

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA ACTUAR  
TEMPORALES ZOMAC S.A.S



INGRID JOHANNA ORTIZ CHICANGANA

PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE  
EMPRESAS

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN – CAUCA  
2020

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA ACTUAR  
TEMPORALES ZOMAC S.A.S



INGRID JOHANNA ORTIZ CHICANGANA

ASESOR ACADÉMICO: JORGE ARBEY TOBAR DEJESUS  
ASESOR EMPRESARIAL: JORGE LUIS GOLONDRINO NARVAEZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN - CAUCA  
2020

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de práctica profesional es dedicado especialmente a Dios, a mis padres quienes desde el cielo me inspiran a seguir cumpliendo mis sueños y metas, a mi hermano y mi familia que son mi apoyo, mi fortaleza, y mi motor para seguir en pie.

## **AGRADECIMIENTOS**

Inicialmente le agradezco a Dios por permitirme llevar a feliz término mi práctica profesional a pesar de las dificultades; así mismo a los docentes de la Universidad del Cauca, quienes me orientaron a lo largo de todo mi pregrado y contribuyeron en mi desarrollo profesional, entre ellos mi asesor académico: Jorge Arbey Tobar Dejesus, a quien con su apoyo, dedicación y compromiso orientó la realización de este trabajo.

A los colaboradores de la empresa Actuar Temporales Zomac S.AS por su disposición, entrega y colaboración durante todo el desarrollo del proyecto, entre ellos mi asesor empresarial: Jorge Luis Golondrino Narváez por aportar su experiencia y conocimientos para este trabajo.

Y finalmente, a mis familiares quienes desde el cielo me acompañaron y me enviaron bendiciones en este largo proceso; y a quienes están aún presentes agradecerles infinitamente por su apoyo emocional, su acompañamiento y la motivación constante con el fin de culminar mi carrera de administradora en empresas de forma satisfactoria.

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO</b> .....	9
<b>1.1 PROBLEMATIZACIÓN</b> .....	9
<b>1.2 JUSTIFICACIÓN</b> .....	10
<b>1.3 OBJETIVOS</b> .....	11
<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN TEORICA</b> .....	12
<b>2.1 MARCO TEORICO</b> .....	12
<b>2.2 MARCO CONTEXTUAL</b> .....	23
<b>2.3 MARCO LEGAL</b> .....	24
<b>3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA</b> .....	26
<b>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b> .....	27
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	61
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	63
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	64

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Fases para el Análisis y Mejoramiento de los Procedimientos .....	15
<b>Figura 2</b> Concepto de Proceso.....	17
<b>Figura 3</b> Mapa de Procesos para la Prestación de Servicios .....	20
<b>Figura 4</b> Ciclo PHVA .....	23
<b>Figura 5</b> Organigrama Actual de la Empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S.....	28
<b>Figura 6</b> Mapa de Procesos de la Empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S .....	30
<b>Figura 7</b> Formato de Caracterización de Procesos .....	32
<b>Figura 8</b> Caracterización del Proceso Dirección Estrategica .....	35
<b>Figura 9</b> Diagrama de Flujo del proceso Dirección Estrategica .....	36
<b>Figura 10</b> Caracterización del Proceso Administración del Recurso Financiero.....	37
<b>Figura 11</b> Diagrama de Flujo del proceso Administración del Recurso Financiero .....	38
<b>Figura 12</b> Caracterización del Proceso Selección y Vinculación de Talentos.....	39
<b>Figura 13</b> Diagrama de Flujo del Proceso Selección y Vinculación de Talentos .....	41
<b>Figura 14</b> Caracterización del Proceso Contratación de Talentos.....	42
<b>Figura 15</b> Diagrama de Flujo del proceso de Contratación de Talentos .....	43
<b>Figura 16</b> Caracterización del Proceso de Seguridad Social y Aportes .....	44
<b>Figura 17</b> Diagrama de Flujo del proceso de Seguridad Social y Aportes- Afiliaciones.....	45

<b>Figura 18</b> Diagrama de Flujo del proceso de Seguridad Social y Aportes – Reporte de incidentes laborales .....	46
<b>Figura 19</b> Caracterización del Proceso de Compensación Salarial y otros Pagos .....	47
<b>Figura 20</b> Diagrama de Flujo del proceso de Compensación Salarial y otros Pagos .....	48
<b>Figura 21</b> Caracterización del Proceso Gestión de Talento Humano.....	49
<b>Figura 22</b> Diagrama de Flujo del proceso de Gestión de Talento Humano - Manual de funciones.....	50
<b>Figura 23</b> Diagrama de Flujo del proceso de Gestión de Talento Humano - Evaluación de Desempeño .....	51
<b>Figura 24</b> Diagrama de Flujo del proceso de Gestión de Talento Humano - Trámites.....	52
<b>Figura 25</b> Caracterización del Proceso Desvinculación Laboral .....	53
<b>Figura 26</b> Diagrama de Flujo del proceso Desvinculación Laboral.....	54
<b>Figura 27</b> Caracterización del Proceso Compras y Suministros .....	55
<b>Figura 28</b> Diagrama de Flujo del proceso Compras y Suministros.....	56
<b>Figura 29</b> Caracterización del Proceso de Aseo y Mantenimiento de las Instalaciones .....	57
<b>Figura 30</b> Diagrama de Flujo del proceso de Aseo y Mantenimiento de las Instalaciones .....	58
<b>Figura 31</b> Evidencias Fotograficas .....	60

## INTRODUCCIÓN

En un entorno cada vez más competitivo y cambiante, el desarrollo de una buena estrategia puede ser el factor diferenciador para alcanzar el éxito organizacional, bajo estas circunstancias la elaboración y puesta en marcha de un manual de procesos y procedimientos resulta preponderante.

El presente trabajo describe los parámetros que fueron necesarios para la realización del manual de procesos y procedimientos, en cual se analizaron y describieron actividades, se propusieron soluciones y mejoras enfocadas al plan estratégico. La empresa objeto de estudio fue Actuar Temporales Zomac S.A.S, en la cual se brindaron herramientas útiles a la dirección de la organización para planificar, evaluar y controlar los aspectos más importantes del negocio y en cumplimiento con sus objetivos.

El manual de procesos y procedimientos permite ver la situación actual de la organización; por ser una herramienta que nos prepara ante las novedades del mercado, centrando a la empresa y teniendo una perspectiva de posibles escenarios futuros en los cuales podría estar inmersa, y de esta manera estar preparada para los cambios que el medio externo o interno la obliguen a tomar.

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace así la necesidad de controlar cada actividad, para que este se desarrolle de una manera eficiente y guíen operativamente el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una empresa; con el propósito lograr en un futuro la certificación de calidad bajo la norma ISO.

El manual de procesos y procedimientos para la empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S, se realizó en dos fases descritas brevemente a continuación. En la primera, se recopiló información mediante la observación del funcionamiento de la organización, se realizaron entrevistas directas



a miembros de la organización y finalmente se hizo un Análisis de la gerencia por procesos a través del ciclo PHVA. La segunda fase, es el desarrollo del manual, donde se identificaron los procesos y procedimientos que desarrolla la compañía, se realizó el diseño del mapa de procesos y su estructura, con el fin de exponer los resultados y conclusiones del trabajo realizado a los miembros de la empresa.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO**

### **1.1 PROBLEMATIZACIÓN**

La organización Actuar Temporales Zomac S.A.S está ubicada en la ciudad de Popayán, en el barrio Campamento al norte de la misma. Actualmente cuenta con una planta administrativa de 15 empleados comprometidos con el cumplimiento de sus funciones, con el cuidado del medio ambiente y con la implementación de tecnologías renovables. El deseo de esta empresa es crecer exponencialmente ampliando la oferta de productos y abarcando nuevos mercados con el fin de incrementar sus ingresos; por lo cual fijan una forma de trabajo, en la que prime la calidad y eficiencia en todos sus procesos para alcanzar la certificación de calidad en un futuro.

Se evidencio inicialmente que la empresa no contaba con un sistema de gestión de calidad, por lo cual no le permitía su expansión de servicio a la empresa privada; por esta razón fue necesario diseñar e implementar un manual de procesos y procedimientos que le generara ventajas competitivas tanto a la organización como a sus empleados, con el fin de cumplir con los objetivos particulares en un menor tiempo; y a su vez utilizar los mejores medios que contribuyan a los objetivos corporativos.

La empresa manifestó su interés en tener un documento formal donde se evidencie sus procesos y procedimientos para afianzar sus fortalezas frente a la gestión de calidad, para colocar a disposición general de todo el personal la operatividad de la empresa y dar cumplimiento a los objetivos propuestos por la alta gerencia a través del manual.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Son tan comunes los fracasos empresariales en nuestro país que se convierten en sinónimos de la mala planeación administrativa y aunque planear no es suficiente para tener una alta probabilidad de éxito, es importante el uso de herramientas metodológicas para fortalecer la formación, el desarrollo y la madurez de la organización.

Los manuales explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa; además de detectar fallas que se cometen con regularidad que retrasan los procesos, al mismo tiempo son de gran ayuda a la hora de ingresar nuevo personal a la organización, ya que explican los procedimientos y tareas de determinado departamento.

Mediante la ejecución del manual de procesos y procedimientos para Actuar Temporales Zomac S.A.S, se aportaron a la empresa herramientas que contribuyen al aprovechamiento de oportunidades presentes en sus recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos para tener un mejor posicionamiento en el mercado y convertir debilidades en fortalezas. Igualmente, la elaboración de este manual me ofreció la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en mi carrera profesional, donde se puede llevar la teoría a la práctica, contribuyendo con mi formación y desarrollo profesional en pro de un crecimiento personal y académico.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el manual de procesos y procedimientos para la empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S como instrumento de apoyo, que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales; con el fin de generar un buen sistema de gestión de calidad.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Recopilar información sobre cada una de las actividades a partir de entrevistas directas y de la observación.
- Identificar los procesos que desarrolla Actuar Temporales Zomac S.A.S, estableciendo una caracterización de cada uno de ellos.
- Establecer los procedimientos que conforman cada uno de los procesos.
- Diseñar el mapa de procesos y su organización, clasificación e interacción de los procesos que la conforman.
- Realizar los diagramas de flujo y descripción correspondiente a cada procedimiento de la empresa.
- Establecer el manual de procesos y procedimientos para Actuar Temporales Zomac S.A.S.
- Socializar la información obtenida con la organización.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN TEORICA**

### **2.1 MARCO TEORICO**

Para la elaboración del manual de procesos y procedimientos la empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S fue necesario definir e identificar teorías que se ajustaran a su contexto general, por tanto, se tuvieron en cuenta las capacidades internas, el sector económico de actividad y la realidad de la empresa, con el fin de definir las bases que sustentaron el desarrollo del trabajo.

#### **2.1.1. Control interno**

El control Interno es una herramienta que garantiza a la alta gerencia el cumplimiento de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las actividades asignadas a cada segmento que integra la misma.

#### **2.1.2 Procedimientos**

Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. (Koontz).

### **2.1.3 Esquema general de un procedimiento**

- Nombre.
- Título del procedimiento.
- Nombre del proceso.
- Código, versión y página.
- Objetivo.
- Alcance.
- Responsable.
- Documentos de referencia.
- Contenido desarrollo.
- Registros.
- Anexos.
- Elaborado por.
- Revisado por.
- Aprobado por.

### **2.1.4 Manual de procedimientos**

Los Manuales de procedimientos son herramientas efectivas del control interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización (Vergara, 2017).

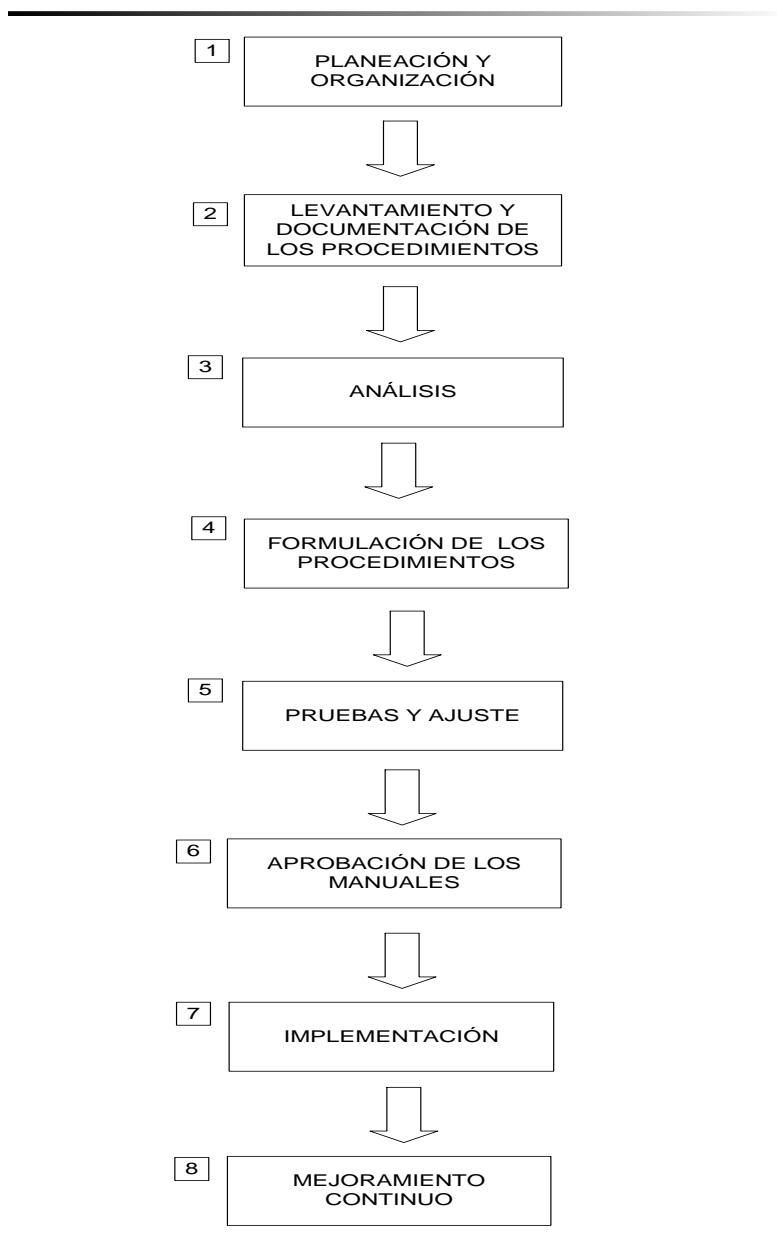
Los manuales de procedimientos según Franklin (Benjamin, 2002), tienen como objetivo: compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos; uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración; determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben de hacerlo; ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones y constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

En conclusión, esta herramienta se encarga de describir de forma detallada una actividad, y destaca su paso a paso de modo ordenado y secuencial en relación con los responsables de su ejecución; adquiriendo demasiada relevancia para las personas que hagan parte de una organización.

