

**DISEÑO DE UN MÉTODO DE COMUNICACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN
HUMANA EN POLLOS S.A, PARA LA INTERACCIÓN CON LOS
COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA CONFORME A LOS PARÁMETROS
DEL REQUISITO 4.1 DE LA NORMA ISO 9001:2008**

ALEXANDRA LIZETH NUÑEZ SARASTY

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA VALLE
ABRIL 2015**

**INFORME DE PRÁCTICA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS**

ALEXANDRA LIZETH NUÑEZ SARASTY

DIRECTOR:

EDWIN JAVIER BOTERO

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PALMIRA VALLE

ABRIL DE 2015



NOTA DE ACEPTACIÓN

Coordinador del Programa

Presidente Jurado

Docente Universidad del Valle

Jurado

Docente Universidad del Valle

Jurado

Dra. Yined Gómez Vargas

Jefe de Selección

Empresa Avícola del Valle del Cauca



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme gozar de salud y sabiduría para lograr el cumplimiento de mis metas.

A mis padres Cielo Nereida Sarasty y Ancizar Aranzazú, a quien Dios me regaló como segundo padre; y a José Nuñez mi padre que desde el cielo me ha cuidado siempre. A ellos por su apoyo incondicional, por sus esfuerzos, por su motivación en los momentos difíciles y por confiar en mí.

A mis hermanos que me han motivado a salir adelante para brindarles mi apoyo cuando me necesiten.

A Víctor Valencia, por ser mi compañero incondicional quien me regaló su voz de aliento y me enseñó que mi vida vale mucho y debo cuidar de ella.

A mis profesores, compañeros y amigos, por compartir sus conocimientos, experiencias y tiempo valioso. Me han ayudado a crear bases sólidas para mi vida profesional.

A todas aquellas personas que no menciono pero que de alguna forma manifestaron su apoyo incondicional en el cumplimiento de éste objetivo.

Alexandra Lizeth Nuñez Sarasty



AGRADECIMIENTOS

A la universidad del Valle, por haberme brindado una excelente formación y aprendizaje, que me ha conllevado a un mejor desempeño en la vida laboral.

A la coordinadora del programa de Administración de Empresas, Francisney Vera Jaramillo, por su brillante labor y acompañamiento en el transcurso de mi formación profesional.

A mi tutor, Edwin Javier Botero, quien con sus conocimientos me aportó las pautas necesarias para la elaboración de mi proyecto de grado.

Al personal administrativo y directivo de la empresa en donde realicé mis prácticas empresariales, por su apoyo en la elaboración y ejecución de mi proyecto de grado.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
3. JUSTIFICACIÓN.....	7
4. OBJETIVOS.....	9
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	9
5. MARCO CONTEXTUAL.....	10
5.1. Antecedentes de la Avicultura en Colombia.	10
5.2. El Valle del Cauca y la empresa avícola POLLOS S.A.....	13
5.2.1. Misión POLLOS S.A.....	13
5.2.2. Visión POLLOS S.A.	14
5.3. Descripción de la importancia del proceso de Gestión Humana en empresa la POLLOS S.A. con respecto a la producción en Colombia.	14
6. MARCO CONCEPTUAL	16
7. MARCO JURIDICO	19
8. METODOLOGIA	30
8.1. Método cualitativo.....	30
8.2. Tipo de estudio.....	30
8.3. Población y muestra	30
9. RESULTADOS.....	31
9.1. CAPITULO I: DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA EN LA EMPRESA POLLOS S.A.....	31
9.2. CAPITULO 2: DESCRIBIR LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y VINCULACION, BIENESTAR, ADMINISTRACION DE PERSONAL, DESARROLLO DE PERSONAL Y NOMINA.....	31

9.3. PROPUESTA DE INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN GESTION HUMANA DE POLLOS S.A.....	57
9.4. CAPITULO IV: PROPUESTA DE PRESENTACION DIDACTICA BASADA EN EL INSTRUCTIVO DE GESTION HUMANA, CON LA INFORMACION RELEVANTE PARA LOS COLABORADORES.....	74
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
8.1. CONCLUSIONES.....	81
8.2. RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFIA.....	83

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.Cuadro comparativo de Literales del requisito número 4.1 de la norma ISO 9001:2008, aplicado al proceso de Gestión Humana de POLLOS S.A.	4
---	---

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Técnicas antiguas de manejo de crianza para la producción de Aves. Pastoreo y Semiconfinados respectivamente.	11
Ilustración 2. Técnicas actuales de manejo de crianza para la producción de Aves. Pleno confinamiento.	11
Ilustración 3. Departamentos con mayor número de granjas certificadas para exportar sus productos. Ellos son Valle, Tolima, Cundinamarca y Santander.	12
Ilustración 4. NORMA ISO 9001: 2008.	19
Ilustración 5. Pantalla sistema ERP para el ingreso de informacion.	39
Ilustración 6. Pantalla sistema ERP para el ingreso de información.	41
Ilustración 7. Pantalla sistema ERP para el ingreso de información.	44
Ilustración 8. Pantalla Sistema SIMPLE, para la impresión de planilla de pago. ...	49

INTRODUCCIÓN

Según E. Pichon Reviere la comunicación es “todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes”. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupal”. En la actualidad los procesos de comunicación son esenciales para el éxito de una organización, iniciando con una comunicación ascendente desde los mismos colaboradores en cuanto la claridad de las funciones que desempeña cada proceso en la compañía, hasta la información con la que se aborda al cliente final, debido a que debe ser completamente sólida y manejable para que el producto o servicio a ofrecer sea el escogido por el mercado.

Uno de los procesos fundamentales en las organizaciones además de la comunicación para la producción de los bienes o servicios, también se encuentra el proceso de Gestión Humana, con el cual se busca cuidar y velar porque los deberes y derechos de los colaboradores de la compañía se mantengan, además de producir satisfacción en los mismos y lograr un empoderamiento de las herramientas con las cuales cuenta para solucionar los inconvenientes que se presenten. Sin embargo en gran parte de las empresas nacionales se ha dejado a un lado este proceso por no verse involucrado directamente con la actividad de la organización y se ha descuidado el manejo de la comunicación como una función esencial para el desarrollo la empresa.

Es por esta razón que el siguiente trabajo, realizado en una empresa del sector avícola en el departamento del Valle del Cauca, que por motivos de confidencialidad en la información se manejará con el nombre ficticio de POLLOS S.A, busca dar a conocer a los colaboradores, la importancia y los beneficios de aplicar las funciones que realiza el proceso de Gestión humana en esta compañía.

Una fuerza laboral con la información pertinente en sus manos, es capaz de lograr lo que la organización requiere, pues está encaminada en el mismo sentido de las metas establecidas por la empresa. A partir de la necesidad identificada se busca tomar toda la información requerida para crear un instructivo general del proceso de Gestión Humana y a partir del mismo realizar la creación de una presentación dinámica en la cual se refleje de manera simple cada proceso y su impacto hacia el colaborador. Dicho instructivo creado para ayudar en el proceso de Gestión

Humana soluciona muchas falencias que se presentan por el desconocimiento de los colaboradores acerca de los procesos que realiza el área. Todo ello es responsabilidad de la empresa, puesto que estas personas deben ser consideradas como socios, aliados, y no solamente como un recurso. De esta manera al tener clara la información reposada en el instructivo, el colaborador puede dirigirse a cada funcionario de la empresa que sea el encargado de cada caso y pueda brindarle asesoría y solución a sus inconvenientes para que labore tranquilo y a gusto porque siente que se preocupan por él.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la región del Valle del Cauca existen varias empresas que desempeñan su actividad económica en la producción avícola, entre ellas se encuentra la empresa que se ha dado a conocer en este trabajo como POLLOS S.A donde me encuentro realizando la Práctica Empresarial como modalidad de trabajo de grado para obtener el título como profesional y es por la cual he logrado obtener toda la información necesaria para realizar este trabajo.

Esta empresa está certificada por HACCP debido a su manejo en la producción, lo cual es un reconocimiento muy importante, que solo algunas empresas cuentan por su nivel de calidad en los procesos productivos, para entender un poco más sobre la certificación HACCP hace referencia a un sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos. Sin embargo los altos niveles de Calidad como los de las Normas ISO, también deben ser impulsados por el manejo eficiente que se realiza en los demás procesos que conforman la compañía, con el fin de que su cadena de valor este implementada para que la organización trabaje con el sistema y no para el Sistema.

Actualmente se ha evidenciado que no existe una presentación adecuada del proceso de Gestión Humana tanto para los nuevos colaboradores que ingresan a la organización, como para quienes ya hacen parte de ella, en los demás procesos que conforman POLLOS S.A. Quien desde el año 2012 se encuentra certificada con la norma ISO 9001:2008, es decir que establece parámetros para velando por el mejoramiento de cada uno de los procesos en la organización desde la más mínima actividad que se realiza en ella, sin embargo, parte de la norma ISO 9001 en el numeral 4.1 el cual consiste en la disponibilidad que debe tener la empresa en cuanto a los recursos e información necesaria para apoyar la operación de la empresa y seguimiento de estos procesos no se ha realizado de manera efectiva. Se ha evidenciado una falla en la comunicación que existe entre la organización y los colaboradores, razón por la cual se busca darle solución con el resultado de este trabajo.

La comunicación para toda empresa, es de vital importancia para el correcto funcionamiento de la misma para que todas las metas estén dirigidas a los objetivos organizacionales. Debido al desconocimiento de Gestión Humana de los colaboradores de la compañía, ha dado como consecuencia algunas de las no

conformidades en las Auditorías del proceso, en algunos casos fallas en la documentación de los colaboradores en las Carpetas laborales, este es un ejemplo de la importancia de manejar un mismo lenguaje, claro y conciso sobre las funciones que tiene Gestión Humana en POLLOS S.A.

Para este trabajo se utilizara como base la NORMA ISO9001, a partir de la cual, el requisito acerca de la comunicación es el 5.5.3, que consiste en la Comunicación Interna. “La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad.”

Este requisito reside en que deben estar definidos todos los procesos que se realizan en los sistemas productivos, las políticas de calidad, los objetivos y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo; este tipo de información puede ser trasmitida por medio de la intranet, paneles informativos o presentaciones didácticas para las capacitaciones como es el caso de la finalidad con este trabajo.

El requisito 4.1 de la Norma ISO9001 consiste en que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de esta Norma Internacional. A manera de bosquejo se presenta un cuadro comparativo con algunos numerales del requisito 4.1, que afectan el desempeño del proceso de Gestión Humana y el logro de la mejora continua.

Tabla 1.Cuadro comparativo de Literales del requisito número 4.1 de la norma ISO 9001:2008, aplicado al proceso de Gestión Humana de POLLOS S.A.

4.1. REQUISITOS GENERALES	DIAGNÓSTICO	PROPUESTA DE MEJORA
Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	La presentación del proceso de Gestión humana para el colaborador no existe, es necesario un documento que enliste las funciones realizadas para dar mayor claridad a personas ajenas al proceso.	Crear un documento que enliste los procesos que realiza Gestión Humana y una presentación didáctica que represente las funciones que tiene este proceso para la compañía.

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	No existe un documento soporte donde el colaborador pueda acceder a la información acerca de los procesos de Gestión Humana y el respectivo personal encargado de cada sub proceso.	Darle una secuencia al documento en la cual se enliste los procesos de Gestión Humana, organizando de acuerdo al orden de los subprocesos que se desprenden de cada uno.
Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	No se cuenta con una capacitación constante hacia los antiguos y nuevos colaboradores en cuanto a información de Gestión Humana.	En cada presentación del documento creado se tomara una lista de asistencia para verificar la identificación de los colaboradores que cuentan con la información tratada.
Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	La información de Gestión Humana se encuentra en el Binaps y es muy detallada para ser dada a conocer a los colaboradores, además de que a la aplicación solo pueden acceder algunos cargos administrativos.	Ubicar una copia del documento creado en un lugar de fácil visibilidad para los colaboradores para su conocimiento.
Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, e	No es posible socializar con los colaboradores los instructivos que se encuentran en el aplicativo de la organización, por lo cual no se le puede realizar un seguimiento ni medición en cuanto a la comunicación del mismo.	Realizar la socialización de la información con los colaboradores cada año como máximo y realizar las debidas actualizaciones conforme a los cambios que sucedan en el proceso.
Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		De acuerdo a los cambios del medio realizar la inclusión de las nuevas funciones según los nuevos cargos que surjan en el futuro.

FUENTE: Elaboración propia con base en la Norma ISO 9001:2008.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con el fin de aplicar el numeral 4.1 de la norma ISO 9001:2008 en el proceso de Gestión Humana de la empresa POLLOS S.A, se desarrollarán las siguientes actividades que a partir del capítulo 1 de este trabajo serán ampliadas:

- 1.** Realizar la recolección de los datos contenidos en los instructivos individuales del área de Gestión Humana de la empresa POLLOS S.A, que aparecen en el aplicativo Binaps de la Organización.
- 2.** Describir de manera breve las actividades que corresponden a cada uno de los sub procesos: selección y vinculación, bienestar, administración de personas, desarrollo de personas y nómina. Esto en un documento que esté al alcance y sea conciso para los colaboradores y que explique las funciones generales del proceso de Gestión Humana de la empresa POLLOS S.A.
- 3.** Crear una presentación didáctica, como estrategia de comunicación entre la compañía y sus empleados, usando la información recopilada e incluir la más relevante para el colaborador

¿Cómo mejorar la comunicación de la empresa POLLOS S.A. con sus colaboradores en lo referente a la información que poseen sobre los procesos de Gestión Humana y con esto mejorar el cumplimiento del requisito 4.1 de la Norma ISO 9001:2008.?

3. JUSTIFICACIÓN

Luego de identificar la falta de información que se evidencia en los colaboradores de la compañía POLLOS S.A, sobre los procesos que se realizan en el área de Gestión Humana, se pretende crear un método adecuado de comunicación que contribuya al desarrollo de la sinergia en la organización y a lograr un valor agregado en cada uno de los eslabones de su cadena productiva.

Para POLLOS S.A, que desde el año 2012 se encuentra certificada con la norma ISO9001, es importante aplicar las características de la norma en todos los procesos, asegurando el aumento en el grado de satisfacción del cliente interno y por ende del cliente final; además de lograr un mayor control sobre cada una de las actividades, documentación e información que manejan los colaboradores de la empresa.

"Sin comunicación no hay trabajo en equipo, ni es posible ejercer el liderazgo, tampoco hay atención de clientes o público, ni relaciones humanas hacia dentro o fuera de la empresa. Eso en lo laboral, qué decir de lo individual, sin comunicación no hay autoestima, familia, autocontrol, ni desarrollo personal". (Barraza , 2000)

De acuerdo a las investigaciones, en el mundo laboral el 80% de los colaboradores fallan porque no saben relacionarse; las personas que mantienen una buena comunicación, logran entender su papel dentro de la compañía y ofrecer los mejores resultados de acuerdo a sus actividades. Los poderes de la comunicación pueden darle una larga o corta existencia en la organización a quienes hacen parte de ella. Una adecuada comunicación existe cuando los individuos internos o externos que conforman a la compañía, desarrollan sus actividades adecuadamente y se logran los objetivos de dicha organización.

Por esta razón, es necesaria la creación de un método de comunicación del proceso de Gestión Humana para POLLOS S.A, debido a que de esta manera el personal de la compañía, ajeno a la División de Gestión Humana, logrará conocer cómo se realizan todos los procesos del área, con el acompañamiento y apoyo de quienes se desenvuelven en la misma. Todo ello contribuirá a que los colaboradores sepan a quién dirigirse en la empresa al momento de presentar alguna inquietud o dificultad, que la compañía tenga la capacidad de resolver.

