Diseño de manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A. ubicada en La Paila, Zarzal, Valle del Cauca.

Autor: Jhon Edwin Rebolledo Muñoz

Facultad de Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

Universidad del Valle

Zarzal, Valle del Cauca

2024

Diseño de manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A. ubicada en La Paila, Zarzal, Valle del Cauca.

Autor: Jhon Edwin Rebolledo Muñoz

Práctica para optar por el título de administrador de empresas

Director de Trabajo de Grado:

Huberney Londoño Hernández

Facultad de Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

Universidad del Valle

Zarzal, Valle del Cauca

2024

Tabla de Contenido

Introducción 8
Capítulo I: Planteamiento del Problema 10
1.1 Antecedentes 10
1.2 Problemática 12
1.3 Formulación del Problema 14
1.4 Sistematización del Problema 14
1.5 Delimitación del Problema 15
1.6 Objetivos 15
1.6.1 Objetivo General 15
1.6.2 Objetivos Específicos 15
1.7 Justificación 16
1.7.1 Teórica 16
1.7.2 Práctica 16
1.7.3 Metodológica 17
Capítulo II: Marco Referencial 17
2.1 Marco Teórico 17
2.1.1 Gestión por Procesos 17
2.1.2 El Proceso 18
2.1.3 Elementos del Proceso 18
2.1.4 Tipos de Procesos 19
2.1.5 Factores del Proceso 21
2.1.6 Caracterización del Proceso 21
2.1.7 Documentación del Proceso 21
2.1.8 Procedimiento 26
2.2 Marco Conceptual 26
2.2.1 Proceso 27
2.2.2 Procedimiento 27
2.2.3 Procesos Estratégicos 27
2.2.4 Procesos Operativos 28
2.2.5 Procesos de Apoyo 28
2.2.6 Documentación de Procesos 28

2.2.7 Manual de Procesos y Procedimientos 28
2.2.8 Ficha de Procedimiento 29
2.2.8 Diagrama de Flujo 29
2.2.9 Tarea 29
2.2.10 Actividad 29
2.2.11 Indicador 30
2.3 Marco Contextual 30
2.3.1 Historia 30
2.3.2 Definición Corporativa 32
2.3.4 Valores Corporativos 33
2.3.5 Logo 34
2.3.6 Organigrama 34
2.4 Marco Legal 35
Capítulo III: Metodología 37
3.1 Tipo de Investigación 37
3.2 Método 37
3.3 Técnicas y Fuentes de Recolección de Información 37
3.3.1 Técnicas de Recopilación de la Información 37
3.3.2 Fuentes de la Información 38
3.4 Población 39
3.5 Fases De La Información 39
Capítulo IV: Resultados 42
4.1 Diagnóstico 42
4.2 Identificación de los Procesos y Procedimientos del Área de Gestión Humana de Colombina S.A. 43
4.3 Descripción de los Procesos y Procedimientos del Área de Gestión Humana de Colombina S.A. 44
4.4 Documentación de los Procesos y Procedimientos del Área de Gestión Humana de Colombina S.A. 46
4.4.1 Codificación del Proceso Unidad de Asistencia en Contrataciones y Afiliaciones y sus Procedimientos 46
4.4.2 Instructivo Utilizado para la Documentación del Proceso 48
4.4.3 Instructivo Utilizado para la Documentación de Procedimientos 49

4.5 Divulgación del Manual de Procesos y Procedimientos para el Practicante del Área de Gestión Humana de Colombina S.A. 77
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones 78
5.1 Conclusiones 78
5.2 Recomendaciones 80
Referencias Bibliográficas 81
Anexos 85
Anexo A. Carta Finalización de Prácticas 85
Anexo B. Plataforma ADRES 86
Anexo C. Plataforma COOSALUD 87
Anexo D: Plataforma NUEVA EPS 88
Anexo E. Plataforma COMFANDI 89
Anexo F. Formulario Solicitud Afiliación EPS 90
Anexo G. Formulario Solicitud Afiliación Seguro de Vida 93
Anexo H. Plataforma SURA 95

Lista de Figuras

Figura 1. Elementos del proceso 19
Figura 2. Tipos de procesos 20
Figura 3.Símbolos diagrama de flujo 24
Figura 4. Diferencias entre procesos y procedimientos 26
Figura 5. Logo Colombina S.A. 34
Figura 6. Organigrama Colombina S.A. 34
Figura 7. Fase 1 de la información 40
Figura 8. Fase 2 de la información 41

Lista de Tablas

Tabla 1. Normograma 35
Tabla 2. Procedimientos y procesos del área de gestión humana 44
Tabla 3. Codificación de procesos y procedimientos 47
Tabla 4. Diagrama de gantt 78

Introducción

Hoy en día el mercado en el cual se encuentran las empresas es realmente competitivo, esto como resultado de la interacción de diferentes factores como lo son los tecnológicos, económicos, el comportamiento del consumidor, entre otros. Las empresas en la actualidad compiten en aspectos como lo son la innovación con el fin de lanzar productos nuevos y mejorar los existentes, en la demanda del consumidor debido a que todas buscan satisfacer las necesidades de los clientes de la manera más eficiente, en la maximización de los beneficios ya que buscan reducir los costos y mejorar la calidad de sus productos, en la globalización ya que actualmente no compiten a nivel local sino con empresas de todo el mundo e incluso compiten con la regulaciones de mercado debido a que las leyes actualmente buscan una disputa justa y evitar prácticas desleales.

El diseño de un manual de procesos y procedimientos es una alternativa que busca ayudar a las empresas a enfrentar la competencia actual debido a que permite mejorar en varios aspectos como lo son la estandarización asegurando que todos los empleados sigan los mismos pasos, mejora de la eficiencia puesto que se pueden identificar aquellos pasos innecesarios o redundantes, ayuda en procesos de capacitación o de inducciones ya que sirve como guía para que el aprendizaje sea más fácil y rápido, reducción de los errores y finalmente tener una mejora continua debido a que se identifican aquellas áreas o pasos donde se deben implementar cambios además de que permite medir el impacto que tienen dichas mejoras.

Por esta razón, lo que busca esta investigación es el diseño de un manual de procesos y procedimientos para practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A debido a que durante la práctica del autor de este trabajo se identificó la ausencia del mismo y se optó por brindarle a la empresa un instrumento para que los nuevos empleados o aprendices que

lleguen al área puedan desarrollar los diferentes procesos de manera adecuada además de que los tiempos de aprendizaje disminuyan.

La presente investigación se lleva a cabo en cinco capítulos, en el primer capítulo se identifica la problemática y se delimita el alcance por medio de la pregunta de investigación, además de que se establecen el objetivo general y específico de esta investigación. En el segundo capítulo se abordarán temas como lo son las teorías y conceptos que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de este trabajo como lo son la gestión por procesos, documentación de procesos, la caracterización de procesos, entre otros, además de ofrecer una contextualización de la empresa por medio de su historia, valores, organigrama y demás aspectos que la caracterizan.

En el tercer capítulo se expone la metodología usada para esta investigación que para este caso es un enfoque cualitativo de carácter descriptivo y en el cuarto capítulo se hace referencia a los resultados obtenidos por medio del diagnóstico de la situación actual, identificación de los procedimientos del área de gestión humana, descripción de los procedimientos, codificación de los mismos y finalmente, la documentación de los mismos por medio de fichas de proceso y diagramas de flujo con el fin de que quede de manera formal la documentación del proceso.

Finalmente, en el quinto capitulo se presentan las conclusiones y recomendaciones como síntesis y terminación de esta investigación.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

En el trabajo de Caicedo (2021), se formula como objetivo “Diseñar los procesos y procedimientos de facturación del área de mantenimiento Occidente de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A” (p.18), se puede identificar que en la empresa no se cuenta con la documentación pertinente para que los procesos y procedimientos del área sean ejecutados de la manera correcta, debido a esto los nuevos empleados o practicantes que llegan a desempeñarse en el área presentan dificultades al adquirir los conocimientos y los tiempos de aprendizaje son mayores. En sus conclusiones, se evidencia que el desarrollo de un manual de procesos y procedimientos sirve como instrumento para que los practicantes que llegan al área tengan un documento guía que les permita desarrollar sus labores de una manera eficaz y rápida. Lo mencionado anteriormente es una problemática que se presenta de igual manera en la empresa Colombina S.A. debido a que en el área de gestión humana no se cuenta con un manual de procesos y procedimientos que sirva para que los practicantes aprendan la manera correcta de ejecutar sus funciones, sino que los conocimientos son impartidos por los mismos practicantes que van a ceder su puesto, por lo que pueden quedar muchas dudas las cuales pueden ser resueltas si se cuenta con un documento base donde este explicada la manera correcta de realizar los procesos.

En el estudio de Bejarano (2020), cuyo objetivo es “Generar una propuesta para el diseño y estandarización de los procesos de producción con el fin de mejorar la productividad en la empresa Agentes M SAS.” (p.31), se evidencia que gracias a la creación del manual de procesos y procedimientos se obtuvo una reducción del 37% del tiempo promedio con que se realizaban

los procesos debido a que hubo una disminución en las problemáticas de acumulación de pedidos y tiempos improductivos.

Por otro lado, en la investigación de Miranda (2015) cuyo objetivo es “Estandarizar los procesos en la empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS” (p.4), se pudo evidenciar en el planteamiento del problema que debido a la mala organización que tiene la empresa se presentan problemas como lo son desperdicios de los recursos, una mala utilización de la herramienta y maquinaria disponible y pérdidas económicas. En las conclusiones de esta investigación se pudo identificar que, gracias a la estandarización de los procesos por medio de la creación de manuales de procesos, caracterización de procesos e instructivos se obtuvo la disminución de las problemáticas anteriormente expuestas además de que los empleados, las herramientas de trabajo y los recursos estuvieran coordinados para de esta manera ofrecer productos de calidad y generar satisfacción tanto a la empresa como a los clientes.

En el trabajo de Cano y Martínez (2019), cuyo objetivo es “Elaborar el manual de procesos y procedimientos de la Cámara de Comercio de Tunja Boyacá” (p.11), se pudo evidenciar en sus conclusiones que la elaboración del manual de procesos y procedimientos trajo como beneficios evitar la duplicidad de actividades, la identificación de responsables y establecer claramente las funciones de aquellos cargos que presentaban dudas.

Por otra parte, en la investigación de Mira (2016), cuyo objetivo es “estandarizar y medir la mejora de la calidad de empresas del sector servicios mediante el establecimiento de manuales de políticas y procedimientos además de la aplicación de auditorías internas” (p.2). Se pudo evidenciar en sus conclusiones que la descripción de las actividades de los procesos con un alto nivel de detalle y los diagramas de flujo dan como resultado una eficiente estandarización de los procesos que permite la correcta realización de las actividades, además se evidencia que para un

mayor alcance de los manuales de procesos se requiere apoyo de todos los niveles de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo.

Finalmente, en el trabajo de Lores (2023), cuyo objetivo es “Diseñar un manual de procesos y procedimientos para el mejoramiento de los inventarios para el Restaurante Tortelli SAS” (p.15), en sus conclusiones se menciona que con el manual de procesos procedimientos se disminuyen los riesgos inherentes de cada proceso, optimización del tiempo y se alcanzan los objetivos de la empresa debido a que con una estructura clara de cada proceso se asegura la buena realización de los mismos.

1.2 Problemática

Colombina S.A. es una compañía de alimentos de con más de 90 años de trayectoria en el país, con presencia en 14 países, con la primera posición en el mercado de dulcería en Colombia y Centroamérica, 20 categorías de alimentos y ventas alrededor de $787 millones de dólares. (Colombina, s.f)

Gestión humana en la empresa Colombina S.A es el área encargada de la administración de los recursos humanos y financieros de los colaboradores, allí se encuentra nomina, bienestar social y selección de personal, esta área es de vital importancia para la empresa debido a que allí se asegura la atracción e incorporación de nuevos empleados, asi como el bienestar y la comodidad de aquellos que ya forman parte de la organización

El puesto de practicante del área de gestión humana tiene en sus funciones generales el manejo de archivo, afiliaciones a salud, pensión y caja de compensación; el puesto como tal brinda un apoyo importante al jefe de selección de personal con tareas indispensables para la correcta contratación de nuevos colaboradores y soporte a los que ya están laborando. La

importancia de los practicantes en la empresa Colombina S.A. es fundamental ya que sirven de apoyo para las distintas áreas de la empresa, evitan la sobrecarga de tareas y realizan funciones igual de importantes que los colaboradores de planta debido a que se les brinda la confianza y responsabilidad de llevar a cabo un trabajo real.

Los practicantes son quienes llegan al área a realizar todas estas funciones y a ser un apoyo al jefe de selección de personal, sin embargo, se ha identificado que para este cargo no existe un manual que permita servir como guía para realizar estos procesos, se identificó que quienes dictan la inducción y explican como realizar los procedimientos es el anterior practicante que estaba en el puesto por lo cual pueden quedar vacíos y dudas los cuales no pueden ser resueltos con facilidad debido a que quien los capacita ya no se encontrará laborando en la empresa y los jefes debido a su alta demanda de trabajo no cuentan siempre con la disposición para estar aclarando este tipo de dudas.

Para el autor de esta investigación esto puede traer varios problemas a la empresa debido a que si el practicante que estaba en el puesto no aprendió de manera correcta los conocimientos va a impartirlos al nuevo empleado de manera errónea y como consecuencia se van a realizar los procesos incorrectamente, además, de que los procesos que se llevan a cabo en este área en específico son de vital importancia, ya que de ellas depende la integridad de los trabajadores dentro e incluso fuera del área de trabajo, por ello es importante que éstos se lleven a cabo de la manera correcta para asi asegurar el bienestar y evitar posibles problemas en la empresa.

Se idéntico que aproximadamente a los tres meses que un practicante está en el puesto de gestión humana ya se está realizando el proceso de reclutamiento de la nueva persona que va a ocupar este cargo, es decir, la mayoría del tiempo existen dos personas para desempeñar el mismo puesto, hecho que se podría cambiar si en el área existiera el manual de procesos y

procedimientos el cual es el documento que se quiere proponer en esta investigación. Con este documento se espera que los aprendices puedan realizan sus funciones de una manera eficaz, que los tiempos de aprendizaje disminuyan y que se reduzcan los errores.

Debido a lo mencionado anteriormente, se considera fundamenta la elaboración del manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana. Este documento serviría a la empresa para disminuir tiempos de aprendizaje, mejorar el desempeño de los practicantes en el área, tener una mejor realización de las funciones, disminuir los posibles errores y hasta incluso tener reducciones en los costes de nómina al no tener dos empleados por tanto tiempo en un mismo puesto.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo realizar un manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A. ubicada en La Paila, Zarzal, Valle del Cauca?

1.4 Sistematización del Problema

¿Cuáles son los procesos y procedimientos que pueden incluirse en el manual de procesos y procedimientos para practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A.?

¿Cómo documentar los procesos y procedimientos del del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A. ubicada en La Paila, Zarzal, Valle del Cauca?

¿Cómo se divulgará el manual de procesos y procedimientos para practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A.?

¿Cómo se llevará a cabo la evaluación del desempeño del manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A.?

1.5 Delimitación del Problema

Del alcance. El alcance se dirige a la empresa Colombina S.A. ubicada en La Paila, Zarzal, Valle del Cauca, específicamente al área de gestión humana; permite entregar a la organización un instrumento que permita fortalecer los procesos que se ejecutan en el área, tener una disminución en los tiempos de aprendizaje y obtener una mejor realización de las funciones de los practicantes que llegan a la empresa a desempeñar este cargo.

Del tiempo. El proyecto se realiza a partir de febrero de 2023 a agosto de 2023.

Del espacio. La presente investigación toma lugar en la empresa Colombina S.A, que se encuentra ubicada en el corregimiento de La Paila, Zarzal, Valle del Cauca.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procesos y procedimientos para practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A. ubicada en La Paila, Zarzal, Valle del Cauca.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos y procedimientos del área de gestión humana de Colombina S.A.
- Describir los procesos del área de gestión humana de Colombina S.A.
- Documentar los procesos y procedimientos del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A.
- Realizar el plan de divulgación del manual de procesos y procedimientos del área de gestión humana de Colombina S.A.

1.7 Justificación

A continuación, se expondrán diferentes criterios teóricos, prácticos y metodológicos que justifican el desarrollo de esta investigación en la empresa Colombina S.A, debido a la complejidad que implica un trabajo de investigación de una práctica empresarial.

1.7.1 Teórica

Esta investigación se fundamenta bajo el concepto de gestión por procesos debido a que es una disciplina que permite identificar, diseñar, formalizar y mantener en control los procesos de la organización con el propósito de mejorar el desarrollo de los mismos y lograr los objetivos comunes. Según Bravo (2009), “La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.” (p. 21). Con base en esto, la gestión por procesos servirá de apoyo en esta investigación ya que permite identificar y formalizar los diversos procedimientos que se realizan en el área de gestión humana de Colombina S.A con el fin de aumentar la eficiencia de estos y facilitar su aprendizaje para nuevos empleados.

1.7.2 Práctica

Esta investigación, al realizarse en el ámbito de la práctica empresarial, busca generar una respuesta a la problemática identificada en el área de gestión humana de la empresa Colombina S.A., con el objetivo no solo obtener un beneficio académico sino, entregar a la entidad un instrumento, en este caso, un manual de procesos y procedimientos que permita a los futuros practicantes del área aprender los conocimientos necesarios para desempeñar sus labores de la mejor manera y disminuir los tiempos de aprendizaje.

1.7.3 Metodológica

En esta investigación se opta por el enfoque cualitativo debido a que éste permite recolectar información para su análisis y no para su medición, además permite que exista una coherencia entre la naturaleza del problema, el interrogante y los objetivos propuestos para la ejecución de la investigación. Asimismo, se opta por una investigación descriptiva ya que esta facilita profundizar y caracterizar diferentes aspectos del objeto de estudio, para este caso, el diseño de un manual de procesos y procedimientos para el practicante de gestión humana de Colombina S.A.

Capítulo II: Marco Referencial

2.1 Marco Teórico

A continuación, se expondrán aquellos elementos teóricos que son importantes para el desarrollo de la presente investigación. Primero se abordará el tema de la gestión por procesos, ya que esta permite conocer como la interacción de las diferentes áreas de una empresa por medio de los procesos facilita el cumplimento de las metas organizacionales y la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Posteriormente se abordarán temas como qué son los procesos, tipos de procesos, características, documentación y caracterización de los mismos, entre otros.

2.1.1 Gestión por Procesos

La gestión por procesos se puede definir como “una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.” (Bravo, 2009, p. 21). La gestión por procesos ayuda a identificar, medir, comparar, rediseñar, entre otros, los procesos de

la empresa para de esta manera generar un aumento en la productividad ya que se gestionan variables como lo son el tiempo, la calidad y el costo. (Bravo, 2009).

