I.- Datos Generales

Código	Título
EC0422	Administración de las personas en las organizaciones

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la administración de las personas en las organizaciones, establecen los términos de la relación laboral individual y colectiva, realizan el pago de nómina, prestaciones y compensaciones, implementan la normatividad laboral de la organizacióna nivel federal y local y gestionan la terminación del vínculo laboral.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC Administración de las personas en las organizaciones, parte del establecimiento de los términos de la relación laboral a través de los contratos y la aplicación de los reglamentos correspondientes para dar inicio a ésta. A partir del establecimiento de la relación laboral el segundo elemento del EC establece los criterios de evaluación a partir de los cuales el administrador realiza el pago de la nómina, prestaciones y compensaciones aunado al cumplimiento de la normatividad laboral de la organización en apego a la Ley, al desempeñar el rol como representante de la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje. Por último se establecen los criterios de evaluación correspondientes a la aplicación de los protocolos para concluir el vínculo laboral entre el colaborador y la organización. Aunado a los elementos descritos el EC también establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos, así como las actitudes relevantes para el desempeño de acuerdo a los elementos y criterios de evaluación establecidos.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
4 de diciembre de 2013	7 de marzo de 2014
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
2 años	5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario:
12 Directores y gerentes en servicios financieros, administrativos y sociales.
15 Coordinadores y jefes de área en servicios financieros, administrativos y sociales.
21 Especialistas en ciencias económico-administrativas, ciencias sociales, humanistas y en artes.
25 Auxiliares y técnicos en ciencias económico-administrativas, ciencias sociales, humanistas y en artes.

Ocupaciones asociadas
1211 Directores y gerentes en administración, recursos humanos y mercadotecnia.
1511 Coordinadores y jefes de área en administración, recursos humanos y mercadotecnia.
2111 Administradores y especialistas en recursos humanos y sistemas de gestión.
2511 Auxiliares en administración, mercadotecnia, comercialización y comercio exterior.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Gerente de recursos humanos.
Generalista de recursos humanos.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Rama:
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subrama:
54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

Clase:
541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicosCAN., EE.UU.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Mexicana de Directores de Recursos Humanos, A.C.(AMEDIRH).

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	Para demostrar las competencias en este EC, se llevará a cabo una sesión con duración máxima de 2 horas, realizándose en un escenario simulado con situaciones reales en un área privada para demostrar todos los criterios de evaluación referidos en el EC ante un evaluador experto en la función.
Apoyos/Requerimientos:	Espacio privado de 3 x 3 metros Con las condiciones de temperatura, iluminación y sillones cómodos individuales.
Detalles de la práctica:	Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda realizarse de manera simulada en un área experimental con la infraestructura para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

Bouzas, A., & De la Garza, E. (1998). *Flexibilidad del Trabajo y Contratación Colectiva en México*. México: Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM.

Campos Serna, M., Naranjo Priego, E., & Valdez Martínez, N. (2009). *La competitividad de los Estados Unidos Mexicanos*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Cavazos Flores, B. (2008). *Nueva Ley Federal del Trabajo tematizada y Sistematizada*. México: Trillas.

De la Garza, E. (1988). *La Flexibilidad del Trabajo en México: Una visión actualizada*. México: UAM.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Administración de las personas en las organizaciones

Elemento 1 de 4
Establecer los términos de la relación laboral individual/colectiva

Elemento 2 de 4
Realizar el pago de nómina, prestaciones y compensaciones

Elemento 3 de 4
Implementar la normatividad laboral de la organización a nivel federal y local

Elemento 4 de 4
Gestionar la terminación del vínculo laboral

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E1381	Establecer los términos de la relación laboral individual/colectiva

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Reglamento de seguridad e higiene elaborado:
   - Está alineado a las leyes aplicables vigentes,
   - Anexa las leyes aplicables vigentes,
   - Incluye políticas de seguridad y políticas de higiene,
   - Indica los sujetos de aplicación,
   - Indica la vigencia,
   - Incorpora los procedimientos de aplicación,
   - Describe las sanciones,
   - Indica las autorizaciones, e
   - Incorpora la conformación de comisiones mixtas.

2. El Reglamento interno elaborado:
   - Está alineado a las leyes aplicables vigentes,
   - Anexa las leyes aplicables vigentes,
   - Incluye las políticas de comportamiento,
   - Indica los horarios de trabajo,
   - Determina los derechos y obligaciones,

- Describe las Sanciones,
- Indica la vigencia,
- Incluye los sujetos de aplicación,
- Indica las autorizaciones, e
- Incorpora las referencias legales.