Otro de los beneficios de familiarizarse con el proceso de Gestión Humana es permitir a los colaboradores conocer sus derechos y en especial sus deberes, lo que contribuirá a que este proceso funcione mejor. Cuando los colaboradores

sean conscientes de la importancia de su papel en la organización disminuirá el nivel actual de No Conformidades para la División.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Adecuar un medio de comunicación acerca del proceso de Gestión Humana, dirigido a los colaboradores de POLLOS S.A, dándole cumplimiento al requisito número 4.1y 5.5.3 de la norma ISO 9001:2008.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar un diagnóstico del proceso de Gestión Humana.
2. Describir las actividades de los subprocesos de Selección y Vinculación, Bienestar, Administración de personal, Desarrollo de personal y Nómina.
3. Diseñar y elaborar propuesta de instructivo de Gestión Humana de la empresa Pollos S.A.
4. Diseñar una propuesta de presentación didáctica basada en el instructivo de Gestión Humana, con la información relevante para los colaboradores.

5. MARCO CONTEXTUAL

5.1. Antecedentes de la Avicultura en Colombia.

En el siglo XVII se introdujeron las primeras especies de gallos, gallinas al territorio colombiano, esto sucedió con la llegada de los conquistadores quienes entregaron a los indios estas aves para su crianza, esta producción la usaban como alimento y medio de cambio para obtener otros productos para su sustento. Hasta el siglo XX comer huevo o carne de aves era un lujo que solo se realizaba en ocasiones especiales. A partir de mediados del mismo siglo se empezó a consumir estos productos de manera masiva, con la aparición de la avicultura comercial en el país.

De esta manera se comenzó a enseñar en Colombia la importancia del desarrollo de la avicultura como actividad económica ya adelantada en otros países. Es así que en los colegios se implementan libros como *Los consejos avícolas para los campesinos*, cuyo autor fue el maestro Carlos M. Iglesias. En este texto Iglesias expone los conocimientos con los que se contaba en el país sobre la avicultura y su manejo, además de sugerir la consulta en textos para estar actualizarse sobre el tema.

El Ministerio de la Agricultura, Industria y Comercio, creó la ley de fomento de la agricultura de 1929, con el cual estableció la educación agrícola y la creación de granjas experimentales en Sucre, el Archipiélago de San Andrés, Antioquia y Meta. Además se creó la caja agraria en 1931, la cual se desempeñaba como banco del gobierno y tenía como objetivo reactivar la economía financiando la creación de granjas avícolas comerciales en Bogotá. Debido a que los productores de aves se integraron, lograron bajar los costos de los alimentos concentrados esto permitió a la avicultura ser más competitiva.

En la década de 1950 se tecnificó el sector avícola, en vista de la capacitación dictada por técnicos educados en Estados Unidos. Se cambió así el manejo de las aves, el pastoreo y semiconfinamiento, consideradas como técnicas obsoletas y se pasó al pleno confinamiento. En los años 70 y 80 se produjeron avances en la avicultura nacional, debido a la experiencia y aprendizaje continuo de los empresarios y pequeños productores. Este desarrollo se dio con el fin de adaptar dichos cambios hacia explotaciones más grandes, por lo cual lograron un

crecimiento de la producción de manera eficiente y rentable, permitiendo que el consumo de huevo y pollo tenga en la actualidad un consumo masivo; considerando que son unas de las principales fuentes de proteína.

Ilustración 1. Técnicas antiguas de manejo de crianza para la producción de Aves. Pastoreo y Semiconfinados respectivamente.



Fuente: froilanponce.blogspot.com



Fuente: Posot.class

Ilustración 2. Técnicas actuales de manejo de crianza para la producción de Aves. Pleno confinamiento.



Fuente: actualidadvidapecuaria.com



Fuente: es.alltech.com

5.2. Descripción de la situación actual de la actividad económica avícola en Colombia.

En Colombia en el año 2000, la producción avícola representó el 50% de la producción conjunta de carne, incluyendo pollos y huevos. Toda esta producción tiene como nicho el mercado interno colombiano. En cuanto a las exportaciones

Venezuela absorbe el 95% de estas. Entre el año 2000 y 2013 el valor agregado avícola se representó con una tasa de crecimiento de 6,6 % promedio anual, en comparación con el resto del sector pecuario que fue del 2,2%, debido a que el consumo intermedio del subsector avícola es siete veces superior al del café pero su crecimiento promedio anual fue de 11,5%, similar al que tuvo el café en ese mismo tiempo.

Ilustración 3. Departamentos con mayor número de granjas certificadas para exportar sus productos. Ellos son Valle, Tolima, Cundinamarca y Santander.



Fuente: Autor basado en la imagen del mapa de Colombia de artesdesociales.blog.

5.2. El Valle del Cauca y la empresa avícola POLLOS S.A.

En el departamento del Valle del Cauca se encuentran ubicadas algunas de las empresas más importantes del país en la industria avícola, debido a su capacidad de producción y ventas. Una de las razones por las cuales se ha evidenciado el éxito de las empresas Vallecaucanas es por el buen estado de la malla vial con la que cuentan, la cercanía del puerto de Buenaventura lo cual facilita la importación de su materia prima y la exportación de sus productos, además de tener los costos más bajos de producción del país.

A nivel nacional el departamento del Valle es el primer productor de huevo y tercer productor de pollo, ya que en la región existen 380 granjas de pollo, 165 de huevos y 36 de incubación para un total de 580 granjas.

A pesar de la incertidumbre que presentaba la entrada de pollo con la puesta en marcha del Tratado de Libre Comercio, las empresas han redoblado sus esfuerzos para mantenerse en el mercado como organizaciones competitivas, conservando sus precios de manera estable, se han visto en la necesidad de expandir sus mercados y ofrecer productos con valor agregado.

POLLOS S.A. es una empresa Vallecaucana que tiene gran impacto a nivel regional, se ubica como la tercera organización más grande del departamento en la producción de pollo. Luego de 28 años en el mercado se consolida como una empresa reconocida a nivel nacional, debido a que posee una gran infraestructura tecnológica para elevar sus procesos y que busca llegar a convertirse en una empresa competitiva en el mercado internacional.

5.2.1. Misión POLLOS S.A.

Contribuimos con la nutrición, rentabilidad y desarrollo económico, social y ambiental de la región. Creamos valor y hacemos la diferencia en beneficio de los accionistas, clientes y colaboradores.

5.2.2. Visión POLLOS S.A.

Ser reconocidos como los aliados más importantes en todos los sectores sociales y económicos, por la rentabilidad, desarrollo y nutrición que aseguramos en la sociedad.

5.3. Descripción de la importancia del proceso de Gestión Humana en empresa la POLLOS S.A. con respecto a la producción en Colombia.

De acuerdo a la teoría que se maneja en la actualidad, todo proceso se encuentra relacionado con los demás de forma interdependiente y en conjunto lo que posibilita el éxito y el equilibrio del sistema. Por esta razón independientemente que la actividad económica de una organización se base en la producción, la organización no debe reducir la importancia de los demás procesos que agregan valor a la empresa. Este es el caso del proceso de Gestión Humana en las organizaciones, debido a que es vital mantener y asegurar la satisfacción del cliente interno quien es el que realiza las operaciones, quien de acuerdo al estado en el que él se encuentre, puede dar como resultado un producto que cumpla con los estándares de calidad o un producto no conforme para la compañía, esta última consecuencia genera una pérdida de tiempo y materia prima, afectando la rentabilidad de la organización.

El desempeño de Gestión Humana afecta al colaborador además juega un papel importante en la toma de decisiones y en la parte administrativa de la compañía, por esta razón de acuerdo al presente manejo de la administración global, impone proponer y establecer estrategias de Gestión Humana, que permitan ser más competitiva a la empresa. Para realizar esta estrategia encaminada a la mejora de la comunicación y la disposición de información para los colaboradores de la compañía, es necesario responder a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características que debe presentar la organización para dar a conocer a sus colaboradores la información de los recursos con los que ellos cuentan en el proceso de Gestión Humana, de manera concreta?

Para tratar de dar respuesta a esta pregunta y a otras que van relacionadas con la mejora continua dentro de la compañía, de acuerdo a la investigación y las evidencias halladas que dan origen a este trabajo; se busca solucionar un problema de desconocimiento de la información por falta de disponibilidad de la misma para los colaboradores de POLLOS S.A. mediante un instructivo en el cual

se especifica las funciones que desempeña cada sub proceso en la división de Gestión Humana.

6. MARCO CONCEPTUAL

- **ACTIVIDAD AVICOLA:** La avicultura trata del estudio zootécnico de la producción de aves de corral o domésticas, para obtener de ellas alimentos como huevo y carne para beneficio del hombre y bajo el uso de las técnicas más adecuadas, considerando todos los cuidados a los animales para que dentro de su zona de confort medioambiental, pueda dar todo lo que genéticamente son capaces.
- **ADMINISTRACION DE PERSONAS:** "Cuando los miembros de un grupo tratan de trabajar juntos para lograr fines específicos se producen complejidades de dirección, coordinación, integración, control y comunicación. Administración es el concepto que abarca todos estos problemas." Dalton E. McFarland.
- **BINAPS:** Herramienta integral para planeación, implantación, administración y mantenimiento de sistemas de gestión empresarial: ISO 9001, NTCGP1000, MECI: 1000, ISO 14001, BPM, HACCP, BASC, OSHAS18001, ISO 27001, Acreditación y Administración de Riesgos.
- **BIOMETRIA:** La biometría aprovecha que hay ciertas características biológicas o conductuales singulares e inalterables, por lo que pueden ser analizados y medidos para crear una huella biométrica. Estas características son difíciles de perder, transferir u olvidar y son perdurables en el tiempo. Los biométricos morfológicos o fisiológicos son aquellos que se soportan sobre características físicas inalterables como: huella dactilar. Los biométricos conductuales son aquellos que se soportan sobre características de la conducta del ser humano tales como: pulsaciones del teclado, discurso, dinámica de la firma, etc.
- **DESARROLLO DE PERSONAS:** El desarrollo de personas implica un esfuerzo por mejorar constantemente la formación y desarrollo, de los colaboradores, a partir de un análisis apropiado de sus necesidades y de la organización. No se trata de enviar a cursos de formación, se centra en desarrollar a las personas y no solo proporcionar formación.
- **GESTION HUMANA:** Gestión Humana es en esencia el área donde las políticas, los objetivos y los procedimientos de la organización se funden para permitir implantar la estrategia de la organización a través de las personas. El área de Gestión Humana existe para garantizar los procesos administrativos que guíen el desarrollo de los funcionarios en todas las áreas, desde la concepción de los

perfiles de las personas, sus lugares de trabajo y sus interacciones, pasando por su desarrollo en conocimientos, habilidades, bienestar y salud hasta su adecuado cese de actividades.

- **HACCP:** HACCP es un modelo internacional que define las guías para un control efectivo sobre la seguridad de los alimentos. El modelo HACCP *Hazard Analysis and Critical Control Points* permite a las organizaciones identificar todos los peligros que pueden afectar la seguridad de los alimentos, a fin de establecer, en el íntegro del proceso productivo, los controles requeridos sobre cada uno de los puntos críticos de control.
- **INSTRUCTIVO:** una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera, en diversos soportes, para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación. El instructivo puede ser muy variado de acuerdo al tipo de situación que se aplique.
- **PROCESO DE NÓMINA:** El proceso de nómina Tiene como objetivo, organizar, planificar y coordinar los recursos materiales, técnicos y monetarios a fin de cancelar las remuneraciones de los funcionarios de la Universidad.
- **NORMA ISO 9001:** la ISO 9001:2008 es la base de la gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
- **PASTOREO:** Se refiere a un sistema extensivo en el cual el animal permanece durante un período prolongado en el mismo potrero. Este sistema es generalmente utilizado en los pastos naturales en los cuales por su escasa producción y crecimiento no se justifica la subdivisión de potreros.
- **PLENO CONFINAMIENTO EN ANIMALES:** El confinamiento intensivo impide que los animales de producción se ejerciten, extiendan completamente sus patas o alas o lleven a cabo muchos otros comportamientos naturales importantes. Al estar hacinados en jaulas, los animales pueden experimentar problemas físicos y psicológicos a largo plazo. Las jaulas en batería para las gallinas ponedoras así

como las jaulas para cerdas reproductoras simplemente no son entornos adecuados.

- **SELECCIÓN DE PERSONAL:** Es un proceso de previsión que procura prever cuales solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo una comparación y una elección.
- **VINCULACION DE PERSONAL:** La contratación es la materialización de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación de las condiciones o cualquier otro tipo de compensación negociada.
- **SEMICONFINAMIENTO:** La producción pecuaria en semiconfinamiento es un sistema que consiste en el encierro de los animales en áreas establecidas de la finca, con el objetivo de realizar el engorde intensivo.
- **VALOR AGREGADO:** Valor agregado o valor añadido, en términos de marketing, es una característica o servicio extra que se le da a un producto o servicio con el fin de darle un mayor valor en la percepción del consumidor.

7. MARCO JURIDICO

A continuación se muestra la Norma ISO 9001:2008 (formato imagen), en la cual se indica los requisitos 4.1 y 5.5.3 que se adoptaron para llevar a cabo la implementación del método de comunicación, para la interacción con los colaboradores de Gestión Humana de POLLOS S.A. y el personal ajeno a este proceso.

Ilustración 4. NORMA ISO 9001: 2008.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

NTC-ISO
9001

2008-11-14*

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS



E: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS. REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA: esta norma es idéntica (IDT) a la norma
ISO 9001:2008 (traducción oficial)

DESCRIPTORES: gestión de la calidad; sistema de la
calidad; gestión por procesos;
administración de la calidad.

I.C.S.: 03.120.10

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Aptado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6076888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

Tercera actualización
*Reaprobada 2009-09-30
Editada 2009-09-30

INDICE

	Página
PRÓLOGO	
PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL	
INTRODUCCIÓN.....	I
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
1.1 GENERALIDADES	1
1.2 APLICACIÓN.....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	2
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	2
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	3
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	4
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	5
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD	5
5.4 PLANIFICACIÓN	5
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	6
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	6

PRÓLOGO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004.

Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B.

INTRODUCCIÓN

0.1 GENERALIDADES

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

0.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

- | | |
|--------------------|---|
| Planificar: | establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. |
| Hacer: | Implementar los procesos. |
| Verificar: | realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados. |
| Actuar: | tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos. |

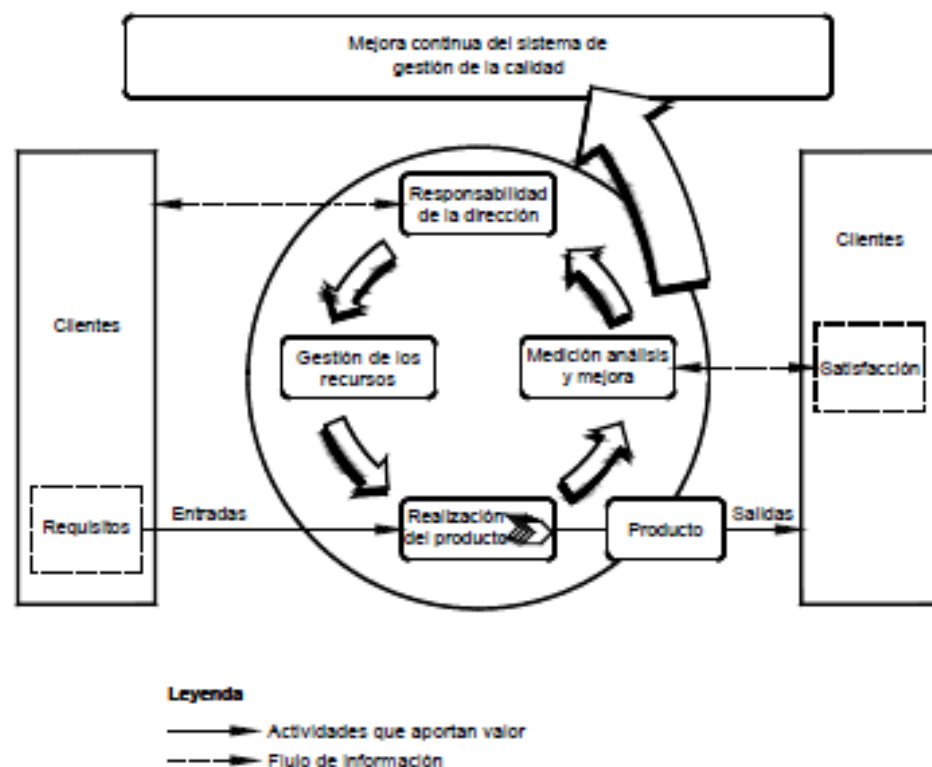


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

0.3 RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
REQUISITOS**

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA 1 En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

1.2 APLICACIÓN

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un "proceso contratado externamente" es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado del control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,

8. METODOLOGIA

Este caso de estudio implementa el método cualitativo como técnicas específicas de recolección de información, dado que permite visualizar un panorama más amplio del objeto de estudio, brindando una perspectiva de todas las variables involucradas¹.