### 2.1.5 Fases para el análisis y mejoramiento de los procedimientos

*Figura 1*

*Fases para el Análisis y Mejoramiento de los Procedimientos*



<sup>1</sup> Fuente: Tomado de los manuales de procedimientos Rigoberto Martínez Bermúdez.



- **Fase 1 Planeación y organización:** hace referencia al establecimiento del objetivo de estudio, los límites, los métodos y principios aplicar.
- **Fase 2 Levantamiento y documentación de la información:** levantamiento de la información, la ubicación de las personas que la poseen y el momento oportuno para obtenerla.
- **Fase 3 Análisis:** conocimiento detallado de cada aspecto de los procedimientos para introducirle mejoras. Descubrir las fallas y virtudes de los procesos en desarrollo y encontrar el encadenamiento de los procesos entre sí.
- **Fase 4 Formulación de los procedimientos:** la formulación de propuestas de mejoras que conduzcan a optimizar la realización del trabajo.
- **Fase 5 Pruebas y ajustes:** ensayar los procesos diseñados para verificar su calidad.
- **Fase 6 Aprobación de los manuales:** someter los manuales a consideración del área respectiva y de la organización.
- **Fase 7 Implementación:** estrategia adecuada para la introducción de los nuevos procesos.
- **Fase 8 Mejoramiento continuo:** velar por el seguimiento a la implementación de los nuevos procesos. Monitoreo periódico para verificar que las actividades del nuevo sistema están operando de acuerdo con los patrones de calidad y agilidad esperados. (Rigoberto Martínez Bermúdez, 1994)

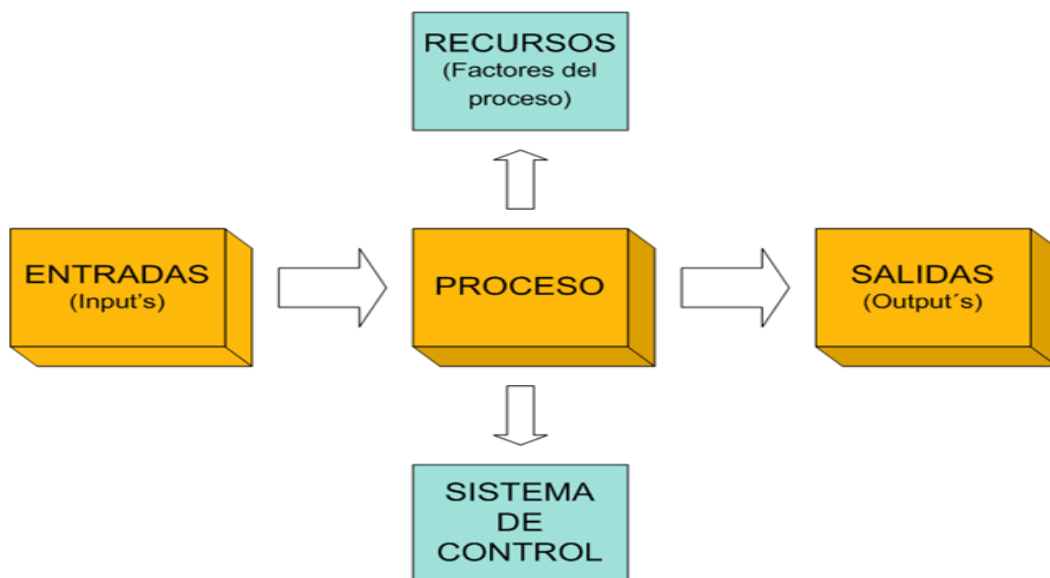
### 2.1.6 Proceso

Un proceso implica el uso de los recursos de una organización, para obtener algo de valor. Ningún producto puede fabricarse y ningún servicio puede suministrarse sin un proceso, y ningún proceso puede existir sin un producto o servicio. (Krajewski, 2000).

Los procesos son actividades secuenciales que utilizan recursos que aportan valor a la organización; teniendo como fin ofrecer un servicio que cubra las necesidades al usuario interno o externo apoyados siempre de los objetivos organizacionales.

**Figura 2**

*Concepto de Proceso*



2

<sup>2</sup> Fuente: Tomado de <https://sites.google.com/site/spcelestial/procesos/concepto-de-proceso>.

### **2.1.7 Clasificación de los procesos**

Los procesos se pueden dividir en distintos tipos en función del efecto directo hacia el producto o servicio ofrecido:

“Los procesos clave son aquellos que tienen un alto impacto sobre los clientes y su satisfacción y/o conducen a la organización a alcanzar sus objetivos. Producen resultados que son estratégicamente importantes para el éxito de la organización”. (9001).

“Procesos de apoyo o secundarios, no tienen efectos tan inmediatos o, incluso, su fallo no se haría notar a corto o medio plazo sobre los productos y/o servicios de la organización”. (9001).

### **2.1.8 Mapa de procesos**

El mapa de procesos recoge toda la interrelación de todos los procesos que realiza una organización.

### **2.1.9 Pasos para elaborar un mapa de procesos**

a) Identificar procesos. Se debe asignar un nombre identificativo a las principales actividades que realiza la organización.

b) Inventario de Procesos. Una vez identificados los procesos se debe lograr la lista completa de estos estableciendo, si es el caso, cuales están contenidos dentro de otros o tienen dependencia directa entre sí, esta lista será el insumo para el siguiente paso.

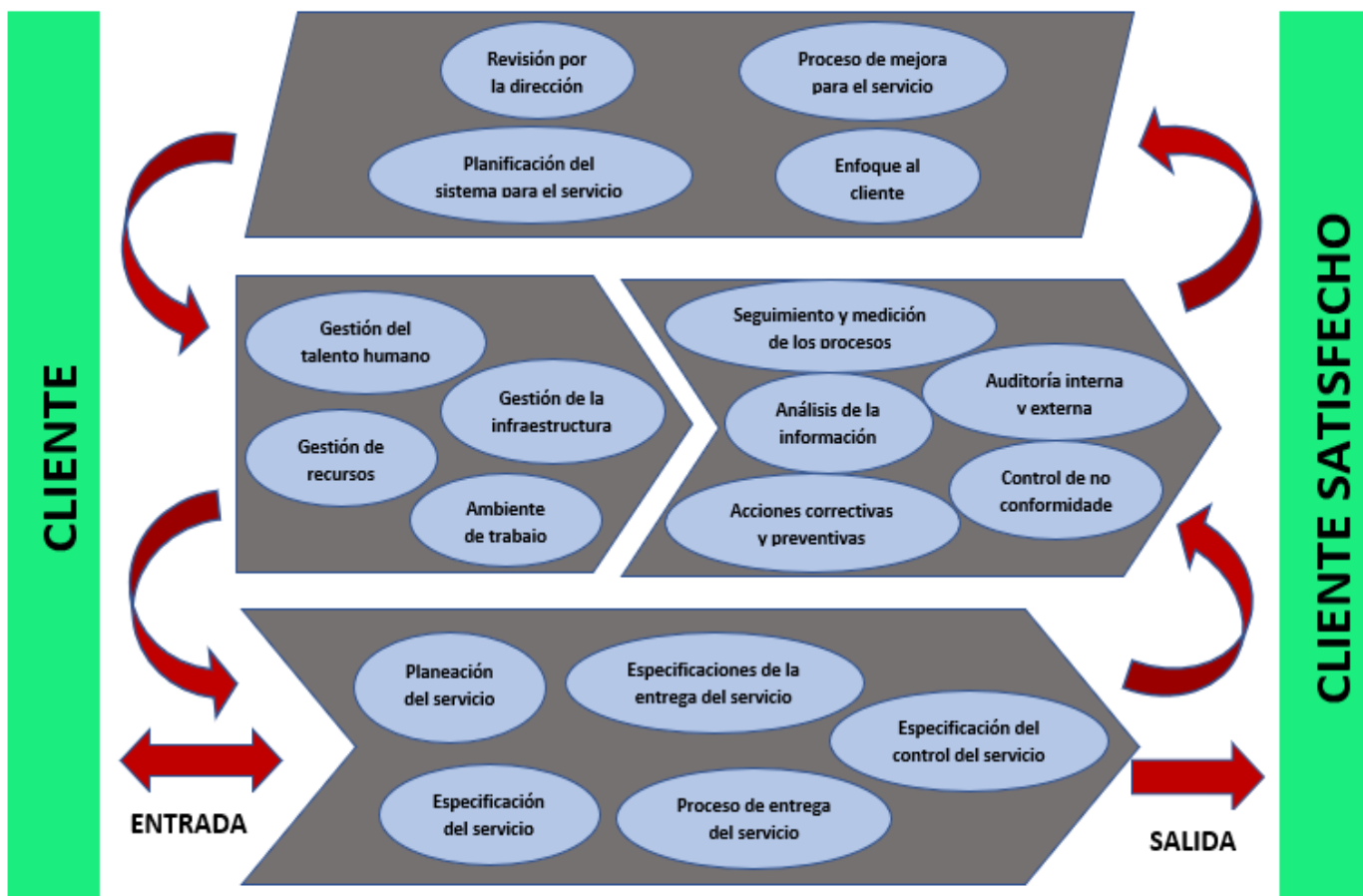
c) Clasificación de Procesos. Una vez logrado el inventario de los procesos podemos clasificarlos en los siguientes Macro procesos Organizacionales teniendo presente a que corresponde cada uno:

- Macro - Procesos Estratégicos: Procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los Titulares de la Organización, para emitir las guías adecuadas al resto de procesos de la organización y asegurar la respuesta a las necesidades demandadas.
- Macro - Procesos Misionales, Clave o de Realización: Procesos que tienen contacto directo con el cliente, de hecho, son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad de la organización.
- Macro - Procesos de Apoyo: Procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, para poder generar el valor añadido deseado por el cliente.

d) Mapa de Procesos. Ya identificados, inventariados (jerarquizados) y clasificados los procesos se puede dar inicio a la construcción del mapa de procesos de forma que se pueda tener una imagen global de las interrelaciones existentes entre las entradas y salidas de los grupos de procesos.

Figura 3

*Mapa de Procesos para la Prestación de Servicios*



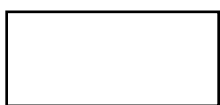
3

### 2.1.10 Diagrama de Flujo

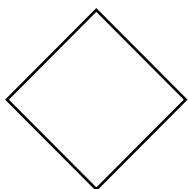
Los diagramas de flujo o flujograma son un método en el que se emplean símbolos gráficos para representar el paso a paso de un proceso. La elaboración del diagrama de flujo es una tarea que agrega valor, pues facilita el mejoramiento de los procesos y su análisis respectivo por las

<sup>3</sup> Fuente: Tomado del libro Gestión de la Calidad en los servicios ISO 9001:2008 (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010)

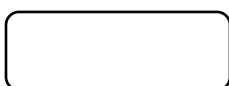
partes interesadas. Para para el Sistema de Gestión de la Calidad se requiere el diseño y el análisis de los procesos administrativos a través de un diagrama de flujo, utilizando la simbología básica que se presenta a continuación:



Un rectángulo significa una *Actividad*. Dentro del rectángulo se debe colocar una breve descripción de la actividad.



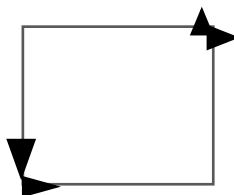
Un rombo significa *Decisión*. Señala un punto en el que hay que tomar decisión, A partir del cual el proceso se ramifica en varias vías.



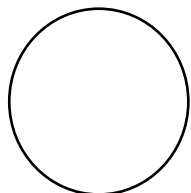
Este símbolo significa *Terminal*. Identifica el principio o el final de un proceso.



Este símbolo significa *Documento*. Representa un documento relativo al proceso.



Las flechas significan *Líneas de Flujo*. Representan vías del proceso que unen los diferentes elementos del proceso la punta de la flecha indica la dirección del flujo del proceso.



Un círculo significa *Conector*. Se utiliza para indicar la continuación del diagrama de flujo del proceso. <sup>4</sup>

<sup>4</sup> Fuente: Tomado del libro Gestión de la Calidad en los servicios ISO 9001:2008 (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010)

### **2.1.12 Mejoramiento Continuo**

La dirección debería buscar continuamente mejorar la eficacia de los procesos de la organización, más que esperar a que un problema le detecte ventajas competitivas que le ayuden a mejorar.

