

NLTS SOLUTIONS

MANUAL OPERATIVO

Versión preliminar

Estructura organizacional, áreas, puestos, funciones y responsabilidades

NLTS Solutions S.A. de C.V.

Septiembre de 2026

Documento para revisión y validación del asesor

CONTROL Y ALCANCE DEL DOCUMENTO

Documento	Manual Operativo Preliminar de NLTS Solutions
Versión	0.1 · Documento de trabajo
Fecha	Septiembre de 2026
Estado	Preliminar / sujeto a validación directiva
Base de elaboración	Contenido institucional, organigramas, levantamiento de puestos (respuestas del Forms) y aclaraciones posteriores.
Alcance actual	Identidad institucional, estructura, áreas, puestos, funciones, responsabilidades y hallazgos organizacionales disponibles a la fecha.

Criterio de uso

Este manual documenta únicamente la información disponible y validada o declarada hasta el momento. Las relaciones, cargos o procedimientos todavía no confirmados se identifican expresamente como propuestas o pendientes de validación. No sustituye los procedimientos detallados que se desarrollarán en la fase posterior de mapeo y estandarización de procesos.

Contenido del manual

- 1. Presentación, objetivo y alcance
- 2. Identidad institucional
- 3. Oferta de servicios
- 4. Estructura organizacional actual y propuesta
- 5. Descripción de áreas
- 6. Descripción de puestos, funciones y responsabilidades
- 7. Diagnóstico derivado del levantamiento
- 8. Modelo operativo general disponible a la fecha
- 9. Pendientes de validación y siguiente etapa
- 10. Fuentes internas utilizadas

1 PRESENTACIÓN, OBJETIVO Y ALCANCE

El presente Manual Operativo Preliminar concentra la información institucional y organizacional disponible de NLTS Solutions S.A. de C.V. Su propósito es servir como documento de referencia para comprender cómo se encuentra estructurada la empresa, qué áreas y puestos participan en su operación, cuáles son sus funciones principales y qué relaciones de dependencia, coordinación o asesoría se han identificado hasta el momento.

El documento se construye a partir del trabajo de institucionalización y levantamiento organizacional desarrollado durante el proyecto de residencia profesional. La información proviene de contenido institucional elaborado para NLTS, organigramas de trabajo, 11 respuestas del levantamiento de puestos y funciones actuales, así como aclaraciones realizadas durante el análisis.

Objetivo

Establecer una base documental clara que describa la identidad institucional, la estructura organizacional, las áreas, los puestos, las funciones y las responsabilidades conocidas de NLTS Solutions, facilitando la revisión, validación y posterior estandarización de sus procesos.

Alcance actual

Esta versión no pretende presentar todavía un manual definitivo de procedimientos. El levantamiento disponible permite documentar la estructura, funciones y relaciones organizacionales; sin embargo, los procedimientos detallados, matriz RACI, indicadores y controles operativos deberán integrarse conforme avance el mapeo de procesos y se validen las relaciones pendientes.

2 IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Identidad corporativa

Identidad

Utilizar la IA para unir al talento con las empresas, creando oportunidades hoy y continuando su generación en el futuro.

Eslogan institucional

Eslogan

Tecnología que conecta, talento que transforma.

Misión

Misión

Impulsamos a personas y empresas mediante tecnología e IA, conectando talento en un mundo lleno de oportunidades.

Visión

Visión

Ser un referente latinoamericano en conectar talento y transformar empresas con inteligencia artificial, creando oportunidades y un futuro con propósito.

Filosofía institucional

Filosofía

Creemos que la tecnología y la inteligencia artificial tienen sentido cuando ayudan a las personas y a las empresas a avanzar.

Valores institucionales

Humanismo ético

Detrás de cada proceso hay una persona con sueños. Se promueve la empatía, el respeto y un trato genuinamente humano.

Innovación radical

Se promueve imaginar y construir caminos nuevos, aprender de los errores y ajustar el rumbo cuando sea necesario.

Excelencia obsesiva

El trabajo se revisa y mejora antes de entregarse, cuidando los detalles y evitando el conformismo.

Integridad digital

La confianza se protege mediante transparencia, cumplimiento de la palabra y cuidado responsable de la información.