Algunos de los beneficios que trae este método son conocer las debilidades y las fortalezas de la empresa, conocer el costo de los procesos, realizar mejoramiento continuo, aumentar la eficiencia y eficacia, estar cerca de la certificación ISO 9001, entre otras. (Bravo, 2009).

2.1.2 El Proceso

El proceso según Bravo (2009), es "un conjunto de actividades e interacciones que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes, la finalidad común. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información" (p. 27). Un proceso es una secuencia de actividades que da como resultado un producto que tiene valor para el cliente, entendiendo por valor como todo aquello que aprecia quien lo recibe ya sea cliente, personal, proveedor, entre otros. (Pérez, 2004).

2.1.3 Elementos del Proceso

En los procesos se identifican tres elementos los cuales son cruciales para cumplir con el correcto desarrollo de los mismos, los cuales son entradas (inputs), el proceso y el output (salida).

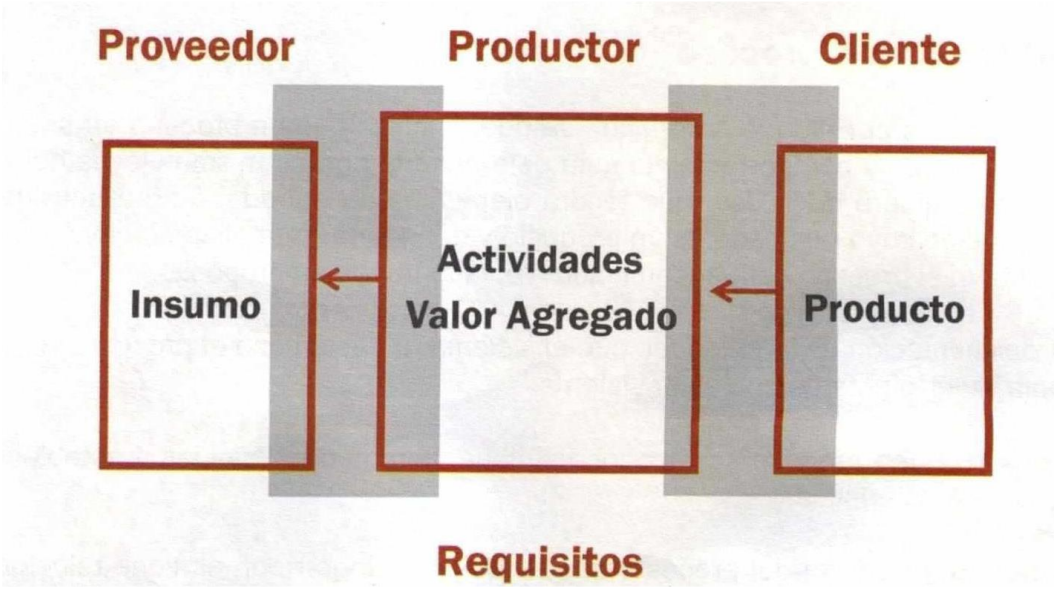
Entradas (inputs): "es un "producto" que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otros procesos (precedente en la cadena de valor) o de un proceso del proveedor o "del cliente". (Pérez, 2004, p. 40). Los inputs son aquellos recursos disponibles para ser transformados ya sea materiales, personas, información, entre otros. (Mallar, 2010)

El proceso: son los factores que transforman una entrada por medio de una secuencia de actividades, estos factores pueden ser los humanos quienes son los que dirigen y controlan las operaciones o los factores de apoyo los cuales hacen referencia a los softwares o hardware que pueden utilizar las empresas para llevar a cabo dichas transformaciones. (Mallar, 2010).

Outputs (salidas): son el producto o los resultados de las transformaciones realizadas en el proceso ya sean bienes o servicios, estas salidas pueden presentar evaluaciones de calidad. (Mallar, 2010).

Figura 1.

Elementos del proceso



Tomado de *Gestión por Procesos*, por Agudelo Tobón, L. F. y Escobar Bolívar, J. (2010). ICONTEC.

2.1.4 Tipos de Procesos

Es posible identificar tres tipos de procesos:

Procesos estratégicos: Según Mallar (2010) los procesos estratégicos

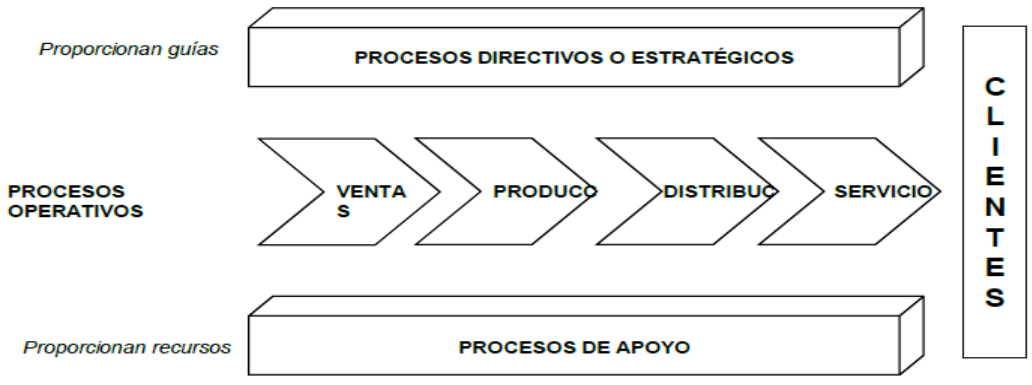
> Son aquellos a través de los cuales una empresa, o una dirección conjunta de una red, planifican, organizan, dirigen y controlan recursos. Proporcionan el direccionamiento a los demás procesos, es decir indican cómo estos se deben realizar para que se orienten a la misión y la visión de la empresa. (p.11)

Procesos operativos: son aquellos procesos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente, aquí se encuentran procesos como la venta, la producción y la postventa. (Mallar, 2010). “Transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido al cliente” (Pérez, 2004, p.67).

Procesos de apoyo: Para Mallar (2010) “son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos operativos lleguen a buen fin.” (p.11). En estos procesos se proporcionan las personas y los recursos necesarios para que los demás procesos puedan realizarse de manera correcta. (Pérez, 2004).

Figura 2.

Tipos de procesos



Tomado de *LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE,* por Mallar, M.A, (2020), Revista Científica "Visión de Futuro.

2.1.5 Factores del Proceso

Según Pérez (2004), los factores que se deben tener en cuenta en un proceso para su adecuada ejecución son los siguientes:

Personas: hace referencia a un responsable y todos aquellos miembros del proceso que cuentan con los conocimientos y las habilidades necesarias para el desarrollo del mismo.

Materiales: se refiere a la materia prima o información que cuenta con las características adecuadas para ser utilizadas en el proceso, estas suelen ser obtenidas en el proceso de compra.

Recursos físicos: instalaciones, maquinaria, software y hardware las cuales siempre deben estar en condiciones adecuadas para el correcto desarrollo del proceso.

Métodos/ planificación del proceso: hace referencia a la descripción de cómo se utilizan los recursos, quien es el responsable, cómo y cuándo.

2.1.6 Caracterización del Proceso

"Documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de las áreas involucradas en las áreas de un proceso." (Agudelo y Escobar, 2010, p. 36).

2.1.7 Documentación del Proceso

Documentar permite definir las responsabilidades, el lugar y la manera en que debe ejecutarse un proceso para de esta manera lograr la estandarización del mismo y evitar la proliferación de métodos que dificulten el desarrollo del proceso (Agudelo y Escobar, 2010). "La documentación es importante porque conserva el conocimiento de la organización y asegura que no se cambie o se pierda" (Agudelo y Escobar, 2010, p. 34).

Para Pérez (2021), documentar los procesos en una empresa es de suma importancia debido a que

> Soporta su operación diaria y permite optimizar actividades y recursos asociados. Se convierte en una actividad sustantiva cuando se busca automatizar actividades, reorganizar personal o áreas funcionales, mejorar el desempeño, cumplir algún requerimiento normativo, preservar el conocimiento de la organización o simplemente poner un poco de orden para comprender el contexto vigente. (p.1)

2.1.7.1 Manual de Procesos y Procedimientos.

Según Palma (2010, como se citó en Vivanco, 2017), un manual de procesos y procedimientos es un documento "el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización" (p.2)

Según Vivanco (2017), los beneficios que trae la incorporación de un manual de procesos y procedimientos en la organización son los siguientes:

- Estandarización de los métodos de trabajo
- Desarrollo de actividades de manera eficiente
- Delimitación de funciones y responsabilidades
- Apoyo a la mejora continua
- Ayuda en la toma de decisiones
- Sirven de base para la capacitación de personal nuevo.

2.1.7.2 Diagrama de Flujo.

"Los diagramas de flujo son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción. Los diagramas de flujo dan una mayor precisión y claridad sobre lo que quiere expresar para dar a conocer las actividades." (Agudelo y Escobar, 2010, p. 38).

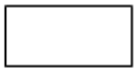
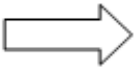
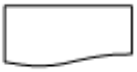
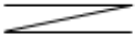
Los diagramas de flujo son representaciones gráficas de procesos que muestran las secuencias de pasos o acciones necesarias para alcanzar un objetivo específico. Utilizan diversos símbolos para ilustrar la dirección y el flujo de las operaciones. Son herramientas útiles para comprender, analizar y comunicar cómo funcionan los procesos.

No hay una norma particular para la representación simbólica de los diagramas de proceso. No obstante, existen varios lenguajes que pueden ser utilizados como estándares para la representación de diagramas en una organización. Algunos de los beneficios del diagrama de flujo es facilitar el análisis de los procesos y distinguir entre las tareas o actividades cuales aportan valor. (Universidad de Cantabria, 2019)

A continuación, se muestran los símbolos y su respectivo significado que son utilizados comúnmente en los diagramas de flujo.

Figura 3.

Símbolos diagrama de flujo

SIMBOLO	SIGNIFICADO	INSTRUCCIÓN
	Operación, actividad	Describir en forma concisa la acción o actividad
	Decisión	Anotar la pregunta sobre la cual se decidirá
	Transporte	Indicar el proceso o actividad al cual se traslada
	Documento impreso	Anotar el nombre del documento que se genera
	Inicio, fin	Indica el inicio o fin de un proceso
	Conector	Indica traslado del proceso, numerar
	Almacenamiento, archivo	Anotar el nombre o lugar del archivo
	Demora, espera	Anotar que se espera
	Inspección, control	Indicar que se revisa
	Sentido del flujo	Siempre se debe indicar el sentido
	Transmisión electrónica de datos	Indicar a donde va

Tomado de *Gestión por Procesos*, por Agudelo Tobón, L. F. y Escobar Bolívar, J. (2010). ICONTEC.

2.1.7.3 Ficha de Procedimiento.

"Una Ficha de Proceso se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso." (Beltrán et al, 2009, p. 44)

Una ficha de proceso es un documento que recopila todas las características esenciales para gestionar y controlar las actividades que forman parte de un proceso, proporcionando un complemento a la información que ofrece el mapa de procesos. (Universidad de Cantabria, 2019)

Para Beltrán et al. (2009), los datos que generalmente deben ser incluidos en esta ficha son los siguientes:

Misión: es el propósito del proceso.

Propietario del proceso: a quien se le asigna la responsabilidad del proceso.

Límites del proceso: los límites del proceso están definidos por las entradas y las salidas del mismo, asi mismo por los proveedores y los clientes.

Alcance del proceso: indica la primera y última actividad del proceso, es decir, su inicio y fin.

Indicadores del proceso: son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento del procedimiento.

Variables de control: Parámetros sobre los cuales se puede actuar para alterar el comportamiento del proceso.

Inspecciones: son aquellas inspecciones que se hacen periódicamente para controlar el proceso.

Documentos: son documentos vinculados al proceso que permiten observar la conformidad y los requisitos del producto.

Recursos: recursos humanos, infraestructura e información necesaria para llevar a cabo de manera adecuada el proceso.

2.1.8 Procedimiento

"Un procedimiento es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macroproceso, un proceso o algunas actividades." (Bravo, 2009, p. 29). Un procedimiento es una serie de pasos o acciones ordenadas y estructuradas que se deben seguir para alcanzar un objetivo o una tarea determinada. Los procedimientos son fundamentales para asegurar que las actividades se realicen de manera uniforme y efectiva, minimizando errores y mejorando la calidad de los resultados.

A continuación, se muestran las diferencias que Beltrán et al. (2009) encuentran entre los procesos y los procedimientos:

Figura 4.

Diferencias entre procesos y procedimientos

PROCEDIMIENTOS	PROCESOS
Los procedimientos definen la secuencia de pasos para ejecutar una tarea.	Los procesos transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
Los procedimientos existen, son estáticos.	Los procesos se comportan, son dinámicos.
Los procedimientos están impulsados por la finalización de la tarea.	Los procesos están impulsados por la consecución de un resultado.
Los procedimientos se implementan.	Los procesos se operan y gestionan.
Los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas.	Los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.
Los procedimientos recogen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos.	Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes.

Tomado de *GUÍA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS*, por Beltrán, J., Carmona, M. A., Carrasco, R., Rivas, M. A. y Tejedor, F. (2009). Instituto Analuz de Tecnología.

2.2 Marco Conceptual

En este apartado se establecen las bases conceptuales sobre las cuales se apoya la investigación. Se trata de un conjunto de conceptos y definiciones que guían y orientan el análisis del problema de investigación.

2.2.1 Proceso

Para Bravo (2009), es “un conjunto de actividades e interacciones que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes, la finalidad común. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información.” (p.26). Un proceso es un conjunto de actividades y organizados de manera secuencial, que tienen como objetivo transformar insumos (entradas) en resultados específicos (salidas).

Por otro lado, para Pérez (2004), es “secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente” (p.37), entendiendo por valor todo aquello que es apreciado por el cliente.

2.2.2 Procedimiento

Para Beltrán et al. (2009), los procedimientos “sirven para establecer la manera de llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades, centrándose en la forma en la que se debe trabajar o se deben hacer las cosas para llevar a cabo una determinada tarea. “(p.49). “Un procedimiento es una descripción detallada de una parte del hacer de la organización, puede ser un macroproceso, un proceso o algunas actividades.” (Bravo, 2009, p. 29).

2.2.3 Procesos Estratégicos

Para Mallar (2010), estos procesos pueden definirse como

> Aquellos a través de los cuales una empresa, o una dirección conjunta de una red, planifican, organizan, dirigen y controlan recursos. Proporcionan el direccionamiento a los demás procesos, es decir indican cómo estos se deben realizar para que se orienten a la misión y la visión de la empresa. (p. 11).

2.2.4 Procesos Operativos

Son los procesos que están relacionados directamente con la elaboración del producto o la prestación del servicio (Beltrán, 2009). “Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización (…). Son procesos operativos típicos los procesos de: venta, producción y servicio post- venta.” (Mallar, 2010)

2.2.5 Procesos de Apoyo

“Son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con la gestión de los recursos y de las actividades de seguimiento y medición.” (Beltrán et al, 2009, p. 33)

2.2.6 Documentación de Procesos

Es la recopilación, organización y presentación de toda la información relevante sobre un proceso específico. Esta documentación describe detalladamente cada paso, las personas involucradas, los recursos necesarios, los tiempos, y las normas o procedimientos que se deben seguir para ejecutar el proceso de manera correcta. “La documentación es importante porque conserva el conocimiento de la organización y asegura que no se cambie o se pierda” (Agudelo y Escobar, 2010, p. 34).

2.2.7 Manual de Procesos y Procedimientos

Según Palma (2010, como se citó en Vivanco, 2017), un manual de procesos y procedimientos es un documento “el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización” (p.2)

2.2.8 Ficha de Procedimiento

"Una Ficha de Proceso se puede considerar como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de las actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso." (Beltrán et al, 2009, p. 44)

2.2.8 Diagrama de Flujo

"Facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo" (Beltrán et al, 2009, p. 40). Son representaciones visuales que muestran cómo se desarrollan los pasos de un proceso, utilizando símbolos y flechas para conectar las etapas. Estos diagramas ayudan a entender y comunicar la secuencia de acciones necesarias para completar un proceso

2.2.9 Tarea

"La tarea es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas (poner en funcionamiento un equipo, ingresar cada dato de un documento o realizar una llamada telefónica). Generalmente están incluidas en los procedimientos." (Bravo, 2009, p. 29)

2.2.10 Actividad

Es un conjunto de tareas básicas realizadas por una persona o un grupo, que aplican conocimientos o habilidades específicas. Estas tareas juntas permiten generar un resultado o producto (output) que se entrega a un cliente, ya sea interno o externo. La actividad se lleva a cabo utilizando ciertos recursos o insumos (inputs) necesarios para producir el resultado final. (Bravo, 2009)

2.2.11 Indicador

"Los indicadores de los procesos, elemento para el seguimiento y mejora de los mismos, se definen teniendo como referencia fundamental la eficacia y eficiencia de la consecución de los objetivos definidos en cada proceso." (Cadena, 2016, p. 65)

2.3 Marco Contextual

2.3.1 Historia

Colombina S.A es una compañía de alimentos presente en el país por más de 95 años la cual cuenta con la primera posición en el mercado de dulcería en Colombia y en Centroamérica. Es una compañía con ventas anuales de alrededor de $787 millones de dólares, con llegada a más de 90 países y con 39 puntos de distribución y 7 plantas de producción. Colombina S.A es una empresa que brinda trabajo alrededor de 9.000 empleados y cuenta con más de 750 mil clientes alrededor de todo el mundo. (Colombina, s.f.)

Según Colombina (s.f.), el inicio de esta gran empresa se debe a su fundador Hernando Caicedo

> Hombre visionario del Valle del Cauca, quien aprovechó la riqueza natural y agrícola del departamento, sus cálidas temperaturas, y la calidad y fertilidad de sus suelos, para producir dulces y confites con sabores a frutas tropicales, que han logrado conquistar a generaciones de consumidores.

En 1928, don Hernando Caicedo empezó a moler caña de azúcar para a producción de panela y con su gran esfuerzo convirtió su pequeño predio en lo que hoy se conoce como el Ingenio Riopaila. En los años posteriores, decidió agregarle un valor a su producto el azúcar por lo que constituyó una nueva empresa llamada Colombina S.A y empezó con la comercialización

de dulces con sabores tropicales los cuales se popularizaron con el nombre de “Colombinas”. (Colombina, s.f.)

Según Colombina (s.f.) en 1946 “El señor Jaime Hernando Caicedo, hijo de Don Hernando y reconocido por su ímpetu empresarial, tomó el liderazgo de la Compañía y desarrolló estrategias que llevaron a la Empresa a evolucionar rápidamente, creciendo en el mercado nacional e internacional.” En la década de los 60s se incorporaron a la empresa técnicas europeas para de esta manera innovar con los productos y poder ofrecer mermeladas y rellenos de los sabores típicos de la región, también en esta época se dio inicio a las exportaciones a Estados Unidos y se realizó la construcción de una planta en el corregimiento de La Paila, Valle del Cauca, para asi suplir la demanda internacional que se tenía. (Colombina, s.f.).