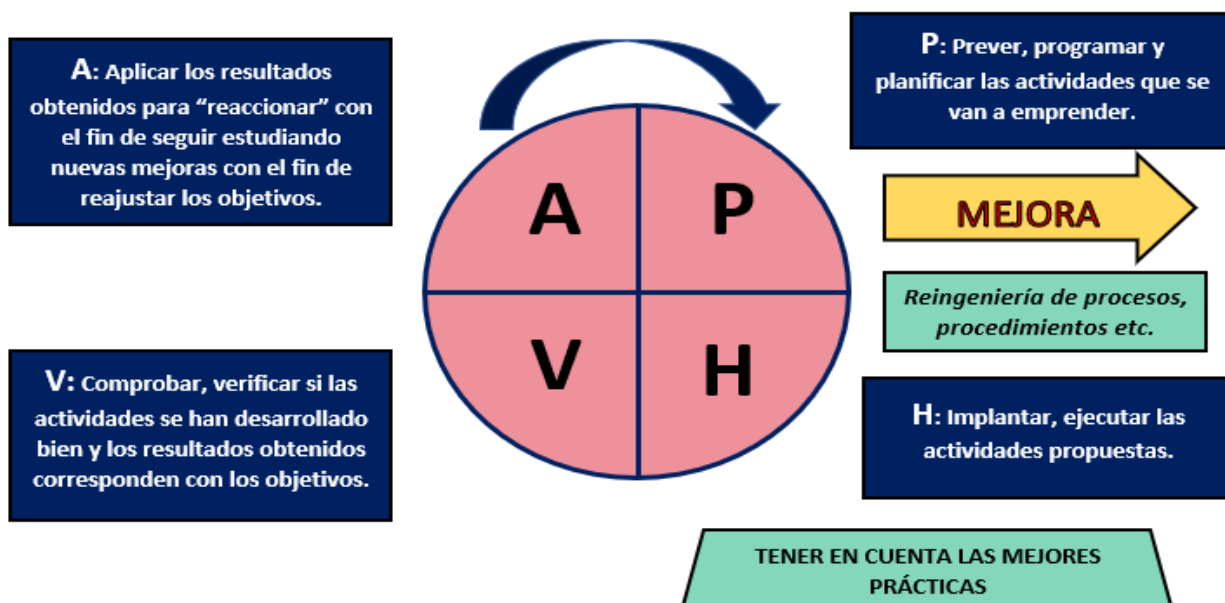
La mejora continua debería ser una cultura, una forma de vida o de conducta de las personas u organizaciones; aunque crear esta cultura y adoptarla dentro de una empresa podría llevar demasiado tiempo, más sin embargo entre más pronto se inicie más pronto se podrán ver los resultados.

### **2.1.13 Gerencia por Procesos**

La gran ventaja de este enfoque es el control continuo que se obtiene sobre las relaciones entre cada uno de los procesos de la organización.

Esta herramienta permite organizar el trabajo en forma más eficiente y orientada a las necesidades que presentan los clientes. Además, presta atención a las relaciones mantenidas con proveedores y clientes.

La norma ISO 9001 recomienda la aplicación de la metodología propuesta por Deming conocida en nuestro país como el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), por ser un elemento básico y esencial en la gestión por procesos.

**Figura 4***Ciclo PHVA*

5

## 2.2 MARCO CONTEXTUAL

La empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S ubicada en la ciudad de Popayán departamento del Cauca, en el barrio Campamento al norte de la ciudad en la carrera 17 # 19 AN-15. Es una sociedad por acciones simplificadas, dedicada principalmente a otras actividades de suministro de recurso humano eficiente, oportuno, pertinente y de alta calidad a las empresas usuarias principalmente a las empresas sociales del estado (E.S.E) del sur y norte del Cauca. Actualmente cuenta con talento humano de 15 personas todos comprometidos con sus labores, desempeñan cargos y funciones específicas; además la organización cuenta con un programa de salud ocupacional, seguridad industrial y personal entrenado en primeros auxilios para garantizar la seguridad de los trabajadores.

<sup>5</sup> Fuente: Tomado del libro la gestión de la calidad en los servicios ISO:2008. Schmalbach (2010)



Actuar Temporales Zomac S.A.S cuenta actualmente con una cobertura en sus servicios ofrecidos a las siguientes instituciones de salud:

- Hospital Francisco de Paula Santander
- Home care
- Quilisalud
- E.S.E Norte 1: Suárez, Buenos Aires, Timba
- E.S.E Norte 2: Caloto, Miranda, Corinto, Guachené
- E.S.E Suroccidente: Argelia, Mercaderes, Florencia, Bolívar, Balboa, Sucre, Plateado.

### **2.3 MARCO LEGAL**

Colombia se caracteriza por ser un país en el que la mayoría de las actividades de suministrar mano de obra con el fin de ponerla a disposición de una tercera persona, natural o jurídica están reguladas. En el caso de Actuar Temporales Zomac S.A.S, la normatividad nacional impone ciertos parámetros legales según su naturaleza, razón social y funcionamiento, los cuales son:

- Decreto 4369 de 2006 por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones.
- Artículo 6º del Código Sustantivo del Trabajo, la ejecución de las labores ocasionales, transitorias o accidentales.

- Artículo 63 de la ley 1429 de 2010, Por la cual se expide la Ley de formalización y generación de empleo.
- Decreto único reglamentario de sector trabajo, Artículo 2.2.6.5.2 del Decreto 1072 del 2015, definición de una EST.
- Decreto único reglamentario de sector trabajo, Artículo 2.2.6.5.6 del Decreto 1072 del 2015, contratación de servicios entre una empresa usuaria y una EST.
- Decreto único reglamentario de sector trabajo, el artículo 2.2.6.5.7 del Decreto 1072 del 2015, Requisitos de una EST para entrar en funcionamiento.
- Decreto único reglamentario de sector trabajo, El artículo 2.2.6.5.10 del Decreto 1072 del 2015, prohíbe a toda EST ejercer actividades distintas a su objeto social.
- Decreto único reglamentario de sector trabajo, el artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015, el servicio de intermediación en la gestión y colocación de empleo.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, el artículo 2.2.6.5.20 del Decreto 1072 de 2015, infracción cometida tanto por la Empresa de Servicio Temporales como por su usuario.
- Resolución 2021 de 2018, ministerio del trabajo.
- Artículo 71 de la Ley 50 de 1990, envío de trabajadores en misión para colaborar temporalmente a empresas o instituciones en el desarrollo de sus actividades, la cual únicamente podrá ser desarrollada por las empresas de servicios temporales.
- Artículo 77 de la Ley 50 de 1990, casos en que los usuarios pueden contratar con EST.
- Ley 1258 de 2008, por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada.
- Resolución 0312 de 2019, Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

### 3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA

Identificar la metodología a utilizar en cualquier proyecto es fundamental para el buen desarrollo y construcción del mismo, partiendo de la filosofía y cultura organizacional siendo estos los elementos imprescindibles para entender la organización a la cual vamos a intervenir; con el objetivo de conocer la necesidad, problema u oportunidad que la entidad demanda.

Para el desarrollo del manual es preciso comenzar con una investigación cualitativa a partir de la observación directa y entrevistas para comprender mejor el escenario del problema, seguido de la descripción de la información recolectada para su posterior análisis estadístico.

Respecto a las fuentes de información, se utilizarán datos primarios y secundarios. Los datos primarios proveerán de información referente a la organización objeto de investigación y de las personas que la conforman; mientras los datos secundarios serán la información e investigaciones realizadas por autores con distintos propósitos, pero que servirán como suministro útil para la elaboración del manual de procesos y procedimientos requerido.

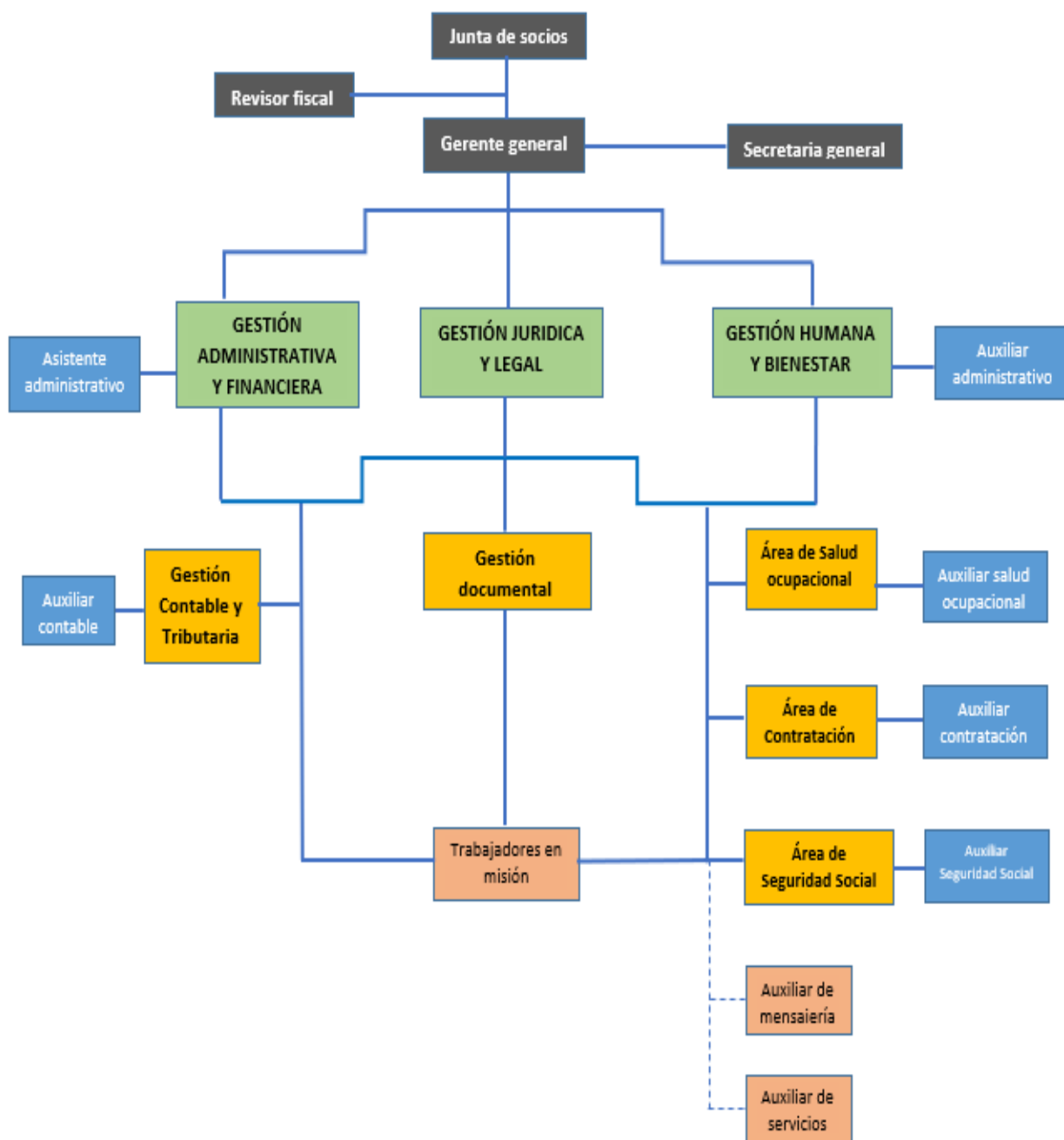
#### **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

Durante la primera fase del trabajo comenzó con el reconocimiento de la organización, su razón social, identificación del personal activo y sus dependencias. Seguidamente se empezó a recolectar información vital de la empresa, como su plan estratégico, organigrama, reglamento interno, políticas internas, planta del personal activo con sus cargos y datos personales, con el fin de tener claros los objetivos propuestos por la organización y si se estaban llevando a cabo.

Para comenzar con el proyecto se vio la necesidad de proponerle a la Dirección de la empresa la reestructuración del Organigrama de Actuar Temporales Zomac S.A.S, debido a que se encontraba desactualizado en cuanto a los cargos y funciones reales presentes en la organización; pues es de vital importancia identificar las cadenas de mando, cómo se agrupan las personas y bajo qué área que encuentran vinculadas; dando como resultado el siguiente esquema de tipo vertical; en el cual las unidades se despliegan de arriba hacia abajo de forma jerárquica, permitiendo conocer las bases de la organización de forma más clara, las relaciones o dependencias que se establecen entre las unidades administrativas, y a su vez ofrece información esencial relacionada con el negocio y su recurso humano.

**Figura 5**

*Organigrama Actual de la Empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S*



<sup>6</sup> Fuente: Elaboración propia

Seguidamente se comenzó a observar, establecer y registrar las actividades y tareas que realiza el personal de cada área de la empresa durante varios días; a la vez se fueron agrupando según su función y relación, revalidando con las entrevistas informales que se le realizó a todo el personal.