3. El Contrato individual integrado:
   - Incluye los datos del empleado, nombre, nacionalidad, estado civil, edad, sexo y domicilio,
   - Indica el puesto,
   - Describe en forma genérica el puesto,
   - Incluye los datos del patrón, razón social y domicilio,
   - Incluye los datos del representante legal, nombre, RFC, puesto en la organización, datos del poder notarial que lo avala como tal,
   - Indica la vigencia,
   - Indica el salario,
   - Indica los días y horas laborales,
   - Indica los días de descanso,
   - Indica los días festivos establecidos en la Ley Federal del Trabajo (LFT),
   - Describe el tipo de contrato,
   - Determina los derechos y obligaciones,
   - Determina el ámbito de competencia legal,
   - Incluye las firmas autorizadas con copia de identificación oficial del empleado, representante legal y de los testigos, y
   - La validación correspondiente del área legal.

4. El Contrato colectivo integrado:
   - Incluye los datos del sindicato, nombre, número de registro, domicilio y nombre del representante,
   - Incluye los datos del patrón, nombre, domicilio y representante legal,
   - Incluye los datos del representante legal, nombre y puesto,
   - Indica la vigencia del contrato,
   - Describe las condiciones del contrato salariales y contractuales,
   - Determina los derechos y obligaciones de las partes,
   - Incluye el ámbito de competencia legal,
   - Incluye las firmas autorizadas con copia de identificación oficial del representante legal y de los testigos, y
   - Tiene la validación correspondiente del área legal.

5. El Contrato especial integrado:
   - Incluye los datos del tercero, nombre, nacionalidad, estado civil, edad, sexo, domicilio,
   - Describe la prestación del servicio,
   - Incluye los datos del patrón nombre, domicilio,
   - Incluye los datos del representante legal, nombre y puesto,
   - Indica la vigencia del contrato,
   - Indica el salario,
   - Determina los días y horas laborales,
   - Describe el tipo de contrato,
   - Determina los derechos y obligaciones,

- Determina el ámbito de competencia legal,
- Incluye las firmas autorizadas con copia de identificación oficial del representante legal y de los testigos, y;
- La validación correspondiente del área legal.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado A y B.	Conocimiento
2. Contenido de la Ley Federal del Trabajo: demandas, emplazamientos a huelga e incapacidades.	Conocimiento
3. Autoridades relacionadas para el cumplimiento de las relaciones laborales individual o colectiva (STPS, PFDT, JFCA, JLCA). • Quiénes son y a qué autoridad dirigirse según el caso	Conocimientos
4. Concepto de relación sindical, alcances y limitaciones basado en el tipo de contrato colectivo de trabajo.	Conocimiento
5. Concepto, definición y elementos del Contrato colectivo salarial y contractual.	Conocimiento
6. Normatividad de Relaciones Patronales Federal: • Descripción general del tipo de leyes -Ley del INFONAVIT -Ley del ISSSTE -Ley del SAR -Ley del IMSS	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Cuando un posible emplazamiento a huelga provoque agresión física entre las partes.

Respuestas esperadas

1. El Administrador de las personas en la organización debe conservar la calma, invitar al diálogo y a la negociación para resolver la problemática.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Responsabilidad: La manera en que realiza el Reglamento de seguridad e higiene y el Reglamento interno en apego a Ley Federal del Trabajo y a la normatividad de la organización.

  La manera en la que trabaja de forma conjunta con el área jurídica para la elaboración de los contratos.

- Cooperación

GLOSARIO

1. Ley Federal del Trabajo: Es la Ley de observancia general en toda la República que rige las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, Apartado "A", de la Constitución. Contiene las normas del trabajo que tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

2. Tipo de contrato: Los tipos de contrato son de planta, tiempo determinado, planta servicios (sindicato), tiempo determinado servicios (sindicato), servicios profesionales, por proyecto, a destajo, por producto.

3. STPS: La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es el órgano encargado de ejercer las atribuciones que en materia de Trabajo corresponden al Ejecutivo del Estado y tiene como facultades la atención y trámite de los asuntos laborales de índole local

4. PROFEDET: La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET) es un órgano desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social facultado para asesorar, proponer a las partes interesadas soluciones amistosas para el arreglo de sus conflictos y, de no arreglar el problema, representar a los trabajadores, sus beneficiarios1 y sindicatos, siempre que así lo soliciten, ante la autoridad competente, en los asuntos relacionados con la aplicación de las normas de trabajo y de seguridad social, interponiendo las demandas y recursos procedentes. Todos los servicios que ofrece la PROFEDET son gratuitos.