En la década de los 70s nacieron productos estrella para la empresa como lo fueron el Bon Bon Bum, Nucita y el dulce de cade Coffee Delight los cuales triplicaron las ventas. Por otro lado, en los 80s la empresa creo una alianza con la compañía Seatech International para la distribución exclusiva de atunes y sardinas Van Camp’s y la adquisición de Splendid para asi inaugurar la fábrica de galletas y pasteles, además en los 90s adquirieron la totalidad de la marca La Constancia para de esta manera ingresar a la categoría de salsas y conservas. (Colombina, s.f.)

César A. Caicedo Jaramillo en el año 2002 toma la Presidencia Ejecutiva modernizando la visión de la compañía, manteniendo y dinamizando su crecimiento en Colombia S.A y en los mercados internacionales con filiales en el exterior (Colombina, s.f.). Con su llegada se amplió el portafolio de la empresa y se implementaron nuevas categorías de alimentos.

En los años posteriores Colombina S.A adquiere la compañía de Helados Robin Hood, lanza la marca de galletas Crakeñas y adquiere C.I. COMEXA S.A. bajo la marca de Amazon (Colombina, s.f.). Según Colombina (s.f.) en el año 2016 “En línea con nuestra estrategia de internacionalización, se adquirieron los activos de Fiesta S.A., una de las empresas confiteras líderes en España, para fortalecer nuestra presencia en Europa.” En el año 2020, la compañía inaugura la granja solar en la planta de Santander de Quilichao, Cauca y en la planta de La Paila, Valle del Cauca (Colombina, s.f.).

Según Colombina (s.f), la empresa para la actualidad en el año 2024 se encuentra consolidada de la siguiente manera

> Ocupamos la posición número 11 entre las 200 empresas con mejor reputación para trabajar en Colombia según Merco Talento, y la número 4 entre las empresas de alimentos. También, nos convertimos en la séptima empresa de alimentos con mejores prácticas sostenibles del planeta según S&P Global.

2.3.2 Definición Corporativa

> Compañía global de alimentos que busca cautivar al consumidor a través de la innovación y el sabor de sus productos. Sustentada en una marca sombrilla fuerte, marcas reconocidas y de alto valor percibido, comercializadas eficazmente para estar al alcance de todos. Comprometida con un esquema de sostenibilidad que involucra a todos sus grupos de interés. (Colombina, s.f)

2.3.4 Valores Corporativos

Trabajo en equipo: Participamos y colaboramos con entusiasmo en cada uno de los procesos; buscamos con nuestro trabajo individual y colectivo la sinergia del equipo para lograr los mejores resultados.

Compromiso: Estamos comprometidos con esmero a participar activamente en el desarrollo de nuestros objetivos individuales y organizacionales con honestidad y lealtad, en todo momento y en todo lugar.

Orientación al cliente: Nos orientamos decididamente a conocer las necesidades y deseos de nuestros clientes internos y externos para satisfacer sus expectativas, proporcionándoles los mejores productos y servicios.

Respeto: Respetamos y reconocemos las iniciativas de cada uno; damos un trato digno, franco y tolerante donde aceptamos la crítica para seguir creciendo y desempeñando un papel importante en el logro de nuestra meta.

Creatividad e innovación: Creemos en nuestro talento y creatividad, proporcionamos constantes desarrollos e innovamos en el diseño de nuestros productos, teniendo como objetivo primordial la satisfacción de nuestros consumidores. (Colombina, s.f.)

2.3.5 Logo

Figura 5.

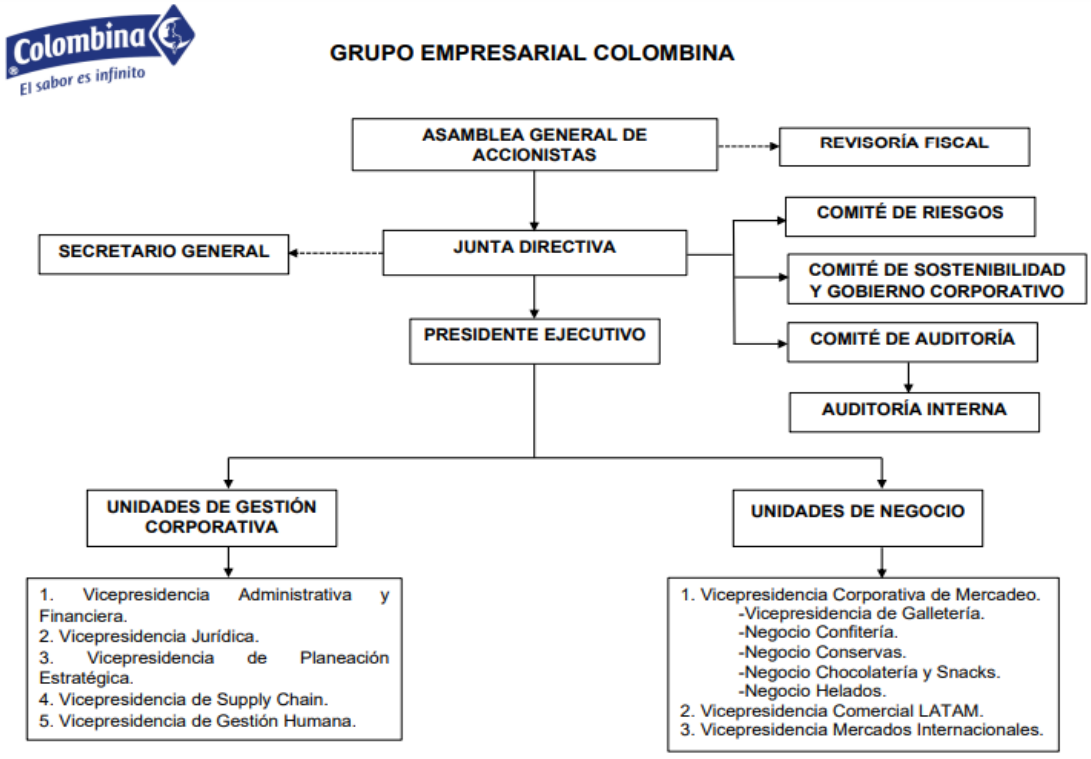
Logo Colombina S.A.

Tomado de Quiénes Somos, por Colombina (s.f.)

2.3.6 Organigrama

Figura 6.

Organigrama Colombina S.A.



Tomado de GRUPO EMPRESARIAL COLOMBINA, por Colombina (2023)

2.4 Marco Legal

En este apartado se recopila y presenta aquellas leyes, normativas, reglamentos y otros documentos legales relevantes que se relacionan con el tema de estudio.

Tabla 1.

Normograma

TIPO DE NORMA					EXPEDIDO POR	No	FECHA DE EXPEDICION	DESCRIPCION NORMA	ARTICULOS
LEY	ACUERDO	RESOLUCION	DECRETO	CIRCULAR					
X					Congreso De La República De Colombia	2043	Julio 27 de 2020	Por medio de la cual se reconocen las prácticas laborales como experiencia profesional y/o relacionada y se	8

								dictan otras disposiciones	
X					Congreso De La República De Colombia	100	Diciembre 23 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones	288

Nota. Elaboración propia

Por otro lado, en el manual de conducta responsable de Colombina S.A en su política de seguridad y salud en el trabajo se menciona que es su compromiso “Cumplir con la normatividad legal vigente, procedimientos internos y compromisos suscritos por la organización en materia de seguridad y salud en el trabajo” (Colombina, 2023, p.40), debido a que su prioridad es velar por la vida, la salud y la seguridad de todos sus colaboradores.

Capítulo III: Metodología

3.1 Tipo de Investigación

Esta investigación se realiza bajo un enfoque de investigación descriptiva puesto que como exponen Hernández et al. (2014) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (p.92). El objeto de estudio aquí se refiere a el área de gestión humana de la empresa Colombina S.A, como se mencionó anteriormente en la formulación del problema

3.2 Método

El método empleado en este trabajo es el cualitativo, según Hernández et al. (2014) este tipo de estudios logran “Desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas.” (p. 7). Con lo mencionado anteriormente, esta investigación no busca medir sino analizar la información obtenida por la población con respecto a la situación estudiada, en este caso la falta de un manual de procesos y procedimientos para el área de gestión humana de la empresa Colombina S.A.

3.3 Técnicas y Fuentes de Recolección de Información

3.3.1 Técnicas de Recopilación de la Información

Según la Universidad de Alcalá (2013)

> Se denominan fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Conocer,

> distinguir y seleccionar las fuentes de información adecuadas para el trabajo que se está realizando es parte del proceso de investigación. (p. 3)

Para este estudio descriptivo de tipo cualitativo se emplean técnicas para la recopilación de la información como son la observación directa y la revisión documental.

La práctica empresarial que lleva a cabo el autor de esta investigación en el área de gestión humana de la empresa Colombina S.A permite el desarrollo de la observación directa y la obtención de información detallada la cual fue documentada en las notas de campo, dichas notas sirvieron de ayuda y formaron parte activa del objeto de estudio. “La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.” (Bernal, 2010, p 257).

Por otro lado, para la revisión documental se hizo uso de todos los documentos físicos y digitales que cuenta la empresa para el correcto desarrollo de las actividades que deben llevar a cabo los practicantes del área de gestión humana de la organización.

3.3.2 Fuentes de la Información

Según Bernal (2010) existe dos tipos de fuentes de recolección de información que son las primarias y las secundarias. Las primarias que son “Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos.” (p. 191) y las secundarias que son “Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian.” (p. 192).

Fuentes primarias

- Observación directa

Fuentes secundarias

- Documentación física y digital de la empresa, libros, diario de campo y documentos de internet.

3.4 Población

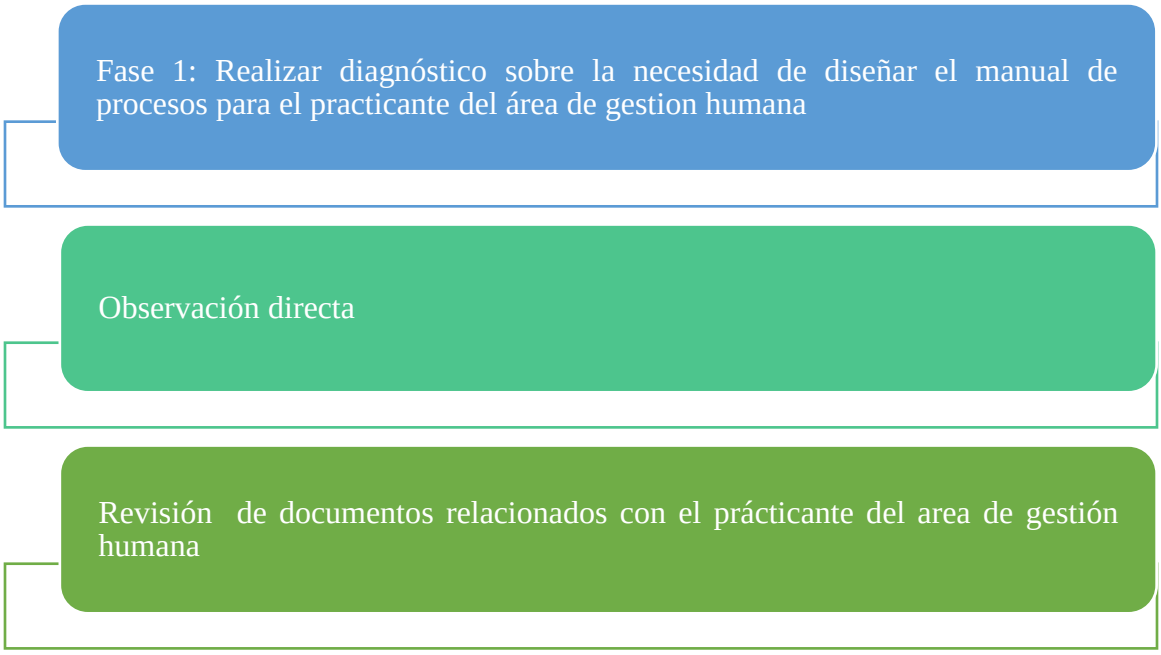
La población que se estudia en esta investigación es un (1) trabajador, para este caso el practicante del área de gestión humana, quien es la persona que está vinculada directamente en el proceso al cual se le planea diseñar el manual de procesos y procedimientos. Esta persona es quien acompaña aproximadamente 2 meses al nuevo practicante que ocupará su puesto y es quien expone la necesidad del diseño de un documento que facilite el desarrollo de las funciones durante la estadía de los practicantes en la empresa.

3.5 Fases De La Información

A continuación, se presentan las fases de información las cuales fueron clasificadas en Fase 1 y Fase 2, estas fases permiten el desarrollo de esta investigación y exponen aquellos procesos que facilitan y permiten el cumplimiento de los objetivos específicos y generales de esta investigación.

Figura 7.

Fase 1 de la información

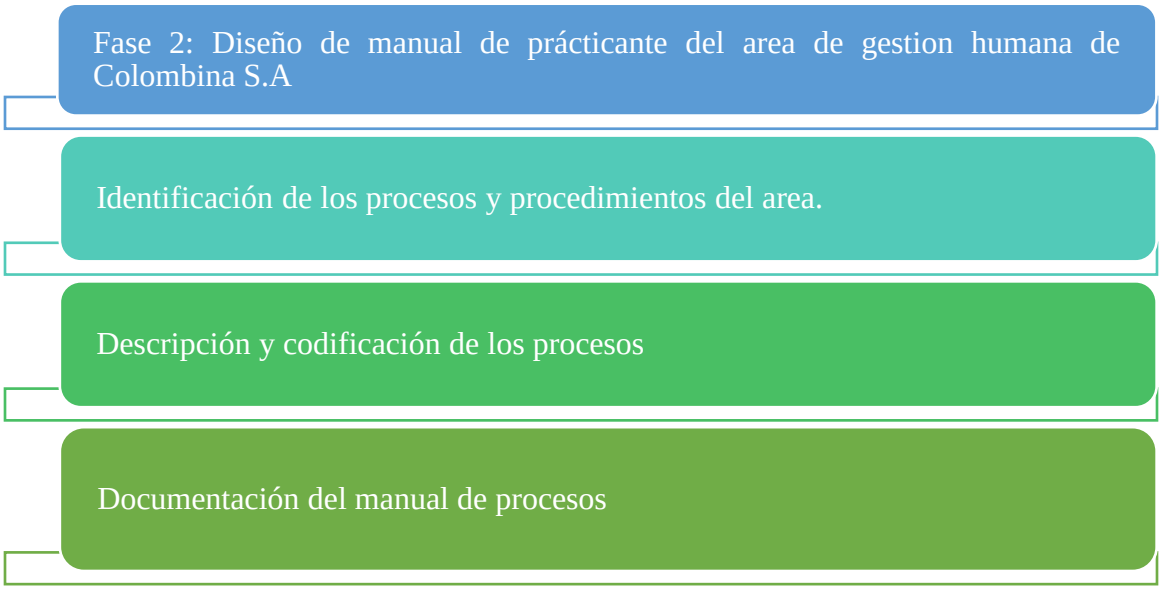


Nota. Elaboración propia

En la fase 1, se realizó el diagnóstico sobre la necesidad que tiene el diseño del manual de procesos y procedimientos del practicante del área de gestión humana por medio de la observación directa y la revisión de los documentos relacionados con el aprendiz del área. Se identificó que se requiere del manual ya que los tiempos de aprendizaje de los procesos son largos, se presentan errores, se disminuirían costos al no tener que requerir de dos empleados para el mismo puesto además se conoció que no existe algún documento en el que estén plasmados la manera en que se deben realizar los procedimientos.

Figura 8.

Fase 2 de la información



Nota. Elaboración propia

En la fase 2, para realizar el diseño del manual de procesos y procedimientos se procedió a identificar, gracias a la participación directa del autor de esta investigación, un proceso general llamado unidad de asistencia en contrataciones y afiliaciones además de diez procedimientos del mismo. Posteriormente se realizó una descripción general del término de cada procedimiento y su respectiva codificación para finalmente lograr el diseño del manual de procesos y procedimientos del practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A. Lo que se busca con esta investigación es que la organización cuente con un instrumento que le permita realizar los procedimientos de una manera eficaz, sin errores y mejorar los tiempos de aprendizaje de los empleados que lleguen al área.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Diagnóstico

Para realizar el diagnóstico de esta investigación se recolecta información por medio de la observación directa, la experiencia como practicante del área permite conocer detalladamente la manera en que se realizan cada procedimiento e identificar en que aspectos se puede mejorar el puesto para que los nuevos empleados que lleguen al cargo puedan realizar sus funciones de forma eficaz.

Con la observación directa se pudo identificar que es necesario el diseño de un manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana debido a que en este puesto se realizan procedimientos que son de vital importancia para el bienestar y la integridad de todos los empleados de la empresa Colombina S.A. Realizar alguno de estos procedimientos de manera errónea puede traer grandes consecuencias debido a que allí se tienen en cuenta aspectos incluso de salud de los trabajadores por lo que se debe tener mucho cuidado al realizarlos para evitar problemas legales.

Por otro lado, gracias a la participación directa del autor de esta investigación se conoció que ninguno de los procedimientos se encuentra documentado y esto debido a que la empresa no lo ha visto necesario ya que los practicantes son quienes imparten estos conocimientos entre ellos, es decir, cuando el practicante ya le queda algunos meses en el puesto se contrata al nuevo aprendiz y este es capacitado por el anterior. Es por lo mencionado que se propone un manual de procesos y procedimientos para el aprendiz del área de gestión humana ya que se considera que este puede ser de gran ayudar para mejorar los procesos y los tiempos de capacitación en la empresa.

Se identificó gracias a la observación que el proceso de capacitación de los practicantes es algo complejo debido a que esta se brinda de manera verbal y no se cuenta con ningún documento base al que puedan acudir para resolver dudas o inquietudes que no fueron resultas. Por otro lado, se pudo observar que estos conocimientos pueden ser impartidos de manera errónea ya que si el anterior practicante aprendió a realizar los procesos de manera incorrecta los enseñará de manera incorrecta a quien llegue a ocupar su lugar. Un manual de procesos y procedimientos serviría de ayuda debido a que facilitaría la identificación de los procedimientos y establecería la manera correcta en la que se deben realizar para asi asegurar que estos se lleven a cabo de manera adecuada y evitar tener inconvenientes tanto con los empleados como con la empresa.

Finalmente, se pudo identificar que el diseño de un manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A puede ayudar a disminuir los tiempos de aprendizaje, reducir los posibles errores, aumentar la eficiencia a la hora de realizar las funciones e incluso disminuir los costos que tiene la empresa al tener dos empleados en un puesto al mismo tiempo. Además, con este instrumento se busca asegurar que los trabajadores realicen los procesos de manera adecuada y asi asegurar el bienestar de los empleados.