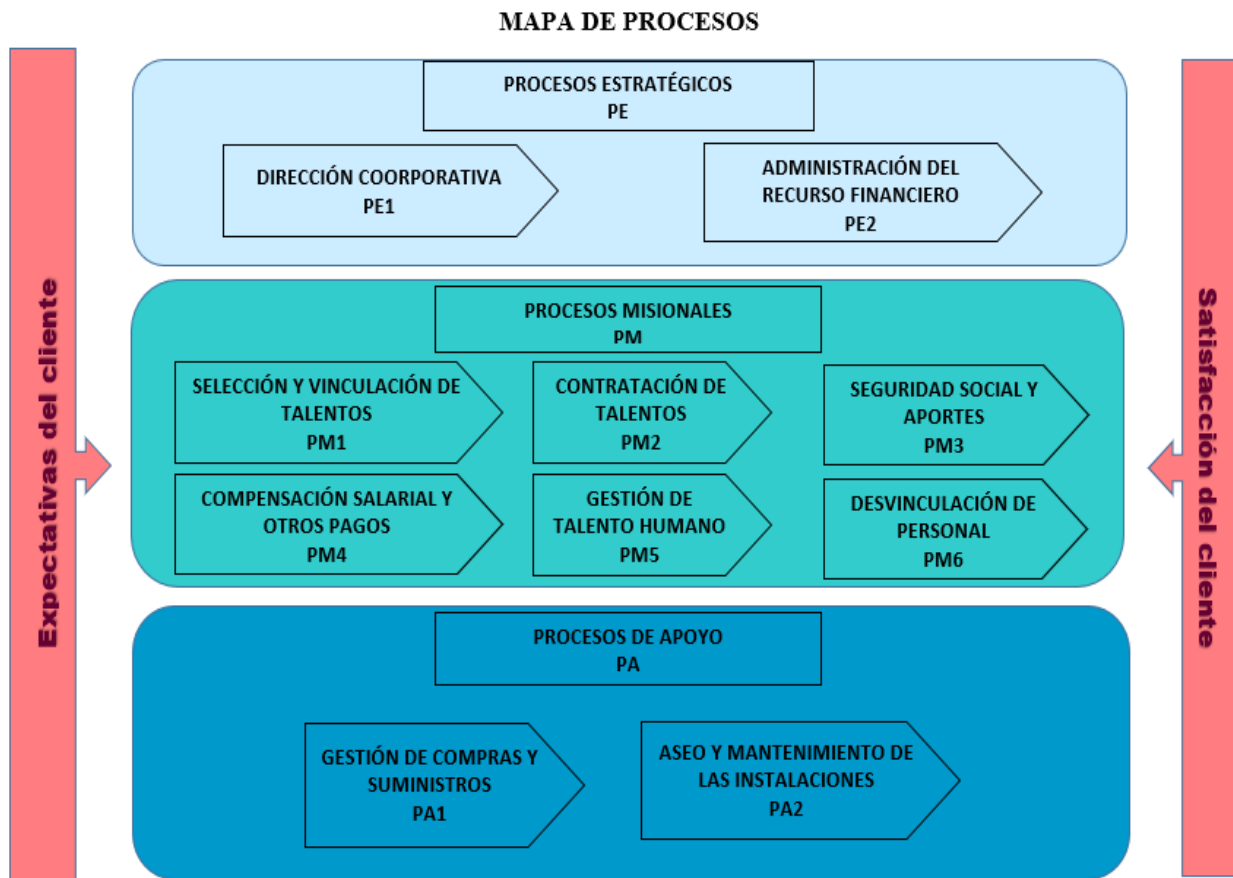
Con la llegada de la pandemia y el rápido avance de los contagios del virus Covid-19 en todo el mundo, en Colombia comienza una cuarentena obligatoria en el mes de marzo, con el fin de frenar un poco los contagios y de ganar tiempo para mejorar las condiciones que requería el sistema de salud para enfrentar esta nueva realidad. Obligándonos durante casi tres meses a estar en casa encerrados y con restricciones en desplazamientos dentro y fuera de la ciudad, solamente a ir a lo estrictamente necesario como lo es comprar provisiones y alimentos.

Debido a esta difícil situación a la que aún nos seguimos enfrentando se retrasó el cronograma de trabajo, puesto que la empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S se dedica al reclutamiento del personal de la salud en distintos municipios de la región, con lo cual aumento sus labores y volvió más difícil la comunicación entre nosotros para corroborar y/o corregir datos e información recolectada.

En conjunto con los administrativos de las áreas de Gestión del Talento humano y Gestión financiera de Actuar Temporales Zomac S.A.S, tras varias reuniones en las cuales se concertaron cambios a las propuestas y bocetos del mapa de procesos presentado, se llegó finalmente a uno en donde se congregan los procesos según la orientación de los objetivos y resultados, su interacción entre sí y el funcionamiento que evidencia cada proceso y a su vez su clasificación en tres Macro-Procesos: Estratégicos, Misionales y de Apoyo. Como resultado de esto, se forman 10 procesos que son de carácter primordial y estratégico para direccionar la organización y prestar su servicio, como se evidencia a continuación:

**Figura 6**

*Mapa de Procesos de la Empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S*



7

**A) Estratégicos:** De planificación y provisión de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos trazados por la organización. De los cuales se identificaron 2 procesos:

- 1.) Dirección corporativa
- 2.) Administración del recurso financiero

<sup>7</sup> Fuente: Elaboración propia

**B) Misionales:** Relacionados con la propia actividad de la organización. Del cual se establecieron 6 procesos:

- 1.) Selección y vinculación de talentos.
- 2.) Contratación de talentos.
- 3.) Seguridad social y aportes.
- 4.) Compensación salarial y otros pagos.
- 5.) Gestión de talento humano.
- 6.) Desvinculación de personal.

**C) Apoyo:** Que si bien, no son parte de la razón social de la organización, son necesarios e imprescindibles para la buena gestión y desarrollo de la empresa. De estos se determinan 2 procesos:

- 1.) Gestión de compras y suministros.
- 2.) Aseo y mantenimiento de las instalaciones.


Después de plantear el mapa de procesos y de ser aceptado por la empresa, lo siguiente que se realizó fue el diseño de un formato con el fin de estructurar de una mejor manera cada proceso y de unificar la información recolectada, donde se incluyó el logo de la empresa ubicado en la parte superior izquierda, el nombre del proceso, código según el tipo de proceso (Estratégico = E, Misional = M, o de Apoyo =A) y la posición dentro del Mapa de Procesos (1,2,3,4,5...); fecha de realización, el objetivo, el tipo de proceso (Estratégico, Misional o de Apoyo), los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso, los riesgos del proceso, los indicadores, los insumos del



proceso, los proveedores de estos insumos, las actividades ejecutadas, los responsables o personas que intervienen en el proceso, los productos y los clientes tal como se evidencia a continuación:

**Figura 7**

*Formato de Caracterización de Procesos*

		CARACTERIZACION DEL PROCESO		FECHA: 14 AGOSTO 2020	
NOMBRE DEL PROCESO:				CODIGO: PE2	
TIPO DE PROCESO:					
OBJETIVO DEL PROCESO:					
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:					
RIESGOS DEL PROCESO:		PUNTOS DE CONTROL:			
RECURSOS REQUERIDOS:		INDICADORES DEL PROCESO:			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
		P			
		H			
		V			
		A			

8

<sup>8</sup> Fuente: Elaboración propia

Por medio de este formato se logró reunir la información necesaria y relevante sobre cada uno de los procesos, además de brindar la oportunidad de involucrar a todos los actores y proponer a su vez cambios y/o sugerencias dentro de los procedimientos establecidos posteriormente.

Se empieza con la caracterización de cada uno de los procesos, con la finalidad de establecer de modo ordenado y secuencial los procedimientos que se ejecutan y las actividades o tareas que se despliegan en cada uno de ellos.

Para la construcción del objetivo general fue necesario identificar el propósito del proceso con un verbo en infinitivo, conocer además el objeto y la finalidad del mismo. Seguidamente se fijan los requisitos legales de los cuales el Área jurídica y legal de la empresa Actuar Temporales S.A.S contribuyo a su identificación.

En cuanto a la adhesión de los riesgos, se obtuvieron de los registros iniciales y de las entrevistas de tipo informal realizadas previamente; dejando en evidencia algunos problemas e inconvenientes que surgían en el desarrollo de cada proceso. Por otra parte, cada proceso ejerce un grado de control distinto, donde se demostró que en algunos se ejerce mayor injerencia que en otros.

Para la caracterización de los recursos utilizados en el desempeño del proceso, se notó la existencia de medios tanto humanos, de infraestructura e insumos, que son indispensables para un buen cumplimiento de los objetivos. En cuanto a los indicadores se evidencio que la empresa hasta el momento no cuenta con ellos y que están en construcción, según los expuesto por los directivos de la organización.

A partir de las entrevistas y el método de observación se identificaron los insumos necesarios para realizar cada actividad y los proveedores de los mismos, además de los responsables de cumplir las tareas con su respectivo producto y el sujeto final.

En el proceso de identificación de las actividades se utilizó la metodología de PHVA o ciclo de Deming para catalogar si son actividades de Planificación, Hacer, Verificación, o de Actuar; ya que este ciclo se constituye como una de las principales herramientas del mejoramiento continuo y de la gestión por procesos en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y por la ISO 90001.

Finalmente se realizan los diagramas de flujo de cada proceso o procedimiento para entender y representar de forma gráfica su paso a paso, las áreas o personal involucrado, las conexiones entre sí, y los documentos salientes de cada tarea.; además se identificaron los puntos de entrada y de terminación de cada proceso.

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

**Figura 8**

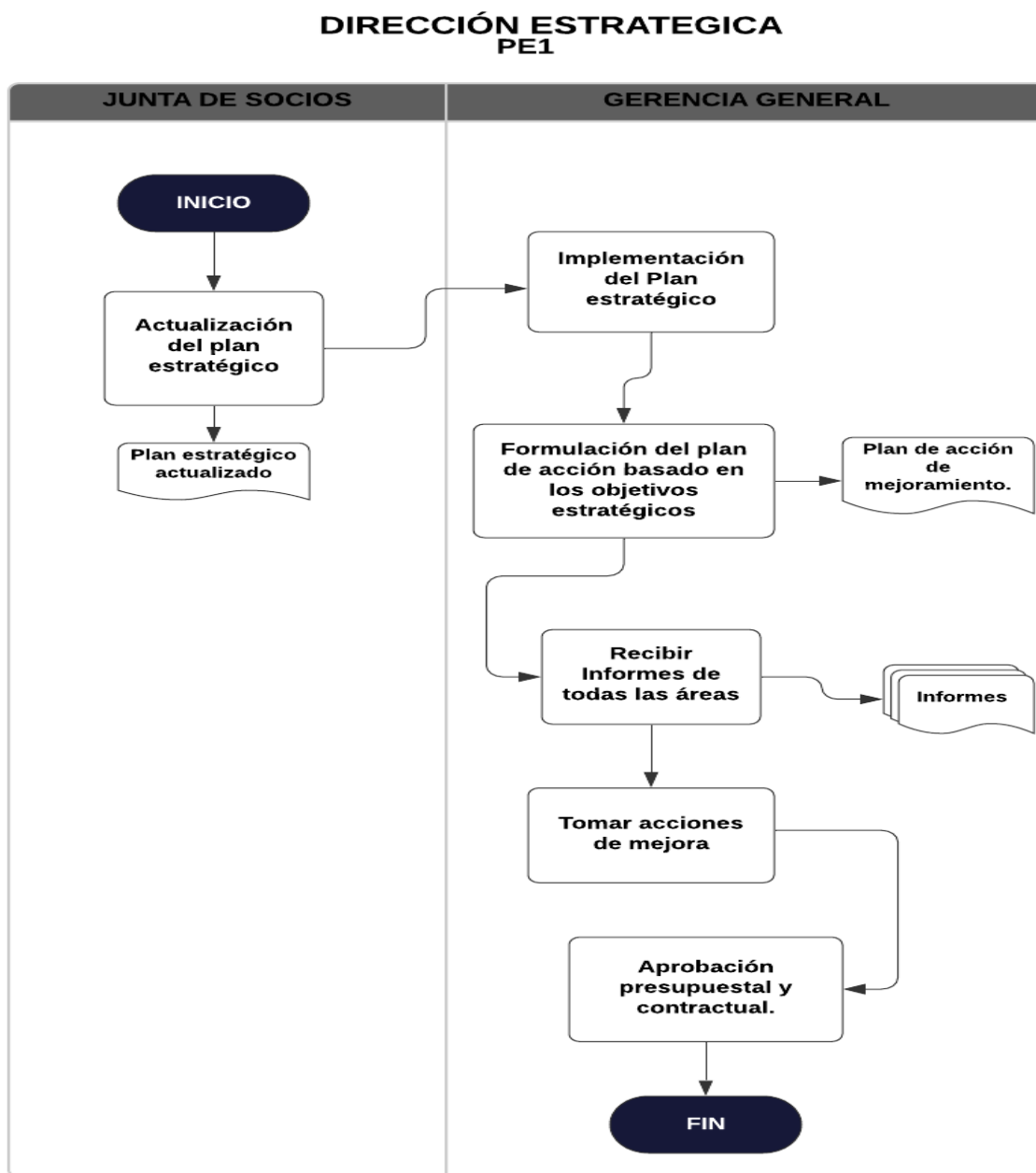
### *Caracterización del Proceso Dirección Estratégica*

ACTUAR TEMPORALES R024001-4		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			FECHA: 03 JULIO 2020	
TIPO DE PROCESO:		ESTRATÉGICO			CODIGO: PE1	
NOMBRE DEL PROCESO:		DIRECCIÓN ESTRATÉGICA				
OBJETIVO DEL PROCESO:		Planear, dirigir y controlar estratégicamente la Empresa, garantizando el suministro necesario de recursos para su operación asegurando el mejoramiento de su eficacia, posicionamiento y crecimiento.				
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:		Código sustantivo del trabajo, Reglamento interno de Actuar temporales Zomac S.A.S, Ley 1258 de 2008 constitución de S.A.S, Decreto 4369 de 2006 por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales, Ley 50 de 1990, Norma ISO9000 versión 2000.				
RIESGOS DEL PROCESO:		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Desactualización y/o desconocimiento de la normatividad.</li> <li>*Desactualización del Plan estratégico.</li> <li>*Incumplimiento de términos establecidos y requisitos en la relación contractual.</li> <li>*Incumplimiento de metas y objetivos estratégicos.</li> <li>*Demora en la toma de decisiones frente a los informes de auditoría.</li> </ul>		<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Auditorias</li> <li>*Presupuesto</li> <li>*Datos estadísticos</li> </ul>
RECURSOS REQUERIDOS:		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Equipo de computo.</li> <li>*Presupuesto</li> <li>*Oficina</li> </ul>		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>		En construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>			<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Misión, Visión y objetivos de la empresa.</li> <li>*Objetivos estratégicos.</li> <li>*Informes de todas las áreas.</li> <li>*Plan de acción y presupuesto.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>*Plan estratégico.</li> <li>*Plan de acción de mejoramiento</li> <li>*Acciones de mejora</li> <li>*Presupuesto aprobado</li> </ul>		Todos los procesos	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Misión, Visión y objetivos de la empresa.	Junta de socios	P	Actualización de la Dirección estratégica	Junta de socios y Gerente General	Plan estratégico actualizado.	Gerente general
Plan estratégico actualizado.	Gerente general	H	Implementación del Plan estratégico	Gerente general	Socialización y apropiación del Plan estratégico	Todas las áreas.
Objetivos estratégicos	Gerente general	H	Formular el plan de acción	Junta de socios y Gerente General	Plan de acción de mejoramiento.	Junta de socios
Informes de todas las áreas	Todas las áreas	A	Toma de decisiones según los informes presentados	Gerente general	Acciones de mejora	Todos los procesos
Plan de acción y presupuesto	Administrador financiero y administrativo	H	Aprobación de presupuestos, contratos e inversiones.	Gerente general	Presupuestos, contratos e inversiones aprobados	Todas las áreas.

