilizado para denominar un teléfono celular.
Unidad utilitaria	Es el vehículo asignado destinado al transporte de bienes o para prestación de servicios, relacionados con las actividades de la empresa.
Unidad asignada	Es el vehículo otorgado de manera fija, al personal de la empresa para el desempeño de sus funciones.
Comodato	Contrato por el cual se da o recibe prestada una cosa que puede usarse sin destruirse la obligación de restituirla.
Personal Administrado	Personal contratado por DCH Knowho para cubrir puestos en otras empresas.

6. POLÍTICAS

6.1. La Dirección General, La o El Director de Operaciones y La o El Gerente de Administración y Desarrollo de Capital Humano, son los únicos que pueden establecer, modificar o eliminar lineamientos en la presente política.

6.2. CONDICIONES GENERALES

6.2.1. Las herramientas de trabajo se entregarán a través del Formato de Carta Responsiva (FO-GA-URH-002) que corresponda (equipo de cómputo, telefonía móvil) a nombre del personal que las usará y será resguardado en el expediente que tiene a cargo el Área de Administración y Desarrollo de Capital Humano.

6.2.2. Ninguna herramienta de trabajo podrá ser asignada si no se tiene confirmación por escrito del cliente, en la cual se enuncie el requerimiento.

6.2.3. El Área de I.T. tendrá un inventario en el que se pueda visualizar el teléfono móvil y el equipo asignado por empleado.

6.2.4. En caso de terminación de relación laboral, Ejecutivo de Cuenta Clave o Ejecutivo de Servicio al Cliente no podrá entregar el finiquito hasta que reciban las herramientas de trabajo asignadas al empleado. Para tal fin, deberá corroborar expediente del empleado e inventario de I.T. y generar el Formato de Carta de no Adeudo (FO-GA-URH-003).

6.2.5. Para el caso de la baja de empleados el In-Plant o Ejecutivo de Servicio al Cliente revisará invariablemente el inventario de herramientas de trabajo de I.T. y lo cotejará con expediente del empleado que causa baja y notificará la

CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA	VERSIÓN
PR-DO-SGO-001	21/10/2019	001

recepción y/o recuperación del activo a la Gerencia de Administración y Desarrollo de Capital Humano y Dirección de Operaciones.

6.2.6. El In-Plant o Ejecutivo de Servicio al Cliente deberá resguardar hasta 30 días naturales la herramienta de trabajo devuelta por concepto de baja o re asignación, a efecto de poder re asignarlo. Posterior al plazo señalado deberá ser devuelto a I.T.



Copia NO Controlada
(Para su difusión)

6.2.7. Los responsables de solicitar la compra y los servicios necesarios para el buen funcionamiento de las herramientas de trabajo, así como su control es el personal de DCH Knowwho que se encuentre en el centro del trabajo.

6.2.8. Las herramientas de trabajo, que se entreguen a los empleados será en comodato.

6.2.9. Para la renovación de la herramienta de trabajo, el usuario deberá devolverlo con todos sus accesorios al personal responsable; en caso de no hacerlo el costo correrá a su cargo.

6.2.10. Se dará de baja la herramienta de trabajo si el costo de reparación es excesivo o cuando el proveedor determine su descompostura total.

6.2.11. Cuando alguna de las partes de la herramienta de trabajo dada de baja se funcional, será empleada en la reparación de algún otro equipo.

6.2.12. La entrega de la herramienta de trabajo se hará en sitio.

6.3. REEMPLAZO DE HERRAMIENTA DE TRABAJO POR PÉRDIDA O DAÑO

6.3.1. En caso de pérdida, robo o extravío de la herramienta de trabajo se procurará el reemplazo después de cubrir los procesos necesarios y pactados por parte del cliente y DCH Knowwho.