4.2 Identificación de los Procesos y Procedimientos del Área de Gestión Humana de Colombina S.A.

Gracias a la información obtenida por la observación y la participación directa del autor de esta investigación en el área de gestión humana de la empresa es posible identificar el proceso

Tabla 2.

Procedimientos y procesos del área de gestión humana

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Unidad de asistencia en contrataciones y afiliaciones	Afiliación a EPS
	Afiliación a caja de compensación
	Afiliación a seguro de vida
	Afiliación a ARL
	Retiro de cesantías
	Expedición de certificados de pensión
	Expedición de certificados caja de compensación
	Archivo de colaboradores
	Contratación
	Afiliación de familiares a caja de compensación

Nota. Elaboración propia

4.3 Descripción de los Procesos y Procedimientos del Área de Gestión Humana de Colombina S.A.

Con la identificación del proceso y los procedimientos del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A se procede a hacer una descripción breve de cada uno de ellos para lograr entender de que tratan.

Proceso unidad de asistencia en contrataciones y afiliaciones: hace referencia a los servicios que ofrece el área de gestión humana a sus colaboradores con respecto a las afiliaciones a las diferentes entidades a las cuales tienen derecho dentro de la empresa, expedición de documentos y aclaración de dudas e inquietudes sobre los beneficios o derechos que tienen en la organización.

Procedimiento de afiliación a EPS: es el procedimiento por el cual se inscribe una persona a una empresa promotora de servicios (EPS), ésta es la encargada de proporcionar los recursos del sistema de salud y garantizar que sus afiliados reciban los medicamentos, hospitalización, atención médica, ente otros.

Procedimiento de afiliación a caja de compensación: hace referencia al procedimiento mediante el cual un trabajador es inscrito en una entidad que administra y distribuye los recursos de la seguridad social para brindar beneficios a los colaboradores de la empresa.

Procedimiento de afiliación a seguro de vida: es el procedimiento mediante el cual un empleado es inscrito a una póliza cuyo objetivo principal es proporcionar una suma de dinero a los beneficiarios designados en caso de fallecimiento del asegurado.

Procedimiento de afiliación a ARL: hace referencia al procedimiento mediante el cual un trabajador es inscrito en una entidad que se encarga de protegerlo frente a los riesgos derivados de su actividad laboral ARL (Administradora de Riesgos Laborales).

Procedimiento retiro de cesantías: es el procedimiento mediante el cual un trabajador accede a los fondos acumulados en su cuenta de cesantías, que es un ahorro obligatorio creado para proteger al trabajador en caso de desempleo.

Procedimiento de expedición de certificados de pensión: es el procedimiento mediante el cual se solicita a la entidad administradora de pensiones la emisión del documento oficial que certifica que una persona es beneficiaria de una pensión.

Procedimiento de expedición de certificados de caja de compensación: es el procedimiento mediante el cual se solicita a la caja de compensación familiar emitir un

documento oficial que certifica que una persona está afiliada a dicha entidad y es beneficiaria de sus servicios y beneficios.

Procedimiento de archivo de colaboradores: hace referencia a la recepción de los documentos de cada colaborador para proceder a ser ingresado a su carpeta personal en el archivo central.

Procedimiento de contratación: hace referencia a la elaboración desde cero de la carpeta de un nuevo empleado, allí se hace la recepción de documentos necesarios para el ingreso de personal nuevo.

Procedimiento de afiliación de familiares a caja de compensación: es el procedimiento mediante el cual se hace solicitud a la entidad para que un trabajador afiliado a una caja de compensación familiar extienda los beneficios de esta afiliación a sus dependientes o familiares directos.

4.4 Documentación de los Procesos y Procedimientos del Área de Gestión Humana de Colombina S.A.

A continuación, se presenta la documentación del proceso unidad de asistencia en contrataciones y afiliaciones del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A, con el fin de que esta información quede registrada de manera formal y sirva a la empresa como instrumento para desarrollar de manera adecuada este proceso.

4.4.1 Codificación del Proceso Unidad de Asistencia en Contrataciones y Afiliaciones y sus Procedimientos

Con el fin de lograr una identificación rápida y fácil de los procedimientos en la documentación se realiza la codificación de los mismos. En la siguiente tabla, se presenta la lista

de los procedimientos de la unidad de asistencia en contrataciones y afiliaciones del área de gestión humana con su respectivo código asignado.

Tabla 3.

Codificación de procesos y procedimientos

PROCESO	CODIGO	PROCEDIMIENTO	CODIGO
UNIDAD DE ASISTENCIA EN CONTRATACIONES Y AFILIACIONES	UCA	Afiliación a EPS	UCA-01
		Afiliación a caja de compensación	UCA-02
		Afiliación a seguro de vida	UCA-03
		Afiliación a ARL	UCA-04
		Retiro de cesantías	UCA-05
		Expedición de certificados de pensión	UCA-06
		Expedición de certificados caja de compensación	UCA-07
		Archivo de colaboradores	UCA-08
		Contratación	UCA-09
		Afiliación de familiares a caja de compensación	UCA-10

Nota. Elaboración propia

A continuación, se presentan los instructivos que serán utilizados para la documentación del manual de procesos y procedimientos para el practicante de gestión humana de Colombina S.A.

4.4.2 Instructivo Utilizado para la Documentación del Proceso

Logo de la empresa	**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**	**Código del proceso**	**Versión del documento**
	Nombre del proceso	**Fecha de elaboración**	**Página**

Responsable	Personal encargado directamente del proceso
Objetivo	Propósito del proceso
Alcance	Delimitación de las actividades o procedimientos por los cuales el proceso empieza y termina.

PROVEEDORES	**ENTRADAS**	**ACTIVIDADES**	**SALIDAS**	**CLIENTES**
Personas que proporcionan insumos	Materia prima requerida por el proceso para desarrollar el producto o servicio	Son los procedimientos del proceso	Productos resultantes del proceso	Destinatarios del producto generado en el proceso

DOCUMENTOS	**RECURSOS**	**REGISTROS**
Documentos que apoyan el desarrollo y control del proceso	Elementos que se utilizan en la transformación, como lo maquinaria o mano de obra.	Evidencias del cumplimiento de las actividades y la calidad de los productos
INDICADORES		
Indicadores que permiten llevar un control del proceso		

VERFICACIÓN DE ELABORACION		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

4.4.3 Instructivo Utilizado para la Documentación de Procedimientos

Logo de la empresa	**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**	**Proceso del cual hace parte**
	Procedimiento	**Versión del documento**
	Código del procedimiento	**Página**

1. **Objetivo:**

   Hace referencia a la finalidad que tiene realizar el procedimiento.

2. **Alcance:**

   Aquí se establece el principio y fin del procedimiento.

3. **Responsables**

   Se define las personas responsables de llevar a cabo el proceso

4. **Definiciones**

   Son aquellos términos que valen la pena aclarar para que no se genere confusiones al leer el manual, en este apartado habrá una corta definición.

5. **Condiciones generales:**

   Requisitos que se deben cumplir para poder llevar a cabo el procedimiento.

6. **Descripción del procedimiento:**

   Descripción de las actividades que se llevan a cabo

7. **Diagrama de flujo:**

   Representación gráfica del procedimiento

Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	**UCA**	**Versión: 01**
	Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones	**Fecha**	**Página: 01**

Responsable	Jefe de personal y practicante
Objetivo	Ofrecer a los colaboradores los servicios de afiliación a las diferentes entidades y expedición de documentos.
Alcance	Desde que el colaborador solicita la expedición o afiliación hasta que es entregado o afiliado.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-Plataforma COMFANDI -Plataforma COOSALUD -Plataforma NUEVA EPS -Plataforma SURA -Plataforma ADRES -Archivo central -Formatos para realizar solicitudes.	Solicitudes de manera verbal o escritas de colaboradores antiguos y nuevos de afiliaciones o expedición de documentos.	-Expedición de documentos de colaboradores -Afiliación a entidades. -Elaboración de carpeta personal	-Afiliación a EPS -Afiliación a caja de compensación -Afiliación a seguro de vida -Afiliación a ARL -Retiro de cesantías -Expedición de certificados de pensión -Expedición de certificados caja de compensación -Afiliación de familiares a caja de compensación -Carpeta personal de colaborador	Colaboradores que estén vinculados directamente con la empresa Colombina S.A.

DOCUMENTOS	RECURSOS	REGISTROS
- Cartas o correos solicitando servicios del área -Documentos de identificación de colaboradores -Documentos de certificación académica -Documentos de identificación de familiares -Carpeta personal colaborador	**Humanos** Jefe de personal Practicante. **Físicos** Equipos de cómputo. Papelería	-Correos electrónicos donde se encuentran las solicitudes. - Documentos expedidos. - Radicados de plataformas
INDICADORES		
-(solicitudes gestionadas/solicitudes recibidas) x 100 Este indicador permite evidenciar el porcentaje de cumplimiento de las solicitudes de la unidad de asistencia en contrataciones y afiliaciones cada mes. -(solicitudes gestionadas sin éxito/solicitudes recibidas) x100 Este indicador permite evidenciar el porcentaje de solicitudes que se realizaron y no resolvieron la necesidad del colaborador cada mes.		

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones
	Afiliación a EPS	Versión: 01
	UCA-01	Página

1. **Objetivo:**

   Inscribir a un colaborador vinculado directamente con la empresa Colombina S.A a una empresa promotora de servicios (EPS).

2. **Alcance:**

   Inicia desde que se le hace la solicitud al colaborador del certificado de la EPS a la que pertenece y termina cuando la EPS informa que el colaborador ha pasado de régimen subsidiado a contributivo.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **EPS:** son las entidades promotoras de salud las cuales son las encargadas de administrar los servicios de salud. Las eps son las encargadas de afiliar a las personas al sistema de salud y administrar la prestación de servicios médicos a través de redes de clínicas u hospitales.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol específico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- **Régimen contributivo:** en este régimen se deben afiliar aquellas personas que tienen una vinculación laboral, es decir, aquellas que tienen capacidad de pago como trabajadores, pensionados y sus familias.
- **Régimen subsidiado:** es el régimen al que tiene acceso la población vulnerable la cual no tiene capacidad de pago, a través de este tienen acceso a la salud por medio de un subsidio del estado.

5. Condiciones generales:

- La afiliación debe estar lista 24 horas antes que el colaborador entre a laboral a planta.
- El colaborador no debe tener regímenes especiales (EPS policías, bomberos, maestros, etc.)

6. Descripción del procedimiento:

- Se solicita el certificado de afiliación a EPS al colaborador.
- Se verifica en el ADRES si la persona está actualmente en estado activo en la EPS, si se encuentra en estado activo se continua con el proceso de afiliación si por el contrario no se encuentra activo el colaborador debe comunicarse con su entidad para que activen el servicio. (Ver anexo B.)
- Se identifica que entidad promotora de salud cuenta el colaborador.
- Dependiendo de la entidad promotora de salud que se encuentre afiliado el colaborador se realiza el siguiente proceso:

  Si es NUEVA EPS y COOSALUD:

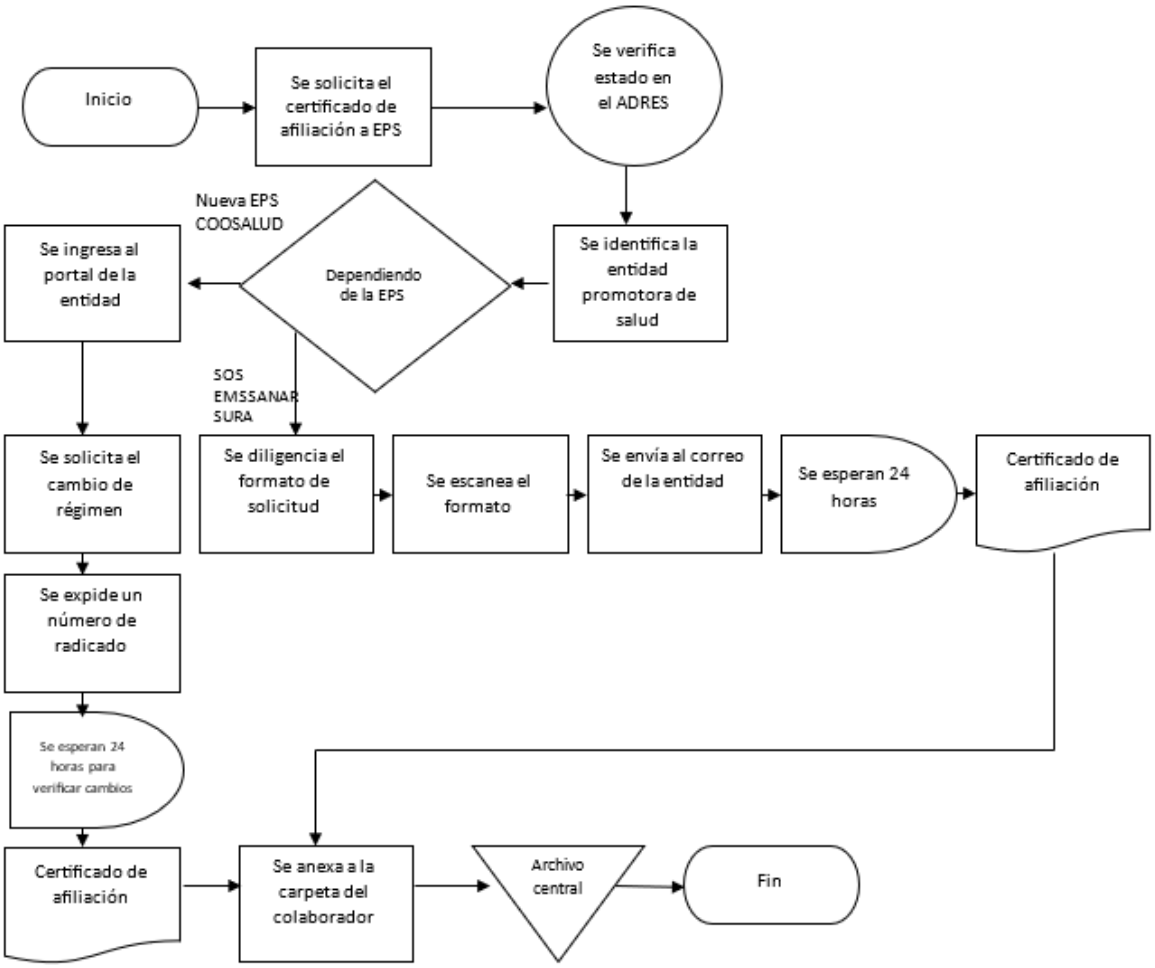
  - ✓ Se ingresa al portal como empleador y se realiza la solicitud para el colaborador pase de régimen subsidiado a contributivo. (Ver anexo C y D)

- ✓ La página expide un radicado a esta solicitud el cual podrá ser consultado tras 24 horas para confirmar que se hayan realizado los cambios.
- ✓ Se imprime el certificado de afiliación.
- ✓ Se anexa a la carpeta el colaborador y se archiva.

Si es SOS, EMSSANAR y SURA:

- ✓ Se diligencia el formato con los datos del colaborador. (Ver anexo F.)
- ✓ Se escanea el documento y se envía al respectivo asesor de la EPS para SOS vdominguez@sos.com.co, para EMSSANAR sergisanchez@emssanar.org.co y para SURA memorales@sura.com.co
- ✓ Pasadas 24 horas los asesores envían el certificado el cual es impreso.
- ✓ El documento se archiva y se anexa a la carpeta del colaborador.

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones
	Afiliación a caja de compensación	Versión: 01
	UCA-02	Página

1. **Objetivo:**

   Inscribir a un colaborador en una entidad que administra y distribuye los recursos de la seguridad social para brindar beneficios.

2. **Alcance:**

   Inicia desde que se le hace la solicitud de afiliación a la caja de compensación y termina cuando el colaborador ha sido afiliado en la plataforma.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **Caja de compensación:** son entidades privadas creadas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, por medio de beneficios y servicios a raíz de la administración de los aportes sociales que realizan los trabajadores.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol especifico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

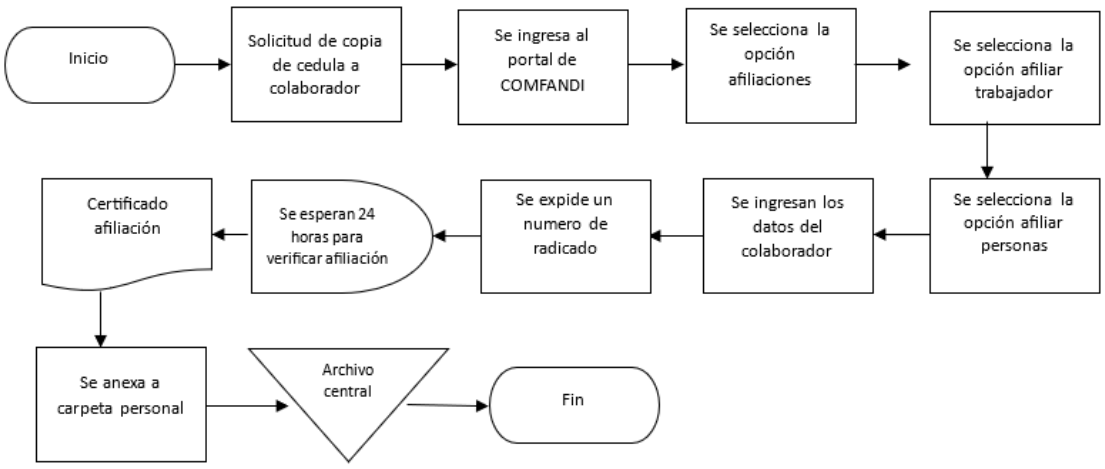
5. **Condiciones generales:**

   - La afiliación debe estar lista 24 horas antes que el colaborador entre a laboral a planta.

6. Descripción del procedimiento:

- Se le solicita al colaborador fotocopia de cedula de ciudadanía.
- Se ingresa a portal de COMFANDI como empleador. (Ver anexo D.)
- Se ingresa a la pestaña afiliaciones, después afiliar a trabajador y después agregar personas.
- Allí se llenan los datos personales del trabajador y se da clic en guardar cambios.
- Se expide un radicado el cual debe ser revisado en 24 horas para verificar que el colaborador este afiliado en la entidad.
- Se imprime el certificado
- Se anexa a la carpeta personal y se archiva.

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	**Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones**
	Afiliación a seguro de vida	**Versión: 01**
	UCA-03	**Página**

1. **Objetivo:**

   Inscribir a un colaborador a una póliza cuyo objetivo principal es proporcionar una suma de dinero a los beneficiarios designados en caso de fallecimiento del asegurado.