<sup>9</sup> Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Diagrama de flujo del proceso Dirección Estratégica



10

<sup>10</sup> Fuente: Elaboración propia

Figura 10

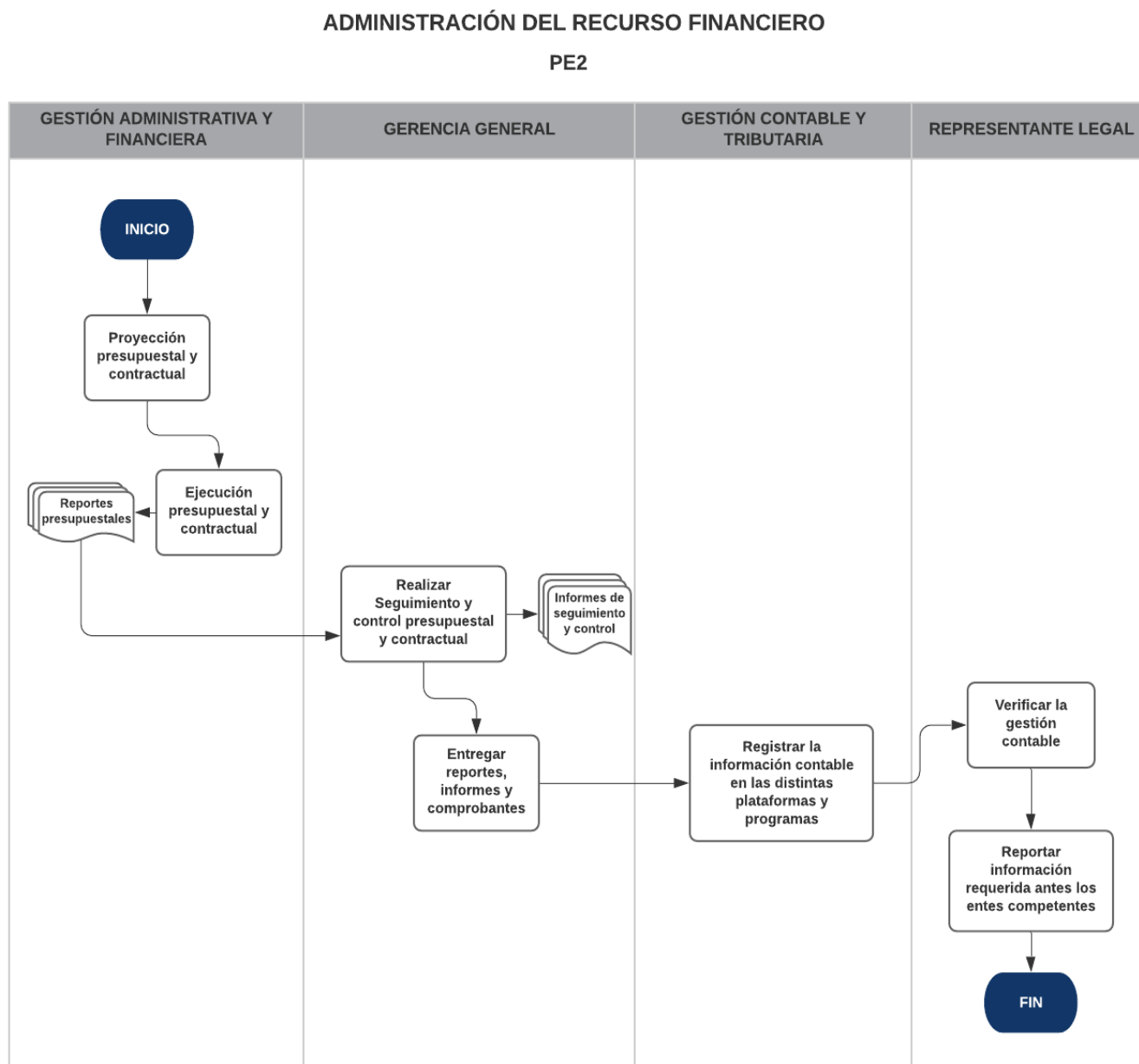
## Caracterización del Proceso Administración del Recurso Financiero

ACTUAR TEMPORALES WZADMI-4		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				FECHA: 14 AGOSTO 2020
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO FINANCIERO				<b>CODIGO:</b> PE2
<b>TIPO DE PROCESO:</b>		ESTRATÉGICO				
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		PRESERVAR EL USO, MANEJO Y REGISTRO ADECUADO DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS ASEGURANDO LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.				
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>		Reglamento interno de Actuar Temporales Zomac S.A.S, Ley 1314 de 2009 en la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera en Colombia, NIIF/IFRS Normas internacionales de información financiera.				
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		*Cambios en la normatividad tributaria. *Reducción de ingresos. *Sostenibilidad fiscal (incumplimiento de los indicadores). *Ocurrencia de hechos de corrupción. *Inoportunidad en la prestación de los informes y declaraciones a entidades estatales.	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>		*Auditorías internas. *Estados financieros. *Revisión por la dirección. *Cierres e informes contables.	
<b>RECURSOS REQUERIDOS:</b>		*Conocimiento financiero. *Situación contable y financiera de la empresa. *Información actualizada, precisa y completa. *Normatividad vigente. *Software financiero	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>		En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>			<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
*Planes de mejora. *Políticas empresariales. *Presupuestos anteriores. *Licitaciones e inversiones. *Órdenes de pago.			*Estados financieros. *Plan estratégico. *Documentos presupuestales. *Extractos Mensuales y Movimientos de Cuentas. *Órdenes bancarias, nóminas, facturas.		*Documentación requerida para la contabilidad. *Registros de documentación sistematizada.	Estratégicos y Misionales
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE	
Planes de mejora, estados financieros, políticas empresariales, plan estratégico y presupuesto anterior.	*Gerente general. *Área de gestión contable y tributaria.	P Proyección de presupuestos, contratos, polizas e inversiones.	Área de Gestión administrativa y financiera.	Presupuestos, Licitaciones e inversiones.	Gerente general	
Documentos presupuestales, Licitaciones e inversiones.	Gerente general	H Llevar a cabo la ejecución, presupuestal.	*Área de Gestión administrativa y financiera. *Área contable	Registros y reportes presupuestales	Gerente general	
Registros y reportes presupuestales	Gerente general	V Realizar seguimiento y control presupuestal	*Área de Gestión administrativa y financiera. *Área contable	Informes de seguimiento y control presupuestal.	Gerente general	
Nominas, comprobantes de egresos, recibos de caja y otros.	Área de gestión contable y tributaria	H Analizar y registrar la documentación contable	*Área de Gestión administrativa y financiera. *Área contable	Saldos registrados y verificados	*Área de Gestión administrativa y financiera. *Gerente general	
Extractos Mensuales y Movimientos de Cuentas, órdenes de pago (presupuestal y no presupuestal), órdenes bancarias, nominas, facturas.	Área de gestión contable y tributaria	H Reportar la información requerida antes los entes competentes en términos y legislación vigentes.	*Área de Gestión administrativa y financiera. *Área contable *Revisor fiscal	Formularios DIAN, Certificados de ingresos y retenciones, Formularios de retenciones tributarias a terceros e Informes de impuestos.	*Revisor fiscal, *Entidades públicas y privadas.	

<sup>11</sup> Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**

*Diagrama de flujo del proceso Administración del Recurso Financiero*




12

<sup>12</sup> Fuente: Elaboración propia

## PROCESOS MISIONALES

**Figura 12**

*Caracterización del proceso de Selección y Vinculación de Talentos*

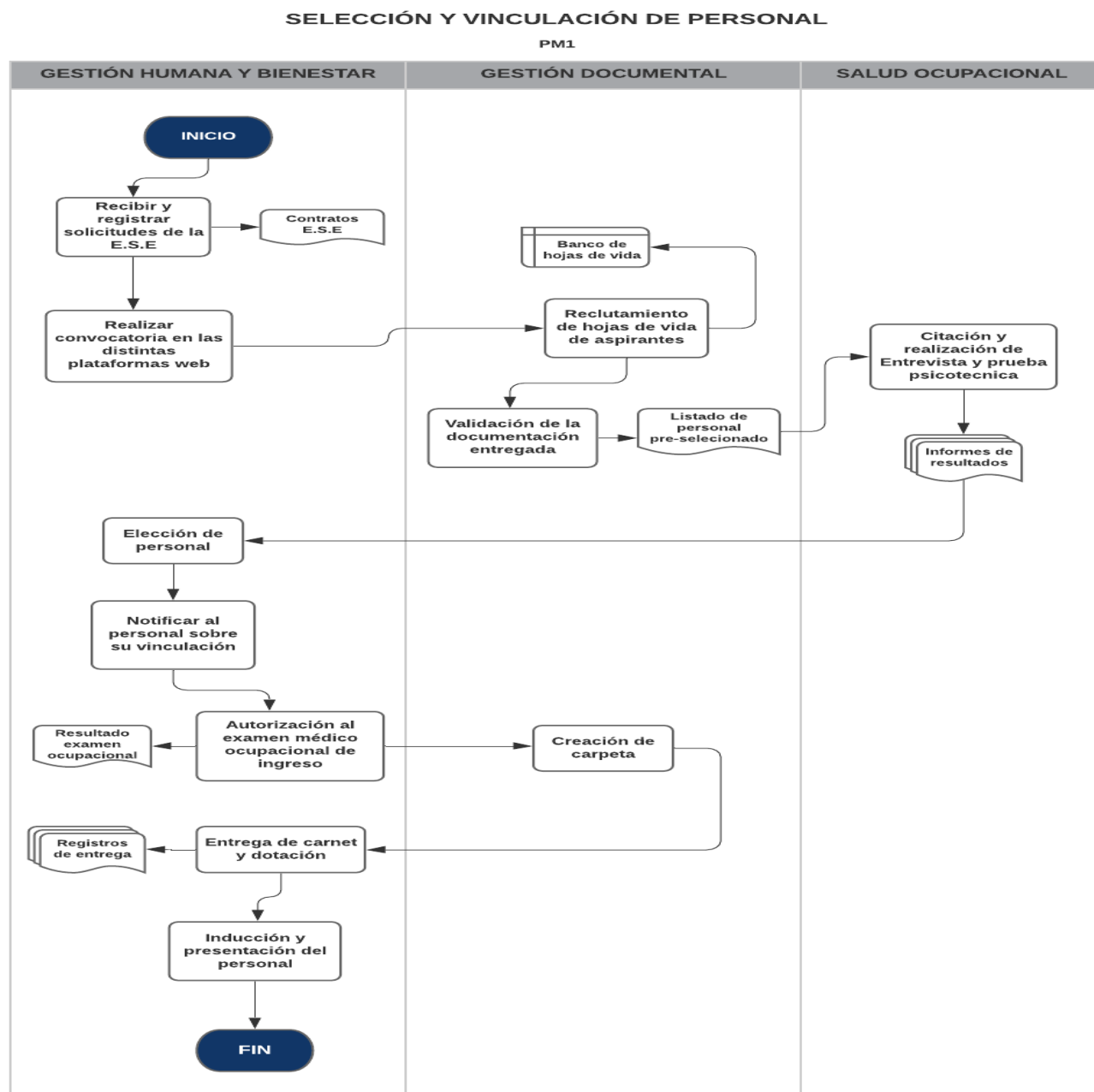
 ACTUAR TEMPORALES REGIMEN 4	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		FECHA: 3 MAYO 2020
TIPO DE PROCESO:	MISIONAL		CODIGO: PM1
NOMBRE DEL PROCESO:	SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TALENTOS		
OBJETIVO DEL PROCESO:	SELECCIONAR AL PERSONAL IDONEO Y COMPETENTE PARA SUPLIR LAS NECESIDADES DE AREAS DE CADA E.S.E		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLEMENTARIOS:	Reglamento interno de Actuar Temporales Zomac S.A.S, Código sustantivo del trabajo, Decreto 4369 de 2006 por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones. - Artículo 63 de la ley 1429 de 2010, Por la cual se expide la Ley de formalización y generación de empleo. - Decreto único reglamentario de sector trabajo, el artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015, el servicio de intermediación en la gestión y colocación de empleo. -Resolución 2021 de 2018, ministerio del trabajo. -Artículo 71 de la Ley 50 de 1990, envío de trabajadores en misión para colaborar temporalmente a empresas o instituciones en el desarrollo de sus actividades, la cual únicamente podrá ser desarrollada por las empresas de servicios temporales.		
RIESGOS DEL PROCESO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Poca acogida de las convocatorias.</li> <li>*Instrumentos de selección inadecuados para medir las capacidades de los aspirantes al cargo.</li> <li>*Personal seleccionado sin las condiciones requeridas para desarrollar el trabajo a asignar con calidad.</li> </ul>	PUNTOS DE CONTROL:	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Verificación de requerimientos de las hojas de vida del personal vinculado.</li> <li>*Derroteros perfilados</li> <li>*Registros</li> </ul>
RECURSOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Talento humano con experiencia en procesos de selección.</li> <li>*Medios de comunicación (internet, telefonos, radio).</li> <li>*Equipos computacionales.</li> <li>*Papelería</li> </ul>	INDICADORES DEL PROCESO:	En construcción.
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Análisis ocupacional de los cargos de la planta de personal.</li> <li>*Solicitudes de personal de las E.S.E.</li> <li>*Hojas de vida de personas naturales.</li> <li>*Registro de los procesos de selección y vinculación.</li> <li>*Manual de funciones y reglamento interno</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Convocatorias de vacantes</li> <li>*Banco de hojas de vida.</li> <li>*Entrevistas, pruebas psicotécnicas y de conocimientos técnicos.</li> <li>*Talento humano seleccionado.</li> <li>*Hojas de control y registros.</li> </ul>	Misionales.



INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Solicitudes de personal de las E.S.E.	E.S.E *Gerencia general.	H Recibir y registrar las solicitudes de personal de las diferentes E.S.E	*Auxiliar administrativo. *Gestión documental. *Recepción y apoyo.	*Convocatorias para las vacantes en las distintas plataformas web.	Público interesado.
Hojas de vida de personas naturales.	*Personas naturales externas. *Centros de formación profesional. *Área de gestión de talento humano y bienestar.	H *Reclutamiento de hojas de vida de aspirantes	Área de gestión documental	Banco de hojas de vida	Área de gestión de talento humano y bienestar
Requisitos y derroteros perfilados.	Área de gestión documental	V Validación de la documentación entregada	Área de gestión documental	Personal preseleccionado a la vacante	Área de gestión de talento humano y bienestar
Personal preseleccionado a la vacante	Área de gestión de talento humano y bienestar	H Notificar y realizar la entrevista al personal preseleccionado	Área de Salud ocupacional	*Entrevista, pruebas psicotécnicas y de conocimientos teóricos.	*Área de gestión de talento humano y bienestar *Área de Salud ocupacional
Hojas de vida, resultados de evaluaciones y de conocimientos.	Área de gestión de talento humano y bienestar	H Elección de personal vacante, conforme a competencias establecidas.	Área de gestión de talento humano y bienestar	Notificar al personal seleccionado (correo electrónico y telefónicamente)	Personal seleccionado
Personal seleccionado a la vacante	Área de gestión de talento humano y bienestar	H Autorización de examen médico ocupacional	Área de gestión de talento humano y bienestar	Resultado de examen médico ocupacional	Área de Salud ocupacional
Hoja de vida y documentación solicitada	Área de gestión documental	H Creación de carpeta: con la Hoja de vida formato único y sus respectivos soportes.	Área de gestión documental	Hoja de control de documentación e historia laboral.	Área de gestión documental
hoja de vida y Fotografía 3*4	Área de gestión de talento humano y bienestar	H Entrega de carnet y dotación correspondiente.	Área de gestión de talento humano y bienestar	Registros de entrega	Área de gestión de talento humano y bienestar
Manual de funciones y reglamento interno.	Área de gestión de talento humano y bienestar	H Realización de la inducción específica en el cargo al nuevo funcionario y Presentación ante sus compañeros de trabajo.	Área de gestión de talento humano y bienestar	Familiarización con la organización	Personal vinculado

Figura 13

Diagrama de Flujo del Proceso de Selección y Vinculación de Talentos



14

<sup>14</sup> Fuente: Elaboración propia

Figura 14

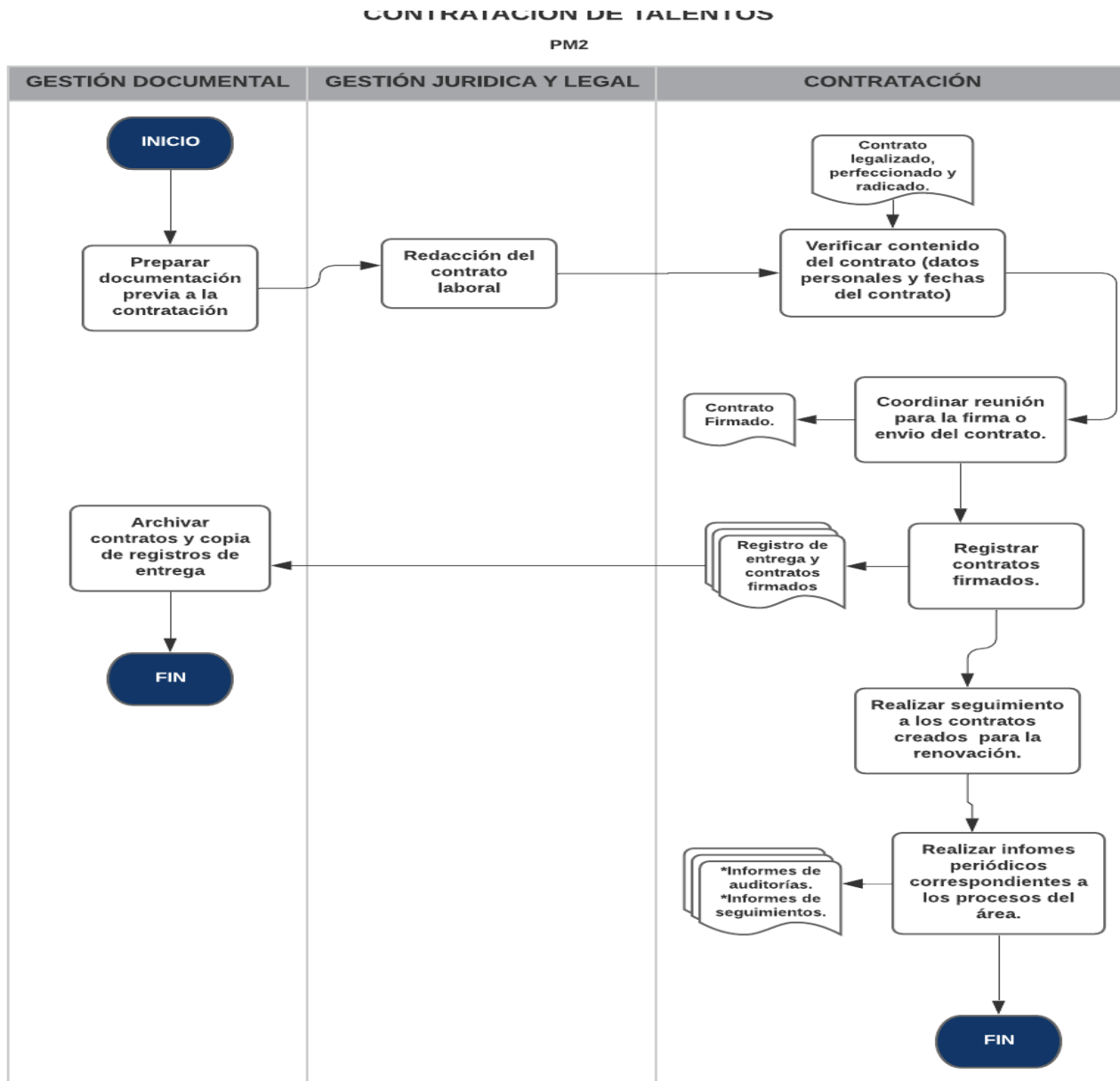
## Caracterización del proceso Contratación de Talentos

ACTUAR TEMPORALES 9220801-4		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			FECHA: 18 MARZO 2020	
TIPO DE PROCESO:		MISIONAL			CODIGO: PM2	
NOMBRE DEL PROCESO:		CONTRATACIÓN DE TALENTOS				
OBJETIVO DEL PROCESO:		FORMALIZAR CON APEGO A LA LEY LA RELACIÓN DE TRABAJO PARA GARANTIZAR LOS INTERESES, DERECHOS, TANTO DEL TRABAJADOR COMO LA EMPRESA.				
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:		Código Sustantivo de Trabajo. Ley 789 del 28 de diciembre del 2002 y sus decretos reglamentarios a la reforma laboral. -Decreto 2170 del 2002 donde se dictamina la transparencia en la relación contractual.				
RIESGOS DEL PROCESO:		*Falta de conocimientos de las normas y desunificación de los procesos. *Inadecuada supervisión de contratos. *Retrasos en la firma de los contratos debido a los largos desplazamientos.		PUNTOS DE CONTROL:		*Verificación de las condiciones contractuales. *Personal capacitado en aspectos jurídico-legales. *Seguimiento a las vigencias contractuales.
RECURSOS REQUERIDOS:		*Talento humano con competencias para realizar el proceso de contratación. *Elementos jurídicos-legales vigentes y verificados.		INDICADORES DEL PROCESO:		En construcción.
ENTRADAS DEL PROCESO			SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
*Carpeta de hoja de vida y soportes. *Formatos de redacción de contratos. *Boceto de contrato laboral y documentación del aspirante. *Base de datos de empleados *Contratos firmados y legalizados. *Registro de entrega y contratos firmados para archivar. *Documentos y registros del proceso			*Documentación completa y verificada. *Términos de referencia o pliegos de condiciones definidas con anexos diligenciados y resoluciones. *Contrato legalizado, perfeccionado y radicado. *Registro de entrega y contratos firmados para archivar. *Contratos renovados. *Informes de auditorías. *Informes de seguimientos.		Misionales y estratégicos	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE	
Carpeta de hoja de vida y soportes.	Área de Gestión Documental.	H Preparar documentación previa a la contratación	Área de Gestión Documental.	Documentación completa y verificada.	Área de contratación	
Formatos de redacción de contratos.	Área de Gestión Documental.	H Redacción del contrato laboral	Área de Gestión Jurídica y legal.	Términos de referencia o pliegos de condiciones definidas con anexos diligenciados y resoluciones.	Área de Gestión Jurídica y legal.	
Boceto de contrato laboral y documentación del aspirante.	*Área de Gestión Jurídica y legal. *Área de Gestión Documental.	V Verificar contenido del contrato (datos personales y fechas del contrato)	Área de contratación.	Contrato legalizado, perfeccionado y radicado.	Área de contratación.	
Base de datos de empleados	Área de Gestión Documental.	H Coordinar reunión para la firma o envío del contrato.	Área de contratación.	Contrato firmado.	Área de contratación.	
Contratos firmados y legalizados.	Área de contratación.	H Registrar contratos firmados.	Área de contratación.	Registro de entrega y contratos firmados para archivar.	Área de Gestión Documental.	
Registro de entrega y contratos firmados para archivar.	Área de contratación.	V Realizar seguimiento a los contratos creados para la renovación.	Área de contratación.	Contratos renovados	Área de contratación.	
Documentos y registros del proceso	Área de contratación.	V Realizar informes periódicos correspondientes a los procesos del área.	Área de contratación.	*Informes de auditorías. *Informes de seguimientos.	Gerencia general	

<sup>15</sup> Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Diagrama de Flujo del Proceso Contratación de Talentos