EN CASO DE ROBO

6.3.2. Dar aviso inmediato al Jefe Inmediato y al In-Plant o Ejecutivo de Servicio al Cliente.

6.3.3. Entregar copia del acta ministerial que conste la denuncia del robo.

EN CASO DE DAÑO FÍSICO A CAUSA DE MAL USO O MALTRATO

6.3.4. Dar aviso inmediato al Jefe Inmediato y al In-Plant o Ejecutivo de Servicio al Cliente.

6.3.5. Se levantará acta administrativa que haga contar los hechos sobre el mal uso de la herramienta de trabajo asignada.

6.3.6. La o El Empleado deberá cubrir el pago de las partes o refacciones que la herramienta de trabajo necesite para seguir funcionando correctamente o



bien el pago total en caso de que se declare como irreparable la herramienta de trabajo.

6.3.7. En el caso específico de la reparación de una herramienta de trabajo, esta se entregará a La o El colaborador hasta ser reparada.

EN CASO DE DAÑO PARCIAL POR USO NORMAL

6.3.8. Para el caso de herramientas de trabajo que presenten daño parcial o total por uso normal de trabajo y/o debido a problemas electrónicos ajenos al usuario u operación, la reposición corre a cargo de DCH Knowwho.

EN CASO DE PÉRDIDA O DAÑO A HERRAMIENTAS DE TRABAJO CLAVE O PRIORITARIAS

6.3.9. Dar aviso inmediato al Jefe Inmediato y al In-Plant o Ejecutivo de Servicio al Cliente.

6.3.10. La reposición será inmediata conforme a lo descrito en el presente Procedimiento.

6.3.11. En el caso de no contar con una herramienta de trabajo con las características necesarias se gestionarán los trámites necesarios para su reemplazo a la brevedad posible, buscando alternativas temporales para no afectar la operación inmediata del área

6.4. TELÉFONO MÓVIL

6.4.1. El costo del servicio (plan), así como las características (modelo, megas de datos, etc.) será definido por la Dirección de Operaciones y comunicado por el Ejecutivo de Cuenta Clave de la Subgerencia de operaciones vía electrónica conforme a las actualizaciones de la oferta y demanda del mercado.

6.4.2. El cliente que solicite otro equipo pagará la diferencia en la primera factura, sin cambiar el plan telefónico autorizado por la Dirección de Operaciones.

6.4.3. El Ejecutivo de Cuenta Clave de la Subgerencia de operaciones será el único contacto con la compañía telefónica autorizada para la renta de los planes telefónicos.

6.4.4. Cuando se confirme al cliente el costo del plan y en su caso del equipo especial, se debe incluir la siguiente leyenda:

- "El Plan contratado es de 18 meses, en caso de baja o cancelación de la posición, el costo seguirá siendo facturado hasta cumplir el termino forzoso".



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

6.5. EQUIPO DE COMPUTO

6.5.1.El equipo de cómputo asignado será utilizado única y exclusivamente para las actividades inherentes al puesto.

6.5.2.La vida útil para el equipo de cómputo será a consideración del cliente, siempre y cuando cubra el costo de renovación.

6.5.3.El equipo de cómputo será asignado conforme al siguiente análisis:

GRUPO DE EQUIPO DE COMPUTO	DESCRIPCIÓN	
	SOFTWARE	HARDWARE
1. Trabajo general de oficina y navegación Web	Equipo de cómputo para trabajo con suite MS-Office, Adobe DC Reader, herramientas para manejo de documentos, así como navegación web y trabajo con servicios de Web como correo electrónico y espacio de almacenamiento en nube	Equipos entre 4 y 8 GB en RAM, procesadores entre Intel i3 familia 4 a 7 e Intel i5 familia 4 a 7 y almacenamiento entre 256 GB hasta 1 TB dependiendo la tecnología, estado sólido a mecánico SATA 5400 RPM
2. Trabajo general de oficina, navegación Web y de programas especializados	El equipo de cómputo se proveerá con accesorios o incremento de elementos de cómputo (Memoria RAM, Capacidad y tecnología de disco duro, procesador, tarjeta de video o puertos de conectividad) dependiendo del programa especializado que se requiera.	
3. Trabajo de ingeniería o diseño	El equipo se contempla con poder de cómputo necesario para cálculos matemáticos más complicados y trabajo con software más especializado en la rama.	Procesadores Intel i7 familia 5 a 7, 8 a 16 GB RAM, Discos de estado sólido entre 256 GB y 1 TB de almacenamiento.
4. Trabajo en arte digital	Equipo contemplado para trabajo de diseño y arte digital capaz de soportar tareas de render, streaming, altos gráficos, etc.	Procesadores Intel i7 familia 6 y 7 o superior desde 5ta generación, 16, 32 y hasta 64 GB de RAM, Discos de estado sólido entre 512 GB a 1 TB y combinaciones de más de un disco para obtener mayor almacenamiento, tarjetas de gráficos de alto nivel y accesorios para desarrollo de arte digital.