Dicho método permitió la recolección de información de la empresa avícola Pollos S.A, contribuyendo así la implementación de instructivos para el área de gestión humana.

Método Cualitativo: Las técnicas específicas utilizadas fueron la observación y las entrevistas; mediante las cuales se obtuvo información relevante de la organización, lo cual permitió el desarrollo de instructivos.

8.1. Método cualitativo

Se empleó la observación y las declaraciones de sujetos como herramientas de recolección de información, además de tomar como base los registros de instructivos del proceso de gestión humana en la empresa POLLOS S.A.

8.2. Tipo de estudio

Para la ejecución de esta metodología se aplicó el siguiente tipo de estudio: estudio explicativo, el cual es pertinente para un desarrollo completo y óptimo de la investigación:

- Estudio Exploratorio: o también conocido como estudio piloto, se aplicó en este trabajo debido a que la investigación se realiza por primera vez además porque se identifica una problemática que es la encontrada en el proceso de Gestión Humana.

8.3. Población y muestra

El desarrollo de este trabajo se realizó en la empresa avícola POLLOS S.A. ubicada en el departamento del Valle del Cauca, la muestra que se tomó para analizar el estudio realizado son los 1547 colaboradores que se encuentran en la planta de beneficio de la empresa donde también se encuentran las oficinas del proceso de Gestión Humana.

¹ Metodología cualitativa. Centro Virtual Cervantes 1997-2014. Consultado el 18 de Febrero de 2015. Disponible en internet. En: http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodologiacualitativa.htm

9. RESULTADOS

9.1. CAPITULO I: DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA EN LA EMPRESA POLLOS S.A.

Para dar respuesta a este capítulo se indagó en los instructivos que el proceso de Gestión Humana posee en el aplicativo en el que guarda su información, además el autor de este trabajo se desempeñó como aprendiz del proceso, debido a que realizó su trabajo de grado en la modalidad de práctica empresarial, en donde logró evidenciar falencias en la comunicación de la información que los colaboradores tenían acerca de las funciones y alcances del proceso de Gestión Humana. También se realizó un análisis profundo de los medios con los que cuentan los colaboradores para acceder a la información pertinente que deberían conocer, para aprovechar sus beneficios y dar solución de problemas, conocer los deberes que tiene como parte de la compañía y está en la obligación de cumplir además velar para que los demás lo hagan de igual forma.

9.2. CAPITULO II: DESCRIBIR LAS ACTIVIDADES DE LOS SUBPROCESO DE SELECCIÓN Y VINCULACION, BIENESTAR, ADMINISTRACION DE PERSONAL, DESARROLLO DE PERSONAL Y NOMINA.

SELECCIÓN Y VINCULACION

SELECCIÓN

1. Requisición de personal: Se debe iniciar con el diligenciamiento del formato de requisición de personal, este proceso se ejecuta cuando exista una creación de cargo o crecimiento de planta o reemplazo de personal, aprendices y pasantes, cuando son las primeras 2 opciones se debe autorizar la requisición de personal por presidencia.

2. Reclutamiento: se identifican las diferentes fuentes de reclutamiento internas y externas. Se realizan la preselección de candidatos y se validan las referencias laborales del candidato, lo mismo que soportes académicos, antecedentes disciplinarios y judiciales.

3. Selección: aplicación de pruebas psicotécnicas y entrevista de selección tanto de las psicólogas como del jefe inmediato. Si el concepto es favorable por ambas partes la persona se envía a exámenes médicos y a consecución de la documentación de ingreso. [Formatos de datos básico](#) y [listado de documentos](#). [Formato de autorización de ingreso](#).

3.1. Selección de personal temporal

- La vacante se recibe en el departamento de selección y se remite a la agencia temporal establecida, el psicólogo de dicha agencia realizará el proceso de selección y enviará los candidatos pre-filtrados a entrevista con el jefe y es este quien dará el concepto si proseguir o no con el candidato.
- El empleado es de la agencia de empleo temporal con la que haya sido vinculado, No es colaborador directo por la compañía.
- Para el personal temporal que está vinculado por agencia temporal o tercero, la duración de su contrato estará sujeto a las necesidades y tiempos que establezca la empresa. Es un contrato por obra labor y luego de haber cumplido 3 meses inicia la evaluación para ser vinculado directo por la empresa.

4. PASO DE VINVULACIÓN TEMPORAL A DIRECTA EN LA EMPRESA

El personal temporal será vinculado directamente con la compañía, si cuenta con el concepto favorable de su jefe inmediato acerca de su desempeño, y si cumple con las competencias requeridas para el cargo. Para esto el jefe debe enviar:

- Hoja de vida del trabajador
- Evaluación de desempeño diligenciada
- Requisición por crecimiento de planta o con cupo para vincular directamente por la empresa.
- Con estos documentos el departamento de selección inicia el proceso para vincular al trabajador por la empresa.

5. TRASLADO Y PROMOCIÓN DE PERSONAL

- Todo colaborador que se traslade o se promueva debe presentar ante el área de Selección, las pruebas Psicotécnicas que permitan establecer sus competencias para el nuevo cargo.
- El trabajador que sea trasladado o promovido a otro cargo que implique cambio de salario o de condiciones de compensación (como horas extras fijas, bonificaciones, bonmerabilidades etc.), deberá desempeñar por un periodo de 2 meses, el nuevo cargo al que ha sido asignado, sin que se genere ningún cambio a su salario o condiciones de compensación. Durante este periodo se le hará un movimiento temporal.
- Al cumplir los 2 meses de haber sido movido al nuevo cargo, el Jefe Inmediato le hará una Evaluación de Desempeño al colaborador.
- Al colaborador que no logre responder a las exigencias del nuevo cargo, si el jefe considera que requiere más tiempo para lograrlo, se le dará 2 meses más, al cabo de los cuales se evaluará nuevamente, si su puntaje sigue siendo inferior a 3.8, se devolverá a su cargo anterior o uno equivalente. En caso de que no haya vacantes, su contrato será cancelado al próximo vencimiento, previos seguimientos de desempeño que permitan evidenciar su falta de competencia.
- Si obtiene un puntaje de 4,8 en adelante se le da por 1 sola vez una bonificación, de la diferencia entre el salario del nuevo cargo con el que tiene actualmente.

6. VISITAS DOMICILIARIAS

Este proceso solo se realiza a los cargos críticos de la empresa. Inicialmente se realiza la programación de las visitas domiciliarias, se entregará al candidato el formato de Autorización de Visita Domiciliaria, para que certifique su aceptación y consentimiento.

Durante la visita domiciliaria realizada en la fecha y hora establecida, se procede a Registrar en el formato de visita domiciliaria todo lo que considere relevante y de interés para brindar a la empresa información que permita conocer al candidato y sus condiciones socio-familiares.

Posterior a la entrevista con los integrantes de la familia y confirmación de referencias con los vecinos de residencia, se procede a realizar registro fotográfico que permita la identificación total del candidato (foto cuerpo completo y medio cuerpo) y su lugar de ubicación (Foto fachada, placa y georeferenciación).

7. VERIFICACION DE REFERENCIAS Y ANTECEDENTES JUDICIALES

Realizar la verificación de las referencias laborales registradas por el candidato y certificadas por escrito por las empresas donde laboró; de igual forma, corroborar los vacíos laborales mayores a 3 meses.

Verificar los antecedentes judiciales del candidato en las fuentes de la Policía Nacional, Procuraduría y Lista Clinton; en el caso de conductores, verificar multas en SIMIT.

8. DESVIACIONES DE VISITA DOMICILIARIA

Se debe realizar visita domiciliaria anual y analizar las desviaciones que se puedan estar presentando en los colaboradores en comparación con la visita del año anterior.

Generar acciones orientadas a corregir y disminuir las desviaciones presentadas. Las cuales, pueden incluir la terminación del contrato laboral, en caso de que se evidencie riesgo económico o social para la empresa.

VINCULACIÓN

1. Ingreso al personal seleccionado:

Selección hace entrega de la hoja de vida, proceso de selección y requisición del candidato.

El proceso de Selección consta de los siguientes documentos:

Personal nuevo:

1. Requisición
2. Hoja de vida
3. Entrevista de selección
4. Concepto de Jefe inmediato
5. Pruebas psicotécnicas
6. Prueba Técnica (conductores y ayudantes)
7. Evaluación de desempeño (traslado)

8. Referencias laborales
9. Antecedentes
10. Digitar en ORFEO

Personal Temporal que Pasa Directo por la Empresa:

1. Requisición
2. Hoja de vida
3. Concepto jefe inmediato
4. Prueba Técnica (conductores y ayudantes)
5. Evaluación de desempeño
6. Referencias laborales
7. Antecedentes
8. Digitar en ORFEO

2. Recepción de documentación

El área de Vinculación verifica la documentación con la lista de chequeo y se procede armar carpeta, se verifica cédula en el sistema, en caso de haber laborado en la empresa se le asigna el mismo código, de lo contrario se asigna uno nuevo

3. Formularios de ingreso:

Se le entrega a la persona los siguientes formularios para firmar:

1. Formato de Cláusula de Confidencialidad y Protección de Datos.
2. Formato Habeas.
3. Formato de Registro de Firmas y Huellas.
4. Formato Procedimiento de Recaudos y Custodia de dinero (según el cargo).
5. Afiliación al Fondo de Empleados y Servicios Funerarios.
6. Formulario de EPS.
7. Formulario de AFP.
8. Formulario de Caja de Compensación.
9. Contrato de Trabajo.

4. Dotación: Se hace la solicitud al almacén del personal nuevo si lo requiere, aprendices que pasen de etapa lectiva a práctica y traslados, vía Pidgi a Diana González (Archivo del Binaps)

Nota: Al personal de la agencia temporal se le informa que el día después de su ingreso deben cambiar el código en el huellero con el Auxiliar de Biometría (Solo personal de la Planta de Beneficio), y la entrega de la fotografía para el carnet, la cual se debe recibir en forma digital, ya sea por el correo institucional o copia de memoria o CD al PC de Vinculación, fondo blanco y tamaño 4X4, en caso de presentar dificultad con lo anterior se recibe en medio físico.

5. Paso de la temporal directo por la empresa: Se debe enviar un correo electrónico informado a la Agencia temporal con copia al jefe de área o persona encargada la fecha de su vinculación directa por la empresa para su retiro de la agencia temporal y proceso de liquidación.

6. Ingreso de Aprendices: En sus requisitos debe anexar carta de presentación (pensum y resolución si es de universidad o Instituto) una vez esté lista la carpeta se pasa al Auxiliar de G.H para que realice el contrato el cual lo devuelve; se le envía al aprendiz vía correo o se llama para que se presente a la planta y lo firme; su afiliación a EPS se debe adjuntar (contrato firmado por el aprendiz y por la Gerencia de Gestión Humana), copia de la cédula y beneficiarios si los tienes.

Una vez la carpeta esta lista se entrega a la Auxiliar de Gestión Humana para su ingreso al sistema.

7. Afiliación a la ARL Positiva: Se realiza antes de la fecha de la vinculación del nuevo colaborador, máximo un día antes (Su inicio de cobertura es un día después). Según su cargo y lugar de trabajo se clasifica el riesgo y su cargo. En ARL se realiza la afiliación por la página web y se le envía al correo electrónico de la Asesora de Positiva el scanner de: contrato, copia de CC, y carta de Intención a Afiliación a EPS.

En caso que sea menor de edad se envía un correo con el formulario de cargue masivo a la asesora de la ARL asignada a la empresa adjunto con copia del contrato de aprendizaje y copia de la cédula de ciudadanía.

8. INGRESO DE INFORMACION AL SISTEMA:

Una vez se tenga la carpeta lista con todas las afiliaciones anexas se le entrega a la auxiliar de Gestión Humana encargada del archivo para que realice el proceso de digitalización e Ingresos a las pantallas FAE y IAE.

Una vez el personal este afiliado a la ARL se diligencia el formato de afiliación de la EPS en la cual se encuentra el colaborador, y se anexa copia de la cedula del cotizante para enviar al asesor de la EPS, y si tiene beneficiarios se adjunta los documentos de identificación.

9. Inducción de personal: La inducción se debe realizar los días martes, siempre y cuando se tenga como mínimo cinco personas, se envía relación del personal, tanto ingresos por la empresa como temporales, el archivo se envía a la coordinadora de Desarrollo de personas.

Se entrega relación física a Desarrollo de Personas y a la portería.

10. Entrega de Liquidaciones: Recibida la información del departamento de nómina se revisa que venga completa y se procede a llamar vía celular, deben presentar los paz y salvos correspondientes.

- Operativos (casino, almacén y entrevista de retiro)
- Distribución (casino, almacén, entrevista de retiro)
- Conductores: Todos los anteriores y de transporte (herramienta).

Terminada la entrega y firmado los comprobantes se entrega al auxiliar de Gestión Humana encargado de reportar a nomina para consignar el dinero y para anexar a la hoja de vida.

11. Pedido de Papelería: Se debe realizar los 7 primeros días del mes, se le solicita a la auxiliar de Gestión Humana encargada de servicio al cliente.

12. Inclusiones a EPS-CAJA DE COMPENSACION de beneficiarios: Se deben registrar en el FAE, se procede a realizar dicho trámite.

Nota: Si el colaborador va afiliar a EPS a padres mayores de 60 años, debe presentar historia clínica.

13. Retiros beneficiarios a EPS-CAJA DE COMPENSACION: El colaborador debe presentar una carta explicando el motivo. (Según la EPS) si es para retirar la ex-esposa debe presentar una carta firmada por ambos, para enviarla a la entidad correspondiente. Llamar al asesor.

14. Comunicados Entidades Oficiales: Cuando llegue solicitudes de Comisarias o Juzgados, se debe responder inmediatamente a dicha entidad, enviado la respuesta a tesorería y solicitando la devolución de copia de la guía a la auxiliar de tesorería, una vez llegue se adjunta a la carta y se archiva en la hoja de vida. Si es para embargo se debe enviar copia a nomina, al colaborador y original se va a la hoja de vida.

15. Inquietudes Del Personal “Quejas Y Reclamos”: Se toma la inquietud que presente y se procede a dar solución según el caso.

16. Información personal nuevo a Bienestar: Los 5 primeros días del mes se le suministra a la persona de Desarrollo de personas, cuantos ingresos nuevos que requirieron inducción en el mes vencido.