2. **Alcance:**

   Inicia desde que se le hace la solicitud a la entidad de afiliar al colaborador y a sus familiares a la póliza y termina cuando estos están afiliados.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **Seguro de vida:** es una herramienta financiera la cual brinda una protección económica a familiares en caso de fallecimiento del colaborador.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol especifico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

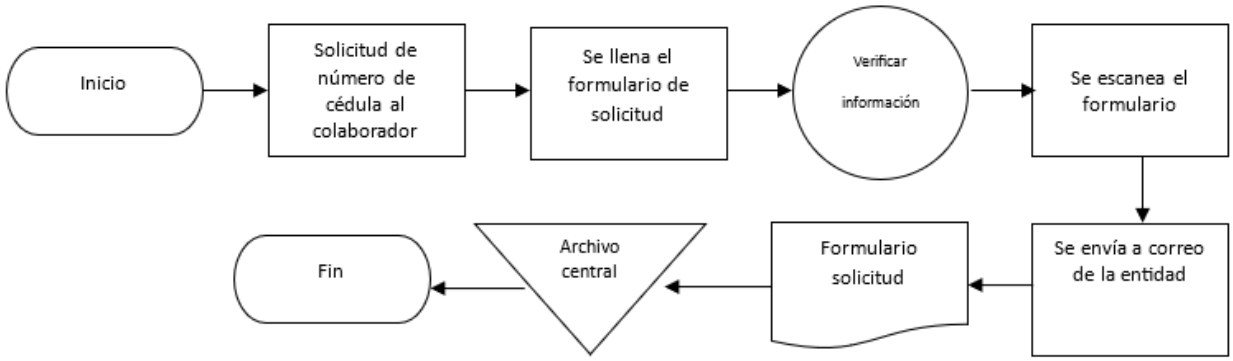
5. **Condiciones generales:**

   - La afiliación debe estar lista 24 horas antes que el colaborador entre a laboral a planta.

6. Descripción del procedimiento:

- Se le solicita al colaborador cedula de ciudadanía.
- Se procede a llenar el formulario a mano con los datos del colaborador y los datos de las personas que desea agregar al seguro de vida. (Ver anexo G.)
- Se verifica que la información este correcta.
- Se escanea el formulario.
- El formulario se envía al correo solicitudesmbcali@mercermarshbeneficios.com para que el colaborador sea afiliado.
- Finalmente se archiva el formulario en la carpeta del colaborador.

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones
	Afiliación a ARL	Versión: 01
	UCA-04	Página

1. **Objetivo:**

   Inscribir a un colaborador en una entidad que se encarga de protegerlo frente a los riesgos derivados de su actividad laboral ARL (Administradora de Riesgos Laborales).

2. **Alcance:**

   Inicia desde que se le hace la solicitud a la ARL de afiliar un colaborador en la entidad y termina cuando este afiliado y cuente con los beneficios.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **ARL:** las administradoras de riesgos laborales son entidades aseguradoras de vida cuyo objetivo prevenir, atender y proteger a los empleados de los accidentes o enfermedades que pueden ocurrirles como consecuencia del trabajo que desarrollan.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol especifico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

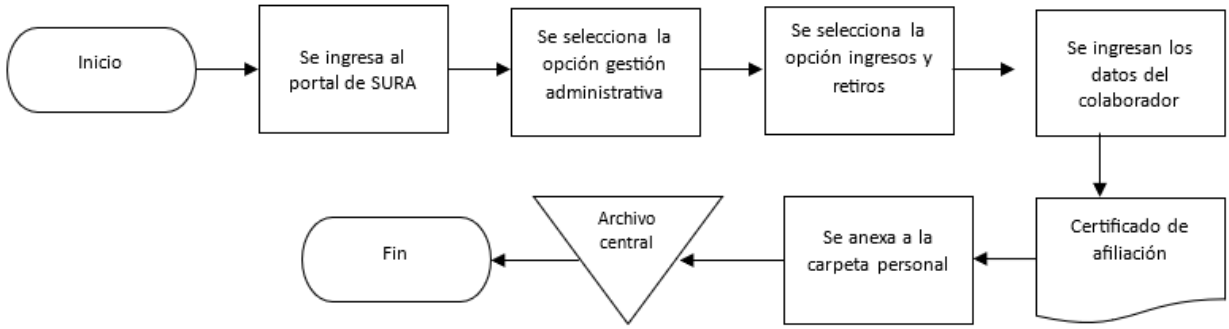
5. **Condiciones generales:**

   - La afiliación debe estar lista 24 horas antes que el colaborador entre a laboral a planta.

6. Descripción del procedimiento:

- Se debe ingresar por el portal de SURA como empleador. (Ver anexo H.)
- Se ingresa por gestión administrativa y después se da clic en ingresos y retiros.
- Se llenan los datos del colaborador que se desea afiliar a la entidad.
- Se imprime el certificado de afiliación que expide el portal.
- Finalmente se archiva el documento en la carpeta de cada persona.

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones
	Retiro de cesantías	Versión: 01
	UCA-05	Página

1. **Objetivo:**

   Entregar a un colaborador los fondos acumulados en su cuenta de cesantías, que es un ahorro obligatorio creado para proteger al trabajador en caso de desempleo.

2. **Alcance:**

   Inicia desde que el colaborador hace la solicitud del retiro de sus cesantías hasta que éstas son entregadas.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **Cesantías:** son prestaciones a cargo del empleador las cuales representan un ahorro al colaborador del cual puede disponer en caso de desempleo o pueden ser retiradas para educación, vivienda y pago de impuesto predial.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol específico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

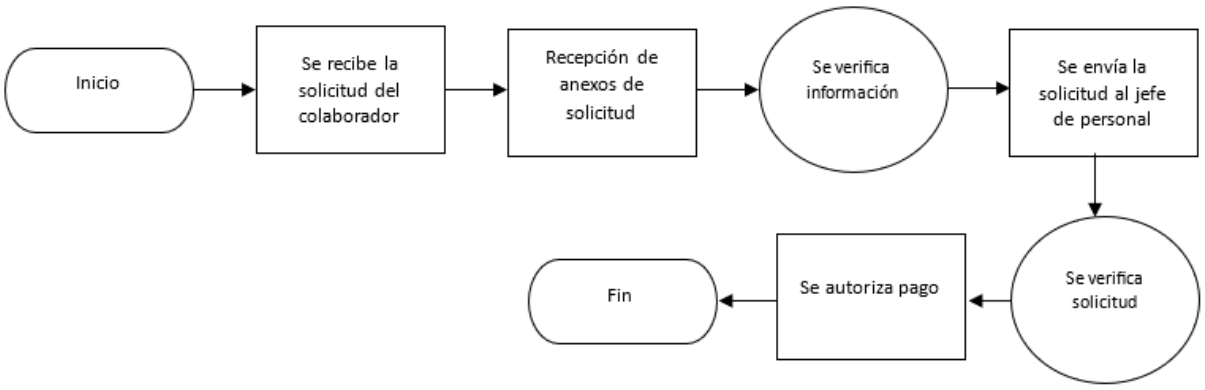
5. **Condiciones generales:**

   - Solo pueden ser retiradas las cesantías por la empresa por las siguientes causas:
     - ✓ Arreglos locativos.
     - ✓ Compra de vivienda o lote.

- ✓ Pagos de impuestos prediales.

6. Descripción del procedimiento:

- El trabajador realiza la solicitud mediante una carta dirigida a la empresa Colombina S.A. y al coordinador de gestión humana Mauricio López.
- La carta debe tener anexo promesa de compraventa, certificado de tradición o si son arreglos locativos las cotizaciones.
- Se revisa que la información sea verídica.
- Esta solicitud es trasladada al jefe de personal quien revisa si es válida.
- Finalmente, el jefe de personal Héctor Javier Jiménez procede a autorizar el pago de las cesantías.



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones
	Expedición de certificados de pensión	Versión: 01
	UCA-06	Página

1. **Objetivo:**

   Solicitar a la entidad administradora de pensiones la emisión del documento oficial que certifica que una persona es beneficiaria de una pensión.

2. **Alcance:**

   Inicia desde que el colaborador solicita la expedición del certificado de pensión y termina cuando el colaborador recibe el documento.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **Certificado de pensión:** documento oficial que certifica que una persona es beneficiaria de una pensión.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol específico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

5. **Condiciones generales:**

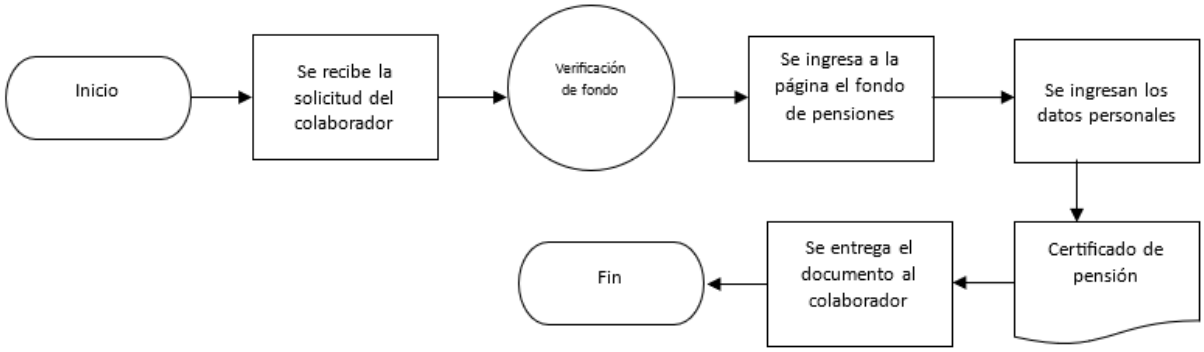
   Este procedimiento no tiene requisitos para su ejecución**.**

6. **Descripción del procedimiento:**

   - El colaborador realiza ya sea de manera oral o escrita la solicitud de la expedición del documento.

- Se verifica que fondo de pensiones tiene el colaborador.
- Se ingresa a la página del fondo de pensiones del colaborador
- Se ingresan los datos personales del colaborador
- Se descarga el certificado de pensión.
- Finalmente es entregado el documento al colaborador que lo solicitó.

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones
	Expedición de certificados caja de compensación	Versión: 01
	UCA-07	Página

- **Objetivo:**

  Solicitar a la caja de compensación familiar emitir un documento oficial que certifica que una persona está afiliada a dicha entidad y es beneficiaria de sus servicios y beneficios.

- **Alcance:**

  Inicia desde que el colaborador hace la solicitud del documento que certifica que está afiliado a la caja de compensación hasta que éste es entregado.

- **Responsables**

  Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

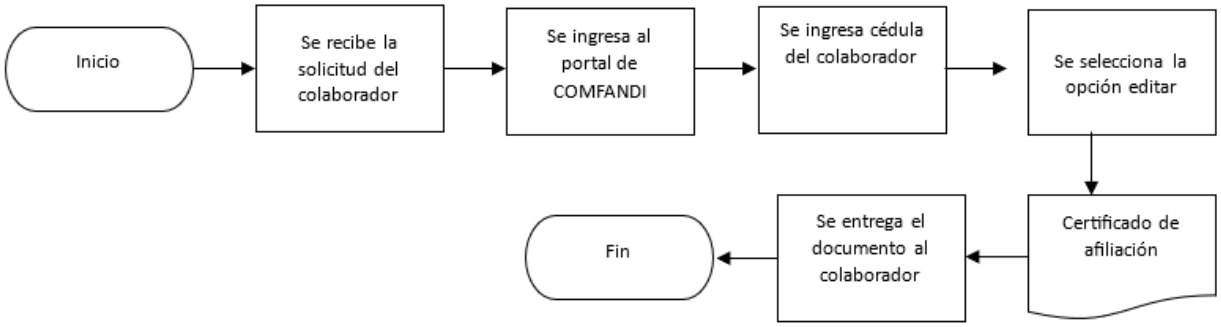
- **Definiciones**

  - **Caja de compensación:** son entidades privadas creadas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, por medio de beneficios y servicios a raíz de la administración de los aportes sociales que realizan los trabajadores.
  - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol específico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- **Condiciones generales:**

  Este procedimiento no tiene requisitos para su ejecución**.**

- **Descripción del procedimiento:**
    - Se recibe la solicitud del colaborador ya sea de manera oral o escrita.
    - Se ingresa al portal de COMFANDI como empleador. (Ver anexo D.)
    - Se ingresa la cédula del colaborador.
    - Doy clic en editar
    - Descargar certificado de afiliación y se le entrega al trabajador.
- **Diagrama de flujo**



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

Colombina El sabor es infinito	**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**	**Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones**
	Archivo de colaboradores	**Versión: 01**
	UCA-08	**Página**

1. **Objetivo:**

   Recibir los documentos de cada colaborador para proceder a ser ingresado a su carpeta personal en el archivo central.

2. **Alcance:**

   Inicia desde que el practicante recibe algún documento del área de gestión humana y termina cuando el documento es archivado en la carpeta personal del colaborador.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **Archivo central:** es el lugar físico y digital donde se almacena la información y documentación más importante de la empresa.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol específico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

5. **Condiciones generales:**

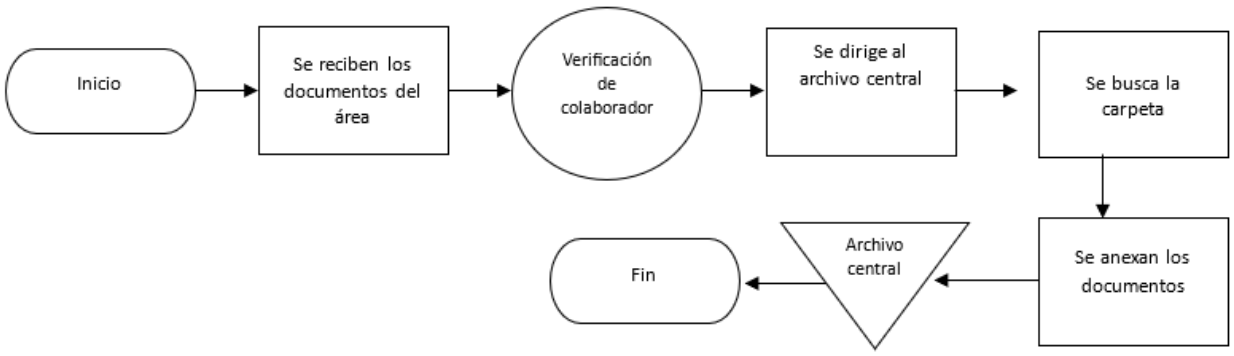
   Este procedimiento no tiene requisitos para su ejecución**.**

6. **Descripción del procedimiento:**

   - El practicante recibe los documentos pertinentes del área.

- Se verifica a que colaborador pertenece
- Se dirige al archivo central
- Se busca en orden alfabético el apellido del colaborador y se ubica la carpeta
- Se anexa el documento a la carpeta y se vuelve a guardar en el lugar donde esta.

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones
	Contrataciones	Versión: 01
	UCA-09	Página

1. **Objetivo:**

   Elaborar desde cero de la carpeta de un nuevo empleado, allí se hace la recepción de documentos necesarios para el ingreso de personal nuevo.

2. **Alcance:**

   Inicia desde que se hace la recepción de los documentos del colaborador nuevo hasta que la carpeta está terminada y almacenada en el archivo central.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **Archivo central:** es el lugar físico y digital donde se almacena la información y documentación más importante de la empresa.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol específico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

5. **Condiciones generales:**

   Este procedimiento no tiene requisitos para su ejecución**.**

6. **Descripción del procedimiento:**

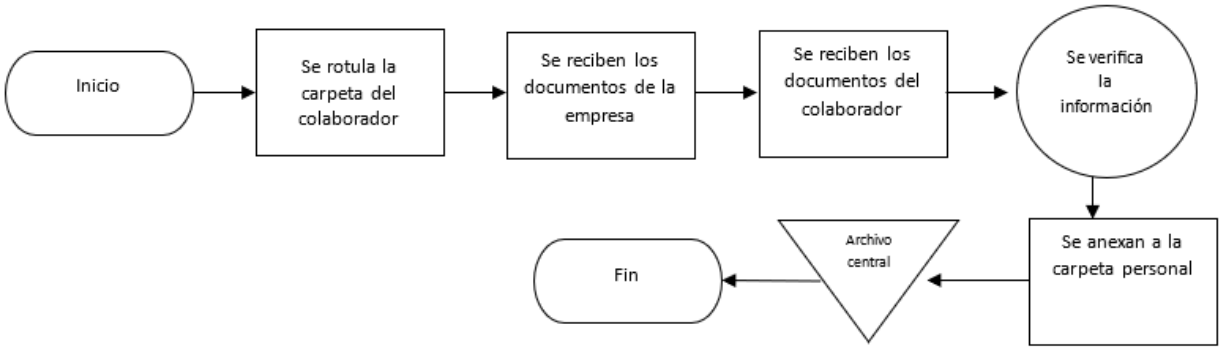
   - Primero se rotula la carpeta del colaborador con su nombre.

- Se reciben por parte de la empresa los siguientes documentos del colaborador:
  - ✓ Identificación del colaborador
  - ✓ Seguro de vida
  - ✓ Acta entrega código de conducta responsable
  - ✓ Acta entrega del reglamento interno de trabajo y política de salud y seguridad en el trabajo.
  - ✓ Acta entrega de locker
  - ✓ Acta entrega dotación
  - ✓ Comprobante entrega de carné
  - ✓ Solicitud carné empresarial
  - ✓ Autorización tratamiento datos personales
  - ✓ Autorización descuento de casino y market
  - ✓ Carta vinculación programa pays
  - ✓ cartilla del código de conducta responsable.
  - ✓ cartilla reglamento interno de trabajo y política de salud y seguridad en el trabajo.
  - ✓ Cartilla convención colectiva de trabajadores de Sintracolombina (solo para operarios**)**
- Se recibe por parte del colaborador los siguientes documentos:
  - ✓ Contrato firmado
  - ✓ Afiliación a ARL
  - ✓ Afiliación a EPS
  - ✓ Afiliación a caja de compensación

- ✓ Fondo de pensiones
- ✓ Fondo de cesantías
- ✓ Diplomas académicos

- Se verifica que la información este correcta
- Se adjuntan los documentos en la carpeta personal y se archiva por orden alfabético en el archivo central.

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	**Proceso: Unidad De Asistencia En Contrataciones Y Afiliaciones**
	Afiliación de familiares a caja de compensación	**Versión: 01**
	UCA-10	**Página**

1. **Objetivo:**

   Solicitar a la entidad para que un trabajador afiliado a una caja de compensación familiar extienda los beneficios de esta afiliación a sus dependientes o familiares directos

2. **Alcance:**

   Inicia desde que el colaborador hace la solicitud de la afiliación de sus familiares a la caja de compensación hasta que estos figuran como afiliados en la plataforma y reciben sus beneficios.

