



Vivir Mejor

Autoservicios- Recursos Humanos

Subdirección de Recursos Humanos
y Relaciones Laborales



Mejores Prácticas de Recursos Humanos en la Administración Pública Federal

1.- Encabezado

Autoservicios-Recursos Humanos

2.- Ficha de la institución

- | | | |
|-----|----------------------------------|---|
| i | Lugar y año de la creación. | México D. F.

7 de junio de 1938 |
| ii | Nombre del actual titular | Dr. Juan José Suárez Coppel |
| iii | Misión de la Institución | Maximizar el valor de los activos petroleros y los hidrocarburos de la nación, satisfaciendo la demanda nacional de productos petrolíferos con la calidad requerida, de manera segura, confiable, rentable y sustentable |
| | Número de Centros de trabajo | 533

(Catálogo de Codificación Única – Dic 2011) |
| iv | Número de trabajadores de planta | 120,476 |
| v | Si ha recibido distintivos, | <ul style="list-style-type: none">• El Módulo ASISTE fue galardonado por el Presidente de la República, Lic. Vicente Fox Quesada, con el Reconocimiento Innova 2005, en el marco de la Semana Nacional de Innovación y Calidad en la Administración Pública.• El Módulo ASISTE fue reconocido por la revista C&D Conocimiento y Dirección Conocimiento Mundial para la Dirección de Recursos Humanos, participando en el II Congreso sobre la Innovación y Mejores Prácticas en RH en 2007.• El Mis-RH ganó el Premio C&D a la Innovación en Recursos Humanos 2007. “Automatización de servicios para trabajadores y jubilados”. México, D.F. Octubre 2007. |

- Premio Nacional “Excelencia en centros de Contacto” Recursos Humanos. México, D.F. Marzo 2007.

Datos del autor:

I Nombre del área Subdirección de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Y del responsable de la mejor práctica a registrar (nombre y dos apellidos, teléfono y

Marco Antonio Murillo Soberanis
1944 8995

correo electrónico

marco.antonio.murillo@pemex.com

4.- Cuerpo del texto

Mediante el desarrollo de herramientas de autoservicio, hemos logrado acercarnos a los trabajadores y personal jubilado de Petróleos Mexicanos; asegurándoles transparencia y agilidad en la consulta y otorgamiento de trámites.

Una de las mayores necesidades de los trabajadores con las empresas, es tener un canal de comunicación abierto para solicitar, gestionar o proponer mejoras relacionadas con aspectos de Recursos Humanos.

Autoservicios de Recursos Humanos son herramientas tecnológicas de fácil acceso que promueven el autoservicio, su objetivo es optimizar los tiempos de respuesta en los trámites administrativos que solicitan los trabajadores en materia de recursos humanos, eliminando la discrecionalidad y buscando automatizar los procesos para evitar la intervención de las personas.

La automatización de servicios relacionados con procesos de Recursos Humanos es uno de los factores clave para contribuir a la atención de solicitudes y necesidades de los trabajadores.

Es ante este reto que la Dirección Corporativa de Administración de Petróleos Mexicanos, en el año de 2003, coloca en operación la herramienta tecnológica para la Atención Segura de Información, Servicios y Trámites a Empleados denominada ASISTE y posteriormente en 2005 inicia operaciones el centro de atención telefónica denominado Mis-RH (Módulo Integral de Servicios de Recursos Humanos) a través de la extensión 49-123.

Su objetivo es, automatizar y simplificar los trámites administrativos que solicitan los trabajadores en materia de Recursos Humanos mejorando los tiempos de respuesta, eliminando la discrecionalidad y fomentando el autoservicio.

Son prácticas innovadoras porque a la fecha de la implantación no se habían conceptualizado ni materializado aplicaciones de esta naturaleza dentro de la empresa, asimismo fue posible integrar en una sola plataforma los desarrollos existentes en las diversas subsidiarias para converger en una solución institucional. Se respondió de una manera efectiva a los requerimientos de los empleados para conocer sus derechos laborales y simplificación de trámites, se disminuyó sustancialmente el tiempo de respuesta e innovó los procesos manuales con los que daban respuesta las áreas de recursos humanos.

