

Institucionalización y Productividad Fase 2

SCORECARD

- Reducción de la cartera vencida en RyS de 98%.
- Incremento del nivel de servicio de RyS en un 10%.
- Diseño, implementación y Seguimiento de:
 - 1 Mapa de Objetivos Estratégicos (16 Objetivos)
 - 31 Indicadores con metas entre estratégicos y operativos en las 4 perspectivas .
 - Tableros para cada Dirección y por cada área.
 - 8 foros de Evaluación de Desempeño

PROYECTO

- **Nombre:** "HSI 5000 C-40"
- **Duración:** 19 semanas
- **Etapas:** Proyecto
- **Prácticas Implementadas:** Reclutamiento y Selección, Balanced Scored Card
- **Industria/Sector:** Servicios.

Con más de 14 años de experiencia Human Staff S.A de C.V (HS) es una empresa nacional con presencia en toda la república que se dedica a brindar soluciones humanas que mejoran la competitividad, rentabilidad y beneficios de sus clientes, inversionistas y colaboradores. Los principales servicios que brindan son administración de personal (más de 3,000 empleados administrados) y de reclutamiento y selección. Debido a su rápido crecimiento la dirección de HS buscaba la manera de institucionalizar la empresa y redefinir su estrategia para dejar de ser una empresa familiar. Es por ello que se plantearon 10 iniciativas de solución que se desarrollarían en 4 fases .La fase 2 consistía en el diseño e implementación de modelo de reclutamiento y Selección y la implementación del sistema de gestión .

RETO: Redefinir e implementar un servicio de Reclutamiento y Selección que aumente su productividad y eficiencia y que nos permita ofrecer un servicio diferenciado de la competencia. Definir un sistema de medición y comunicación (sistema de gestión) para monitorear el desempeño de todas y cada una de las áreas de HS y del cumplimiento de cada puesto de acuerdo a sus responsabilidades.

RESPUESTA: Se realizó una reingeniería de los procesos (servicios) en el área de reclutamiento y selección dónde se definió el **deber ser** de cada uno de ellos, bajo la metodología MOSCALTIC (Reingeniería de Procesos), con un enfoque en la diferenciación del servicio con respecto a la competencia, enfatizando el incremento de la productividad. Además se implementó el sistema de gestión permitiendo a los mandos medios y directivos revisar y tomar acciones correctivas (planes de acción) acordes al cumplimiento de sus principales indicadores en los foros establecidos.

RESULTADOS:

Se logró un departamento de Reclutamiento y Selección más eficiente, productivo y organizado en el que todos tenían conocimiento de sus funciones y de los servicios que prestan de acuerdo a su zona.

Se tiene una empresa más institucional con un enfoque a resultados y con mayor control y formalidad de la gestión operativa. Se logró mejorar la comunicación y coordinación entre jefes y subordinados y entre las diferentes áreas de la empresa y se consiguió una mayor claridad sobre lo que cada puesto es responsable y lo que aporta a través de su desempeño al cumplimiento de sus indicadores. Se estableció un modelo de mejora continua a través de la rendición de cuentas, en donde todo el personal del área participa en el establecimiento y seguimiento de planes de acción que permitan la obtención de los resultados.