3. **Responsables**

   Los responsables de este procedimiento son el jefe de selección de personal y practicante

4. **Definiciones**

   - **Caja de compensación:** son entidades privadas creadas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, por medio de beneficios y servicios a raíz de la administración de los aportes sociales que realizan los trabajadores.
   - **Colaborador:** hace referencia a cualquier persona que desarrolla un rol específico en una empresa, aportando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

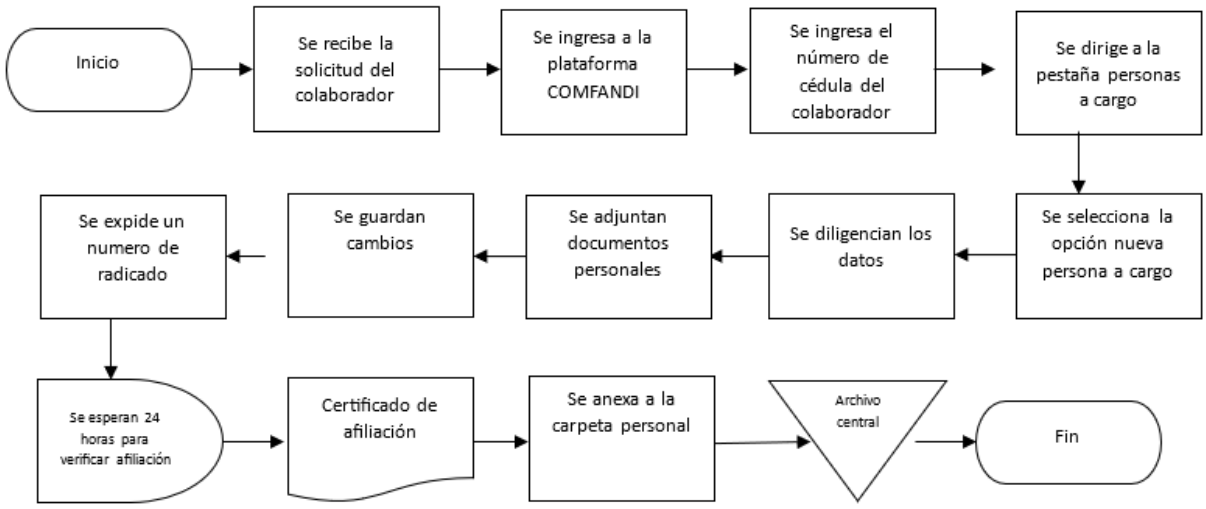
5. **Condiciones generales:**

   Este procedimiento no tiene requisitos para su ejecución.

6. Descripción del procedimiento:

- Se recibe la solicitud por parte del colaborador de manera escrita.
- Se ingresa a la plataforma de COMFANDI como empleador. (Ver anexo D.)
- Se ingresa el número de cédula del colaborador
- Se dirige a la pestaña personas a cargo.
- Agregar nueva persona a cargo.
- Se diligencian los datos del familiar que desea afiliar.
- Se adjunta cedula o tarjeta de identidad y/o acta de matrimonio o certificado de unión libre además de la declaración juramentada de COMFANDI.
- Se da clic en guardar cambios.
- La página expide un radicado el cual debe ser consultado 24 horas después para verificar si han sido afiliados.
- Se imprime el certificado y se anexa a la carpeta

7. Diagrama de flujo



Verificación de Elaboración		
Elaborado por:	Cargo:	Fecha:
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha:

4.5 Divulgación del Manual de Procesos y Procedimientos para el Practicante del Área de Gestión Humana de Colombina S.A.

De acuerdo con el diagnóstico que se obtuvo con esta investigación, se propone el siguiente plan de acción para la divulgación, socialización y adaptación del manual de procesos y procedimientos dentro del área:

En primeras instancias se propone realizar una reunión con el jefe de selección, quien es el jefe directo del practicante del área, para socializarle la información obtenida gracias al diagnóstico realizado y que éste tenga conocimiento de aquellas falencias que cuenta el área de gestión humana y que pueden ser mejoradas. Posteriormente, se procede a presentar el manual de procesos y procedimientos con el objetivo que conozca la información que se encuentra allí y que autorice la divulgación del documento a los empleados que lleguen a desempeñarse en el cargo.

En segundas instancias, se hará entrega del documento a los practicantes que lleguen al área para que de esta manera cuenten con un documento que sirva en su proceso de capacitación, facilite el aprendizaje, permita realizar las tareas de manera adecuada, minimice los errores y que sirva de apoyo en el momento que se presentes dudas o inquietudes.

Cada seis meses se evaluará el manual de procesos y procedimientos de acuerdo al desempeño que tengan los practicantes durante su estadía en la empresa en cuestiones de tiempos de aprendizaje y eficiencia a la hora de realizar sus labores. El área encargada de hacer seguimiento a este manual de procesos y procedimientos será gestión humana ya que en ésta se realizan los procesos de reclutamiento, selección, capacitación e inducción de los empleados con el fin de escoger el empleado adecuado y darle los conocimientos y las herramientas necesarias para que puedan desempeñarse de manera adecuada.

Finalmente, para mantener el manual de procesos y procedimientos al día se harán reuniones anuales con el fin de añadir aquellos procedimientos nuevos o hacer modificaciones a los existentes y de esta manera mantenerlo actualizado.

Tabla 4.

Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN											
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Reunión de socialización con jefe de personal												
Entrega de manual a practicante												
Evaluación de desempeño manual												
Actualización de manual												

Nota. Elaboración propia

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

En este apartado, se exponen las conclusiones de la presente investigación con el propósito de dar respuesta al interrogante ¿Cómo realizar un manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A. ubicada en La Paila, Zarzal, Valle del Cauca?

Se realizó con esta investigación un diagnóstico de la situación actual del área de gestión humana de la empresa Colombina S.A con respecto a cómo imparten los conocimientos a los estudiantes que llegan al área a desempeñar sus prácticas empresariales. Se identificó que el área no cuenta con un manual de procesos y procedimientos para que los empleados que lleguen al puesto puedan realizar sus tareas de manera adecuada debido a que de estas depende la integridad, la salud y la seguridad de todos los colaboradores dentro de la empresa.

Se determinó que es de gran importancia el diseño de un manual de procesos y procedimientos del área de gestión humana debido a que en el área no se cuenta con una persona que realice el proceso de capacitación para el puesto de practicante por lo que los conocimientos y la información es impartida por los mismos practicantes que ya van a dejar el puesto. El manual de procesos y procedimientos sirve como documento base para disminuir los errores y tiempos de aprendizaje, mejorar la eficiencia a la hora de realizar los procedimientos y aclarar dudas e inquietudes que se presenten.

Se identificó procedimientos que realiza el practicante en el área de gestión humana de la empresa Colombina S.A, diez para esta área, los cuales son de suma importancia debido a que de ellos depende la integridad y la salud de los colaboradores por ello se debe asegurar que éstos se lleven a cabo de la manera adecuada.

Finalmente, se desarrolló el manual de procesos y procedimientos para el practicante del área de gestión humana de Colombina S.A de acuerdo a la información obtenida por la observación y la participación directa como practicante en la empresa. Esta herramienta es una gran ayuda para que los aprendices que llegan cada seis meses a la empresa puedan asegurar un buen desarrollo de sus labores, agilizar los tiempos de aprendizaje, identificar sus responsabilidades y tener una base que le permita aclarar sus dudas en caso de requerirse.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda al área de gestión humana revisar la propuesta de manual de procesos y procedimientos para el practicante con el fin de que realicen las modificaciones necesarias para que se pueda adoptar y apropiar la propuesta en la empresa.

De igual forma, se sugiere al área de gestión humana hacer reuniones anuales para realizar las modificaciones a los procedimientos actuales y agregar nuevos procedimientos que se lleven a cabo allí, con el fin de mantener actualizado el manual de procesos y procedimientos y que de esta forma el documento puede ser usado a través de los años para apoyar el proceso de aprendizaje de los practicantes.

Por otro lado, se recomienda al área de gestión humana de Colombina S.A realizar seguimiento cada seis meses al manual de procesos y procedimientos con base al desempeño obtenido por los aprendices en su tiempo de estadía en la empresa en cuestiones de tiempos de aprendizaje, eficiencia en las labores y éxito a la hora de atender las solicitudes de los colaboradores.

Finalmente, se recomienda a la empresa extender la propuesta del manual de procesos y procedimientos a las demás áreas que cuenten con un practicante, con el objetivo de que éste sirva como instrumento para optimizar los procedimientos que estos aprendices realicen.

Referencias Bibliográficas

Agudelo, L. F. y Escobar, J. (2010). Gestión por Procesos. ICONTEC.

Bejarano, K. (2020). *Propuesta de diseño y estandarización de los procesos de producción en la empresa Agentes M SAS.* [Tesis de pregrado, Universidad del Bosque]. https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/6548

Beltrán, J., Carmona, M. A., Carrasco, R., Rivas, M. A. y Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. [Archivo PDF]. https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documen/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. PEARSON EDUCACIÓN.

Bravo, J. (2009). *Gestión de Procesos (Con responsabilidad social).* Editorial Evolución S.A.

Cadena, J. L. (2016). Guía para el diseño y documentación de procesos. *Yura: Relaciones Internacionales.* 6(4), 57-83. https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Art%C3%ADculo-6.4-Gu%C3%ADa-de-procesos.pdf

Caicedo, E. (2021). *Estandarización de los procesos y procedimientos del área de mantenimiento de la empresa Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad del Valle]. https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/8f3f7bef-70fd-4478-9788-09eed0a831d6/content

Cano, L. y Martínez, M.C. *DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN CUMPLIMIENTO DE LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SIG EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA.* [Tesis de Pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia] https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/3109

Colombina S.A. (2023). *Código de Conducta Responsable*. [Archivo PDF]. https://miappescolar-assets.s3.amazonaws.com/media/Colombina/notes/documents/C%C3%B3digo_de_conducta_2023_N7ivkdQ.pdf

Colombina S.A. (2023). *GRUPO EMPRESARIAL COLOMBINA.* [Archivo PDF]. https://colombina.com/uploads/custom-page/PDF2023/2023-01-02-Estructura_organizacional_Grupo_Empresarial_Colombina.pdf

Colombina. (s.f). *Quiénes Somos*. https://colombina.com/co-es/quienes-somos

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diciembre 23 de 1993. D.O. No. 41148.

Ley 2043 de 2020 POR MEDIO DE LA CUAL SE RECONOCEN LAS PRÁCTICAS LABORALES COMO EXPERIENCIA PROFESIONAL Y/O RELACIONADA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. Julio 27 de 2020.

Lores, I. (2023). *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS INVENTARIOS EN EL RESTAURANTE TORTELLI SAS.*

[Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/1fdaa500-d9bf-4a7d-941c-1ddc3a7cbeff/content

Mallar, M. A. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. *13*(1). https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf

Mira, C. Y. (2016). *La estandarización de procesos, como herramienta de mejora a la calidad de procesos administrativos.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. http://132.248.52.100:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/10805/Informe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miranda, B.R. (2015). *Estandarización de procesos de producción en la Empresa CALZAMATRIZ MULTIMOQUETAS.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8606/1/Tesis_t964id.pdf

Pérez, H. A. (2021). *Guía para documentar procesos en forma narrativa.* [Archivo PDF]. https://www.red-tic.unam.mx/recursos/2021/guia-procesos.pdf

Pérez, J. A. (2004). *GESTIÓN POR PROCESOS. Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización.* Esic Editorial.

Universidad de Alcalá. (2013). *Fuentes de Información.* [Archivo PDF]. https://www.bibliopos.es/documentos/Fuentes-de-informacion.pdf

Universidad de Cantabria. (2019). *MANUAL GESTION POR PROCESOS.* [Archivo PDF]. https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf

Vivanco, M.E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*. 9(3), 247-252. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.

Anexos

Anexo A. Carta Finalización de Prácticas

jobandtalent

LA SOCIEDAD ACCIONES Y SERVICIOS S.A.S
NIT: 800,162,612

SE PERMITE CERTIFICAR

El Señor JHON EDWIN REBOLLEDO MUÑOZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 1,193,424,634, ha estado vinculado laboralmente con la empresa **ACCIONES Y SERVICIOS** mediante el siguiente contrato:

Mediante contrato de trabajo CONTRATO DE PRACTICANTE cuya última labor desempeñada es la de PRACTICANTE desde el 20 de febrero de 2023 hasta el 19 de ag 2023, devengando un salario fijo por valor de $.00, cumpliendo una jornada laboral de 7.83333 horas diarias.

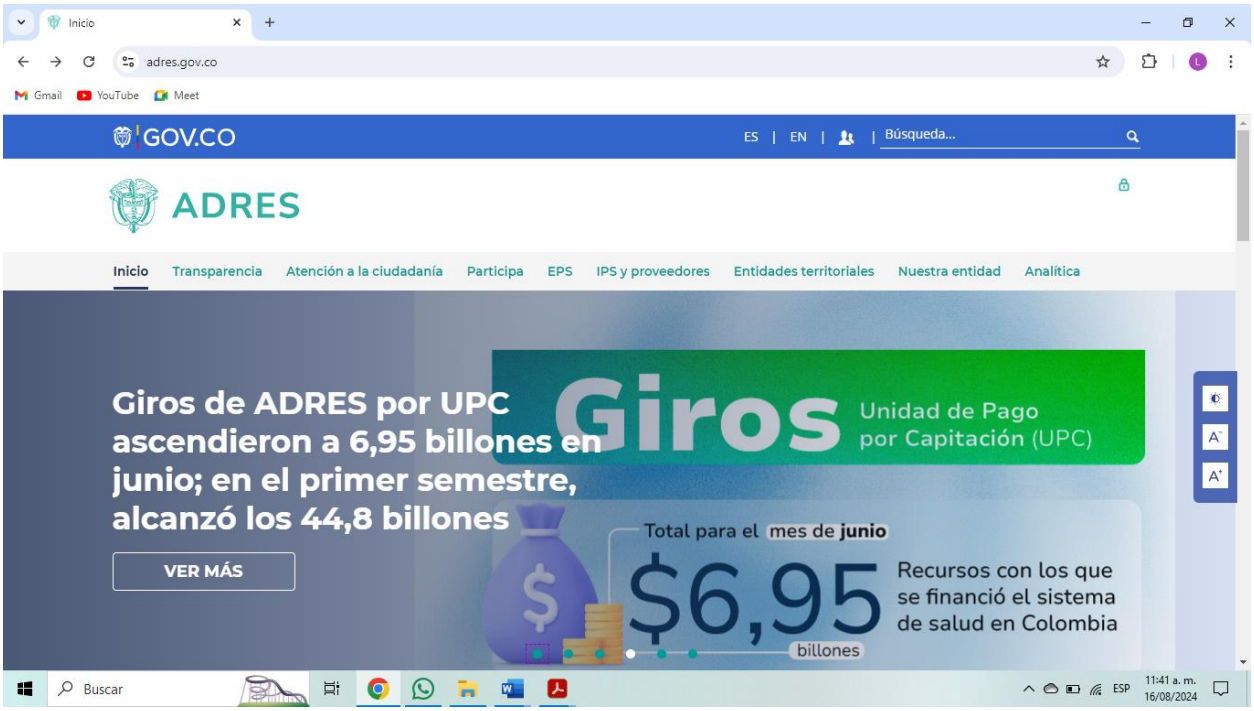
Para constancia de lo anterior, se firma en Cali, a los 29 días del mes de agosto de 2023

MARIA DEL PILAR RAMOS PEREZ
R. L. ASUNTOS LABORALES Y SEGURIDAD SOCIAL
52,030,254 de CALDAS

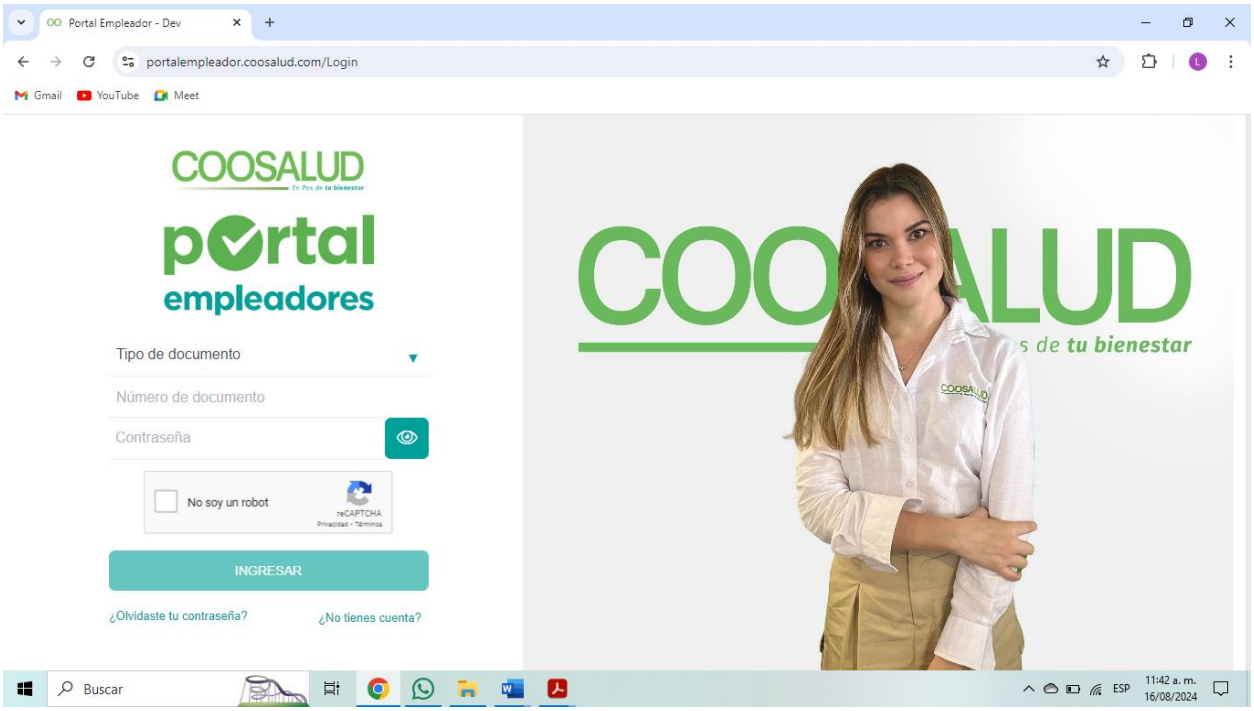
E-mail: usuarios.colombia@jobandtalent.com Tel: 6015088150 Whatsapp +5715088150