Sistema ERP SIEMPRE

El ingreso al sistema se realiza a partir de las claves asignadas por el equipo de Sistemas, una vez haya ingresado, digita la opción de la base de datos que requiera, las más utilizadas en el Área de Gestión Humana son las siguientes:

DOE (Datos Básicos del Empleado)	RCA (Registro Cambio Cargo)
REM (Registro de Empleados)	RCS (Registro Cambio de Sueldo)
IAE (Informacion Académica del Empleado)	Creación y Modificación de Cargos:
FAE (Informacion Familiar del Empleado)	i. MCG (Mantenimiento Categoría Cargo)
RHE (Registro Histórico del Empleado)	ii. MCA (Mantenimiento Cargos)
	iii. MIC (Mantenimiento Tipo Cargo)
DGE (Datos Generales del Empleado)	PAC (Prorroga contratos)
CFE (Conceptos Fijos del Empleado)	RCEP (Traslado EPS)
LDE (Listado de Dotación del Empleado)	RCFP (Traslado Fondo de Pensión)
	RCCC (Traslado Caja de Compensación)

RCFC (Traslado Fondo de Cesantías)

CCA (Consulta Cambio de Cargo)

RCL (Registro Cambio de Estado Laboral)

MLN (Consulta de Nomina)

CCO (Consulta Cambio Centro de Costos)

Existen distintas opciones para ingresar, en el caso de consultar (C), Adicionar (A), Modificar (M), Terminar (T), Siguiente (S), Anterior (A).

Descripción:

Se ingresa al sistema para hacer el registro de empleados de la siguiente forma:

1. Se ingresa por la opción REM (Registro de Empleados).
2. Se digita el código del empleado que se encuentra en la carpeta, se digita:

Nombres, apellidos, CC, Número de Cédula,

3. Se realiza apertura de las 4 pantallas en el sistema para ingresar la información del empleado:

Básicos, Generales, Operativos, Adicionales.

Ilustración 5. Pantalla sistema ERP para el ingreso de información.

[rem] Soluciones de Informatica EMPRESARIAL [SIEMPRE]
 [C]onsultar Registro EMPleados ABR 13 de 2012

Datos Basicos del Empleado

Empleado	[4870]		
Apellidos	[ECHAVARRIA SARMIENTO]	Nombres	[STEPHANY JULIET]
Sexo(M/F)	[F]	Vision	[N]
Color Piel	[TRIGUENA]	Peso(Kg)	[65]
Fecha Nacim	[03/18/1990]	Altura(cm)	[150]
Departamento	[VALLE]	Grupo Sanguineo	[]
Proced.Geogra	[]	Ciudad	[CALI]
		Nacionalidad	[COLOMBIANO]
Nivel Academ.	[7]	[tecnico/tecnologo]	[]
Marcas o Cicatr.	[N]		[]
Limitacio. Fisi.	[N]		[]
No.Tarj.Militar	[N]	Clase	[]
Certif. Judicial	[N]	Distrito	[]
No.Pasaporte	[NVC]	Fecha Vigencia	[01/01/1900]
No.Licen.Condu.	[N]	C. Expedicion	[]
		Categoria	[0]
		Vigencia	[01/01/1900]

[B]asicos - [G]enerales - [O]perativos - [A]dicionales - [T]ermina -> []

DATOS GENERALES (G)

Se ingresa la información:

Dirección residencia:

Departamento residencia: (ver formato actualización de datos u hoja de vida y digitar)

Ciudad residencia: (ver formato actualización de datos u hoja de vida y digitar)

Barrio residencia: (ver formato actualización de datos u hoja de vida y digitar)

Teléfono residencia: (ver formato actualización de datos u hoja de vida y digitar)

Tipo de vivienda: (si es propia, arrendada, familiar etc)

Estado civil: (si es casado(a), soltero(a), viudo(a), separado (a), unión libre),

Nombre del cónyuge: (ver formato actualización de datos u hoja de vida y digitar)

Fecha de nacimiento del cónyuge: (OPCIONAL)

Ocupación del cónyuge: (OPCIONAL) (para ver la opción a escoger se da punto (.) y Enter,

selecciona la opción con Enter o flecha hacia abajo, se escoge la opción y se selecciona con punto (.) y Enter),

Número de personas a cargo: (ver formato actualización de datos u hoja de vida y digitar)

Sucursal Empresa: En este campo se debe registrar el tipo de riesgo ARL, según el cargo definido en la siguiente tabla:

Fondo de Cesantías: se ingresa con el código del fondo de cesantías al que la Empresa está afiliada.

Fecha de cesantías: ingresa la fecha donde inicia a laborar el empleado mes, día, año.

Fondo de pensiones: se ingresa según el certificado de pensiones donde el empleado este afiliado, si es un empleado nuevo se le hace su respectiva afiliación y se deja copia del documento como soporte en su hoja de vida.

Fecha afiliación: se registra la fecha en que el empleado ingresa a laborar con la empresa mes, día, año.

Empresa promotora de salud: se da la opción punto (.) para seleccionar la EPS donde el empleado este afiliado, con base en el certificado de EPS que presente el colaborador, y se da enter para seleccionar.

Fecha de afiliación: ingresa la fecha en que ingresa a laborar el empleado mes, día, año.

Caja de Compensación Familiar: se escoge la opción con punto(.) y se selecciona la caja que le corresponde al empleado según el departamento donde va a realizar su labor.

Fecha de afiliación: ingresa la fecha en que ingresa a laborar el empleado mes, día, año, se da enter y se graba.

Ilustración 6. Pantalla sistema ERP para el ingreso de información.

PLANTILLA INSTRUCTIVO VINCULACION - OpenOffice.org Writer

Nomina

[rem] Soluciones de Informatica EMPRESARIAL [SIEMPRE]
 [Consultar] Registro Empleados NOV 9 de 2009

Datos Generales del Empleado

Empleado	[1675]		
Apellidos	[MUNOZ LOPEZ]	Nombres	[YEMELDI]
Estado Laboral	[2]		
Direccion Resid.	[CALLE 11 11-27]		
Departa. Resid.	[VALLE DEL CAUCA]		
Ciudad Resid.	[VILLA GORGONA]	Barrio	[CENTRAL]
Telefono Resid.	[2607222]		
Tipo Vivienda	[2] [apto arrendado]	Estado Vivienda	[]
Valor Cuota	[0.00]	Valor Deuda	[0.00]
Entidad Acreed	[]		
Estado Civil	[1] [Casado]		
Nombre Conyuge	[GUTIERREZ CUELLAR MAURICIO]		
Fec.Nacim.Conyug	[04/16/1979]		
Ocupacion Conyug	[-1] [NULO]		
No.Perso.a Cargo	[0]	Sucursal Empresa	[12]
Fondo Cesantias	[1] [Proteccion]	Fec.Af[09/19/2006]	[]
Fondo Pensiones	[4] [FONDO DE PENSIONES PORVENIR]	Fec.Af[09/19/2006]	[]
Emp.Promo.Salud	[2] [COOMEVA EPS S.A]	Fec.Af[09/19/2006]	[]
Caja Compe.Fliar	[1] [COMFANDI]	Fec.Af[09/19/2006]	[]

[B]asicos - [G]enerales - [O]perativos - [A]dicionales - [T]ermina ->

Página 4 / 5 Predeterminado Español (Moderno) 100% INSERT STD

Aplicaciones Lugares Sistema usuario sáb 10 de oct. 14:50

PLANTILLA INSTRUCTIVO VINCULACION Nomina

OPERATIVOS (O)

Fecha de ingreso: fecha en que inicia el contrato con la empresa mes-día- año.

Estado laboral :(1- activo), sist.administratorio (1- laborando)

Regional: Escoge el departamento donde va a laborar, se escoge la opción con punto (.) y enter.

Tipo empleado: nivel I.

Tipo de contrato: 1 fijo, 2 indefinido, 4 aprendices SENA, 5 Jubilados, 7 Fijo Medio tiempo (ley 789), se

escoge la opción con punto (.) y enter.

Días de vigencia del contrato: 120 días que equivale a 4 meses inicialmente, depende del tiempo que se va a contratar la persona.

Centro de costos: Área donde se va a desempeñar el empleado,

Números del centro de costo: separado de punto (.) , ver listado de centros de costos. **Tipo de cotización:** 01 Para los Empleados Directos, 12 Para aprendiz SENA,

Institución o Universidad- Etapa Lectiva, 19 SENA, Institución o Universidad- Etapa Práctica

Cargo: Se selecciona con punto (.) y enter , se ubica en el cargo y le da punto (.) para quedar registrado en el sistema sigla numérica, (ver listado de cargos)

Tipo de cargo: Se da la opción punto (.) y enter se selecciona y se digita en la base de datos sigla alfabética.

Calcula prom ISS: Siempre la respuesta es (N)

Subsidio de transporte: Se signa de acuerdo a la Ley, teniendo en cuenta que el salario básico del nuevo colaborador no supere los dos SMLV.

Menor o Igual a 2 Salarios Mínimos;
Se le asigna subsidio de transporte

Mayor o Igual a 2 Salarios Mínimos;
No se le asigna subsidio de transporte

Los vendedores que ganan comisión por venta NO devengan subsidio de transporte de ley. Los administradores de granjas, galponeros que vivan en las granjas La empresa no está obligada a pagarles el subsidio de transporte de ley, pero hay excepciones donde el

jefe inmediato autoriza que se les pague este subsidio.

Sueldo actual: Se le asigna con base a la requisición de personal el salario básico, ver documento requisición de personal.

Fecha vigencia: Fecha en la que ingresa el colaborador a laborar con la empresa, mes , día, año, (ver formato de requisición).

Banco de pago: Se le asigna el código del Banco.

Sucursal. Cons: Se le asigna el código de la Sucursal.

Cuenta banco: Se digita el número de cuenta que el banco le asignó.

Forma de pago: Se digita (T), transferencia

Calcula rete fuente: digita (S), para que el sistema haga el cálculo automático de acuerdo a lo establecido por la ley.

Método calcular: digite (R) (1. Para que el sistema liquide la retención en la fuente).

Liq. General: digite (S), para que el sistema liquide las prestaciones sociales).

Tipo nomina a liquidar: digite (01), Código para liquidar la nómina. enter y graba.

ADICIONALES (A):

Departamento donde labora: Seleccione la opción correspondiente. Ej: Valle del Cauca código 76, Cauca 19, Risaralda 66, Nariño 52, Bogotá 11, Quindío 63 , Tolima 73, Antioquia 05, Caldas 17.

Ciudad donde labora: Se escoge la opción según la ciudad donde labora el empleado, con el código 001, se selecciona la opción con punto (.) y asigna la ciudad correspondiente.

Fecha vigente: Se digita la fecha de ingreso del empleado mes-día-año.

Fecha incremento: Se digita la fecha de ingreso del empleado mes-día-año.

Tipo de sueldo: 1 que significa sueldo básico, se selecciona con punto (.) enter y asigna la correspondiente).

Tipo de Régimen Prestacional: Selecciona punto (.) enter y asigna la correspondiente, 2 que significa Ley 50.

Se le consideran días sábados como festivos digite (N) , significa que a ningún empleado se le consideran los días sábados como festivo.

Turno 3 - que significa el turno normal que se labora en la Empresa, enter y se graba.

Ilustración 7. Pantalla sistema ERP para el ingreso de información.

PLANTILLA INSTRUCTIVO VINCULACION - OpenOffice.org Writer

Editor: Vnc. Interfaz: Externa. Tabla: Homocinética. Ventana: Ancla

Nómina

[rem] Soluciones de Informática EMPRESARIAL [SIEMPRE]
[C]onsultar Registro EMPleados NOV 10 de 2009

Datos Adicionales

Empleado	[1675]	[MUNOZ LOPEZ]	[YEMELDI]
Estado Laboral	[2]	[Inactivo]	
Código ISS.			
Dpto. donde Labora	[76]	[VALLE DEL CAUCA]	
Ciudad donde Labora	[001]	[SANTIAGO DE CALI]	
Sueldo Anterior	[408000.00]		[Fecha Vig. Std. An09/19/2006]
Gastos Represe.	[0.00]		[Fecha Incremento Su09/19/2006]
Tipo Sueldo	[1]	[Basico]	
Tipo Regimen Prestacional	[2]	[Ley 50]	
Promedio Sindical		[0.00]	
Promedio para Calculo Seguro Social		[0.00]	
Sueldo Base para Retencion en la fuente		[0.00]	
Valor Pago Intereses a Terceros o Corp.		[0.00]	
Valor Pago Salud y Educacion		[0.00]	
Ingresos del Año Anterior		[0.00]	
Días Acumulados de Vacaciones no Tomados		[0]	
Se le consideran Días Sabados como Festivos	[N]		
Turno	[3]	Turno Normal	Tiempo Servicio 0]

[B]asicos - [G]enerales - [O]perativos - [A]dicionales - [T]ermina ->

Página: 6 / 7 Predeterminado Español (Moderno) 100% INSERT STD

[Unidad de amigos] [Nómina] [SEGUNDA NOVIEM...] [PLANTILLA INSTRUCC...] Viviana Mesa

Aplicaciones Lugares Sistema usuario dom 11 de oct. 16:25

MONITOREO: Una vez se haya realizado el registro total de la información del empleado, se consulta nuevamente en la base datos, para confirmar que la información haya quedado bien digitada en el sistema.

DOCUMENTOS Y/O REGISTROS: Contratos laborales, Listados de registro en el sistema.

CONTINGENCIAS:

En caso de haber algún error en el registro, se le informa a los procesos involucrados, nómina, Servicio al cliente, y se modifica la información inmediatamente.

En caso de quedar registrado de manera errada el número de la cuenta bancaria del nuevo

Empleado, se debe informar a la Gerencia de Gestión Humana, nómina y al Banco.

ADMINISTRACION DE PERSONAS

1. ELABORACION DE CERTIFICADOS LABORALES Y DE INGRESOS Y RETENCIONES

Cada que se soliciten Certificaciones Laborales o Certificados de Ingresos y Retenciones, se recepcionan las solicitudes de Lunes a Viernes de 8:00Am a 5:00Pm Jornada Continua y Sábados de 8:00Am a 12:00Pm y se entregan al colaborador en un máximo de 3 días.

1.1. Certificado Laboral

La Auxiliar de Gestión Humana registra la solicitud en la ruta crítica, digitando número de documento de identidad del colaborador.

El Certificado Laboral debe contener la siguiente información: Nombre completo, Numero de Documento de Identidad, Tipo de Contrato, Fecha de Ingreso, Cargo y Salario Básico o Promedio según solicitud y la firma la Auxiliar de Gestión Humana.

1.2. Certificado de Ingreso y Retenciones

En el Sistema ERP digita la opción a **CIE** y se registra la siguiente información en letra Mayúscula:

4. Fecha inicial Periodo (01/01/aa) mes/día/año anterior
5. Fecha final Periodo (12/31/aa) mes/día/año anterior
6. Tipo de nómina (01)
7. Empleado (código del Empleado)
8. C.C o Nit pagador (el Nit de la empresa)
9. Criterio línea 1 (C1, C2 hasta llegar al criterio línea 8), en criterio línea Rete (colocamos RF)
10. Lugar donde practico la retención (SANTIAGO DE CALI)
11. Aprueba y comienza listado (.) punto.

2. TRAMITE DE RETIRO DE CESANTIAS

Se realiza con el fin de Cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley 1429/11, para solicitud retiro de cesantías ya sea para Mejoramiento de vivienda y/o compra.