5. RFC: El Registro Federal de Contribuyentes (o RFC) se refiere a una clave que requiere toda persona física en México para realizar alguna actividad económica licita que este obligada a pagar impuestos a toda persona moral con algunas excepciones. A estas personas se les llama contribuyentes. Esta clave debe llevar datos personales del contribuyente o persona física como su nombre y fecha de nacimiento; o nombre y fecha de origen de

la persona moral.

6. JFCA: La función cotidiana de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje es impartir justicia, promoviendo la paz social y armonía en las relaciones laborales, mediante la conciliación y el arbitraje. Garantizando a trabajadores y patrones o empleadores de las ramas industriales y empresas de jurisdicción federal, respeto a la Ley, transparencia, certeza y seguridad jurídica en la resolución de los conflictos laborales.

7. JLCA: Junta Local de Conciliación y Arbitraje

8. Relación sindical: Es el contacto entre el representante sindical y el representante de la empresa

Referencia	Código	Título
2 de 4	E1382	Realizar el pago de nómina, prestaciones y compensaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Explica la manera en la que se gestionan las incidencias:
   - Describiendo el concepto de incidencias conforme a la Ley Federal del Trabajo vigente,
   - Describiendo las características de las incidencias conforme a la Ley Federal del Trabajo vigente: vacaciones, ausencias, retardos, incapacidades, tiempo extra, permisos y suspensiones, y
   - Explicando la afectación de cada una de las incidencias en el cálculo de la nómina conforme a la Ley Federal del Trabajo vigente: vacaciones, ausencias, retardos, incapacidades, tiempo extra, permisos y suspensiones.

2. Explica el proceso del cálculo de la nómina:
   - Describiendoel contenido de la base de datos del personal: nombre completo, número de empleado, RFC, CURP, número de afiliación al IMSS o ISSSTE, fecha de ingreso a la organización, antigüedad, puesto, salario-sueldo y días trabajados,
   - Describiendo los paquetes de prestacionesde acuerdo a la LeyFederal del Trabajo que integran la nómina:salario-sueldo, aguinaldo, prima vacacional y PTU,
   - Describiendo los paquetes de compensaciones variables: comisiones, bonos y tiempo extra,
   - Describiendo las incidencias y deducciones:ISPT, IMSSo ISSSTE,ISR, INFONAVIT,SAR y pensión alimenticia,
   - Describiendo las evidencias válidas que se utilizan para aplicar las deducciones, y
   - Explicando un ejemplo del proceso para el cálculo de nómina de un empleado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La nómina procesada:
   - Contiene la base de datos del personal: nombre completo, número de empleado, RFC, CURP, número de afiliación al IMSS O ISSSTE, fecha de ingreso a la organización, antigüedad, puesto, salario-sueldo y días trabajados.
   - Contiene el apartado de percepciones: salario-sueldo, prestaciones de Ley y compensaciones variables,
   - Contiene el apartado de las deducciones: Incidencias,ISPT, IMSS o ISSSTE, ISR, INFONAVIT, SAR y pensión alimenticia, y
   - Contiene el apartado del monto neto a pagar.

2. El reporte mensual y anual de la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y patronales elaborado:
   - Incluye los datos de identificación del patrón: razón social, RFC, domicilio fiscal, período, giro,
   - Incluye los datos de identificación de los empleados, nombre, RFC, fecha de ingreso, salario base, monto de las deducciones individuales, e
   - Integra los montos a pagar por cada rubro: ISPT, IMSS o ISSSTE, ISR, INFONAVIT, SAR y pensión alimenticia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto y elementos que integran los tipos de nómina: confidencial, empleados de base o de confianza, empleados sindicalizados, nómina especial y nómina de terceros.	Conocimiento
2. Interfaces del proceso de la nómina con otros procesos: proceso contable, procesos de recursos humanos, procesos de bancos, procesos de producción, procesos de auditoría, procesos de sistemas.	Conocimiento
3. Concepto y estructura de los pasos para dar respuesta a las observaciones de una auditoría a la nómina: atender, sustentar y solventar.	Conocimiento
4. Normatividad Fiscal Federal del Código Fiscal de la Federación: • ISR • ISPT	Conocimiento
5. Normatividad Fiscal Federal y Local en materia de impuesto sobre nómina.	Conocimiento
6. Conceptos y aplicación de la Normatividad Interna: • Reglamento Interior de Trabajo • Políticas Laborales Generales relacionadas con la	Conocimiento

CONOCIMIENTOS NIVEL

nómina

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Orden: La manera en que procesa la nómina con la secuencia y el procedimiento establecido para su realización.