<sup>16</sup> Fuente: Elaboración propia

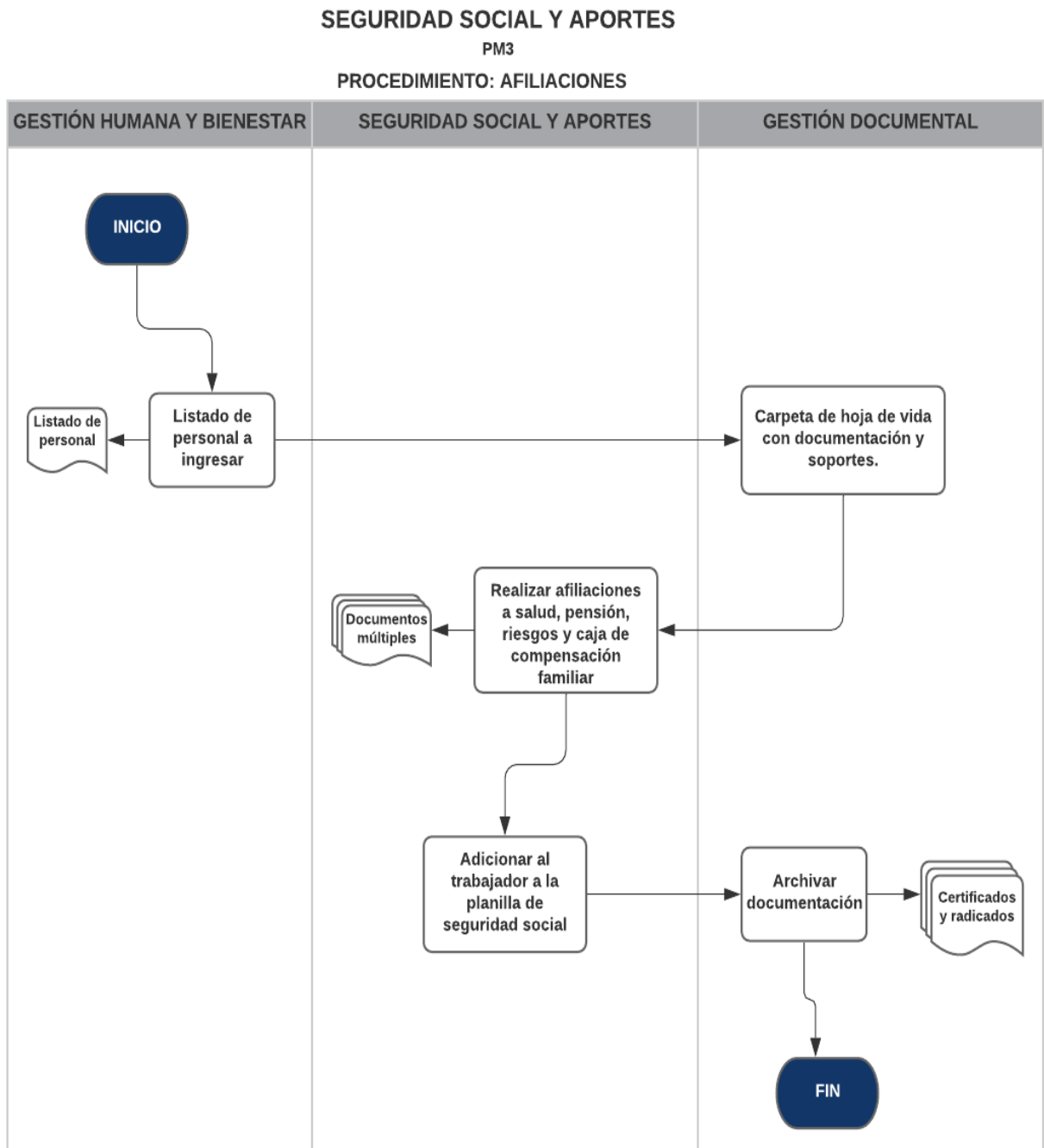
Figura 16

## Caracterización del proceso de Seguridad Social y Aportes

ACTUAR TEMPORALES		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		FECHA: 25 JUNIO 2020	
TIPO DE PROCESO:		MISIONAL		CODIGO: PM3	
NOMBRE DEL PROCESO:		SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES			
OBJETIVO DEL PROCESO:		ATENDER Y GESTIONAR OPORTUNAMENTE LAS NOVEDADES Y MOVIMIENTOS DE PLANTA QUE CONLLEVAN Y/O REPERCUTEN EN PAGOS DE SALARIOS, PRESTACIONES SOCIALES, SEGURIDAD SOCIAL, SUBSIDIOS Y AUXILIOS.			
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:		<p>Numeral 2 del artículo 153 de la Ley 100 de 1993 que busca la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud es obligatoria para todos los habitantes en Colombia, numeral 1 del Artículo 157 de la Ley 100 DE 1993, Artículo 22 de la Ley 100 de 1993 donde el empleador será responsable del pago de su aporte y del aporte de los trabajadores a su servicio, artículo 4º de la Ley 797 de 2003 cotizaciones obligatorias a los regímenes del sistema general de pensiones por parte de los afiliados, los empleadores y contratistas; artículos 4º y 13 del Decreto 1295 de 1994 donde son afiliados en forma obligatoria al Sistema General de Riesgos Profesionales, Los trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo o como servidores públicos, numeral 4 del artículo 7 de la Ley 21 de 1982, artículo 1 de la Ley 89 de 1988 están obligados a pagar el subsidio familiar y a efectuar aportes para el Servicio Nacional de Aprendizaje Sena (SENA), los empleadores que ocupen uno o más trabajadores permanentes, Decreto 1703 DE 2002 en el que se promueve y controla la afiliación y el pago de aportes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, Decreto 1670 de 2007 en el cual la autoliquidación y pago de aportes deberán efectuarse en fechas establecidas.</p>			
RIESGOS DEL PROCESO:		<p>No efectuar los pagos de acuerdo con la normatividad vigente (liquidación de sueldos, prestaciones sociales, seguridad social y cesantías), que puedan repercutir en futuras demandas para la empresa.</p>	PUNTOS DE CONTROL:	<p>*Existe un proceso sistematizado con acceso restringido por claves de acceso, creación de perfiles de usuario y permisos de acceso. *Control de conceptos a Pagar. *Corrección por reporte. *Criterio dado unicamente por el Gerente General.</p>	
RECURSOS REQUERIDOS:		<p>Aplicativos (ASOPAGOS, APORTES EN LINEA, MI PLANILLA Y NUEVO SOI) equipo de computo, Papelería, impresora y escaner.</p>	INDICADORES DEL PROCESO:	En construcción.	
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
<p>*Contrato y documentos de los empleados . *Novedades (Permisos, licencias, comisiones, retiros, traslados, prestaciones parciales y definitivas , cesantías, autoliquidación de aportes).</p>		<p>*Chequeo de novedades. *Certificados, Radicados. *Planillas de prestaciones sociales, seguridad social, cesantías y demás.</p>		Misionales	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Contrato y documentos de los empleados .	Área de gestión documental	H Afiliación del personal nuevo y sus beneficiarios	Área de Seguridad social	Certificados, Radicados	*Empleados *Área de gestión documental
Nominas actualizadas y novedades.	*Área de Gestión Humana y Bienestar	V Verificar y reportar las novedades en las distintas plataformas de la planta de personal activo.	Área de Seguridad social	Soportes de planillas	Área de Seguridad social
Informe de Incidentes laborales	*Área de Salud ocupacional	H Reporte de incidentes laborales	Área de Seguridad social	Radicados de incidente laboral para su investigación	*Área de Salud ocupacional

**Figura 17**

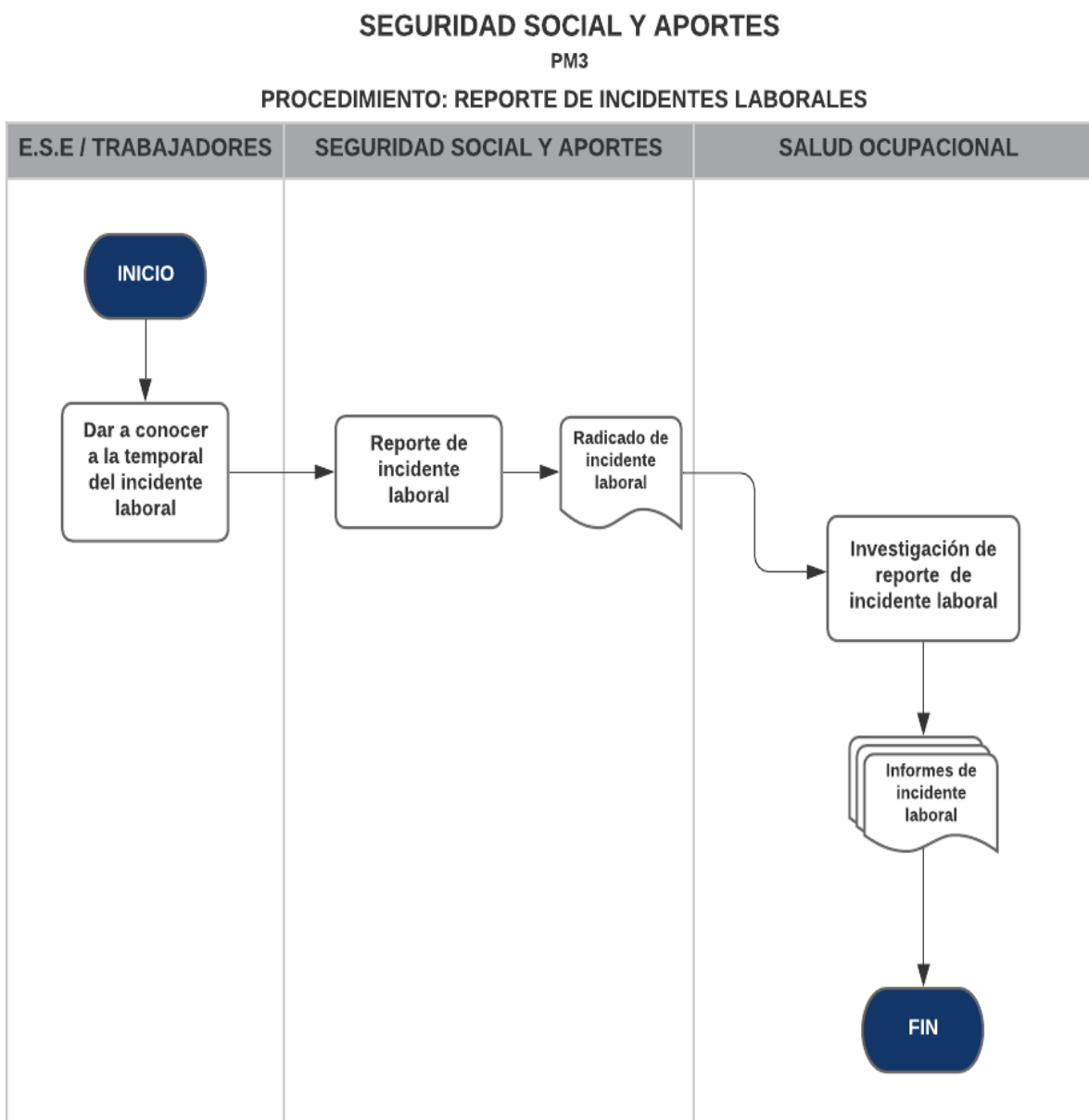
*Diagrama de Flujo del proceso de Seguridad social y Aportes- Afiliaciones*



<sup>18</sup> Fuente: Elaboración propia

Figura 18

*Diagrama de Flujo del Proceso Seguridad Social y Aportes -Reporte de Incidentes Laborales*



19

<sup>19</sup>Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Caracterización del proceso *Compensación Salarial y otros Pagos*

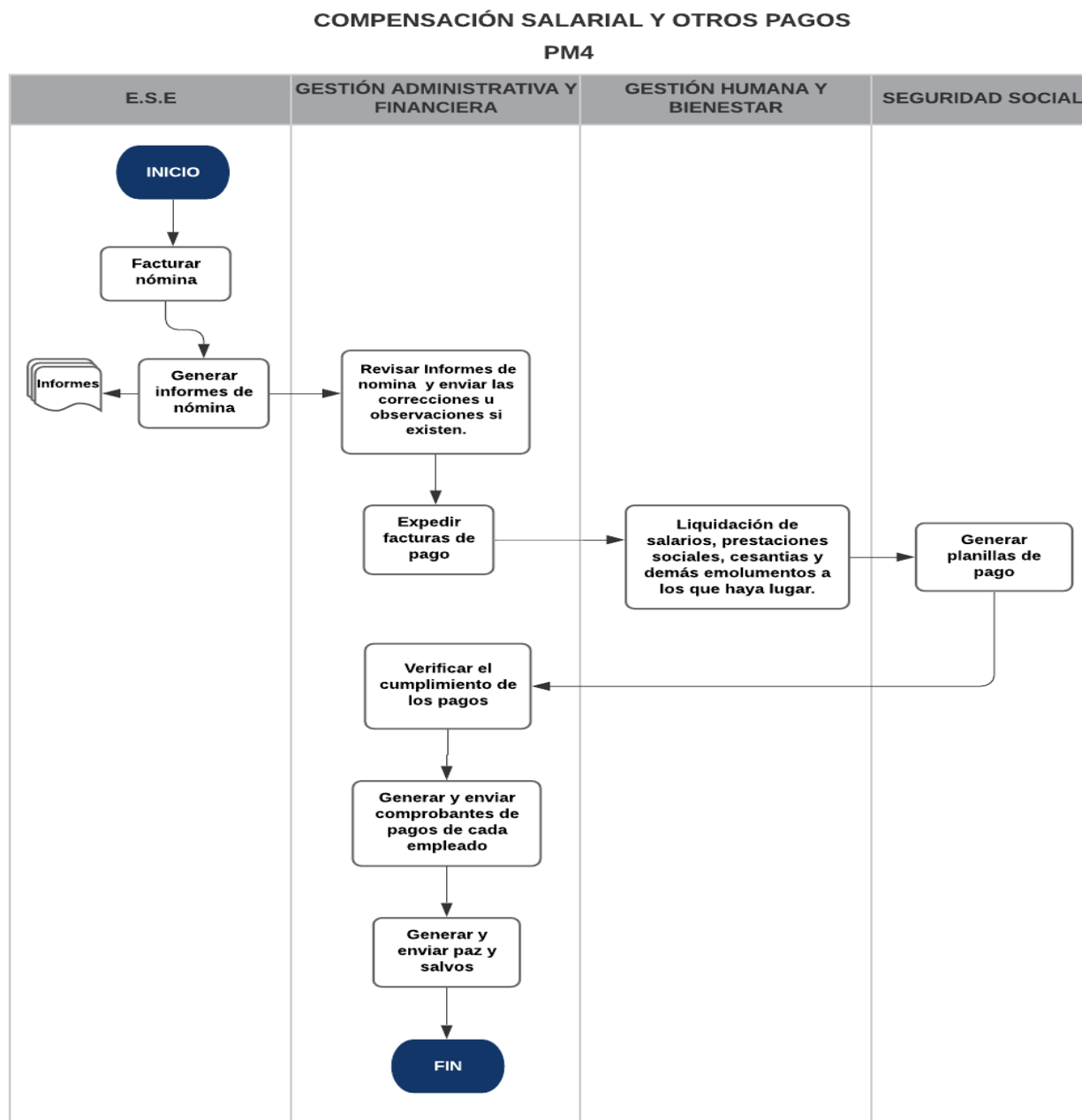
ACTUAR TEMPORALES 901240801-6		CARACTERIZACION DEL PROCESO		FECHA: 08 SEPTIEMBRE 2020		
NOMBRE DEL PROCESO:		COMPENSACIÓN SALARIAL Y OTROS PAGOS		CODIGO: PM4		
TIPO DE PROCESO:		MISIONAL				
OBJETIVO DEL PROCESO:		GARANTIZAR EL PAGO OPORTUNO DE LOS SALARIOS, PRESTACIONES, APORTES DE SEGURIDAD SOCIAL Y DEMÁS PAGOS QUE TIENEN DERECHO LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA.				
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:		Código sustantivo de trabajo, Ley 100 de 1993 Sistema de Seguridad Social integral, Decreto 770 del 2020, pago de horas extras, Decreto 1072 del 2015 la cual hace referencia a las vacaciones, Decreto 2943 de 2013 pago de incapacidades del trabajador, Decreto Ley Anti Trámites 019 de 2012.				
RIESGOS DEL PROCESO:		PUNTOS DE CONTROL:		*Extractos bancarios. *Auditoría interna y externa. *Revisión de la nómina.		
RECURSOS REQUERIDOS:		INDICADORES DEL PROCESO:		En construcción		
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS		
*Pronóstico del presupuesto. *Reporte de novedades. *Planilla de nómina.		*informes de nómina. *Liquidación de la nómina. *Comprobante de pagos.		*Procesos misionales *Procesos Estratégicos		
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Pronóstico del presupuesto y contrato	*E.S.E *Área de Gestión administrativa y financiera.	H	Facturar Informes de nómina	E.S.E	Informes de nómina	*Área de Gestión administrativa y financiera.
Informes de nómina	E.S.E	V	Revisar Informes de nómina y enviar las correcciones u observaciones si existen.	*Área de Gestión administrativa y financiera.	Facturas de pago expedidas	E.S.E
Reporte de novedades (horas extras, incapacidades, recargos, reporte de licencias, permisos, cesantías y otros) Y Pólizas	*E.S.E *Área de seguridad social *Área de Talento humano y bienestar. *Área de Gestión administrativa y financiera.	H	Liquidación de salarios, prestaciones sociales, cesantías y demás emolumentos a los que haya lugar.	*Área de Gestión humana y bienestar *Área de seguridad social	Pagos de salarios, prestaciones sociales, cesantías y demás emolumentos a los que haya lugar.	*Área de Gestión administrativa y financiera. *Área contable y tributaria.
Reportes de pago (planillas)	*Área de seguridad social *Área de Talento humano y bienestar.	V	Verificar el cumplimiento de los pagos de forma oportuna y efectiva.	*Área de Gestión administrativa y financiera.	Paz y salvo y comprobantes de pago.	*Área de Gestión administrativa y financiera. *Área contable y tributaria.