6.5.4.Cualquier instalación de software debe ser previamente autorizado y validado por la Subgerencia de IT de DCH Knowwho.

6.5.5.La conservación e Integridad del equipo son responsabilidad del usuario al que se ha asignado y como tal se hará responsable de los costos en que se incurra su reparación en caso de daños, siempre y cuando estos hayan sido causados por condiciones ajenas al uso para el que fue proporcionado.



7. PROCEDIMIENTO

7.1. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES

PASO	QUIÉN REALIZA	DESCRIPCIÓN
ASIGNACIÓN		
1.	Cliente	Solicita herramienta de trabajo mediante el Formato de Requisición de Herramienta de Trabajo (FO-GA-URH-001).
2.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Recibe y envía.
3.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Recibe formato, revisa solicitud e informa al cliente acerca de los equipos y planes autorizados.
		¿Hay unidades disponibles para la asignación? No
4.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Gestiona la adquisición del equipo telefónico con el Plan correspondiente conforme a los límites establecidos.
		Si
5.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Envía el equipo telefónico vía valija o mensajería. En el mismo envío se adjunta la carta responsiva a efecto de que sea devuelta con la misma guía con las firmas y huellas originales. Para el caso de envíos foráneos se realiza una gestión vía correo electrónico en la que el equipo no se envía hasta que se tiene firmada la Carta Responsiva.
6.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Recibe equipo y entrega a la o el empleado. Formato de Carta Responsiva: <ul style="list-style-type: none"> - Original: Expediente del Empleado. - Copia 1: Empleado. - Copia 2: Archivo de I.T. - Copia 3: Ejecutivo de Cuenta Clave.
RE ASIGNACIÓN		
7.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Autoriza re asignación, e informa para la gestión correspondiente.
8.	In Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Revisa equipos del inventario, actualiza base de datos y genera carta responsiva.
9.	In Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Entrega teléfono a través del Formato de Carta Responsiva (FO-GA-URH-002). Formato de Carta Responsiva: <ul style="list-style-type: none"> - Original: Expediente del Empleado. - Copia 1: Empleado. - Copia 2: Archivo de I.T. - Copia 3: Ejecutivo de Cuenta Clave.
BAJA		
10.	Cliente	Informa sobre la baja de la o el Empleado.



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

PASO	QUIÉN REALIZA	DESCRIPCIÓN
		Sin el Formato de Carta de No Adeudo no se podrá proceder con lo referente al finiquito, carta de recomendación y toda la documentación proporcionada por concepto de término de la relación laboral.
11.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Revisa expediente del empleado y verifica si tiene equipo telefónico asignado. ¿Tiene equipo telefónico asignado? No
12.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Firma el Formato de Carta de No Adeudo (FO-GA-URH-003). Si
13.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Revisa equipo telefónico. ¿Identifica daños en el equipo telefónico? Si
14.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Informa al Ejecutivo de Cuenta Clave.
15.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Comunica la situación a la o el Empleado y llegan a un acuerdo para para la reparación o reposición del equipo. No
16.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Firma el Formato de Carta de No Adeudo, comunica y resguarda el equipo telefónico en términos de numeral 6.2.6
17.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Autoriza el pago de finiquito y la entrega de toda la documentación por concepto de término de la relación laboral. Fin de Procedimiento