GLOSARIO

1. CURP: La Clave Única de Registro de Población (CURP) es un instrumento de registro que se asigna a todas las personas que viven en el territorio nacional, así como a los mexicanos que residen en el extranjero. El Registro Nacional de Población es la instancia responsable de asignar la *CURP* y de expedir la Constancia respectiva.
2. IMSS: El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es una institución gubernamental mexicana dedicada a brindar servicios de salud a la población.
3. Incidencias: Circunstancias o sucesos secundarios que ocurre en el desarrollo de un asunto, pero que puede influir en el resultado final.
4. INFONAVIT: El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) es una institución mexicana tripartita donde participa el sector obrero, el sector empresarial y el gobierno, dedicada a otorgar un crédito para la obtención de vivienda a los trabajadores y brindar rendimientos al ahorro que está en el Fondo Nacional de Vivienda para las pensiones de retiro.
5. ISPT: El Impuesto Sobre el Producto del Trabajo (ISPT), es un gravamen que alcanza a todo lo que se produzca por el trabajo personal, o bien, el trabajo asalariado.
6. ISR: El Impuesto sobre la Renta (ISR) en México es un impuesto directo sobre la ganancia obtenida; es decir, por la diferencia entre el ingreso y las deducciones autorizadas obtenido en el ejercicio fiscal. Este impuesto debe ser pagado de manera mensual (a cuenta del impuesto anual) al Servicio de Administración Tributaria, o a las Oficinas Autorizadas por las Entidades Federativas según lo marque la Ley y la normatividad en Materia de Coordinación Fiscal entre la Federación y las

Entidades Federativas.

7. ISSSTE:	El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) es una organización gubernamental de México que administra parte del cuidado de la salud y seguridad social, ofrece asistencia en casos de invalidez, vejez, riesgos de trabajo y la muerte. El ISSSTE se encarga de brindar beneficios sociales para los trabajadores del gobierno federal.
8. Paquete de compensaciones variables	Forma complementaria de remunerar los *mejores desempeños* individuales o grupales.
9. Paquete de prestaciones de Ley	Son las prestaciones mínimas a las que los patrones están obligados a cubrir y a las que tiene derecho un trabajador, y estas no podrán modificarse o ser renunciables a menos que sea de común acuerdo (patrón y empleado) y que queden anotadas en el contrato. (salario, aguinaldo, prima vacacional y PTU).
10. PTU:	La participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas (PTU) es un derecho constitucional en favor del sector laboral y, en consecuencia, una obligación para las empresas.
11. SAT:	Servicio de Administración Tributaria. órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, así como recaudar las contribuciones federales y controlar la entrada y salida de mercancías del territorio nacional.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 4	E1383	Implementar la normatividad laboral de la organización a nivel federal y local

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en el primer citatorio:
   - Asistiendo a la audiencia en el lugar y hora estipulado en el requerimiento,
   - Acreditándose ante el Secretario de la mesa de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje como representante legal mostrando un poder notarial que respalde su representación,

- Solicitando la presentación y acreditación de la otra parte involucrada,
- Solicitando el expediente de acuerdo al número indicado en el requerimiento para proceder a su lectura,
- Escuchando los argumentos que el Secretario de la mesa de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje esgrime en relación al caso,
- Solicitando un período de tiempo para dar respuesta formal a lo planteado en el caso, una vez terminada su lectura por parte del Secretario de la mesa de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje,
- Atendiendo la lectura de la minuta correspondiente a la sesión,
- Firmando como una de las partes involucradas, y
- Solicitando una copia de la minuta antes de proceder a su retiro.

2. Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en posteriores citatorios relativos al mismo caso:
   - Asistiendo a la audiencia en el lugar y hora estipulado en el requerimiento,
   - Acreditándose ante el Secretario de la mesa de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje como representante legal mostrando un poder notarial que respalde su representación,
   - Solicitando la presentación y acreditación de la otra parte involucrada,
   - Solicitando el expediente de acuerdo al número indicado en el requerimiento para proceder a su lectura,
   - Presentando la respuesta formal de la organización en relación al caso correspondiente,
   - Solicitando al Secretario de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje una nueva cita para el cierre del acuerdo.
   - Atendiendo la lectura de la minuta correspondiente a la sesión,
   - Firmando como una de las partes involucradas, y
   - Solicitando una copia de la minuta antes de proceder a su retiro.

3. Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en posteriores citatorios relativos al mismo caso, de no presentarse o acreditarse la otra parte involucrada:
   - Asistiendo a la audiencia en el lugar y hora estipulado en el requerimiento,
   - Acreditándose ante el Secretario de la mesa de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje como representante legal mostrando un poder notarial que respalde su representación,
   - Solicitando declarar desierta la audiencia para girar un nuevo citatorio a la otra parte,
   - Solicitando al Secretario de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje una nueva cita para presentar el acuerdo,
   - Atendiendo la lectura de la minuta correspondiente a la sesión,
   - Firmando como una de las partes involucradas, y
   - Solicitando una copia de la minuta antes de proceder a su retiro.

4. Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en la cita de cierre en cumplimiento a los plazos establecidos por la Ley:
   - Asistiendo a la audiencia en el lugar y hora estipulado en el requerimiento,
   - Acreditándose ante el Secretario de la mesa de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje como representante legal mostrando un poder notarial que respalde su representación,
   - Solicitando la presentación y acreditación de la otra parte involucrada,

- Solicitando el expediente de acuerdo al número indicado en el requerimiento para proceder a su lectura,
- Negociando con la otra parte los acuerdos que convengan a ambos,
- Manifestando al Secretario que se ha llegado a un acuerdo,
- Atendiendo a la lectura del Acta de Acuerdo por parte del Secretario,
- Firmando el acuerdo comprometiéndose al cumplimiento del mismo, y
- Solicitando el cierre del expediente y una copia del acuerdo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Contenido de la Ley Federal del Trabajo: incentivos y comisiones, sanciones, indemnizaciones y jubilaciones.	Conocimiento
2. Elementos para atender una inspección general de condiciones de trabajo, de capacitación y de seguridad e higiene por parte de la Secretaría del Trabajo.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente:

1. Ante una situación de no acuerdo en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje que detone agresiones físicas y verbales.

Respuestas esperadas:

1. El Administrador de las personas en la organización debe conservar la calma, invitar al diálogo y a la negociación para resolver la problemática.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Tolerancia: La manera en que el administrador muestra disposición para comprender y atender las diferencias de la contraparte en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje

Referencia	Código	Título
4 de 4	E1384	Gestionar la terminación del vínculo laboral

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica el protocolo de salida en caso de fallecimiento:

- Verificando el conocimiento de las causas del fallecimiento para definir el riesgo legal de la empresa: en el trayecto al centro de trabajo o bien del centro de trabajo a su domicilio, fallecimiento dentro del horario laboral o dentro de las instalaciones del patrón,
- Aplicando el protocolo en apego a la normatividad correspondiente,
- Asesorando a los beneficiarios del colaborador fallecido en los trámites relativos al seguro social,
- Realizando la baja administrativa del empleado, tanto en el sistema de nóminas como en la seguridad social,
- Solicitando al beneficiario la instalación de la demanda para el cobro del finiquito ante la Junta de Conciliación y Arbitraje, y
- Dando aviso a la organización de la baja del colaborador por fallecimiento.

2. Aplica el protocolo de salida en caso de renuncia:
   - Atendiendo al colaborador escuchando los motivos de su renuncia,
   - Aplicando una entrevista o encuesta de salida,
   - Informando al colaborador el procedimiento para formalizar la salida de la organización,
   - Solicitando la carta de renuncia en hoja blanca, escrita a mano, ratificada su renuncia, y huella digital,
   - Acordando la fecha de salida para el término de la relación laboral y entrega de finiquito,
   - Concluyendo la entrevista o encuesta de manera cordial, y
   - Realizando la baja administrativa del empleado, tanto en el sistema de nóminas como en la seguridad social.