Cumplimiento colaborativo

Los compromisos se cumplen con apoyo mutuo, resolución conjunta de problemas y reconocimiento del logro compartido.

3 OFERTA DE SERVICIOS

El contenido institucional disponible organiza la propuesta de valor de NLTS Solutions en las siguientes líneas de servicio:

Línea	Descripción
Gent Talent	Talento y People Analytics.

Línea	Descripción
Gent Journey	Ventas, experiencia y fidelización.
Gent Process	Procesos y automatización.
Gent Data	Analítica y modelos predictivos.
Gent AI	Inteligencia artificial aplicada.
Gent Excellence	Estrategia, innovación y excelencia organizacional.
Gent 100X	Capacidad exponencial.

4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional disponible distingue gobierno, dirección, áreas operativas, servicios externos, posiciones ocupadas por residentes y puestos propuestos para contratación o crecimiento. La Asamblea de Socios se ubica como instancia de gobierno y la Dirección General como conducción operativa actual.

Estructura general documentada

Nivel	Unidad	Función principal
Gobierno	Asamblea de Socios	Instancia superior de gobierno. Cuenta con asesoría jurídica externa.
Dirección	Dirección General	Dirige la estrategia y los compromisos de NLTS.
Área	Comercial y Marketing	Captar clientes, vender servicios y comunicar la marca.
Área	Tech Lab	Desarrollar software, automatizaciones con IA y soporte técnico.
Área	Proyectos	Planear proyectos, coordinar entregables y mejorar procesos.
Área	Administración y Finanzas	Gestionar recursos, presupuesto y compras.
Área	Recursos Humanos y Reclutamiento	Buscar y evaluar candidatos para NLTS y sus clientes.

Ocupación y estatus de puestos

Puesto / unidad	Persona	Estatus
Dirección General	Ing. Erick Díaz Olan	Actual

Puesto / unidad	Persona	Estatus
Comercial y Marketing	Ing. Erick Díaz Olan	Actual / función asumida
Tech Lab	Ing. Jose Alejandro Hau Cervantes	Actual
Proyectos	Lic. Sixto Javier Zubieta	Actual
Administración y Finanzas	Ing. Bernardo Javier Isidro	Actual
Recursos Humanos y Reclutamiento	Nancy Josefina Gomez Carreon	Actual
Asesoría Jurídica	Adriana Abigail de la Cruz Blaz	Externa
Community Manager	Carmen Aparicio Durán	Externa
Líder Técnico	César Daniel Moreno Escalante	Externo
Contabilidad	Karina del Rosario Cruz Varela	Externa
Ejecutivo comercial de servicios de IA	Por cubrir	Contratación propuesta
Analista de atención y soporte	Por cubrir	Contratación propuesta
Auxiliar administrativo y de compras	Por cubrir	Contratación propuesta
Generalista de RH interno	Por cubrir según crecimiento	Según crecimiento

5 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS

Dirección General

Conducir la estrategia y los compromisos generales de NLTS, manteniendo la coordinación de las áreas y la relación con la Asamblea de Socios. La documentación actual concentra en Dirección General funciones de conducción y, adicionalmente, participación directa en Comercial y Marketing.

Comercial y Marketing

Captar clientes, vender servicios y comunicar la marca de NLTS. Integra la gestión comercial con la comunicación externa. Incluye una posición propuesta de ejecutivo comercial y apoyo externo de Community Manager.

Tech Lab

Desarrollar software, automatizaciones con inteligencia artificial y brindar soporte técnico. Combina liderazgo interno, revisión técnica externa, residentes de software y una posición propuesta de atención y soporte.

Proyectos

Planear proyectos, coordinar entregables y mejorar procesos. Actualmente integra residentes de procesos y mantiene coordinación con Tech Lab en determinados proyectos. El alcance exacto de algunas relaciones de revisión se encuentra en validación.

Administración y Finanzas

Gestionar recursos, presupuesto y compras. Se apoya en contabilidad externa y contempla una posición propuesta de auxiliar administrativo y de compras.

Recursos Humanos y Reclutamiento

Buscar y evaluar candidatos para NLTS y sus clientes. La estructura contempla una futura posición interna de generalista de RH conforme al crecimiento de la empresa.