Estas herramientas están disponibles a través de diferentes medios para facilitar la consulta y trámites a los trabajadores:

- Quioscos de Autoservicio: 124 Módulos ASISTE tipo “Touch Screen” distribuidos estratégicamente en los centros de trabajo de la República Mexicana.
- Intranet: Puede ser accedida por cualquier computadora personal a través de la red interna de Petróleos Mexicanos. <http://asiste.pemex.com>
- Internet: Red Mundial, disponible los 365 días del año, las 24 horas del día. www.asiste.pemex.com
- Centro de Atención Telefónica denominado Mis-RH (Módulo Integral de Servicios de Recursos Humanos) a través de la extensión 49-123.

El desarrollo de ASISTE permitió llegar en primera instancia a los trabajadores activos a través de quioscos en los principales centros de trabajo en el territorio nacional; posteriormente se desarrolló una página de intranet que permitió captar un mayor número de usuarios que contaban con una computadora dentro de las instalaciones de la empresa.

Dada la rápida expansión de estos servicios, se observó la necesidad de llegar a trabajadores y jubilados que pudieran hacer consultas desde su casa sin tener que desplazarse a los centros de trabajo, creando así el Mis-RH.

El trabajador puede obtener en línea información relacionada con:

- Recibos de Pago
- Consulta por concepto de pago
- Saldos
- Fondo de Ahorro
- Sistema del Ahorro para el retiro
- Citas Médicas
- Incapacidades

Así como realizar trámites de forma automática relacionados con:

- Comprobante anual de ingresos
- Situación contractual (antigüedad laborada)
- Constancia de derechohabiencia
- Préstamo y reembolso para transporte
- Préstamo administrativo
- Fondo de ahorros
- Constancia anual de sueldos
- Solicitud de becas
- Registro de beneficiarios
- Declaración patrimonial
- Publicación de vacantes

Dentro de los beneficios por su operación destacan:

- Transparencia en la función de Recursos Humanos
- Facilidad en la solicitud de trámites administrativos
- Mejora el clima organizacional
- Mejorar la imagen de la función de Recursos Humanos
- Esfuerzos integrales en la automatización y homologación de procesos
- Desarrolló la cultura de autoservicio
- Reducción los tiempos en trámites

Resultados alcanzados:

2004:

Las encuestas iniciales revelaron un grado de aceptación de ASISTE del 92% entre los trabajadores, con lo que se fortaleció la administración y se posicionó al Módulo ASISTE como una solución viable a los requerimientos planteados.

2005

Se publica la versión en Intranet e inicia operaciones Mis-RH.

2006

Se tuvieron en el año 2,941,767 consultas.

2007

Se registran un total de 4,837,195 consultas.

2008

Se alcanzan 6,288,266 consultas duplicando los obtenidos en 2006.

2009

El crecimiento de Autoservicios de Recursos Humanos sigue creciendo, se llegan a las 8,560,807 consultas.

2010

Superamos once millones de accesos anuales (11,253,422), la tendencia sigue a la alza y la aceptación entre los trabajadores para realizar trámites en línea y vía telefónica es notoria.

2011

Desde su puesta en operación, hasta diciembre del 2011, el número acumulado de consultas realizadas es de 45,357,560.

A medida que se logren incrementar los servicios y trámites que el producto Autoservicios Recursos Humanos brinde, se mejorará la satisfacción de la comunidad petrolera, repercutiendo en personal más contento con la empresa que labora, observando una mejora en el clima laboral y en consecuencia una mayor productividad.

Con este tipo de prácticas la Dirección Corporativa de Administración de Petróleos Mexicanos, continúa coadyuvando a que la función de Recursos Humanos y Relaciones Laborales se posicione como un socio estratégico del negocio.

La transparencia y mejora de los trámites y servicios de Recursos Humanos, una tarea en la que Petróleos Mexicanos se ha comprometido con sus trabajadores.