Los procesos que se realizan para el retiro de Cesantías son las siguientes:

- Retiro parcial para compra de Vivienda
- Retiro parcial es para Mejoramiento de Vivienda
- Anticipo de Cesantías
- Retiro Definitivo Cesantías

Documentación que se solicita a los colaboradores interesados en retirar sus cesantías:

Para Mejoramiento de Vivienda

- Carta de solicitud de retiro de cesantías.
- Cotización de Materiales.
- Certificado de tradición de la vivienda , anexo recibo de caja de la oficina de instrumentos públicos (Vigente (máximo 30 días en original)
- Estado de cuenta del Fondo de Cesantías.

Para Compra de vivienda o lote.

- Formato para retiro de cesantías.
- Adjuntar Promesa de compra venta en original y copia (Autenticada ante notaria, con vigencia máximo de dos años a partir de la fecha inicialmente pactada).
- Certificado de tradición original y con anexo recibo de caja de la oficina de instrumentos públicos, donde aparezcan los datos del dueño real de la propiedad que se va a adquirir. (vigencia máximo 30 días de expedido)
- Estado de cuenta del Fondo de Cesantías.

3. PROGRAMACIÓN DE VACACIONES

El objetivo de este proceso es prestar al colaborador un servicio efectivo al proveerle respuesta y pago oportuna y con calidad de la programación de sus vacaciones.

Se reciben las solicitudes todas las semanas de lunes a sábado, y se entregan la respuesta dependiendo el corte de vacaciones el cual se realiza el 15 y 30 de cada mes

Programación de Vacaciones

Cuando el colaborador solicita sus vacaciones debe de entregar a la Auxiliar de Gestión Humana la carta de solicitud de vacaciones con el periodo vacacional correcto y con sus respectivas firmas de autorización que son las del jefe inmediato y la del colaborador.

Cuando ya tenga las respuesta de vacaciones del corte se le deben pasar al Auxiliar de seguridad y salud en el trabajo del Dpto. Siso, para que les coloque la nota donde especifique que exámenes periódicos que debe de tomar el colaborador y adicionalmente un archivo en Excell donde relaciones todos colaboradores que están programados en ese corte.

4. CARNETIZACIÓN

El objetivo de este proceso es Carnetizar a todo el personal de la compañía.

Con el número de cedula del colaborador se consulta en la base de datos y se copia la información en el archivo de nombre Plantilla, es importante tener en cuenta que el sistema no tiene ortografía y los nombres en el sistema no salen completos lo cual se requiere revisar, verificar y si es el caso modificarlos.

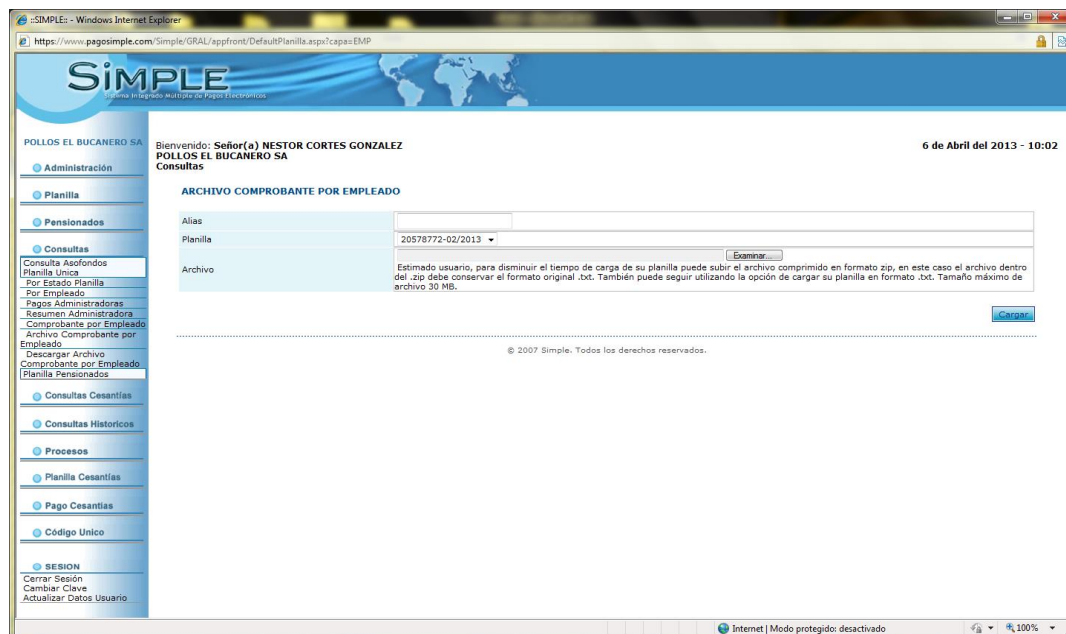
Una vez tenga las fotos renombres y el archivo Plantilla con la información del colaborador que le va a generar el carné, nos vamos al escritorio carpeta (Tempates Card Studio) y abrimos el archivo donde seleccionamos el carné que vamos a generar (Manipulador o Empleado), y consultamos el archivo vigencia carné.

En caso de pérdida del carné el colaborador debe de informar al Dpto. de Gestión Humana, por escrito, y diligenciar autorización de descuento por nomina en una sola quincena el valor de \$ 10.000 Pesos.

5. PLANILLAS DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

La impresión de las planillas lo realiza cada jefe de área o la auxiliar de Gestión Humana Stephany Echavarria por solicitud del colaborador.

Ilustración 8. Pantalla Sistema SIMPLE, para la impresión de planilla de pago.



6.RADICACIÓN DE CONTRATOS DE APRENDIZAJE EN EL APLICATIVO SENA

El objetivo de este proceso es informar al SENA, sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley 789 del 2002, con respecto a la cuota de aprendices regulada para la empresa. Aplica para los aprendices SENA y aprendices Técnicos y Universitario que se vinculan a través de la Ley 789 de 2002 a la empresa.

Para poder radicar los contratos de aprendizaje en la Página web del SENA, el aprendiz previamente debe haber registrado en la página web sus datos básicos, al igual que los datos del curso.

Para radicar los contratos de aprendizaje se debe ingresar al sitio WEB www.sena.edu.co/portal

Una vez finalizado el registro del contrato, se ubica en la página de inicio en la opción Consulta de Contratos, ahí se puede evidenciar el histórico de los contratos que la Empresa tiene activos e inactivos, y se consultan los contratos que se adicionaron para verificar que hayan quedado registrados en la página del SENA, el aplicativo permite organizar por fechas para hacer más fácil la consulta. Una vez el contrato quede registrado en el aplicativo ya se puede archivar en la hoja de vida.

BIENESTAR

1. ANÁLISIS DE VENCIMIENTOS DE CONTRATOS

Los primeros días de cada mes se debe enviar a los jefes de proceso el listado del personal a su cargo que vence contrato, esto debe hacerse con mínimo 2 meses de anterioridad. Para ellos, se saca del sistema un listado del personal, se configura el archivo según instrucciones, se separa por cada proceso, la información registrada debe ser código, nombre del colaborador, centro de costo, cargo, tipo de contrato, fecha de inicio y vencimiento de contrato. Con anterioridad el auxiliar de Gestión Humana encargado de realizar las prórrogas de los contratos debió enviar la información previa a los vencimientos de contratos.

2. TERMINACIÓN DE CONTRATO:

Una vez el jefe informe a que personal se le va a cancelar el contrato esto debe hacerlo antes del 15 de cada mes, se recepciona el registro Requisición de Terminación de Contrato, se debe verificar que todos los campos esté debidamente diligenciado, sin tachones ni enmendaduras, que el motivo de terminación este claro y argumentado con hechos y datos, que este firmado por el jefe de proceso, luego se procede a realizar la carta de terminación según su modalidad.

Para notificar a una persona se debe tener presente la información de SST sobre su estado de salud, luego se realiza la carta de examen de egreso, se debe hacer

firmar la autorización de entrega de liquidación por cuenta de nómina, la persona debe firmar los documentos anteriores y se le entrega las copias de ellos.

Cuando se termina por justa causa o indemnizado, se debe entregar las planillas de pago de seguridad social de los últimos 3 meses, para todos los casos se orienta a la persona sobre los paz y salvo que debe entregar a Gestión Humana para entregarse su liquidación.

Posteriormente, se llama a seguridad para que acompañe al ex colaborador a portería, se le informa al jefe de su contrato y finalmente se digita la información en el sistema al día, para llevar un registro real y actualizado de los motivos de terminaciones de contrato con el fin de obtener un historial y poder filtrar una tabla dinámica de posibles ingresos.

Todos los documentos de terminación de contrato deben entregarse al auxiliar de Gestión Humana encargado de las novedades, para reportar dicha novedad a Nomina y en cada corte se debe verificar que Bienestar le entrega al Auxiliar de Gestión Humana el mismo número de terminaciones de contrato, para las agencias, el jefe de cada proceso notifica la terminación de contrato, y gestión humana le envía la carta de terminación y demás documentos.

3. PROCESO DISCIPLINARIO

Teniendo en cuenta el programa de Disciplina Positiva en el Binaps, las suspensiones son realizadas desde gestión humana con previa revisión de los descargos, al momento de realizarlas se envían al auxiliar de Gestión humana encargado de digitar los descargos en el sistema y en cada corte se verifica que todas estén registradas. Cuando una persona se suspende, el dominical se ve afectado y los días festivos si los hay.

4. ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Las actividades de Bienestar son programadas de acuerdo al Cronograma de Bienestar que se encuentra en el Binaps, dependiendo de la actividad se encarga de una logística para cada una, para ello se tiene la ayuda de la auxiliar de Gestión humana encargada de servicio al cliente, para los eventos se encarga carteleras, volantes y tarjeta digital, para distribuirlos en los diferentes procesos. Cada evento se debe coordinar y reservar mínimo 3 meses antes, para las Agencias se solicita apoyo del Administrador y Director Comercial para la logística.

Para las fechas especial se entrega detalle a cada empleado y se registra el nombre y el nombre del proceso. Para el caso de las agencias se llama a Cada Jefe para confirmar el número de colaboradores y se procede a despachar con una carta remisoría que debe ser devuelta a Gestión Humana.

Para los eventos que incluyan refrigerio se debe archivar la documentación de las actividades para llevar un registro físico. Además de realizar un artículo para publicar en el Enlace y pantallas.

5. CASOS DE SALUD

Para los colaboradores con incapacidades mayores a 180 días, se debe manejar el proceso que se establece en la carpeta CASOS DE SALUD, aquí se debe estar en constante comunicación con SST y el Jefe Jurídico, se hace entrega de la base de datos de Casos de Salud donde se especifica en qué estado se encuentra el colaborador y su seguimiento.

6. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Cada 3 meses se debe reunir por lo general el tercer jueves de cada mes, SST confirma la fecha sino existen casos de acoso laboral, se levanta un acta firmada por los integrantes y el secretario, si existen casos de acoso laboral, se debe citar a reunión extraordinaria a el Jefe Jurídico, y a jefe de Bienestar y Desarrollo para orientar la situación.

7. TRAMITES ADMINISTRATIVOS DE DETENIDOS, FALLECIDOS, REGISTRADURIA, CONCILIACIONES MINISTERIO DE TRABAJO.

- 7.1. Detenidos:** Cuando un colaborador es detenido, se solicita a los familiares constancia escrita de este hecho, se le informa a nomina para que se suspenda el pago y al jefe para que reporte TNL, cuando pasan más de 30 días se le consulta al Jefe Jurídico para que oriente en la decisión a tomar.
- 7.2. Fallecidos:** Cuando un colaborador fallece, se debe informar a nomina para que suspenda el pago, se le solicita a los familiares el original del registro civil de Defunción para la publicación del edicto lo más pronto.
- 7.3. Registraduría:** Cuando se aproximen campañas electorales la registraduria de Cali, Candelaria y Pereira envía un comunicado a la empresa solicitando listado de posibles jurados de votación, allí especifican una serie de criterios para escoger al personal.
- 7.4. Conciliaciones Ministerio de trabajo:** Cuando la empresa decida conciliar con una persona su retiro se debe solicitar cita en el Ministerio de Trabajo y seguir los pasos que se establecen, este trámite cuenta con el apoyo del Jefe Jurídico.
- 7.5. Permisos para laborar horas extras:** El Ministerio de trabajo concede un permiso para laborar Horas Extras, esto vence cada año y el trámite lo realiza el Jefe Jurídico.

DESARROLLO DE PERSONAS

1. INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

El subproceso de desarrollo recibe de parte del subproceso de selección y vinculación el listado del personal nuevo que ingresa a la compañía. El auxiliar de gestión humana, recepciona el listado y lo envía a los facilitadores para socialización de la información, previamente se coordinan todos los aspectos relacionados con la organización de programa de inducción. Durante el desarrollo de la actividad, el auxiliar de gestión humana, recibe al personal nuevo dándole la bienvenida e indicándole la metodología en la que consistirá el día, adicional el auxiliar de gestión humana verifica el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada uno de los procesos que se presentan durante la inducción, asegurando así la oportuna presentación y fluidez de la actividad. (Ver esquema del proceso Diapositiva).

2. ENTRENAMIENTO

El subproceso de selección garantiza la oportuna entrega de información sobre los nuevos cargos de la compañía para la conformación y coordinación del cronograma de entrenamiento, una vez se cuenta con la información de los nuevos cargos, el subproceso de desarrollo establece comunicación con el jefe inmediato de la persona a entrenar, para conformar el cronograma de entrenamiento, de esta manera tener claridad sobre los procesos que esta persona debe tener en el entrenamiento para el cargo que va a desempeñar, seguido de esto se procede a realizar la agenda de estos procesos, comunicándose con cada uno de los jefes para obtener fecha y hora, por último el día de ingreso del nuevo colaborador se entrega carpeta de entrenamiento y se dan indicaciones para el desarrollo exitoso del proceso. (Ver esquema del proceso Diapositiva).

3. CAPACITACIÓN

El subproceso de desarrollo, realiza la planeación de capacitación basado en las necesidades de formación que se detectan en la compañía, orienta el plan de trabajo durante todo el año en curso, para la coordinación y cumplimiento de las capacitaciones, para algunas de estas se requiere cotización proveedores externos, desde el proceso de desarrollo se hace el seguimiento a la asistencia de los colaboradores. En el caso de las capacitaciones con proveedores externos se tiene en cuenta el presupuesto que cada subproceso ha destinado para formación.

4. CLIMA LABORAL

La aplicación del cuestionario de clima organizacional es realizado y ejecutado, por el coordinador desarrollo de personas, en compañía de los jefes de proceso, quienes retroalimentan la composición de este. Una vez se encuentra establecido el cuestionario se procede a las fechas de aplicación, después de esto se tabula la información obtenida y se socializa el resultado de la encuesta, de acuerdo a los resultados se determina quienes deben realizar planes de acción para el mejoramiento de los aspectos que así se requiera y de igual manera se dan las indicaciones para el caso de aquellos en los que deben mantener el resultado obtenido.

5. CURSOS CERRADOS SENA

La Empresa en alianza con el SENA, realiza la convocatoria para los cursos cerrados de formación en dos modalidades:
Cursos técnicos y Cursos tecnológicos.

En los cursos técnicos, actualmente se cuenta con la oferta de dos programas: Técnico en procesados Cárnicos y Técnico en Ventas de productos y servicios. Los cursos tecnológicos, en dos programas: Tecnología en gestión administrativa y Tecnología en alimentos.

En las instalaciones de la Empresa, se realizan las actividades durante la fase lectiva, de igual manera en la fase práctica los estudiantes la realizan en los puntos de venta o establecimientos donde la marca de la empresa tiene presencia y en la planta de Beneficio para el caso de los aprendices en la modalidad de procesados cárnicos.

Una vez los aprendices aprueban el proceso correspondiente a la fase lectiva y práctica, son certificados y se realiza la ceremonia de graduación a la cual asisten las directivas del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y de la empresa, así como también los familiares de cada uno de los graduandos, esta actividad es llevada a cabo por el Coordinador desarrollo de personas.