3. Aplica el protocolo en caso de salida involuntaria o despido:
   - Acordando con las áreas correspondiente las medidas de terminación de la relación laboral,
   - Citando al colaborador para notificarle su despido,
   - Informando al colaborador el procedimiento para formalizar la salida de la organización,
   - Acordando la fecha de salida para el término de la relación laboral y entrega de la liquidación,
   - Solicitando la firma y la huella digital como acuse de recibido de la liquidación,
   - Concluyendo la relación laboral respetando la integridad del colaborador, y
   - Realizando la baja administrativa del empleado, tanto en el sistema de nóminas como en la seguridad social.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de baja administrativa del colaborador elaborado:
   - Incluye la fecha,
   - Incluye el nombre del colaborador,
   - Indica el tipo de contrato: planta, tiempo determinado, planta servicios (sindicato), tiempo determinado servicios (sindicato), servicios profesionales, por proyecto, a destajo, por producto,
   - Incluye el número de identificación en la empresa, puesto y área en la que labora,
   - Indica la fecha del último día laborado,
   - Indica la fecha en la que presenta su renuncia,
   - Indica el motivo de la baja,

- Incluye una breve explicación del motivo de la baja,
- Incluye un apartado para la recomendación o no recomendación en futuras contrataciones dentro de la misma organización, e
- Incluye el nombre y la firma del director del área y jefe inmediato.

2. La lista de cotejo de los protocolos de salida elaborada:
   - Incluye la entrega del respaldo de la información del colaborador relacionada con sus funciones,
   - Incluye la entrega de la identificación del colaborador en la organización,
   - Incluye la entrega del equipo o herramientas de trabajo,
   - Incluye la entrega de las llaves de acceso a las instalaciones de la empresa,
   - Anexa el aviso de baja del sindicato cuando corresponda,
   - Incluye un apartado de observaciones generales, e
   - Incluye la firma y huella digital del responsable de la aplicación del protocolo de salida y del colaborador.

3. El Finiquito elaborado:
   - Se integra en un recibo membretado de la empresa,
   - Contiene la razón social de la empresa y el RFC,
   - Contiene los datos del trabajador, nombre completo, RFC, tipo de contrato, fecha de ingreso, fecha de separación de la organización, tiempo trabajado, sueldo mensual,
   - Especifica los días trabajados, parte proporcional de las vacaciones, la prima vacacional, parte proporcional de aguinaldo, e
   - Incluye la Participación de las Utilidades de la Empresa, PTU.

4. El formato de liquidación elaborado:
   - Se integra en un recibo membretado de la empresa,
   - Contiene la razón social de la empresa,
   - Contiene los datos del trabajador, nombre completo, tipo de contrato, fecha de ingreso, fecha de separación, tiempo trabajado, sueldo mensual,
   - Especifica los días trabajados, parte proporcional de las vacaciones, la prima vacacional, parte proporcional de aguinaldo,
   - Incluye la indemnización y la prima de antigüedad, e
   - Incluye la Participación de las Utilidades de la Empresa, PTU.

5. El formato de entrevista o encuesta de salida elaborado:
   - Contiene una guía de preguntas para aplicar al colaborador al momento de su salida de la empresa,
   - Pregunta la razón de su salida en caso de renuncia,
   - Preguntasi la empresa le proporcionó las herramientas necesarias para el desarrollo de su función,
   - Pregunta si las instalaciones de la empresa eran adecuadas en mantenimiento e higiene,
   - Pregunta qué expectativas tenía al momento de su ingreso a la empresa y en qué porcentaje se cumplieron,
   - Pregunta si recibió capacitación y si ésta fue en beneficio de su desarrollo,
   - Pregunta su percepción del ambiente laboral,
   - Pregunta si la empresa cuenta con prestaciones laborales atractivas,

- Pregunta si las relaciones con sus colegas se desarrollaron en un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo,
- Solicita la opinión del colaborador respecto al jefe directo,
- Pregunta qué es lo que más le gusta de la empresa,
- Pregunta qué es lo que menos le gusta de la empresa, y
- Pregunta qué aspectos mejoraría o cambiaría de la empresa.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Normatividad interna: a. Reglamento interior b. Contrato colectivo	Conocimiento

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial al colaborador durante la aplicación del protocolo de salida.

GLOSARIO

1. Liquidación: Cálculo de la remuneración correspondiente a un trabajador que mantiene una relación de dependencia con su empleador. Este cálculo se suele realizar de manera mensual y contempla el salario mínimo junto a los montos que se adicionan por disposición legal u otro motivo.
2. Finiquito: El finiquito es el recibo por el que tanto el trabajador como el empleador dan por terminada la relación laboral y donde se calculan y liquidan todos los haberes pendientes con el trabajador, sea cual sea la causa de finalización del contrato.