Copia NO Controlada
(Para su difusión)

7.2. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO

PASO	QUIÉN REALIZA	DESCRIPCIÓN
ASIGNACIÓN		
1.	Cliente	Solicita herramienta de trabajo mediante el Formato de Requisición de Herramienta de Trabajo (FO-GA-URH-001).
2.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Recibe y envía.
3.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Recibe formato, revisa solicitud e informa al Área de IT a efecto de proceder con la entrega. ¿Hay equipos de cómputo para la asignación? No
4.	Subgerente de IT	Gestiona la adquisición del equipo de cómputo. Si
5.	Subgerente de IT	Envía el equipo de cómputo vía valija o mensajería.

PASO	QUIÉN REALIZA	DESCRIPCIÓN
		En el mismo envío se adjunta la carta responsiva a efecto de que sea devuelta con la misma guía con las firmas y huellas originales. Para el caso de envíos foráneos se realiza una gestión vía correo electrónico en la que el equipo no se envía hasta que se tiene firmada la Carta Responsiva.
6.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	<p>Recibe equipo y entrega a la o el empleado.</p> <p>Formato de Carta Responsiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Original: Expediente del Empleado. - Copia 1: Empleado. - Copia 2: Archivo de I.T. - Copia 3: Ejecutivo de Cuenta Clave.
RE ASIGNACIÓN		
7.	Subgerente de IT	Autoriza re asignación, e informa para la gestión correspondiente.
8.	In Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Revisa equipos del inventario, actualiza base de datos y genera carta responsiva.
9.	In Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	<p>Entrega equipo de cómputo a través del Formato de Carta Responsiva.</p> <p>Formato de Carta Responsiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Original: Expediente del Empleado. - Copia 1: Empleado. - Copia 2: Archivo de I.T. - Copia 3: Ejecutivo de Cuenta Clave.
BAJA		
10.	Cliente	<p>Informa sobre la baja de la o el Empleado.</p> <p>Sin el Formato de Carta de No Adeudo no se podrá proceder con lo referente al finiquito, carta de recomendación y toda la documentación proporcionada por concepto de término de la relación laboral.</p>
11.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	<p>Revisa expediente del empleado y revisa si tiene equipo de cómputo asignado.</p> <p>¿Tiene equipo de cómputo asignado?</p> <p>No</p>
12.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	<p>Firma el Formato de Carta de No Adeudo.</p> <p>Si</p>
13.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	<p>Revisa equipo de cómputo.</p> <p>¿Identifica daños en el equipo de cómputo?</p> <p>Si</p>
14.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Informa al Ejecutivo de Cuenta Clave y al Subgerencia de IT.
15.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Comunica la situación a la o el Empleado y llegan a un acuerdo para para la reparación o reposición del equipo.