NÓMINA

1. BIOMETRIA

Es una tecnología de seguridad que se basa en la medición y reconocimiento de características físicas e intransferibles de las personas. Se utiliza para el control de horarios y acceso a un sitio restringido. En caso de tener un problema con el lector debe reportar al supervisor antes de ingresar a laborar.

2. ANTICIPO DE CESANTIAS

El objetivo generar el pago parcial de cesantías para adquisición, construcción, mejoras o liberación de bienes raíces destinados a su vivienda.

Inicialmente se debe realizar la revisión si el colaborador ha realizado o no la solicitud de anticipo de cesantías, en caso de no haberlo hecho en actual año, se procede a generar la liquidación en el sistema ERP, se imprime el soporte en el cual se incluye información como el resumen de pago, listado de conceptos, y el listado del banco.

Por último se registra la información en el libro de cesantías, esta información es tomada para la liquidación del colaborador.

3. PRESTAMO A EMPLEADOS

De acuerdo con la ley Laboral y requisitos de la empresa, se debe recibir y realizar los descuentos de préstamos de los colaboradores. Este proceso solo aplica para colaboradores directos por la empresa.

Se recibe una copia del comprobante de prestado con firma del colaborador y firma y sello de los procesos de Cartera, Contabilidad, Tesorería y Gerencia Administrativa. A continuación se debe revisar y verificar que el comprobante de préstamo y autorización Especial de Descuento llegue con todos los campos diligenciados.

Se realiza el registro del comprobante de préstamo y autorización Especial de descuento en el sistema SIEMPRE ERP.

3. NOMINA QUINCENAL

El objetivo de este proceso es coordinar, registrar y generar el pago quincenal a los colaboradores acorde con la norma vigente. El proceso aplica únicamente para colaboradores directos por la empresa.

Se recibe los documentos de Novedades enviados por cada Departamento debidamente firmados (Novedades, Incapacidades, Reporte de Horas Extras, Permisos, Prestamos, suspensiones, descuentos facturas, fondo de empleados, requisiciones, todo soporte que se deba afectar en la nómina).

Se debe registrar las novedades de incapacidades y crear el periodo de nómina, registrar las novedades adicionales y confirmar si las novedades de cambios de salarios, centro de costos o cargos quedaron registradas en el sistema ERP, genera el acumulador mensual y genera la nómina automática, en este último paso, no debe estar ningún usuario en el módulo de nómina.

En seguida se procede a subir el archivo TNL y modificar los conceptos fijos, se arma el archivo consolidado y se procede a subir archivo del plano general.

9.3. CAPITULO III: PROPUESTA DE INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN GESTION HUMANA DE POLLOS S.A.

	POLLOS S.A.	GH-PA-I03 Versión XXX
	INSTRUCTIVO DE INDUCCION PROCESO GESTION HUMANA	Página 57 de 30

1. **OBJETIVO:** Brindar un mayor conocimiento de Gestión Humana de POLLOS S.A con el fin de obtener mayores herramientas para la eficiencia de las labores realizadas en el proceso.

2. **ALCANCE:** Aplica para todos los nuevos integrantes de la división de Gestión Humana, además de reforzar el conocimiento de los colaboradores actuales.

3. **FRECUENCIA:** En cada nuevo ingreso de un colaborador del proceso de Gestión Humana, capacitaciones del proceso realizado por los integrantes de la división.

4. **RESPONSABLES:** Todos los colaboradores de Gestión Humana.

SELECCIÓN

TÉRMINOS DEL DPTO DE SELECCIÓN

Perfil del Cargo: Tipo de características y competencias que deben tener los candidatos de los cargos y que son necesarios para el logro de un desempeño exitoso.

Reclutamiento: Consiste en la búsqueda de candidatos a través de medios internos o externos que potencialmente respondan a las exigencias del perfil del cargo vacante.

Selección de Personal: Proceso objetivo y planificado mediante el cual se proporciona el mejor recurso humano que pueda desempeñar de manera efectiva el cargo que se le asigna.

La Entrevista de Selección: Técnica de recolección de información que consiste en una comunicación entre dos o más personas orientada hacia el objetivo específico de conocer el candidato para un cargo.

Pruebas Psicotécnicas: Herramientas o Instrumentos que se aplican a los candidatos con el fin de evaluar características personales y/o técnicas, que se consideran claves para el desempeño del cargo vacante.

Verificación de Referencias: Etapa donde se procede a comprobar la veracidad de la información laboral y personal proporcionada por el candidato.

Vinculación de Personal: Etapa basada en parámetros legales con la cual se formaliza la contratación de una persona en la Organización.

Retiro de Personal: Etapa en la cual se desvincula al colaborador de la empresa. Siempre se debe notificar a selección de la terminación de contrato.

SELECCIÓN DE PERSONAL DIRECTO

- 1. Requisición de personal:** se debe iniciar con el diligenciamiento del formato de requisición de personal, este proceso se ejecuta cuando exista una creación de cargo o crecimiento de planta o reemplazo de personal, aprendices y pasantes, cuando son las primeras 2 opciones se debe autorizar la requisición de personal por presidencia.
- 2. Reclutamiento:** se identifican las diferentes fuentes de reclutamiento internas y externas. se realizan la preselección de candidatos y se validan las referencias laborales del candidato, lo mismo que soportes académicos, antecedentes disciplinarios y judiciales.

- 3. Selección:** aplicación de pruebas psicotécnicas y entrevista de selección tanto de las psicólogas como del jefe inmediato. Si el concepto es favorable por ambas partes la persona se envía a exámenes médicos y a consecución de la documentación de ingreso. Formatos de datos básico y listado de documentos.
Formato de autorización de ingreso.

4. SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL

- El empleado es de la agencia de empleo temporal con la que haya sido vinculado, No es Colaborador directo por la compañía.
- Para el personal temporal que está vinculado por agencia temporal o tercero, la duración de su contrato estará sujeto a las necesidades y tiempos que establezca la empresa. Es un contrato por obra labor y luego de haber cumplido 3 meses inicia la evaluación para ser vinculado directo por la empresa.

5. PASO DE TEMPORAL A DIRECTO POR LA EMPRESA

El personal temporal será vinculado directamente con la compañía, si cuenta con el concepto favorable de su jefe inmediato acerca de su desempeño, y si cumple con las competencias requeridas para el cargo. Para esto el jefe debe enviar:

- Hoja de vida del trabajador
- Evaluación de desempeño diligenciada
- Requisición por crecimiento de planta o con cupo para vincular directamente por la empresa.
- Con estos documentos el departamento de selección inicia el proceso para vincular al trabajador por la empresa.

6. TRASLADO Y PROMOCION DE PERSONAL

- Todo colaborador que se traslade o se promueva debe presentar ante el área de Selección, las pruebas Psicotécnicas que permitan establecer sus competencias para el nuevo cargo.
- El trabajador que sea trasladado o promovido a otro cargo que implique cambio de salario o de condiciones de compensación (como horas extras fijas, bonificaciones, bonmerabilidades etc.), deberá desempeñar por un periodo de 2 meses, el nuevo cargo al que ha sido asignado, sin que se genere ningún cambio

a su salario o condiciones de compensación. Durante este periodo se le hará un movimiento temporal.

- Al cumplir los 2 meses de haber sido movido al nuevo cargo, el Jefe Inmediato le hará una Evaluación de Desempeño al colaborador.
- Al colaborador que no logre responder a las exigencias del nuevo cargo, si el jefe considera que requiere más tiempo para lograrlo, se le dará 2 meses más, al cabo de los cuales se evaluará nuevamente, si su puntaje sigue siendo inferior a 3.8, se devolverá a su cargo anterior o uno equivalente. En caso de que no haya vacantes, su contrato será cancelado al próximo vencimiento, previos seguimientos de desempeño que permitan evidenciar su falta de competencia.
- Si obtiene un puntaje de 4,8 en adelante se le da por 1 sola vez una bonificación, de la diferencia entre el salario del nuevo cargo con el que tiene actualmente.

7. VISITAS DOMICILIARIAS

Este proceso solo se realiza a los cargos críticos de la empresa. Inicialmente se realiza la programación de las visitas domiciliarias, se entregará al candidato el formato de Autorización de Visita Domiciliaria, para que certifique su aceptación y consentimiento.

Durante la visita domiciliaria realizada en la fecha y hora establecida, se procede a Registrar en el formato de visita domiciliaria todo lo que considere relevante y de interés para brindar a la empresa información que permita conocer al candidato y sus condiciones socio-familiares.

Posterior a la entrevista con los integrantes de la familia y confirmación de referencias con los vecinos de residencia, se procede a realizar registro fotográfico que permita la identificación total del candidato (foto cuerpo completo y medio cuerpo) y su lugar de ubicación (Foto fachada, placa y georeferenciación).

8. VERIFICACION DE REFERENCIAS Y ANTECEDENTES JUDICIALES

Realizar la verificación de las referencias laborales registradas por el candidato y certificadas por escrito por las empresas donde laboró; de igual forma, corroborar los vacíos laborales mayores a 3 meses.

Verificar los antecedentes judiciales del candidato en las fuentes de la Policía Nacional, Procuraduría y Lista Clinton; en el caso de conductores, verificar multas en SIMIT.

VINCULACIÓN

1. INGRESO AL PERSONAL SELECCIONADO:

Selección hace entrega de la hoja de vida, proceso de selección y requisición del candidato.

2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

El área de Vinculación verifica la documentación con la lista de chequeo y se procede armar carpeta, se verifica cédula en el sistema, en caso de haber laborado en la empresa se le asigna el mismo código, de lo contrario se asigna uno nuevo

3. FORMULARIOS DE INGRESO:

Se le entrega a la persona los siguientes formularios para firmar:

- Formato de Cláusula de Confidencialidad y Protección de Datos.
- Formato Habeas.
- Formato de Registro de Firmas y Huellas.
- Formato Procedimiento de Recaudos y Custodia de dinero (según el cargo).
- Afiliación al Fondo de Empleados y Servicios Funerarios.
- Formulario de EPS.
- Formulario de AFP.
- Formulario de Caja de Compensación.
- Contrato de Trabajo.

Nota: Al personal de la agencia temporal se le informa que el día después de su ingreso deben cambiar el código en el huellero con el Auxiliar de Biometría (Solo personal de la Planta de Beneficio), y la entrega de la fotografía para el carnet, la cual se debe recibir en forma digital, ya sea por el correo institucional o copia de memoria o CD al PC de Vinculación, fondo blanco y tamaño 4X4, en caso de presentar dificultad con lo anterior se recibe en medio físico.

4. INGRESO DE APRENDICES: En sus requisitos debe anexar carta de presentación (pensum y resolución si es de universidad o Instituto) una vez esté lista la carpeta se pasa al Auxiliar de G.H para que realice el contrato el cual lo devuelve; se le envía al aprendiz vía correo o se llama para que se presente a la planta y lo firme.

Una vez la carpeta esta lista se entrega a la Auxiliar de Gestión Humana para su ingreso al sistema.

5. INGRESO DE INFORMACIÓN AL SISTEMA:

Una vez se tenga la carpeta lista con todas las afiliaciones anexas se le entrega a la auxiliar de Gestión humana encargada del archivo para que realice el proceso de digitalización e Ingresos a las pantallas FAE y IAE.

Una vez el personal este afiliado a la ARL se diligencia el formato de afiliación de la EPS en la cual se encuentra el colaborador, y se anexa copia de la cedula del cotizante para enviar al asesor de la EPS, y si tiene beneficiarios se adjunta los documentos de identificación.

6. INDUCCIÓN DE PERSONAL: La inducción se debe realizar los días martes, siempre y cuando se tenga como mínimo cinco personas, debemos enviar relación del personal, tanto ingresos por la empresa como temporales (esta información nos la brinda Selección), el archivo se envía a la coordinadora de Desarrollo de personas.

Se entrega relación física a Desarrollo de Personas y a la portería.

7. ENTREGA DE LIQUIDACIONES: Recibida la información del departamento de nómina se revisa que venga completa y se procede a llamar vía celular, deben presentar los paz y salvos correspondientes.

- Operativos (casino, almacén y entrevista de retiro)
- Distribución (casino, almacén, entrevista de retiro)
- Conductores: Todos los anteriores y de transporte (herramienta).

Terminada la entrega y firmado los comprobantes se entrega a Harold para anexar a la hoja de vida.

8. INCLUSIONES A EPS-CAJA DE COMPENSACION DE BENEFICIARIOS: Si el colaborador va afiliar a EPS a padres mayores de 60 años, debe presentar historia clínica.

9. RETIROS BENEFICIARIOS A EPS-CAJA DE COMPENSACION: El colaborador debe presentar una carta explicando el motivo. (Según la EPS) si es para retirar la ex-esposa debe presentar una carta firmada por ambos, para enviarla a la entidad correspondiente. Llamar al asesor.

10. COMUNICADOS ENTIDADES OFICIALES: Cuando llegue solicitudes de Comisarias o Juzgados, se debe responder inmediatamente a dicha entidad,

enviado la respuesta a tesorería y solicitando la devolución de copia de la guía a la auxiliar de tesorería, una vez llegue se adjunta a la carta y se archiva en la hoja de vida. Si es para embargo se debe enviar copia a nomina, al colaborador y original se va a la hoja de vida.

11. INQUIETUDES DEL PERSONAL “QUEJAS Y RECLAMOS”: Se toma la inquietud que presente y se procede a dar solución según el caso.

ADMINISTRACION DE PERSONAS

1. ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS LABORALES Y DE INGRESOS Y RETENCIONES.

Cada que se soliciten Certificaciones Laborales o Certificados de Ingresos y Retenciones, se recepcionan las solicitudes de Lunes a Viernes de 8:00Am a 5:00Pm Jornada Continua y Sábados de 8:00Am a 12:00Pm y se entregan al colaborador en un máximo de 3 días.

2. TRAMITE DE RETIRO DE CESANTÍAS

Se realiza con el fin de Cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley 1429/11, para solicitud retiro de cesantías ya sea para Mejoramiento de vivienda y/o compra.

Los procesos que se realizan para el retiro de Cesantías son las siguientes:

- Retiro parcial para compra de Vivienda
- Retiro parcial es para Mejoramiento de Vivienda
- Anticipo de Cesantías
- Retiro Definitivo Cesantías

Documentación que se solicita a los colaboradores interesados en retirar sus cesantías:

Para Mejoramiento de Vivienda

- Carta de solicitud de retiro de cesantías.

- Cotización de Materiales.
- Certificado de tradición de la vivienda , anexo recibo de caja de la oficina de instrumentos públicos (Vigente (máximo 30 días en original)
- Estado de cuenta del Fondo de Cesantías.

Para Compra de vivienda o lote.

- Formato para retiro de cesantías.
- Adjuntar Promesa de compra venta en original y copia (Autenticada ante notaria, con vigencia máximo de dos años a partir de la fecha inicialmente pactada).
- Certificado de tradición original y con anexo recibo de caja de la oficina de instrumentos públicos, donde aparezcan los datos del dueño real de la propiedad que se va a adquirir. (vigencia máximo 30 días de expedido)
- Estado de cuenta del Fondo de Cesantías.

3. PROGRAMACIÓN DE VACACIONES

El objetivo de este proceso es prestar al colaborador un servicio efectivo al proveerle respuesta y pago oportuna y con calidad de la programación de sus vacaciones.

Se recepcionan las solicitudes todas las semanas de lunes a sábado, y se entregan la respuesta dependiendo el corte de vacaciones el cual se realiza el 15 y 30 de cada mes.

Cuando el colaborador solicita sus vacaciones debe de entregar a la Auxiliar de Gestión Humana la carta de solicitud de vacaciones con el periodo vacacional correcto y con sus respectivas firmas de autorización que son las del jefe inmediato y la del colaborador.