6 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las siguientes fichas se elaboran únicamente con las funciones expresamente documentadas en los organigramas y en el diagnóstico AS-IS disponible. Cuando una relación jerárquica o alcance no está confirmado, se conserva como pendiente de validación.

Asamblea de Socios GOBIERNO

Área: Gobierno corporativo | Dependencia / reporte: No aplica

Propósito del puesto: Actuar como instancia superior de gobierno y referencia colectiva para decisiones relevantes de la sociedad.

Funciones principales

- Definir o validar decisiones de carácter societario y de gobierno.
- Recibir asuntos relevantes de la Dirección General y socios operativos.
- Contar con apoyo de asesoría jurídica externa cuando se requiera.

Responsabilidades

- Mantener la conducción societaria de la empresa dentro del alcance que corresponda a los socios.

Nota de diagnóstico: El levantamiento utiliza la referencia “socios / la sociedad” de manera colectiva

Dirección General **ACTUAL**

Área: Dirección | Dependencia / reporte: Asamblea de Socios / sociedad

Propósito del puesto: Dirigir la estrategia y los compromisos generales de NLTS Solutions.

Funciones principales

- Conducir la estrategia general de la empresa.
- Supervisar compromisos y resultados de la operación.
- Mantener coordinación con responsables de áreas y proyectos.

Responsabilidades

- Asegurar alineación general entre las áreas y los compromisos de la empresa.
- Dar seguimiento a asuntos relevantes con la sociedad.

Nota de diagnóstico: El levantamiento atribuye a Erick Díaz Olan funciones de dirección y supervisión de Tech Lab y del área operativa, además de responsabilidades en Comercial y Marketing.

Dirección / Coordinación de Proyectos **ACTUAL**

Área: Proyectos | Dependencia / reporte: Dependencia superior por precisar

Propósito del puesto: Planear proyectos, coordinar entregables y promover la mejora de procesos.

Funciones principales

- Asignar y revisar trabajo de residentes de procesos.
- Coordinar entregables de proyectos.
- Participar ocasionalmente en coordinación o revisión con Tech Lab.
- Impulsar documentación y mejora de procesos. *así como su intervención en Tech Lab.*

Responsabilidades

- Dar seguimiento al avance de proyectos bajo su coordinación.
- Validar entregables dentro del alcance asignado.

Nota de diagnóstico: El organigrama AS-IS indica que la dependencia superior de Sixto Javier Zubieta con David y Natali así como su intervención en Tech Lab.

Responsable de Administración y Finanzas / CFO socio operativo **ACTUAL**

Área: Administración y Finanzas | Dependencia / reporte: Socios / revisión de asuntos relevantes

Propósito del puesto: Gestionar recursos, presupuesto, compras y asuntos administrativos-financieros de NLTS.

Funciones principales

- Administrar recursos y presupuesto.
- Coordinar o supervisar asuntos contables.
- Revisar asuntos relevantes con los socios.
- Participar en control de compras y servicios administrativos.

Responsabilidades

- Mantener control administrativo y financiero dentro del alcance asignado.
- Supervisar la relación con contabilidad externa conforme a lo declarado.

Nota de diagnóstico: Bernardo Javier Isidro declara autonomía y revisión de asuntos relevantes con los socios; no se identifica un responsable directo único.

Responsable de Recursos Humanos y Reclutamiento **ACTUAL**

Área: Recursos Humanos y Reclutamiento | Dependencia / reporte: No documentado en detalle

Propósito del puesto: Buscar y evaluar candidatos para NLTS Solutions y para sus clientes.

Funciones principales

- Ejecutar actividades de búsqueda y evaluación de candidatos.
- Apoyar necesidades de reclutamiento internas y de clientes.

Responsabilidades

- Mantener seguimiento de los procesos de reclutamiento bajo su gestión.

Nota de diagnóstico: La documentación disponible no detalla aún líneas de reporte, indicadores ni procedimientos internos de esta función.

Responsable de Tech Lab / Desarrollador Fullstack AI First **ACTUAL**

Área: Tech Lab | Dependencia / reporte: Dirección General

Propósito del puesto: Desarrollar soluciones tecnológicas y coordinar el trabajo técnico del equipo interno y residentes.

