

Cancún, Q. Roo a 19 de Mayo de 2017

At'n. CP. Adriana Garcia
ACTION COACH

Asunto:
Minuta Operativa

Cliente Action Coach

- Lic. Adriana Garcia

Equipo CONNE:

- Lic. Bernardo Pech.
- Lic. Raquel Lezama

atencionaclientes@conne.com.mx

A continuación se exponen los siguientes puntos operativos y procedimientos internos con el fin de reforzar las áreas de oportunidad actuales y mejorar el servicio que ofrece CONNE.

➤ **PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE ALTA DE PERSONAL**

- ✓ Solo tiene un colaborador.
- ✓ El cliente envía la bitácora de alta de personal.

➤ **PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE BAJA DE PERSONAL**

- ✓ Se aplican con solicitud del cliente y bitácora de baja.
- ✓ El cliente se le debe de informar sobre los conceptos de pago que se le incluye al finiquito.

➤ **PROCEDIMIENTO DE REMUNERACIÓN**

NÓMINA QUINCENAL

- ✓ Está nomina es fija y solo tenemos a un colaborador, el cliente nunca reporta incidencias, nosotros automáticamente se la solicitamos al nominista y se le manda al cliente para Vo. Bo. La fecha recepción de incidencias es 2 días antes de la quincena.
- ✓ El cliente nos paga un día antes o el día de la quincena y el pago tomamos como Vo. Bo. para pasar a facturar la nómina.
- ✓ Se le va a enviar los CFDI a las oficinas de Action Coach, puesto que ella va a recabar la firma del colaborador, hay que enviarle dos copias una para ella y una para nosotros, El recibo del colaborador se entrega en las instalaciones de GCG ya que el colaborador se encuentra en ese edificio.
- ✓ Se maneja los registros patronales de EPO/RUC.
- ✓ Su es quema de nómina es: S+PS QUINCENAL / IAS

atencionclientes@conne.com.mx

FINIQUITO/LIQUIDACION

- ✓ El cliente envía los movimientos de baja y transcribe las condiciones de la baja
- ✓ La prima vacacional corresponde al 25%
- ✓ El aguinaldo corresponde a 15 días.

➤ CUMPLIMIENTO FISCAL

- ✓ Los recibos de pago CFDI se les envían de manera individual a los Consultores al correo que cada uno nos indique, la recepción del mismo será dentro de los primeros 3 días hábiles después del pago.
- ✓ Se le envía al cliente Una copia para que tenga respaldo, quiere que se le envíe de manera electrónica y de papel.
- ✓ Se envía los pagos de ISN cada mes, IMSS al cliente.

➤ PAGOS CLIENTE

- ✓ El método de pago será en TRANSFERENCIA.
- ✓ La factura según método de pago deberá presentar como transferencia.
- ✓ Cliente paga 1 día antes de la quincena.

➤ ATENCIÓN A CLIENTES

- ✓ Asesoría especializada y coordinación en el procedimiento de inducción, remuneración, alta y baja de personal, movimientos afiliatorios.
- ✓ Visitas constantes con el cliente para seguimiento.
- ✓ Control de requisitos y actualización constante de la base de datos del personal, así como; recordatorios contantes al consultor para envío de los mismos.
- ✓ coordinación para recabar firmas de los contratos laborales, asimilados a salario.
- ✓ Enviar Informe de vencimientos de contratos al cliente para renovación.
- ✓ Coordinación y pronta respuesta a solicitudes por el cliente.

atencionclientes@conne.com.mx

- ✓ En caso de cambio de ejecutivo de atención clientes se capacitara y entrenara a nuevo ejecutivo y jefe de cuenta guiara las primeras visitas y operaciones a realizar.
- ✓ Atención oportuna ante solicitudes y consultas del cliente, áreas responsables y del personal en diversos medio de comunicación: e-mail, telefónica, mensajes y Skype.
- ✓ Línea de Atención a Clientes sin costo para usted 01800 890 5568.
- ✓ Buzón de sugerencias CONNE en nuestra página : www.conne.com.mx

Minuta Operativa: Es importante estar informado el cliente ACTION COACH del presente documento, el personal de CONNE reforzará cada uno de los acuerdos y procedimientos establecidos con el fin de asegurar que al cliente tenga toda la información clara en cuanto a sus consultas. Nos comprometemos a brindar en todo momento la atención y respuesta oportuna. El documento podrá ser modificado en caso de algún cambio o nuevo acuerdo con el cliente.

PENDIENTES

- Firma de recibos de nómina del colaborador de Enero 2017 en adelante.
- El ejecutivo de atención a clientes realiza la entrega de este cliente, comentando lo siguiente:
Se le informó en el mes de Febrero cuando se realizó el cambio de facturadora de QFACTORY A MK Recursos que para los clientes con menos de 3 colaboradores CONNE realizaría el pago del ISN de los meses subsecuentes a este cambio de facturadora, sin embargo, posteriormente en el mes de Abril se notifica por parte del Gerente de Operaciones nuevamente al Ejecutivo de Atención de clientes Bernardo que este cliente debía de hacer su trámite de Registro patronal y realizar sus pagos correspondientes del ISN desde que se realizó el cambio de facturadora en adelante.

El cliente informa el día 16 de Mayo, que si nosotros estábamos realizando el pago del Impuesto del 3% sobre nóminas, **aún tenemos pendientes de darle la respuesta al cliente.**

- Pendiente trámite de ACIL 2017 y contrato de prestación de servicios con la Empresa: MK Recursos, SA de CV.

atencionclientes@conne.com.mx