Cuando ya tenga las respuesta de vacaciones del corte se le deben pasar al Auxiliar de seguridad y salud en el trabajo del Dpto Siso, para que les coloque la nota donde especifique que exámenes periódicos que debe de tomar el colaborador y adicionalmente un archivo en Excell donde relaciones todos colaboradores que están programados en ese corte.

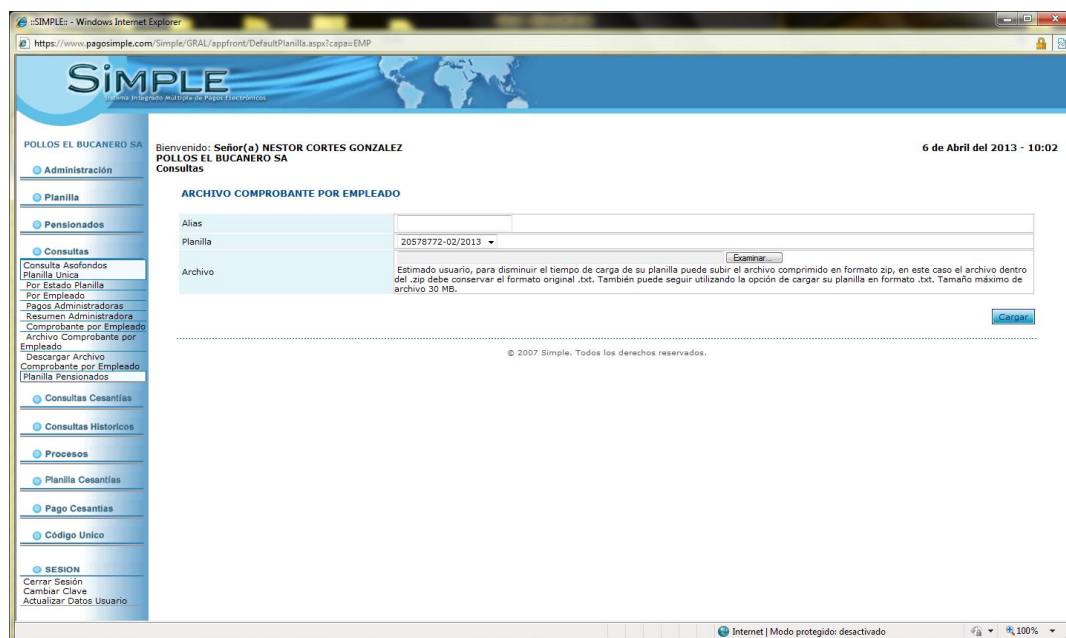
4. CARNETIZACIÓN

Por razones de seguridad en la organización es política de la empresa carnetizar a todo el personal de la compañía.

En caso de pérdida del carné el colaborador debe de informar al proceso de Gestión Humana, por escrito, y diligenciar autorización de descuento por nomina en una sola quincena el valor de \$ 10.000 Pesos.

5. PLANILLAS DE PAGOS DE SEGURIDAD SOCIAL

La impresión de las planillas lo realiza cada jefe de área o la auxiliar de Gestión Humana Stephany Echavarria por solicitud del colaborador.



6. RADICACION DE CONTRATOS DE APRENDIZAJE EN EL APLICATIVO SENA

El objetivo de este proceso es informar al SENA, sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley 789 del 2002, con respecto a la cuota de aprendices regulada para la empresa. Aplica para los aprendices SENA y

aprendices Técnicos y Universitario que se vinculan a través de la Ley 789 de 2002 a la empresa.

Para poder radicar los contratos de aprendizaje en la Página web del SENA, el aprendiz previamente debe haber registrado en la página web sus datos básicos, al igual que los datos del curso.

Para radicar los contratos de aprendizaje se debe ingresar al sitio WEB www.sena.edu.co/portal

Una vez finalizado el registro del contrato, se ubica en la página de inicio en la opción Consulta de Contratos, ahí se puede evidenciar el histórico de los contratos que la Empresa tiene activos e inactivos, y se consultan los contratos que se adicionaron para verificar que hayan quedado registrados en la página del SENA, el aplicativo permite organizar por fechas para hacer más fácil la consulta. Una vez el contrato quede registrado en el aplicativo ya se puede archivar en la hoja de vida.

BIENESTAR

1. ANALISIS DE VENCIMIENTOS DE CONTRATOS

Los primeros días de cada mes se debe enviar a los jefes de proceso el listado del personal a su cargo que vence contrato, esto debe hacerse con mínimo 2 meses de anterioridad. Para ellos, se saca del sistema un listado del personal, se configura el archivo según instrucciones, se separa por cada proceso, la información registrada debe ser código, nombre del colaborador, centro de costo, cargo, tipo de contrato, fecha de inicio y vencimiento de contrato. Con anterioridad el auxiliar de Gestión Humana encargado de realizar las prórrogas de los contratos debió enviar la información previa a los vencimientos de contratos.

2. TERMINACIÓN DE CONTRATO:

Una vez el jefe informe a que personal se le va a cancelar el contrato esto debe hacerlo antes del 15 de cada mes, se recepciona el registro Requisición de

Termino de Contrato, se debe verificar que todos los campos esté debidamente diligenciado, sin tachones ni enmendaduras, que el motivo de terminación este claro y argumentado con hechos y datos, que este firmado por el jefe de proceso, luego se procede a realizar la carta de terminación según su modalidad.

Para notificar a una persona se debe tener presente la información de SST sobre su estado de salud, luego se realiza la carta de examen de egreso, se debe hacer firmar la autorización de entrega de liquidación por cuenta de nómina, la persona debe firmar los documentos anteriores y se le entrega las copias de ellos.

Cuando se termina por justa causa o indemnizado, se debe entregar las planillas de pago de seguridad social de los últimos 3 meses, para todos los casos se orienta a la persona sobre los paz y salvo que debe entregar a Gestión humana para entregarse su liquidación.

Posteriormente, se llama a seguridad para que acompañe al ex colaborador a portería, se le informa al jefe de su contrato y finalmente se digita la información en el sistema al día, para llevar un registro real y actualizado de los motivos de terminaciones de contrato con el fin de obtener un historial y poder filtrar una tabla dinámica de posibles ingresos.

Todos los documentos de terminación de contrato deben entregarse al auxiliar de Gestión humana encargado de las novedades, para reportar dicha novedad a Nomina y en cada corte se debe verificar que Bienestar le entrega al Auxiliar de Gestión humana el mismo número de terminaciones de contrato, para las agencias, el jefe de cada proceso notifica la terminación de contrato, y gestión humana le envía la carta de terminación y demás documentos.

3. PROCESO DISCIPLINARIO

Teniendo en cuenta el programa de Disciplina Positiva en el Binaps, las suspensiones son realizadas desde gestión humana con previa revisión de los descargos, al momento de realizarlas se envían al auxiliar de Gestión humana

encargado de digitar los descargos en el sistema y en cada corte se verifica que todas estén registradas. Cuando una persona se suspende, el dominical se ve afectado y los días festivos si los hay.

4. ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Las actividades de Bienestar son programadas de acuerdo al Cronograma de Bienestar que se encuentra en el Binaps, dependiendo de la actividad se encarga de una logística para cada una, para ello se tiene la ayuda de la auxiliar de Gestión humana encargada de servicio al cliente, para los eventos se encarga carteleros, volantes y tarjeta digital, para distribuirlos en los diferentes procesos. Cada evento se debe coordinar y reservar mínimo 3 meses antes, para las Agencias se solicita apoyo del Administrador y Director Comercial para la logística.

Para las fechas especial se entrega detalle a cada empleado y se registra el nombre y el nombre del proceso. Para el caso de las agencias se llama a Cada Jefe para confirmar el número de colaboradores y se procede a despachar con una carta remisoría que debe ser devuelta a Gestión Humana.

Para los eventos que incluyan refrigerio se debe archivar la documentación de las actividades para llevar un registro físico. Además de realizar un artículo para publicar en el Enlace y pantallas.

5. CASOS DE SALUD

Para los colaboradores con incapacidades mayores a 180 días, se debe manejar el proceso que se establece en la carpeta CASOS DE SALUD, aquí se debe estar en constante comunicación con SST y el Jefe Jurídico, se hace entrega de la base de datos de Casos de Salud donde se especifica en qué estado se encuentra el colaborador y su seguimiento.

6. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Cada 3 meses se debe reunir por lo general el tercer jueves de cada mes, SST confirma la fecha sino existen casos de acoso laboral, se levanta un acta firmada por los integrantes y el secretario, si existen casos de acoso laboral, se debe citar a reunión extraordinaria a el Jefe Jurídico, y a jefe de Bienestar y Desarrollo para orientar la situación.

7. TRAMITES ADMINISTRATIVOS DE DETENIDOS, FALLECIDOS, REGISTRADURIA, CONCILIACIONES MINISTERIO DE TRABAJO.

Detenidos: Cuando un colaborador es detenido, se solicita a los familiares constancia escrita de este hecho, se le informa a nomina para que se suspenda el pago y al jefe para que reporte TNL, cuando pasan más de 30 días se le consulta al Jefe Jurídico para que oriente en la decisión a tomar.

Fallecidos: Cuando un colaborador fallece, se debe informar a nomina para que suspenda e pago, se le solicita a los familiares el original del registro civil de Defunción para la publicación del edicto lo más pronto.

Registraduría: Cuando se aproximen campañas electorales la registraduría de Cali, Candelaria y Pereira envía un comunicado a la empresa solicitando listado de posibles jurados de votación, allí especifican una serie de criterios para escoger al personal.

Conciliaciones Ministerio de trabajo: Cuando la empresa decida conciliar con una persona su retiro se debe solicitar cita en el Ministerio de Trabajo y seguir los pasos que se establecen, este trámite cuenta con el apoyo del Jefe Jurídico.

Permisos para laborar horas extras: El Ministerio de trabajo concede un permiso para laborar Horas Extras, esto vence cada año y el trámite lo realiza el Jefe Jurídico.

DESARROLLO DE PERSONAS

1. INDUCCION INSTITUCIONAL

El subproceso de desarrollo recibe de parte del subproceso de selección y vinculación el listado del personal nuevo que ingresa a la compañía. El auxiliar de gestión humana, recepciona el listado y lo envía a los facilitadores para socialización de la información, previamente se coordinan todos los aspectos relacionados con la organización de programa de inducción. Durante el desarrollo de la actividad, el auxiliar de gestión humana, recibe al personal nuevo dándole la bienvenida e indicándole la metodología en la que consistirá el día, adicional el auxiliar de gestión humana verifica el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada uno de los procesos que se presentan durante la inducción, asegurando así la oportuna presentación y fluidez de la actividad. (Ver esquema del proceso Diapositiva).

2. ENTRENAMIENTO

El subproceso de selección garantiza la oportuna entrega de información sobre los nuevos cargos de la compañía para la conformación y coordinación del cronograma de entrenamiento, una vez se cuenta con la información de los nuevos cargos, el subproceso de desarrollo establece comunicación con el jefe inmediato de la persona a entrenar, para conformar el cronograma de entrenamiento, de esta manera tener claridad sobre los procesos que esta persona debe tener en el entrenamiento para el cargo que va a desempeñar, seguido de esto se procede a realizar la agenda de estos procesos, comunicándose con cada uno de los jefes para obtener fecha y hora, por último el día de ingreso del nuevo colaborador se entrega carpeta de entrenamiento y se dan indicaciones para el desarrollo exitoso del proceso. (Ver esquema del proceso Diapositiva).

3. CAPACITACIÓN

El subproceso de desarrollo, realiza la planeación de capacitación basado en las necesidades de formación que se detectan en la compañía, orienta el plan de trabajo durante todo el año en curso, para la coordinación y cumplimiento de las

capacitaciones, para algunas de estas se requiere cotización proveedores externos, desde el proceso de desarrollo se hace el seguimiento a la asistencia de los colaboradores. En el caso de las capacitaciones con proveedores externos se tiene en cuenta el presupuesto que cada subproceso ha destinado para formación.

4. CLIMA LABORAL

La aplicación del cuestionario de clima organizacional es realizado y ejecutado, por el coordinador desarrollo de personas, en compañía de los jefes de proceso, quienes retroalimentan la composición de este. Una vez se encuentra establecido el cuestionario se procede a las fechas de aplicación, después de esto se tabula la información obtenida y se socializa el resultado de la encuesta, de acuerdo a los resultados se determina quienes deben realizar planes de acción para el mejoramiento de los aspectos que así se requiera y de igual manera se dan las indicaciones para el caso de aquellos en los que deben mantener el resultado obtenido.

5. CURSOS CERRADOS SENA

La Empresa en alianza con el SENA, realiza la convocatoria para los cursos cerrados de formación en dos modalidades:

- Cursos técnicos y Cursos tecnológicos.

En los cursos técnicos, actualmente se cuenta con la oferta de dos programas: Técnico en procesados Cárnicos y Técnico en Ventas de productos y servicios.

Los cursos tecnológicos, en dos programas: Tecnología en gestión administrativa y Tecnología en alimentos.

En las instalaciones de la Empresa, se realizan las actividades durante la fase lectiva, de igual manera en la fase práctica los estudiantes la realizan en los puntos de venta o establecimientos donde la marca de la empresa tiene presencia y en la planta de Beneficio para el caso de los aprendices en la modalidad de procesados cárnicos.

Una vez los aprendices aprueban el proceso correspondiente a la fase lectiva y práctica, son certificados y se realiza la ceremonia de graduación a la cual asisten las directivas del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y de la empresa, así

como también los familiares de cada uno de los graduandos, esta actividad es llevada a cabo por el Coordinador desarrollo de personas.

NOMINA

1. BIOMETRIA

Es una tecnología de seguridad que se basa en la medición y reconocimiento de características físicas e intransferibles de las personas. Se utiliza para el control de horarios y acceso a un sitio restringido. En caso de tener un problema con el lector debe reportar al supervisor antes de ingresar a laborar.

2. ANTICIPO DE CESANTIAS

El objetivo generar el pago parcial de cesantías para adquisición, construcción, mejoras o liberación de bienes raíces destinados a su vivienda.

Inicialmente se debe realizar la revisión si el colaborador ha realizado o no la solicitud de anticipo de cesantías, en caso de no haberlo hecho en actual año, se procede a generar la liquidación en el sistema ERP, se imprime el soporte en el cual se incluye información como el resumen de pago, listado de conceptos, y el listado del banco.

Por último se registra la información en el libro de cesantías, esta información es tomada para la liquidación del colaborador.

3. PRESTAMO A EMPLEADOS

De acuerdo con la ley Laboral y requisitos de la empresa, se debe recibir y realizar los descuentos de préstamos de los colaboradores. Este proceso solo aplica para colaboradores directos por la empresa.

Se recibe una copia del comprobante de prestado con firma del colaborador y firma y sello de los procesos de Cartera, Contabilidad, Tesorería y Gerencia Administrativa. A continuación se debe revisar y verificar que el comprobante de préstamo y autorización Especial de Descuento llegue con todos los campos diligenciados.

Se realiza el registro del comprobante de préstamo y autorización Especial de descuento en el sistema SIEMPRE ERP.

4. NOMINA QUINCENAL

El objetivo de este proceso es coordinar, registrar y generar el pago quincenal a los colaboradores acorde con la norma vigente. El proceso aplica únicamente para colaboradores directos por la empresa.

Se recibe los documentos de Novedades enviados por cada Departamento debidamente firmados (Novedades, Incapacidades, Reporte de Horas Extras, Permisos, Prestamos, suspensiones, descuentos facturas, fondo de empleados, requisiciones, todo soporte que se deba afectar en la nómina).