Funciones principales

- Desarrollar software y soluciones con IA.
- Supervisar residentes y colaboradores freelance.
- Revisar avances técnicos.
- Apoyar pruebas, documentación y seguimiento técnico.

Responsabilidades

- Dar seguimiento técnico a los desarrollos asignados.
- Supervisar calidad de entregables técnicos dentro de su alcance.

Nota de diagnóstico: El levantamiento señala supervisión y seguimiento técnico de Hau; debe validarse cómo se reparte la autoridad técnica con el Líder Técnico externo.

Líder Técnico **EXTERNO**

Área: Tech Lab | Dependencia / reporte: Bernardo Javier Isidro, según levantamiento

Propósito del puesto: Validar estándares, arquitectura, infraestructura y calidad técnica de los entregables.

Funciones principales

- Definir o validar estándares técnicos.
- Revisar arquitectura e infraestructura.
- Validar entregables de desarrolladores.

Responsabilidades

- Asegurar revisión técnica especializada dentro del alcance contratado.

Nota de diagnóstico: Debe precisarse cómo se distribuyen decisiones y personas entre César Daniel Moreno Escalante y Jose Alejandro Hau Cervantes.

Community Manager EXTERNA

Área: Comercial y Marketing | Dependencia / reporte: Dirección General; entrega contenidos a Erick y Bernardo

Propósito del puesto: Planear y ejecutar comunicación digital y presencia de marca.

Funciones principales

- Planear contenidos.
- Gestionar campañas y redes sociales.
- Medir resultados de comunicación.
- Entregar contenidos para revisión.

Responsabilidades

- Mantener continuidad y calidad de la comunicación digital asignada.

Nota de diagnóstico: La función se presta de manera externa.

Ejecutivo comercial de servicios de IA CONTRATACIÓN PROPUESTA

Área: Comercial y Marketing | Dependencia / reporte: Área Comercial y Marketing

Propósito del puesto: Prospectar, cotizar y dar seguimiento a oportunidades comerciales relacionadas con los servicios de NLTS.

Funciones principales

- Prospectar clientes.
- Preparar o apoyar cotizaciones.
- Dar seguimiento a oportunidades.

Responsabilidades

- Mantener trazabilidad y seguimiento de oportunidades comerciales.

Nota de diagnóstico: Puesto propuesto; actualmente se encuentra por cubrir.

Analista de atención y soporte CONTRATACIÓN PROPUESTA

Área: Tech Lab | Dependencia / reporte: Tech Lab

Propósito del puesto: Recibir solicitudes de atención, resolver casos básicos y canalizar incidencias técnicas cuando sea necesario.

Funciones principales

- Recibir solicitudes.
- Resolver casos básicos.
- Canalizar fallas a Alejandro / Tech Lab.

Responsabilidades

- Mantener seguimiento de solicitudes dentro de su nivel de atención.

Nota de diagnóstico: Puesto propuesto; actualmente se encuentra por cubrir.

Auxiliar de software **RESIDENTES**

Área: Tech Lab | Dependencia / reporte: Dirección General / revisión técnica de Hau; relaciones específicas por validar

Propósito del puesto: Apoyar el desarrollo, documentación, pruebas y seguimiento técnico de soluciones de software.

Funciones principales

- Desarrollar bajo revisión técnica.
- Documentar avances o desarrollos asignados.
- Realizar pruebas.
- Apoyar seguimiento técnico.

Responsabilidades

- Cumplir entregables asignados y reportar avances a los responsables definidos.

Nota de diagnóstico: Adrian, Irvin y Yari presentan relaciones de reporte y revisión no totalmente homogéneas. Debe confirmarse el responsable directo de Yari y el alcance de las revisiones de Erick, Hau y Sixto en cada proyecto.

Auxiliar de procesos **RESIDENTES**

Área: Proyectos / Área Empresarial | Dependencia / reporte: Sixto Javier Zubieta en el caso de David; coordinación adicional declarada en el caso de Natali

Propósito del puesto: Levantar información, documentar procesos y proponer oportunidades de mejora organizacional.

Funciones principales

- Realizar levantamiento de información.
- Documentar procesos y actividades.
- Analizar oportunidades de mejora.
- Apoyar institucionalización y definición organizacional.