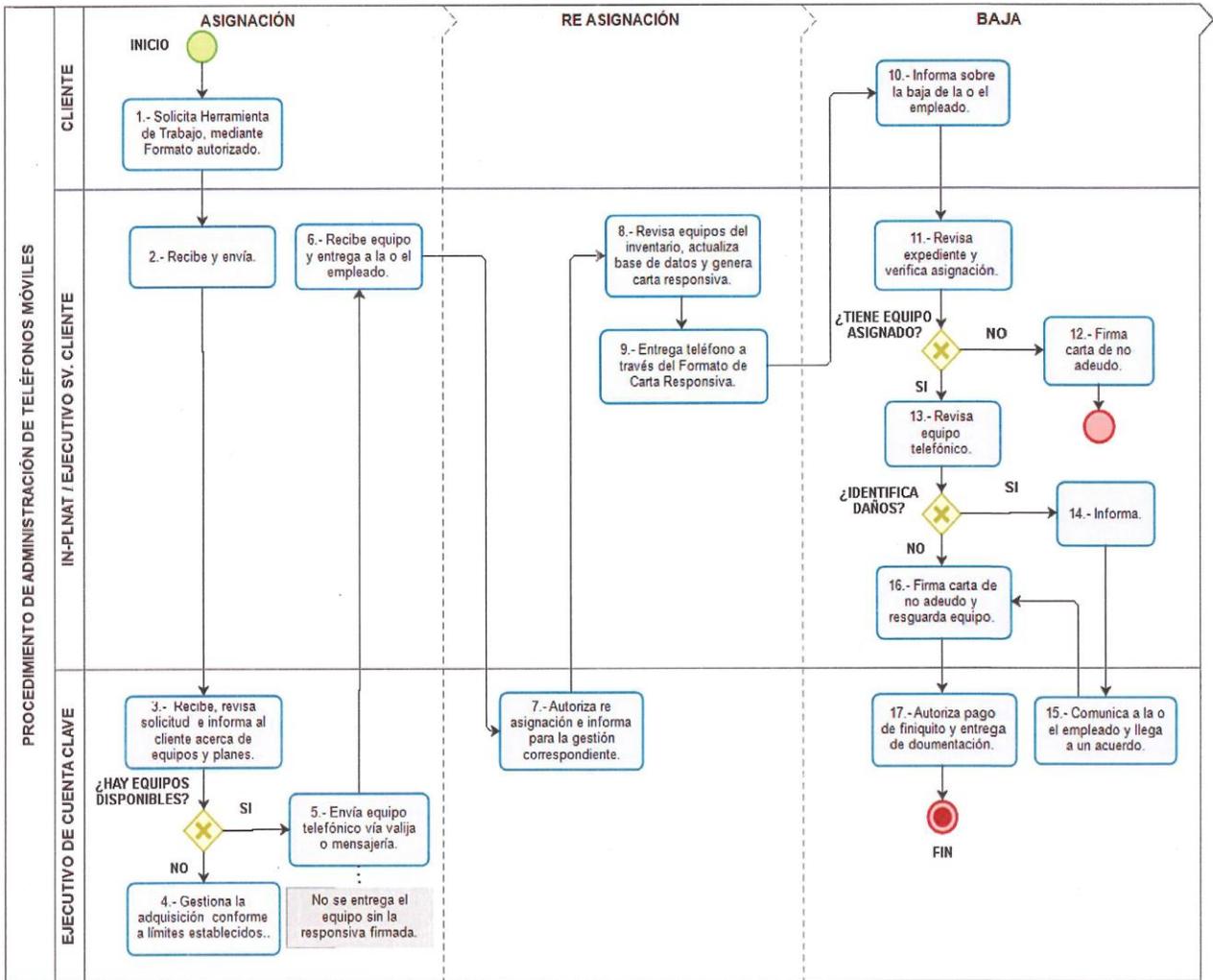
 **Copia NO Controlada (Para su difusión)**

Handwritten signature and mark on the right margin.