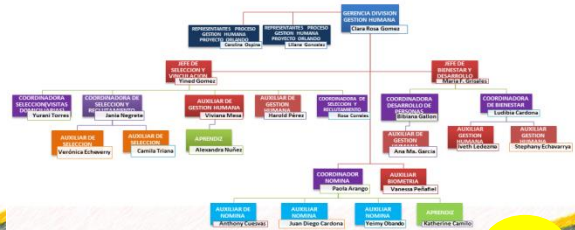
Se debe registrar las novedades de incapacidades y crear el periodo de nómina, registrar las novedades adicionales y confirmar si las novedades de cambios de salarios, centro de costos o cargos quedaron registradas en el sistema ERP, genera el acumulador mensual y genera la nómina automática, en este último paso, no debe estar ningún usuario en el módulo de nómina.

En seguida se procede a subir el archivo TNL y modificar los conceptos fijos, se arma el archivo consolidado y se procede a subir archivo del plano general.

9.4. CAPITULO IV: PROPUESTA DE PRESENTACION DIDACTICA BASADA EN EL INSTRUCTIVO DE GESTION HUMANA, CON LA INFORMACION RELEVANTE PARA LOS COLABORADORES.

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

¡¡ BIENVENIDOS !!



SUB PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA

- Selección y vinculación.
- Bienestar.
- Administración de personas.
- Desarrollo de personas.
- Nomina.

Selección

- **Perfil del Cargo:** Tipo de características y competencias que deben tener los candidatos de los cargos y que son necesarios para el logro de un desempeño exitoso.



- **Reclutamiento:** Consiste en la búsqueda de candidatos a través de medios internos o externos que potencialmente respondan a las exigencias del perfil del cargo vacante.

- **La Entrevista de Selección:** Técnica de recolección de información que consiste en una comunicación entre dos o más personas orientada hacia el objetivo específico de conocer el candidato para un cargo.



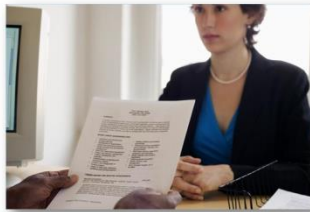
- **Pruebas Psicotécnicas:** Herramientas o Instrumentos que se aplican a los candidatos con el fin de evaluar características personales y/o técnicas, que se consideran claves para el desempeño del cargo vacante.



- **Selección de Personal:** Proceso objetivo y planificado mediante el cual se proporciona el mejor recurso humano que pueda desempeñar de manera efectiva el cargo que se le asigna.



- **Verificación de Referencias:** Etapa donde se procede a comprobar la veracidad de la información laboral y personal proporcionada por el candidato.



Visitas Domiciliarias

Este proceso solo se realiza a los cargos críticos de la empresa. Inicialmente se realiza la programación de las visitas domiciliarias, se entregará al candidato el formato de Autorización de Visita Domiciliaria, para que certifique su aceptación y consentimiento.



Vinculación

- **Vinculación de Personal:** Selección hace entrega de la hoja de vida, proceso de selección y requisición del candidato.



Formularios de ingreso:

Se le entrega a la persona los siguientes formularios para firmar:

- Formato de Cláusula de Confidencialidad y Protección de Datos.
- Formato Habeas.
- Formato de Registro de Firmas y Huellas.
- Formato Procedimiento de Recaudos y Custodia de dinero (según el cargo).
- Afiliación al Fondo de Empleados y Servicios Funerarios.
- Formulario de EPS.
- Formulario de AFP.
- Formulario de Caja de Compensación.
- Contrato de Trabajo.

- **Retiro de Personal:** Etapa en la cual se desvincula al colaborador de la empresa. Siempre se debe notificar a selección de la terminación de contrato.



Ingreso al Sistema ERP

- El ingreso al sistema se realiza a partir de las claves asignadas por el equipo de Sistemas, una vez se haya vinculado al colaborador ,digita la opción de la base de datos que requiera.



- **Dotación:** Se hace la solicitud a almacén del personal nuevo, y a aprendices que pasen de etapa lectiva a práctica y traslados.



- **Entrega de Liquidaciones:** 18 días hábiles luego de retiro del colaborador, se deben encontrar los paz y salvos correspondientes para realizar la respectiva firma y entrega de copia de la liquidación.
- **Pedido de Papelería:** Se debe realizar los 7 primeros días del mes, se le solicita a la auxiliar de Gestión Humana encargada de servicio al cliente.



- **Comunicados Entidades Oficiales:** Cuando llegue solicitudes de Comisarias o Juzgados, se debe dirigir al proceso de Gestión Humana para realizar el debido tramite con dicho documento.



Administración de personas

- **Elaboración de certificados laborales y retenciones:** Se receptionan las solicitudes de Lunes a Viernes de 8:00Am a 5:00Pm Jornada Continua y Sábados de 8:00Am a 12:00Pm y se entregan al colaborador en un máximo de 3 días.



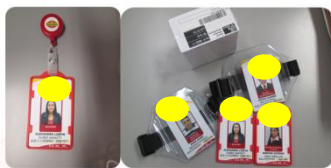
- **Trámite de retiro de cesantías:** Se realiza con el fin de Cumplir con los lineamientos establecidos por la Ley 1429/11, para solicitud retiro de cesantías ya sea para Mejoramiento de vivienda y/o compra.
- **Retiro parcial para compra de Vivienda.**
- **Retiro parcial es para Mejoramiento de Vivienda.**
- **Anticipo de Cesantías.**
- **Retiro Definitivo Cesantías.**



- **Programación de vacaciones:** Cuando el colaborador solicita sus vacaciones debe de entregar a la Auxiliar de Gestión Humana la carta de solicitud de vacaciones con el periodo vacacional correcto y con sus respectivas firmas de autorización que son las del jefe inmediato y la del colaborador.



- **Carnetización:** Por medidas de seguridad se debe Carnetizar a todo el personal de la compañía para permitir su ingreso a las instalaciones. Este proceso lo realiza la auxiliar de Gestión Humana Stephany Echavarria.



- **Planillas de pago de Seguridad Social:** La impresión de las planillas lo realiza cada jefe de área o la auxiliar de Gestión Humana Stephany Echavarria por solicitud del colaborador.



Bienestar

Análisis de vencimientos de Contratos: Los primeros días de cada mes se debe enviar a los jefes de proceso el listado del personal a su cargo que vence contrato, esto debe hacerse con mínimo 2 meses de anterioridad.



Terminación de Contrato: Una vez el jefe informe a que personal se le va a cancelar el contrato, debe hacerlo antes del 15 de cada mes.



- **Actividades de Bienestar:** Las actividades de Bienestar son programadas de acuerdo al Cronograma y dependiendo de la actividad se encarga de una logística para cada una.

- **Primeras comuniones.**
- **Contigo hacemos la diferencia.**
- **Celebración de fechas especiales.**



- **Día de la familia.**
- **Día internacional del ahorro.**
- **Entrega de detalles navideños.**
- **Brigadas de salud y festival de cometas**



- **Proceso disciplinario:** Las suspensiones son realizadas desde gestión humana con previa revisión de los descargos.



- **Casos de Salud:** Para los colaboradores con incapacidades mayores a 180 días, se debe manejar desde Bienestar el caso y hacer su respectivo seguimiento.



- **Comité de convivencia Laboral:** Se realiza cada 3 meses, consiste en verificar si existen casos de acoso laboral, en caso de ser así, se cita al Jefe Jurídico y al jefe de Bienestar y Desarrollo para orientar la situación.



- **Tramites administrativos para colaboradores en las siguientes situaciones:**

- **Detenidos:** Cuando un colaborador es detenido, se solicita a los familiares constancia escrita de este hecho, se le informa a nomina para que se suspenda el pago.



- **Fallecidos:** Cuando un colaborador fallece, se solicita a los familiares el original del registro civil de Defunción para la publicación del edicto lo más pronto.



- **Registraduría:** Para las campañas electorales la Registraduría de Cali, Candelaria y Pereira envía un comunicado a la empresa solicitando listado de posibles jurados de votación.



- **Conciliaciones Mintrabajo:** Cuando la empresa decida conciliar con una persona su retiro se debe solicitar cita en el Ministerio de Trabajo y seguir los pasos que se establecen, este trámite cuenta con el apoyo del Jefe Jurídico.



Desarrollo de personas

- **Permisos para laborar horas extras:** El Ministerio de trabajo concede un permiso para laborar Horas Extras a la compañía.



- **Inducción Institucional:** El auxiliar de gestión humana, envía el listado de los nuevos colaboradores para socialización de la información y su seguimiento.



- **Entrenamiento:** Selección garantiza la oportuna entrega de información sobre los nuevos cargos de la compañía para la conformación y coordinación del cronograma de entrenamiento.



- **Capacitación:** El subproceso de desarrollo, realiza la planeación de capacitación basado en las necesidades de formación que se detectan en la compañía, para algunas de estas se requiere cotización proveedores externos.



- **Clima Laboral:** La aplicación del cuestionario de clima organizacional es realizado y ejecutado, por el coordinador desarrollo de personas, en compañía de los jefes de proceso, quienes retroalimentan la composición de este.



- **Cursos Cerrados del SENA:** Nuestra Empresa en alianza con el SENA, realiza la convocatoria para los cursos cerrados. Cursos técnicos y Cursos tecnológicos.

Actualmente se cuenta con la oferta de dos programas: Técnico en procesados Cárnicos y Técnico en Ventas de productos y servicios.



Nomina

- El objetivo de este proceso es coordinar, registrar y generar el pago quincenal a los colaboradores acorde con la norma vigente además de realizar la liquidación de prestaciones sociales, liquidación de vacaciones y liquidación de seguridad social.



Nomina

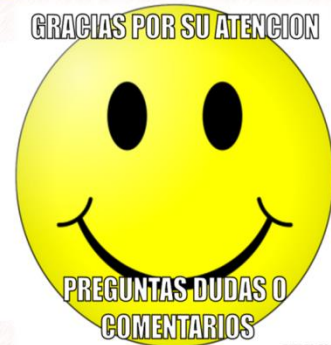
- El proceso de Nomina aplica únicamente se realiza para colaboradores directos por la empresa.



- Biometría:** Es una tecnología de seguridad que se basa en la medición y reconocimiento de características físicas e intransferibles de las personas. En caso de tener un problema con el lector se le debe reportar al supervisor antes de ingresar a laborar.



GRACIAS POR SU ATENCION



PREGUNTAS DUDAS O
COMENTARIOS

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados presentados en el capítulo I, en el cual se evidencio un problema de información con la cual dispone POLLOS S.A. para los colaboradores acerca del proceso de gestión humana, presenta las siguientes características:

Se ha adaptado la información recogida en la empresa de manera efectiva, a lo que el nuevo método de información exige, debido a que es concreto y sencillo de entender, lo que permite mantener la atención del usuario.

Se ha creado una presentación del proceso de Gestión Humana, la cual contiene toda la información necesaria que el colaborador necesita conocer acerca del proceso.

El nuevo método permite facilitar la estandarización en la manera de transmitir información del proceso de Gestión Humana, además sirve como base para replicar a los demás procesos, quienes necesitan dar a conocer las actividades que realizan y cómo las realizan a sus participantes.

8.2. RECOMENDACIONES

Implementar el nuevo método dentro de los siguientes 30 días para lograr que la información que se desea compartir tenga resultados para la compañía lo más pronto y evite reprocesos para gestión humana, y permita dar solución a los inconvenientes que pueden llegar a presentar los colaboradores de POLLOS S.A.

Es necesario implementar un plan de capacitación con este nuevo método para llevar a cabo las propuestas de mejora mencionadas al inicio de este trabajo en el cuadro comparativo de Literales del requisito número 4.1 de la norma ISO 9001:200. Ya que a pesar de estar soportada la información adecuada, esta debe llegar a los destinatarios como medio de crecimiento y desarrollo.

Implementar estrategias que involucren al colaborador ajeno al proceso a gestión humana, para conocer acerca de los cambios o avances que presenten la división.

Usar el instructivo como método de inducción del proceso de gestión humana para los nuevos colaborador que vayan a desempeñar su labor dentro del proceso, debido a que puede darle un avance en cuanto a las actividades que desempeña cada compañero lo cual le agilizará la adaptación al nuevo lugar de trabajo.

Implementar la presentación con la ayuda de un diseñador gráfico, quien se encargue de darle un diseño estético a la presentación para que sea llamativa para quien este recibiendo la información.

BIBLIOGRAFIA

AGUILERA, Maria. Determinantes del desarrollo en la avicultura en Colombia: instituciones, organizaciones y tecnología. En: Banco de la República de Colombia. [En línea]. (29 de Diciembre de 2014). Disponible en: <<http://www.banrep.gov.co/es/dtser-214>> [Citado en 20 de Marzo de 2015]

Ayón Rosa, Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre. En: e-scholarum. [En Línea]. Disponible en: <<http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm>> [Citado en 25 de Mayo de 2015]

Cámara de Comercio de Cali. El gran momento avícola. En: Revista Acción. [En línea]. Disponible en: <<http://www.ccc.org.co/revista-accion-ccc/18621/el-gran-momento-avicola.html>> [Citado en 14 de Marzo de 2015]

CORRALES, Edwin. Concepto de la administración de personal. En: Gentiopolis. [En línea]. (Septiembre de 2002). Disponible en: <<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/45/conadminpersonal.htm>> [Citado el 19 de Marzo de 2015]

Documentos del sistema de gestión de la calidad del aplicativo Binaps de la empresa POLLOS S.A.

Fondo Ganaderohn. Sistemas de Pastoreo. En: Fondo Ganaderohn. [En línea]. Disponible en: <<http://www.fondoganaderohn.com/pastoreo.pdf>> [Citado en 18 de Marzo de 2015]

Guia Soluciones TIC. BINAPS QUALITY. En: Guia Soluciones TIC. [En línea]. Disponible en: <www.guiadesolucionestec.com/sistemas-de-informacion/gestion-de-procesos-de-negocios-bpm-herramientas-de-productividad/gestion-de-calidad-mejoramiento-continuo-iso-9001-ntcgp1000-meci/735-binaps-quality->> [Citado en 1 de Marzo de 2015]

JIMENEZ, Luz Daisy. Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas. En: Universidad Externado. [En línea]. Disponible en:

<http://portal.uexternado.edu.co/pdf/5_revistaProyecta/ArchivoProyecta/Proyecta%203/JimenezHernandez.pdf> [Citado en 15 de Febrero de 2015]

LOZADA, Isabel Cristina. La Avicultura en Colombia. En: Blogspot. [En línea]. (3 de Mayo 2011). Disponible en: <<http://isabelcristinalosada.blogspot.com/>> [Citado en 25 de Marzo 2015]

NormasISO.com. ¿Qué es la Norma ISO 9001:2008?. En: NormasISO.com. [En línea]. Disponible en: <<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>> [Citado en 27 de Febrero de 2015]

SALDARRIAGA, Juan Guillermo. Gestión Humana: Tendencias y perspectivas. En: Universidad Icesi. [En línea]. (13 de Junio de 2008). Disponible en: <http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/262/html> [Citado en 15 de Febrero de 2015]

Sistema de Gestión de Calidad. NORMA ISO 9001: 2008. [En Línea]. Numeral 4.1 Requisitos Generales pág. 11, Formato PDF. Disponible en: <<http://www.esu.com.co/esu/images/Descargables/PDF/Normograma2/normascontrolinterno/Norma%20ISO9001%202008.pdf>> [Citado en 20 de Marzo 2015]

Universidad de Cádiz. Desarrollo de personas. En: Universidad de Cadiz. [En línea]. Disponible en: <http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=154:desarrollo-de-personas&catid=55:competencias> [Citado en 09 de Febrero de 2015]