Responsabilidades

- Entregar análisis y documentación verificable.
- Distinguir información confirmada de propuestas o pendientes de validación.

Nota de diagnóstico: David declara reporte a Sixto, quien asigna y valida; Erick recibe reporte general. Natali declara a Erick de la mano con Sixto, quien asigna y revisa el trabajo. La autoridad exacta debe terminarse de validarse.

Contabilidad **EXTERNA**

Área: Administración y Finanzas | Dependencia / reporte: Supervisión de Bernardo; relación con accionistas/representantes declarada

Propósito del puesto: Registrar operaciones, conciliar cuentas y preparar documentación contable.

Funciones principales

- Registrar operaciones.
- Conciliar cuentas.
- Preparar documentación contable.

Responsabilidades

- Mantener registros y documentación contable dentro del alcance contratado.

Nota de diagnóstico: La documentación indica supervisión administrativa de Bernardo, pero también referencias a accionistas y representantes; se recomienda validar un único esquema de reporte operativo.

Auxiliar administrativo y de compras CONTRATACIÓN PROPUESTA

Área: Administración y Finanzas | Dependencia / reporte: Área de Administración y Finanzas

Propósito del puesto: Apoyar el control administrativo de licencias, cotizaciones y renovaciones autorizadas.

Funciones principales

- Controlar licencias.
- Gestionar cotizaciones.
- Dar seguimiento a renovaciones autorizadas.

Responsabilidades

- Mantener control documental y seguimiento de compras o renovaciones asignadas.

Nota de diagnóstico: Puesto propuesto; actualmente se encuentra por cubrir.

Generalista de Recursos Humanos interno SEGÚN CRECIMIENTO

Área: Recursos Humanos y Reclutamiento | Dependencia / reporte: Área de Recursos Humanos y Reclutamiento

Propósito del puesto: Gestionar incorporación, expedientes y capacitación del personal interno.

Funciones principales

- Gestionar incorporación de personal.
- Mantener expedientes.
- Apoyar capacitación.

Responsabilidades

- Dar soporte al ciclo interno de administración de personal cuando el crecimiento justifique la posición.

Nota de diagnóstico: Puesto previsto según crecimiento; no forma parte del equipo actual.

Asesoría Jurídica EXTERNA

Área: Gobierno / asesoría | Dependencia / reporte: Asamblea de Socios

Propósito del puesto: Revisar contratos y brindar asesoría jurídica a la Asamblea de Socios.

Funciones principales

- Revisar contratos.
- Brindar asesoría jurídica a la Asamblea de Socios.

Responsabilidades

- Emitir revisión jurídica dentro del alcance contratado.

Nota de diagnóstico: Se representa mediante línea discontinua de asesoría, no como dependencia operativa interna.

7 DIAGNÓSTICO DERIVADO DEL LEVANTAMIENTO

El levantamiento de puestos y funciones actuales permitió construir una primera lectura AS-IS de la organización. El diagnóstico no se limita a identificar nombres de puestos; también evidencia relaciones de coordinación, supervisión y revisión que todavía requieren formalización.

Principales hallazgos

- Existe una estructura funcional reconocible con gobierno, dirección y cinco áreas principales; sin embargo, varias relaciones de dependencia todavía no están completamente formalizadas.
- La operación combina personal interno, prestadores externos, residentes y posiciones propuestas, lo que hace necesario documentar con precisión los límites de autoridad y responsabilidad.
- En Tech Lab aparecen funciones de supervisión técnica compartidas entre Jose Alejandro Hau y César Daniel Moreno Escalante, por lo que debe validarse cómo se distribuyen decisiones, revisiones y personas.

- En Proyectos se identifican relaciones de asignación y revisión de Sixto Javier Zubieta sobre residentes de procesos y participación ocasional en Tech Lab; el alcance exacto debe precisarse.
- Los residentes de software reportan o reciben revisiones de diferentes figuras según el proyecto, lo que puede generar ambigüedad si no se documenta quién asigna, quién valida y quién aprueba.
- La función contable es externa y presenta referencias tanto a Bernardo como a accionistas/representantes, por lo que conviene formalizar un canal operativo único de supervisión.
- Existen vacantes propuestas en Comercial, Tech Lab y Administración que responden a necesidades detectadas de especialización y soporte.
- La futura posición de Generalista de RH interno se plantea como una necesidad asociada al crecimiento, especialmente para incorporación, expedientes y capacitación.