Carrera 12 No 90 - 19 - Piso 4 www.jobandtalent.com.co Jobandtalent Colombia

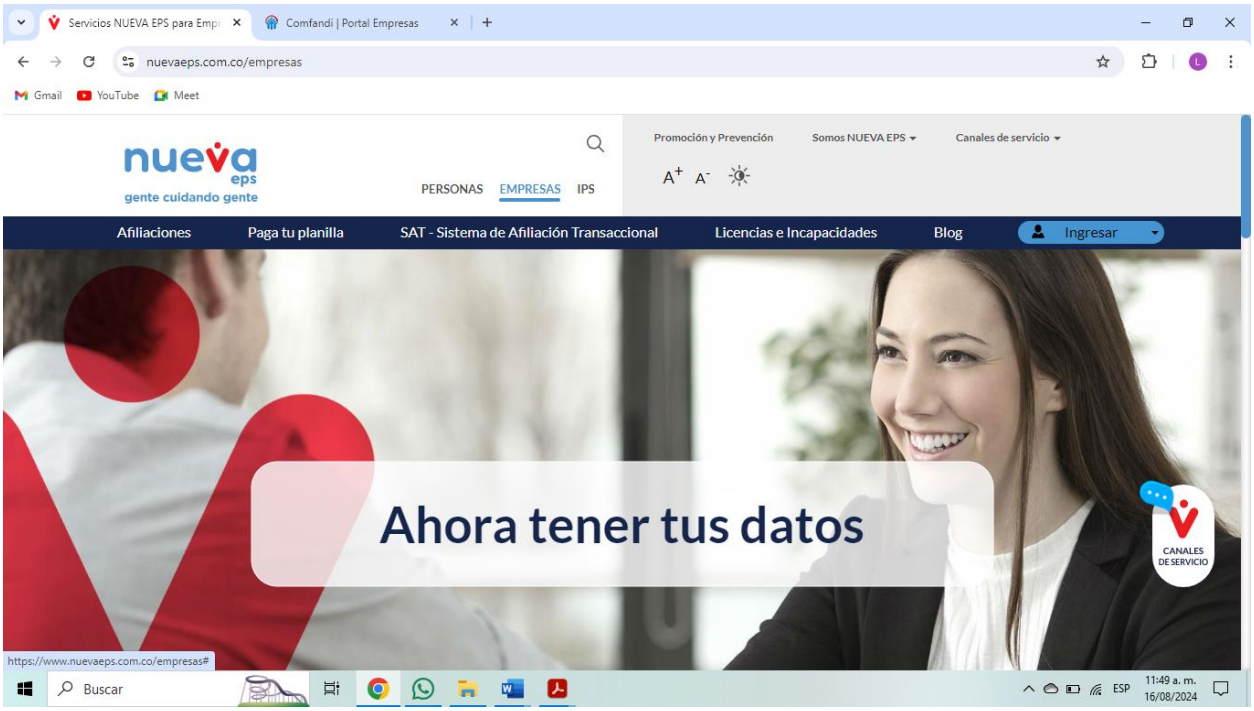
Anexo B. Plataforma ADRES



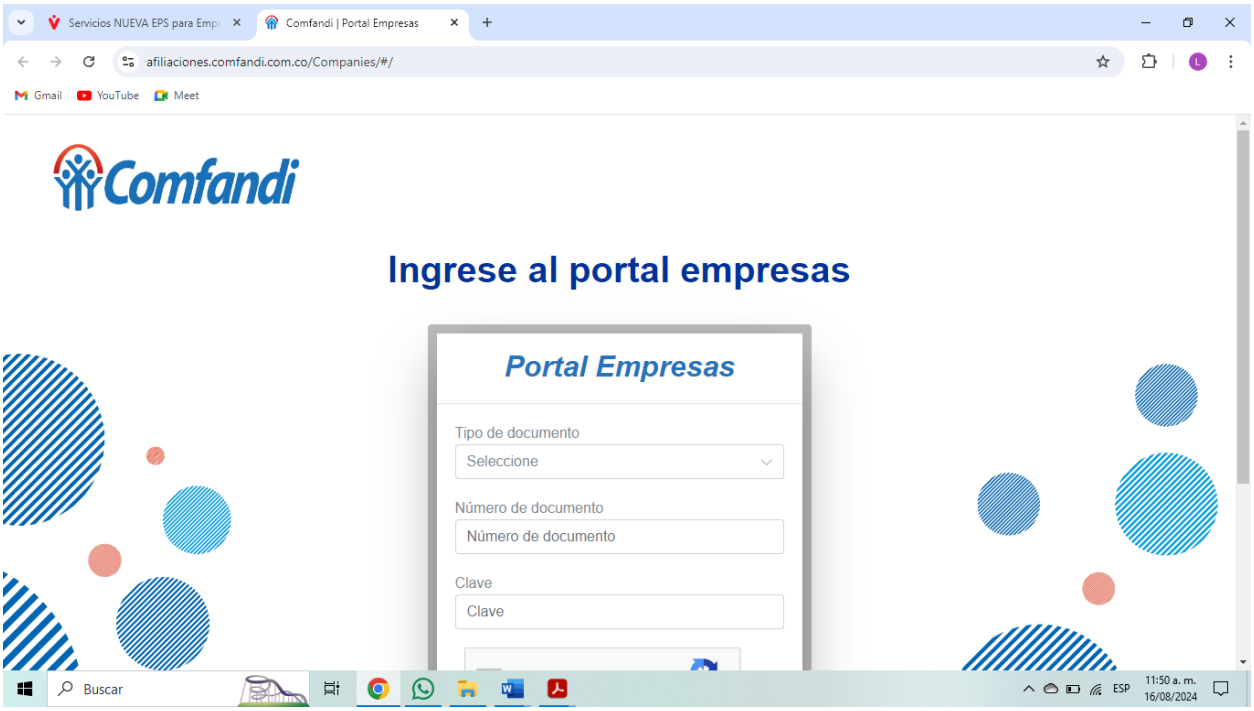
Anexo C. Plataforma COOSALUD



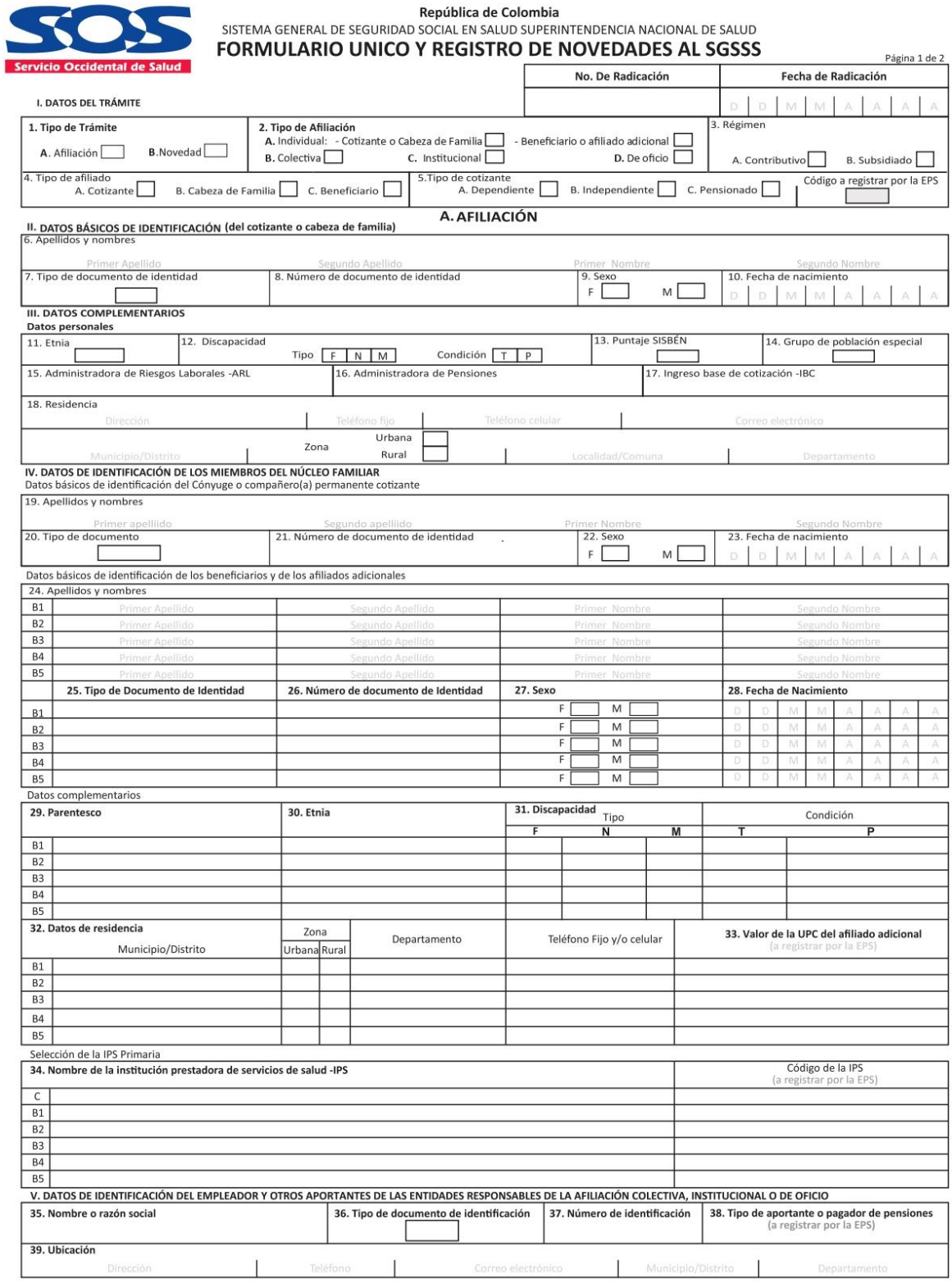
Anexo D: Plataforma NUEVA EPS



Anexo E. Plataforma COMFANDI



Anexo F. Formulario Solicitud Afiliación EPS



Servicio Occidental de Salud

República de Colombia

SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

FORMULARIO UNICO Y REGISTRO DE NOVEDADES AL SGSSS

Página 1 de 2

No. De Radicación	Fecha de Radicación
	D D M M A A A A

I. DATOS DEL TRÁMITE

1. Tipo de Trámite	2. Tipo de Afiliación	3. Régimen
A. Afiliación ☐ B. Novedad ☐	A. Individual: - Cotizante o Cabeza de Familia ☐ - Beneficiario o afiliado adicional ☐ B. Colectiva ☐ C. Institucional ☐ D. De oficio ☐	A. Contributivo ☐ B. Subsidiado ☐

4. Tipo de afiliado	5.Tipo de cotizante	Código a registrar por la EPS
A. Cotizante ☐ B. Cabeza de Familia ☐ C. Beneficiario ☐	A. Dependiente ☐ B. Independiente ☐ C. Pensionado ☐	

A. AFILIACIÓN

II. DATOS BÁSICOS DE IDENTIFICACIÓN (del cotizante o cabeza de familia)

6. Apellidos y nombres			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre

7. Tipo de documento de identidad	8. Número de documento de identidad	9. Sexo	10. Fecha de nacimiento
		F ☐ M ☐	D D M M A A A A

III. DATOS COMPLEMENTARIOS

Datos personales

11. Etnia	12. Discapacidad	13. Puntaje SISBÉN	14. Grupo de población especial
	Tipo F N M Condición T P		

15. Administradora de Riesgos Laborales -ARL	16. Administradora de Pensiones	17. Ingreso base de cotización -IBC

18. Residencia			
Dirección	Teléfono fijo	Teléfono celular	Correo electrónico

Municipio/Distrito	Zona	Localidad/Comuna	Departamento
	Urbana ☐ Rural ☐		

IV. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL NÚCLEO FAMILIAR

Datos básicos de identificación del Cónyuge o compañero(a) permanente cotizante

19. Apellidos y nombres			
Primer apelliido	Segundo apelliido	Primer Nombre	Segundo Nombre

20. Tipo de documento	21. Número de documento de identidad	22. Sexo	23. Fecha de nacimiento
		F ☐ M ☐	D D M M A A A A

Datos básicos de identificación de los beneficiarios y de los afiliados adicionales

24. Apellidos y nombres				
B1	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
B2	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
B3	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
B4	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
B5	Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre

	25. Tipo de Documento de Identidad	26. Número de documento de Identidad	27. Sexo	28. Fecha de Nacimiento
B1			F ☐ M ☐	D D M M A A A A
B2			F ☐ M ☐	D D M M A A A A
B3			F ☐ M ☐	D D M M A A A A
B4			F ☐ M ☐	D D M M A A A A
B5			F ☐ M ☐	D D M M A A A A

Datos complementarios

	29. Parentesco	30. Etnia	31. Discapacidad Tipo F	N	M	Condición T	P
B1							
B2							
B3							
B4							
B5							

	32. Datos de residencia Municipio/Distrito	Zona Urbana	Zona Rural	Departamento	Teléfono Fijo y/o celular	33. Valor de la UPC del afiliado adicional (a registrar por la EPS)
B1						
B2						
B3						
B4						
B5						

Selección de la IPS Primaria

	34. Nombre de la institución prestadora de servicios de salud -IPS	Código de la IPS (a registrar por la EPS)
C		
B1		
B2		
B3		
B4		
B5		

V. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADOR Y OTROS APORTANTES DE LAS ENTIDADES RESPONSABLES DE LA AFILIACIÓN COLECTIVA, INSTITUCIONAL O DE OFICIO

35. Nombre o razón social	36. Tipo de documento de identificación	37. Número de identificación	38. Tipo de aportante o pagador de pensiones (a registrar por la EPS)

39. Ubicación				
Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Municipio/Distrito	Departamento

SOS Servicio Occidental de Salud

B. REPORTE DE NOVEDADES

40. Tipo de Novedad

- [ ] 1. Modificación de datos básicos de identificación.
- [ ] 2. Corrección de datos básicos de identificación.
- [ ] 3. Actualización del documento de identidad.
- [ ] 4. Actualización y corrección de datos complementarios.
- [ ] 5. Terminación de la inscripción en la EPS. Código [ ]
- [ ] 6. Reinscripción en la EPS.
- [ ] 7. Inclusión de beneficiarios o de afiliados adicionales.
- [ ] 8. Exclusión de beneficiarios o de afiliados adicionales.
- [ ] 9.Inicio de relación laboral o adquisición de condiciones para cotizar.
- [ ] 10.Terminación de relación laboral o pérdida de las condiciones para seguir cotizando.
- [ ] 11. Vinculación a una entidad autorizada para realizar afiliaciones colectivas.
- [ ] 12. Desvinculación de una entidad autorizada para realizar afiliaciones colectivas
- [ ] 13. Movilidad: [ ] A. Régimen Contributivo [ ] B. Régimen Subsidiado
- [ ] 14. Traslado: [ ] A. Mismo Régimen [ ] B. Diferente Régimen
- [ ] 15. Reporte de fallecimiento.
- [ ] 16. Reporte del trámite de protección al cesante.
- [ ] 17. Reporte de la calidad de Pre-pensionado.
- [ ] 18. Reporte de la calidad de Pensionado.

VI. DATOS PARA EL REPORTE DE LA NOVEDAD

41. Datos básicos de identificación

Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Segundo nombre

Tipo de Documento de Identidad	Número de documento de Identidad	Sexo	Fecha de nacimiento
		F [ ] M [ ]	D D M M A A A A

42. Fecha	43. EPS anterior	44. Motivo de traslado Código	45. Caja de Compensación Familiar o pagador de Pensiones
D D M M A A A A			

VII. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES

- [ ] 46. Declaración de dependencia económica de los beneficiarios y afiliados adicionales.
- [ ] 47. Declaración de la no obligación de afiliarse al Régimen Contributivo, Especial o de Excepción
- [ ] 48. Declaración de existencia de razones de fuerza mayor o caso fortuito que impiden la entrega de los documentos que acrediten la condición de beneficiarios.
- [ ] 49. Declaración de no internación del cotizante, cabeza de familia, beneficiarios o afiliados adicionales en una institución prestadora de servicios de salud.
- [ ] 50. Autorización para que la EPS solicite y obtenga datos y copia de la historia clínica del cotizante o cabeza de familia y de sus beneficiarios o afiliados adicionales.
- [ ] 51. Autorización para que la EPS reporte información que se genere de la afiliación o del reporte de no novedades o la base de datos de afiliados vigentes y a las entidades públicas que por sus funciones la requieran.
- [ ] 52. Autorización para que la EPS maneje los datos personales del cotizante o cabeza de familia y de sus beneficiarios o afiliados adicionales, de acuerdo con lo previsto en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- [ ] 53. Autorización para que la EPS envíe información al correo electrónico o al celular como mensaje de texto.

VIII. FIRMAS

54. Cotizante , cabeza de familia o beneficiario	55. El empleador, aportante o entidad responsable de la afiliación colectiva, institucional o de oficio.

IX. ANEXOS

- [ ] 56. Anexo copia del documento de identidad: CN [ ] RC [ ] TI [ ] CC [ ] PA [ ] CE [ ] CD [ ] SC [ ] Cantidad: [ ] Total: [ ]
- [ ] 57. Copia del dictamen de incapacidad permanente emitido por la autoridad competente.
- [ ] 58. Copia del registro civil de matrimonio, o de la escritura pública, acta de conciliación o sentencia judicial que declare la unión marital.
- [ ] 59. Copia de la escritura pública o sentencia judicial que declare el divorcio, sentencia judicial que declare la separación de cuerpos y escritura pública, acta de conciliación o sentencia judicial que declare la terminación de la unión marital.
- [ ] 60. Copia del certificado de adopción o acta de entrega del menor.
- [ ] 61. Copia de la orden judicial o del acto administrativo de custodia.
- [ ] 62. Documento en que conste la pérdida de la patria potestad, o el certificado de defunción de los padres o la declaración suscrita por el cotizante sobre la ausencia de los dos padres.
- [ ] 63. Copia de la autorización de traslado por parte de la superintendencia nacional de salud.
- [ ] 64. Certificación de vinculación a una entidad autorizada para realizar afiliaciones colectivas.
- [ ] 65. Copia del acto administrativo o providencia de las autoridades competentes en la que conste la calidad de beneficiario o se ordene la afiliación de oficio.

X. DATOS A SER DILIGENCIADOS POR LA ENTIDAD TERRITORIAL

66. Identificación de la Entidad Territorial Código del Municipio	Código del departamento	67. Datos del SISBÉN Número de ficha	Puntaje	Nivel	68.Fecha de radicación
					D D M M A A A A

69. Fecha de Validación D D M M A A A A

70. Datos del funcionario que realiza la validación

Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Segundo nombre

Tipo documento de identidad	Número del documento de identidad	71.Firma del funcionario

OBSERVACIONES:

FIRC 006

Recuerde que con la firma del formulario, el afiliado manifiesta la veracidad de la información registrada y de las declaraciones contenidas en el capitulo VII del formulario.