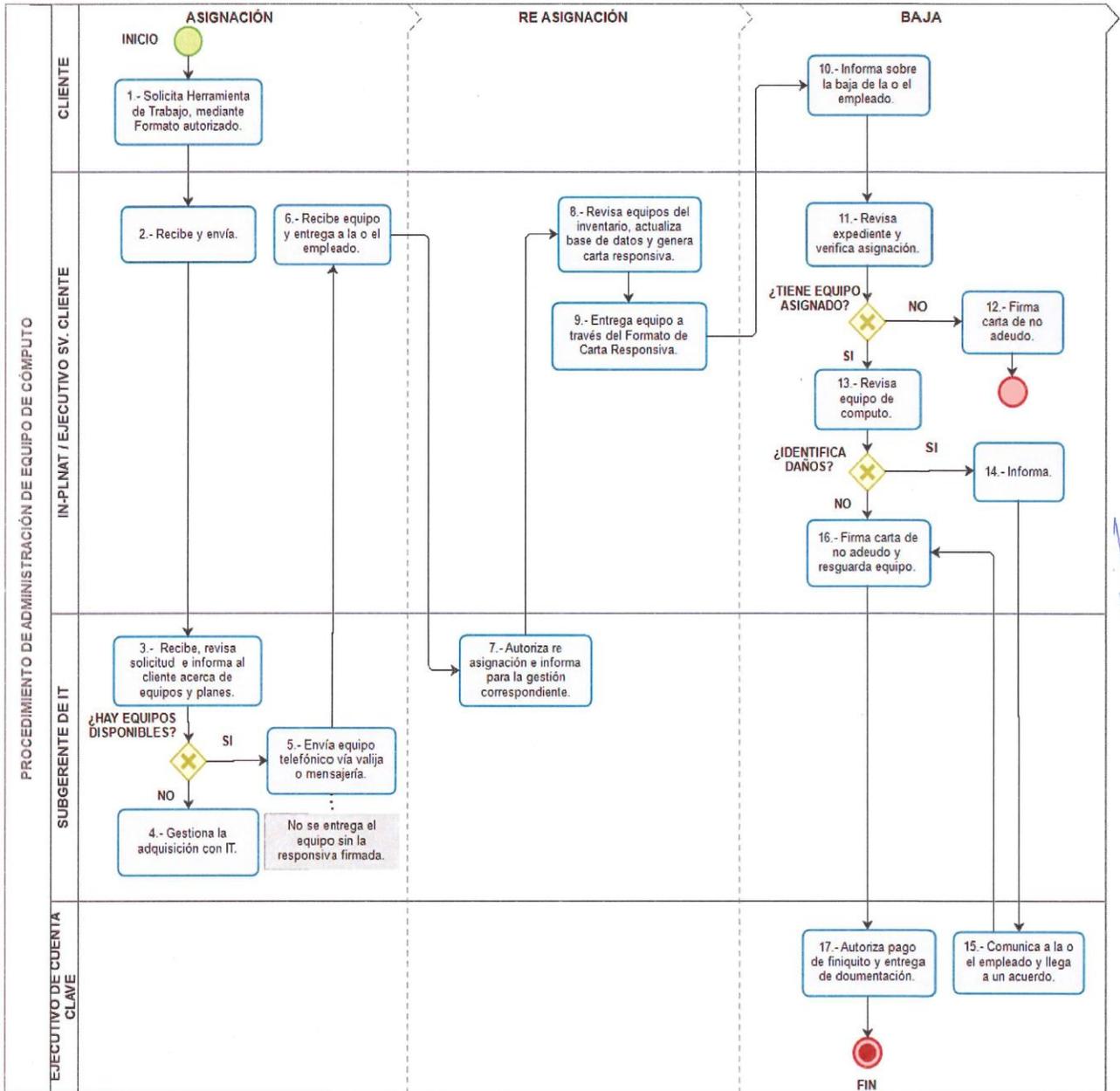
PASO	QUIÉN REALIZA	DESCRIPCIÓN
		No
16.	In-Plant / Ejecutivo de Servicio al Cliente	Firma el Formato de Carta de No Adeudo, comunica y resguarda el equipo telefónico en términos de numeral 6.2.6
17.	Ejecutivo de Cuenta Clave	Autoriza el pago de finiquito y la entrega de toda la documentación por concepto de término de la relación laboral.
		Fin de procedimiento

8. DIAGRAMA

8.1. DIAGRAMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES



8.2. DIAGRAMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO



CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA	VERSIÓN
PR-DO-SGO-001	21/10/2019	001

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Internos	Código	Nombre del documento
	FO-GA-URH-001	Formato de Requisición de Herramientas de Trabajo
	FO-GA-URH-002	Formato de Carta Responsiva
	FO-GA-URH-003	Formato de No Adeudo

Externos	Nombre del documento
	N/A

10. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	META
Tasa de incidencias de herramientas de trabajo.	$(\text{Incidencias ocurridas} / \text{Total de asignaciones}) \times 100$	0

11. ANEXOS

No aplica.



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