Interpretación del diagnóstico

La empresa cuenta con capacidades y responsables identificables, pero el levantamiento muestra que parte de la coordinación depende todavía de acuerdos prácticos, revisiones cruzadas y relaciones no formalizadas. El siguiente paso no debe ser automatizar indiscriminadamente, sino validar responsabilidades, mapear los procesos reales y definir puntos de control antes de diseñar automatizaciones.

8 MODELO OPERATIVO GENERAL DISPONIBLE A LA FECHA

Con la información actualmente documentada puede representarse un modelo operativo general de alto nivel. Este modelo no sustituye los procedimientos detallados; funciona como referencia para la siguiente fase de levantamiento y diagramación.

Gobierno y dirección

La Asamblea de Socios establece el marco de gobierno y la Dirección General conduce la estrategia y compromisos de la empresa.

Generación y comunicación de oportunidades

Comercial y Marketing participa en captación, venta de servicios y comunicación de marca.

Gestión de proyectos y procesos

Proyectos coordina entregables, residentes de procesos y actividades de mejora organizacional.

Desarrollo tecnológico

Tech Lab desarrolla software, automatizaciones con IA, pruebas y soporte técnico, con revisiones internas y externas.

Soporte administrativo-financiero

Administración y Finanzas gestiona recursos, presupuesto, compras y relación con contabilidad externa.

Talento y reclutamiento

Recursos Humanos y Reclutamiento busca y evalúa candidatos para NLTS y sus clientes.

Criterio para la documentación futura de procesos

Cada proceso deberá documentarse identificando al menos: objetivo, entrada, actividades, responsable, participantes, herramientas, documentos utilizados, entregable, cliente interno o externo, puntos de decisión, handoffs, controles e indicadores. Posteriormente podrán representarse mediante diagramas Swimlane y complementarse con una matriz RACI.

9 PENDIENTES DE VALIDACIÓN Y SIGUIENTE ETAPA**Validaciones organizacionales pendientes**

- Precisar la dependencia superior formal del Director / Coordinador de Proyectos.
- Precisar el alcance de supervisión de Jose Alejandro Hau Cervantes sobre residentes y colaboradores.
- Definir cómo se reparten las decisiones técnicas entre Hau y César Daniel Moreno Escalante.
- Formalizar el canal operativo de supervisión de la contabilidad externa.
- Validar los puestos propuestos antes de incorporarlos como estructura definitiva.
- Completar la historia institucional

Siguiente etapa recomendada del proyecto

- Validar el organigrama AS-IS y la estructura TO-BE con Dirección y socios.
- Cerrar las descripciones de puestos y relaciones de autoridad.
- Levantar los procesos críticos de cada área.
- Construir matrices RACI para procesos prioritarios.
- Definir procedimientos, formatos, controles e indicadores.
- Identificar oportunidades de simplificación y automatización después de estabilizar los procesos.
- Actualizar este manual hasta convertirlo en la versión operativa definitiva.

10 FUENTES INTERNAS UTILIZADAS

La presente versión fue elaborada utilizando únicamente los materiales internos proporcionados para el proyecto y la información organizacional ya documentada:

- “Contenido institucional de NLTS Solutions 2026”: identidad, misión, visión, valores, filosofía y catálogo de servicios.
- “NLTS 3 Organigramas – presentación”: áreas y puestos, personas y puestos, y funciones del equipo.
- “NLTS organigrama editable”: versión preliminar AS-IS basada en 11 respuestas del Forms y aclaraciones del usuario.
- Levantamiento de puestos y funciones actuales de NLTS Solutions, citado como fuente del organigrama AS-IS.

Nota de actualización

Este documento está diseñado para evolucionar. Toda modificación futura de puestos, responsabilidades, procesos o políticas debe registrarse mediante una nueva versión para conservar trazabilidad y evitar contradicciones entre la operación real y la documentación.

FIN DEL DOCUMENTO

Manual Operativo Preliminar · NLTS Solutions S.A. de C.V.