	ANEXO FORMULARIO DE AFILIACIÓN PBS	**Código:** FT-GEC-AF-010 **Versión:** 1 **Fecha de actualización:** 26/01/2023

Las casillas sombreadas son de uso exclusivo de la E.P.S S.O.S

Inicio vigencia del afiliado	D	D	M	M	A	A	A	A	**Código Asesor**		**Sucursal**		**Ciudad/Municipio**	

Información para ser diligenciada por el Cotizante o Cabeza de Grupo Familiar

Fecha de Ingreso a la EPS anterior	D	D	M	M	A	A	A	A	Fecha de retiro a la EPS anterior	D	D	M	M	A	A	A	A

Información de Beneficiarios y Adicionales

	Beneficiario Adicional	**Fecha de Afiliación al Sistema**			**Entidad promotora de Salud EPS Anterior**	**Código de EPS Anterior**	**Fecha de ingreso a EPS anterior**			**Fecha de retiro a EPS Anterior**			**Corre Electrónico**	**Puntaje Sisbén**
		AAAA	MM	DD			AAAA	MM	DD	AAAA	MM	DD		
B1														
B2														
B3														
B4														
B5														

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES Y CARTA DE DESEMPEÑO

Autorizo la entrega de la Carta de Derechos y Deberes y la Carta de Desempeño en formato electrónico? SI _____ NO_____

Correo Electrónico:

ENCUESTA DE ENTREGA DE CARTILLA

Con el fin de dar respuesta a la Circular Conjunta Externa 16 de 2013 expedida por el Ministerio de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud, solicitamos responder el siguiente cuestionario posterior a la lectura que usted realice a la Cartilla del Usuario de nuestra entidad, la cual contiene información de derechos y deberes del afiliado y del paciente y la Carta de Desempeño, ya sea en formato físico o electrónico.

	SI	**NO**
1. ¿Previo al diligenciamiento del formulario de afiliación, la EPS le hizo entrega de la carta de Derechos y Deberes del afiliado y del paciente?		
2. ¿Previo al diligenciamiento del formulario de afiliación la EPS le hizo entrega de la carta de desempeño donde se presenta de manera clara su puesto en el ranking?		
3. ¿Leyó el contenido de la Cartilla de Derechos y Deberes del afiliado y del paciente?		
4. ¿Leyó el contenido de la Carta de Desempeño de la EPS?		
5. ¿Si tuvo alguna duda sobre el contenido de la información, fue asesorado adecuadamente por la EPS?		

AUTORIZACION TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera voluntaria, clara, expresa e informada para dar y/o continuar dando tratamiento a la información relacionada con mis datos personales y los de mis beneficiarios (en caso de afiliaciones PBS). Esta información existe en la base de datos de la EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS SA, quien actúa como responsable del tratamiento de mis datos con la debida confidencialidad, seguridad, legalidad y transparencia en los términos y condiciones señalados en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, en armonía con su política de tratamiento de datos personales. La información, datos personales, datos privados, datos sensibles y datos públicos suministrados a EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S S.A podrán ser recolectados, almacenados, procesados, usados, suprimidos, actualizados y transmitidos mediante los canales de comunicación previstos por la EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S S.A (Físicos, digitales, medios magnéticos, aplicativos tecnológicos y otros) para las siguientes finalidades: a) Aseguramiento del riesgo en salud que incorpora la prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y/o tratamiento paliativo de las situaciones de salud que se presenten. b) El suministro y transmisión de información relacionada con el aseguramiento de los riesgos en salud a la red prestadora de servicios de salud (IPS) definida por la EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S S.A c) Generar mecanismos de comunicación a través de los diferentes canales que dispone la entidad, para mi acceso a los programas de educación, información y recordación tendientes a contribuir a restablecer y mantener mi condición de bienestar en salud, en conjunto con las IPS. d) Envío de información comercial relacionada con nuevos productos de salud ofrecidos como asegurador. e) Invitaciones a participación de eventos en salud, programas de promoción y prevención. f) Encuestas de satisfacción del servicio; encuestas de nuevos productos. g) Envío de publicaciones y folletos para programas y campañas de salud u ofertas comerciales en salud mediante correo electrónico, físico o mensajes de texto. h) Realización de actualización de datos.

Los datos sensibles que serán tratados por la EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S S.A corresponden a datos de salud.

De acuerdo al Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, usted tiene los siguientes derechos: 1) Conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos suministrados, 2) Solicitar prueba de autorización, conocer los usos que se han hecho de la información suministrada, cuando así lo solicite el titular, 3) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato suministrado cuando en el tratamiento realizado no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales a favor del titular o en el momento que lo desee, 4) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, 5) Consultar la Política de Tratamiento de Datos personales a través de la página web www.sos.som.co El titular de la información suministrada podrá ejercer cualquiera de los derechos mencionados, dirigiendo una petición en este sentido a la dirección electrónica defensor del usuario@sos.com.co o protección de datos@sos.com.co o a la línea telefónica 018000938777.

La información obtenida para el tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma libre, voluntaria y es verídica. Así mismo, expresó que entiendo los alcances que tiene esta autorización.

SI ☐ NO ☐

Firma del Cotizante _____

C.C. N°

Declaración de Convivencia

Nosotros _____ y _____ identificados como aparece al pie de nuestras firmas, bajo la gravedad del juramento declaramos que a la fecha de diligenciamiento del formulario de afiliación a la Entidad Promotora de salud SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.A. Convivimos en condición de compañeros permanentes.

Firma del Cotizante **C.C N°:**	**Firma del Compañero(a)** **C.C N°:**

Anexo G. Formulario Solicitud Afiliación Seguro de Vida

MetLife®

Declaración de Asegurabilidad (Beneficios)

☐ Inclusión
☐ Modificación

Póliza No.	No. Certificado
Tomador	Nit o C.C.

Asegurador: **MetLife Colombia Seguros de Vida S.A.**

DATOS DEL ASEGURADO PRINCIPAL

Nombres	Primer Apellido	Segundo Apellido	Sexo M F	
Identificación C.C. T.I. C.E. No.	Fecha Inicio de Vigencia AA MM DD	Fecha de Nacimiento AA MM DD	Nacionalidad	Lugar de Nacimiento
Estado Civil Soltero ☐ Casado ☐ Otro ☐ Cual	Peso Kg.	Estatura M.	Cargo	Fecha de Empleo AA MM DD
Ocupación	Sueldo	Dirección Residencia	Ciudad	
Departamento	Teléfono(s) Oficina	Teléfono(s) Residencia	E-mail	

BENEFICIARIOS DEL SEGURO DE VIDA GRUPO Y/O ACCIDENTES PERSONALES

Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre	Identificación	Parentesco	% Seguro

CUESTIONARIO DE ASEGURABILIADAD

a. ¿Usted presenta o ha padecido de algún síntoma, signo, trastorno o enfermedad en las siguientes áreas o sistemas corporales, o alguna de las enfermedades específicamente preguntadas a continuación? **SI** ____ **NO** ____

b. ¿Alguno de los miembros familiares presenta o ha padecido de algún síntoma, signo, trastorno o enfermedad en las siguientes áreas o sistemas corporales, o alguna de las enfermedades específicamente preguntadas a continuación? **SI** ____ **NO** ____

(En caso afirmativo, por favor en el espacio adjunto de obser vaciones, amplíe la Información pertinente para cada asegurado, teniendo en cuenta entre otros, fechas, ubicación anatómica - Derecha? Izquierda?)

EPOC (ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA) / ENFISEMA / BRONQUITIS CRÓNICA / ASMA / FIBROSIS PULMONAR / SILICOSIS / ASBESTOSIS / BULAS / ENFERMEDADES DEL CORAZÓN / ANEURISMAS / ENFERMEDAD CORONARIA / ARRITMIAS / ENFERMEDAD DE LAS VÁLVULAS DEL CORAZÓN / INFARTOS / PREINFARTOS / INSUFICIENCIA CARDIACA / HIPERTENSIÓN ARTERIAL NO CONTROLADA O DE DIFÍCIL TRATAMIENTO / HIPERTENSIÓN PULMONAR / ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR / DERRAMES / ISQUEMIA CEREBRAL / APOPLEJÍAS / EPILEPSIA / DIABETES / SIDA / HIV (+) / DEPRESIÓN / TRASTORNOS PSIQUIÁTRICOS Y ENFERMEDADES MENTALES DE CUALQUIER ORDEN / ALCOHOLISMO / DROGADICCIÓN / CIRROSIS / HEPATITIS B / HEPATITIS C / ESCLEROSIS / FIBROMIALGIA / POLIMIOSITIS / VASCULITIS / ESPONDILITIS / TRASTORNOS DE LA COAGULACIÓN / INMUNODEFICIENCIAS / BAJA EN LAS DEFENSAS / ARTRITIS / ARTROSIS / ARTRITIS REUMATOIDEA / TRASTORNO EN LAS ARTICULACIONES / SORDERA Y/O CEGUERA BILATERAL / DEGENERACIÓN MACULAR / LUPUS ERITEMATOSO / DISTROFIAS / ENFERMEDAD DE PARKINSON / TEMBLORES / DEMENCIAS / SECUELAS DE TRAUMA CRANEAL / PARÁLISIS / SÍNDROME NEFRÍTICO Y/O NEFRÓTICO RENAL PRESENTES / CÁNCER DE CUALQUIER TIPO / TUMORES / LEUCEMIA / LINFOMAS / ANEMIAS CRÓNICAS / MIELOMA / TRASTORNO DE LA MÉDULA ÓSEA / TRASTORNO EN EL NÚMERO DE CÉLULAS DE LA SANGRE / INSUFICIENCIA RENAL / TRASPLANTES / PANCREATITIS CRÓNICA / ENFERMEDADES IRREVERSIBLES / ENFERMEDADES AUTOINMUNES / AMPUTACIONES / LIMITACIONES FÍSICAS / SECUELAS / OBESIDAD / SANGRADOS / TRASTORNOS DE LA COLUMNA VERTEBRAL / DOLOR LUMBAR CRÓNICO / DISFONÍAS O AFONÍAS CRÓNICAS / HEMORRAGIAS GASTROINTESTINALES O GENITOURINARIAS / ENFERMEDADES DEL TEJIDO CONJUNTIVO / TRASTORNOS MIELOPROLIFERATIVOS / SÍNDROME ANTIFOSFOLÍPIDO / ENFERMEDADES INMUNOLÓGICAS / VÁRICES / JUANETES / CATARATAS / HERNIAS / CÁLCULOS DE CUALQUIER TIPO / ÚLCERAS / TRAUMAS NASALES / DESVIACIÓN DEL TABIQUE NASAL / PTERIGIOS / MALFORMACIÓN CONGÉNITA / ¿TENDENCIA A HACER COAGULOS? / ¿FRACTURAS PREVIAS? / ¿PRESENTA VERRUGAS? / TUMORES DE PIEL / ¿INCONTINENCIA URINARIA? / DESCENSO O SALIDA DEL ÚTERO / TRASTORNO DE LA PRÓSTATA / ¿HA VARIADO SU PESO?.

	SI	NO
¿SE ENCUENTRA EN EMBARAZO?		
¿TIENE PROGRAMADA O PENDIENTE LA PRÁCTICA DE ALGUNA HOSPITALIZACIÓN O CIRUGÍA O EXAMEN MÉDICO?		
¿PARTICIPA EN COMPETENCIAS DEPORTIVAS?		
¿PADECE DE ALGUNA DOLENCIA NO PREGUNTADA PREVIAMENTE?		
¿SE LE HA NEGADO, APLAZADO, REDUCIDO O MODIFICADO ALGÚN SEGURO DE VIDA, ACCIDENTES O DE SALUD?		
¿SE ENCUENTRA USTED EN ESTUDIO MÉDICO POR CUALQUIER RAZÓN?		
¿VA A SER SOMETIDO A ALGUNA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA O VA A INICIAR ALGÚN TRATAMIENTO MÉDICO?		
¿HA SIDO ALGUNA VEZ HOSPITALIZADO U OPERADO?		

- REGISTRE SU PESO _____ KG. Y TALLA _____ CMS.
- NOMBRE LOS MEDICAMENTOS QUE TOMA ACTUALMENTE Y LA RAZÓN (Amplíe su respuesta en observaciones)
- NÚMERO DE CIGARRILLOS DIARIOS QUE FUMA _____

En caso de alguna respuesta afirmativa amplíe su respuesta en observaciones

OBSERVACIONES: _____

La declaración sincera de todos los antecedentes médicos preguntados por medio de este cuestionario, es requisito y parte integrante del contrato, por lo que, cualquier reticencia en la información, puede hacer nulo el contrato, e impedir la indemnización de cualquier reclamación futura.

Autorizo de manera permanente irrevocable a la Compañía o a quien represente sus derechos para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de información técnica de seguros, comercial o financiera procese, conserve, consulte, suministre, reporte o actualice cualquier información de carácter técnica de seguros, y financiera y comercial mía desde el momento de solicitud de seguro a las Centrales de Información o Bases de Datos debidamente constituidas que estime conveniente, en los términos y durante el tiempo que los sistemas de datos, las normas y las autoridades lo establezcan. La consecuencia de esta autorización será la inclusión de mis datos en las mencionadas Bases de Datos.

Adicionalmente, autorizo expresamente a la Compañía para consultar las bases de datos de seguros de vida y personas relativas a reclamaciones e indemnizaciones, al cumplimiento de obligaciones crediticias y a las demás que permitan un conocimiento adecuado del asegurado. Así mismo, la autorizo que informe a esas mismas bases de datos los aspectos que la Compañía considere pertinente en relación con el contrato de seguro celebrado o que se vaya a celebrar.

El seguro solicitado en esta aplicación no será efectivo hasta que sea aprobado por MetLife Colombia Seguros de Vida S.A. Por la presente autorizo en vida y además extensivo aún después de muerto, para que cualquier médico, clínica, hospital, Compañía de Seguros, Compañía de Medicina Prepagada, o Entidad Promotora de Salud (EPS) suministre a MetLife Colombia Seguros de Vida S.A. la información que requieran, relacionada con mi estado de salud o historia clínica.

Por lo anterior renuncio a cualquier norma de confidencialidad o de reserva sobre mi información médica.

TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO DE SEGURO: De acuerdo con el artículo 1152 del Código de Comercio, el no pago de la prima dentro del mes siguiente a su vencimiento producirá la terminación automática del contrato, terminando así la cobertura. Como constanda de haber realizado una entrevista personal y de haber leído, entendido y aceptado todo el documento, firmamos el presente formulario.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

MetLife Colombia Seguros de Vida S.A. Compañía de Seguros

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

METLIFE COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A. (en adelante LA ASEGURADORA) me ha informado, de manera expresa:

1. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Nuestros datos serán tratados por LA ASEGURADORA, para las siguientes finalidades: **i)** El trámite de nuestra solicitud de vinculación como consumidor financiero, deudor, contraparte contractual y/o proveedor. **ii)** El proceso de negociación de contratos con LA ASEGURADORA, incluyendo la determinación de primas y la selección de riesgos. **iii)** La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre. **iv)** El control y la prevención del fraude. **v)** La liquidación y pago de siniestros. **vi)** Todo lo que involucre la gestión integral del seguro contratado. **vii)** Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral. **viii)** La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de técnica aseguradora. **ix)** Envío de información relativa a la educación financiera, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros, así como de otros servicios inherentes a la actividad aseguradora. **x)** Realización de encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados por LA ASEGURADORA. **xi)** Envío de información de posibles sujetos de tributación en los Estados Unidos de América al Internal Revenue Service (IRS) y/o a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN), en los términos del Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) o las normas que lo modifiquen y las reglamentaciones aplicables. **xii)** Intercambio o remisión de información en virtud de tratados y acuerdos internacionales e intergubernamentales suscritos por Colombia. **xiii)** La prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo. **xiv)** Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las Centrales de Información o bases de datos debidamente constituidas referentes al comportamiento crediticio, financiero y comercial.

2. El tratamiento podrá ser realizado directamente por las citadas sociedades o por lo encargados del tratamiento que ellas consideren necesarios.

3. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: Que los datos podrán ser compartidos, transmitidos, entregados, transferidos o divulgados para las finalidades mencionadas, a: **i)** Las personas jurídicas que tienen la calidad de filiales, subsidiarias o vinculadas, o de matriz de LA ASEGURADORA. **ii)** Los operadores necesarios para el cumplimiento de derechos y obligaciones derivados de los contratos celebrados con LA ASEGURADORA, tales como: ajustadores, call centers, investigadores, compañías de asistencia, abogados externos, entre otros. **iii)** LOS INTERMEDIARIOS DE SEGUROS que intervengan en el proceso de celebración, ejecución y terminación del contrato de seguro. **iv)** Las personas con las cuales LA ASEGURADORA adelante gestiones para efectos de celebrar contratos de Coaseguro o Reaseguro. **v)** FASECOLDA, INVERFAS S.A. y el INIF, personas jurídicas que administran bases de datos para efectos de prevención y control de fraudes, la selección de riesgos, y control derequisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral, así como la elaboración de estudios estadísticos actuariales.

4. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN A TERCEROS PAÍSES: Que en ciertas situaciones es necesario realizar transferencias internacionales de mis datos para cumplir las finalidades del tratamiento.

5. DATOS SENSIBLES Y DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES: Que son facultativas las respuestas a las preguntas sobre datos sensibles y/o datos de niñas, niños y adolescentes. En consecuencia, no he sido obligado a responderlas.

6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN: Que como titular de la información, me asisten los derechos previstos en la Ley 1266 de 2008. En especial, el derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales.

7. RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Que el Responsable del tratamiento de la información es **LA ASEGURADORA**, cuyos datos son los siguientes: Número de Identificación Tributaria (NIT): 860.002.398-5, Dirección Electrónica: www.metlife.com.co, Correo Electrónico: servicio.cliente@metlife.com.co, y Teléfono: 358 1258 de Bogotá. En todo caso, los encargados del Tratamiento de los datos que se compartan, transfieran, transmitan, entreguen o divulguen, en desarrollo de lo previsto en el literal v) del numeral 3 anterior, serán:

a) FASECOLDA cuya dirección es Carrera 7 No. 26 - 20 Pisos 11 y 12, email: fasecolda@fasecolda.com Tel. 3443080 de la ciudad de Bogotá D.C.

b) INVERFAS S.A. cuya dirección es Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 11, email: inverfas@fasecolda.com Tel. 3443080 de la ciudad de Bogotá D.C.

c) INIF - Instituto Nacional de Investigación y Prevención del Fraude al Seguro cuya dirección es Carrera 13 No. 37-43, piso 8, email: directoroperativo@inif.com.co Tel. 2320105 de la ciudad de Bogotá D.C.

AUTORIZACIÓN: De manera expresa, previa e informada AUTORIZO el Tratamiento de mis datos personales y, de ser necesario, la transferencia nacional e internacional de los mismos, por las personas, para las finalidades y en los términos que nos fueron informados en este documento.

FIRMA ASEGURADO	Lugar y Diligenciamiento Fecha de Diligenciamiento AA MM DD Hora	MetLife Colombia Seguros de Vida S.A. Firma Autorizada

Anexo H. Plataforma SURA