20



Figura 20

Diagrama de Flujo del proceso Compensación Salarial y otros Pagos



21

<sup>21</sup> Fuente: Elaboración propia

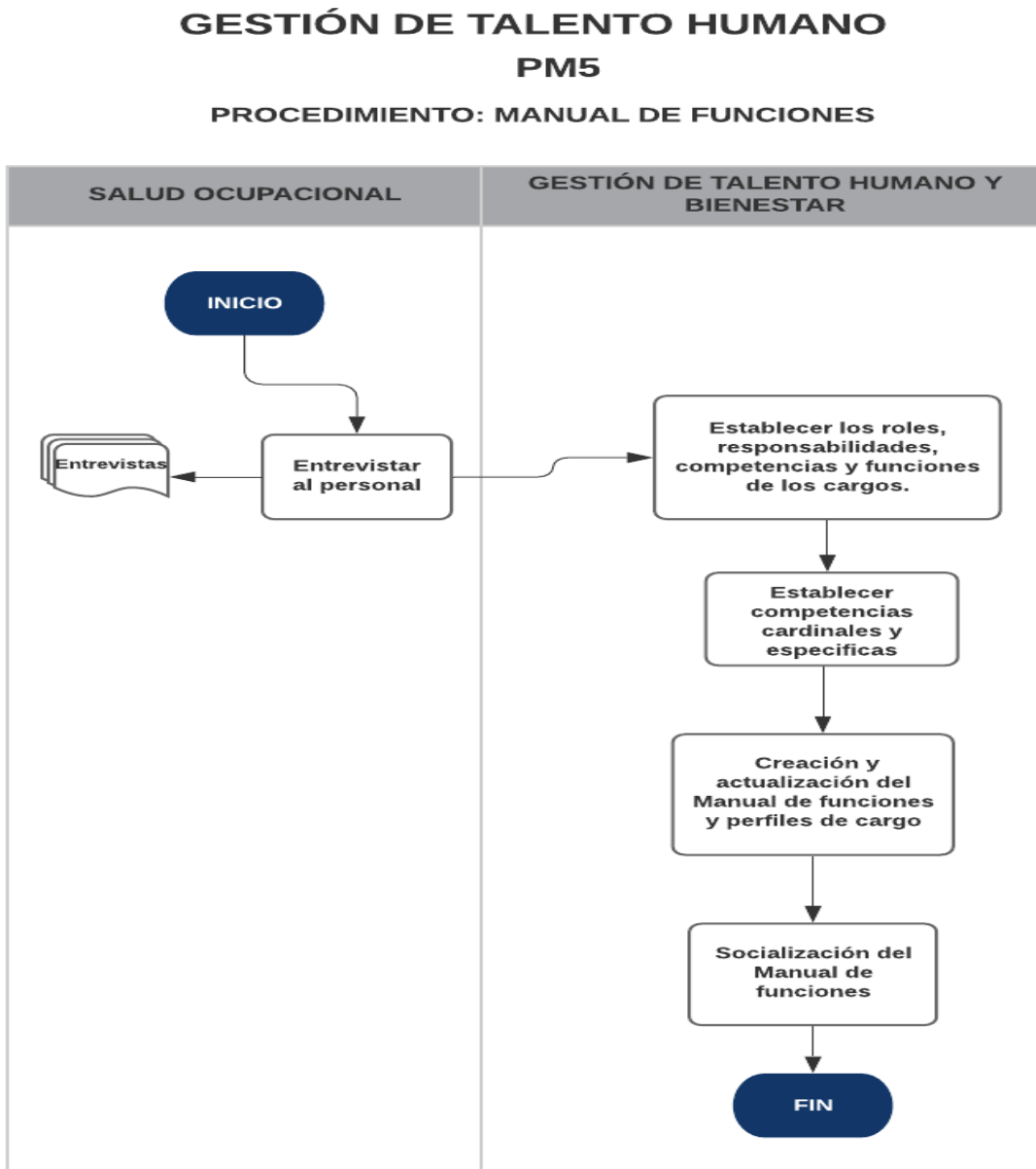
Figura 21

## Caracterización del proceso de Gestión de Talento Humano

ACTUAR TEMPORALES		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			FECHA: 03 JULIO 2020
TIPO DE PROCESO:	MISIONAL			CODIGO: PM5	
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				
OBJETIVO DEL PROCESO:	CUIDAR, ATRAER Y VELAR POR EL INTERÉS Y DESARROLLO DEL PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA.				
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Reglamento interno de trabajo empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S, Código sustantivo de trabajo, Resolución 0312 del 2019, Decreto 1127 de 1991, Decreto 1072 de 2015.				
RIESGOS DEL PROCESO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recursos limitados para el desarrollo de los programas establecidos.</li> <li>*Incumplimiento del Plan de Gestión del Talento humano.</li> <li>*Desactualización del manual de funciones.</li> <li>*Falta de evaluación y seguimiento de los trámites y procedimientos administrativos.</li> <li>*Evaluaciones de desempeño inadecuadas.</li> <li>*Deterioro del clima laboral y ambiente organizacional.</li> </ul>	PUNTOS DE CONTROL:		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Presupuesto asignado .</li> <li>*Lista de asistencia a Capacitaciones.</li> <li>*Evaluaciones.</li> </ul>	
RECURSOS REQUERIDOS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Organigrama.</li> <li>*Presupuesto del área.</li> <li>*Manual de funciones</li> <li>*Oferta de procesos de capacitación y/o entrenamiento.</li> <li>*Normatividad aplicable.</li> <li>*Profesionales y Contratistas de apoyo a la gestión de la Dirección de Gestión Humana y Bienestar.</li> <li>*Equipo de computo, impresora y papelería.</li> </ul>	INDICADORES DEL PROCESO:		En construcción	
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Plan Estratégico.</li> <li>*Información general y particular de la organización y los cargos</li> <li>*Manual de funciones y perfiles de cargo.</li> <li>*Plan de reconocimiento y retención del talento.</li> <li>*Presupuesto asignado al área.</li> <li>*Estatutos, manuales y contrato Laboral</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Plan de reconocimiento y retención del talento.</li> <li>* Manual de funciones y perfiles de cargo</li> <li>*Informes sobre concertación de compromisos y resultados de evaluación por competencias.</li> <li>*Programas de reconocimiento (incentivos)</li> <li>*Actos administrativos y reportes</li> </ul>		Procesos Misionales y estratégicos	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan Estratégico	Gerencia General	P Planificación de los recursos humanos	Área de Gestión Humana y Bienestar	Plan de reconocimiento y retención del talento.	Área de Gestión Humana y Bienestar
Información general y particular de la organización y los cargos	Área de Gestión Humana y Bienestar	H Establecer los roles, responsabilidades, competencias y funciones de los cargos	*Área de Gestión Humana y Bienestar. *Psicóloga organizacional	Manual de funciones y perfiles de cargo	Área de Gestión Humana y Bienestar
Manual de funciones y perfiles de cargo	Área de Gestión Humana y Bienestar	H Realizar evaluación del desempeño laboral del personal	*Área de Gestión Humana y Bienestar. *Psicóloga organizacional	Informes sobre concertación de compromisos y resultados de evaluación por competencias.	Gerencia General
Plan de reconocimiento y retención del talento	Área de Gestión Humana y Bienestar	H Otorgar los incentivos de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de competencias.	*Área de Gestión Humana y Bienestar. *Psicóloga organizacional	Programas de reconocimiento (incentivos)	Personal de la empresa
Presupuesto asignado al área.	Área de Gestión administrativa y financiera	H Programación y ejecución de capacitaciones y necesidades de bienestar conforme a necesidades y recursos asignados.	*Área de Gestión Humana y Bienestar. *Psicóloga organizacional	Personal capacitado y/o con entrenamiento, y condiciones adecuadas de bienestar social.	Área de Gestión Humana y Bienestar
Estatutos, manuales, nomina y contrato Laboral	*Área de Salud ocupacional. *Área de contratación	A Dar trámite a todas las situaciones administrativas que se presenten.	*Área de Gestión Humana y Bienestar. *Psicóloga organizacional	Actos administrativos y reportes	*Área de Salud Ocupacional *Área de Gestión Humana y Bienestar

Figura 22

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Talento Humano- Manual de Funciones

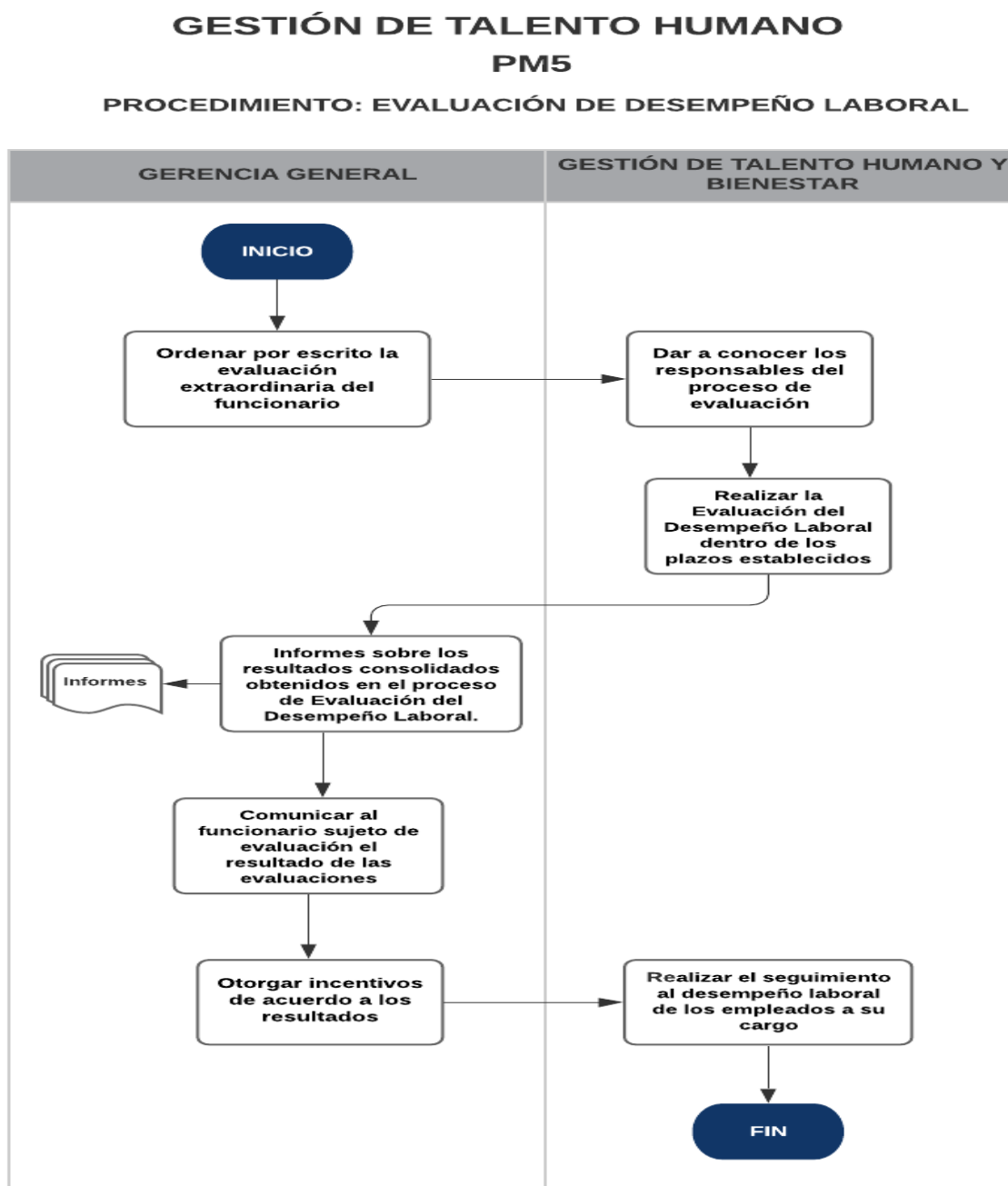


23

<sup>23</sup> Fuente: Elaboración propia

Figura 23

Diagrama de Flujo del Proceso de Gestión de Talento Humano- Evaluación de Desempeño

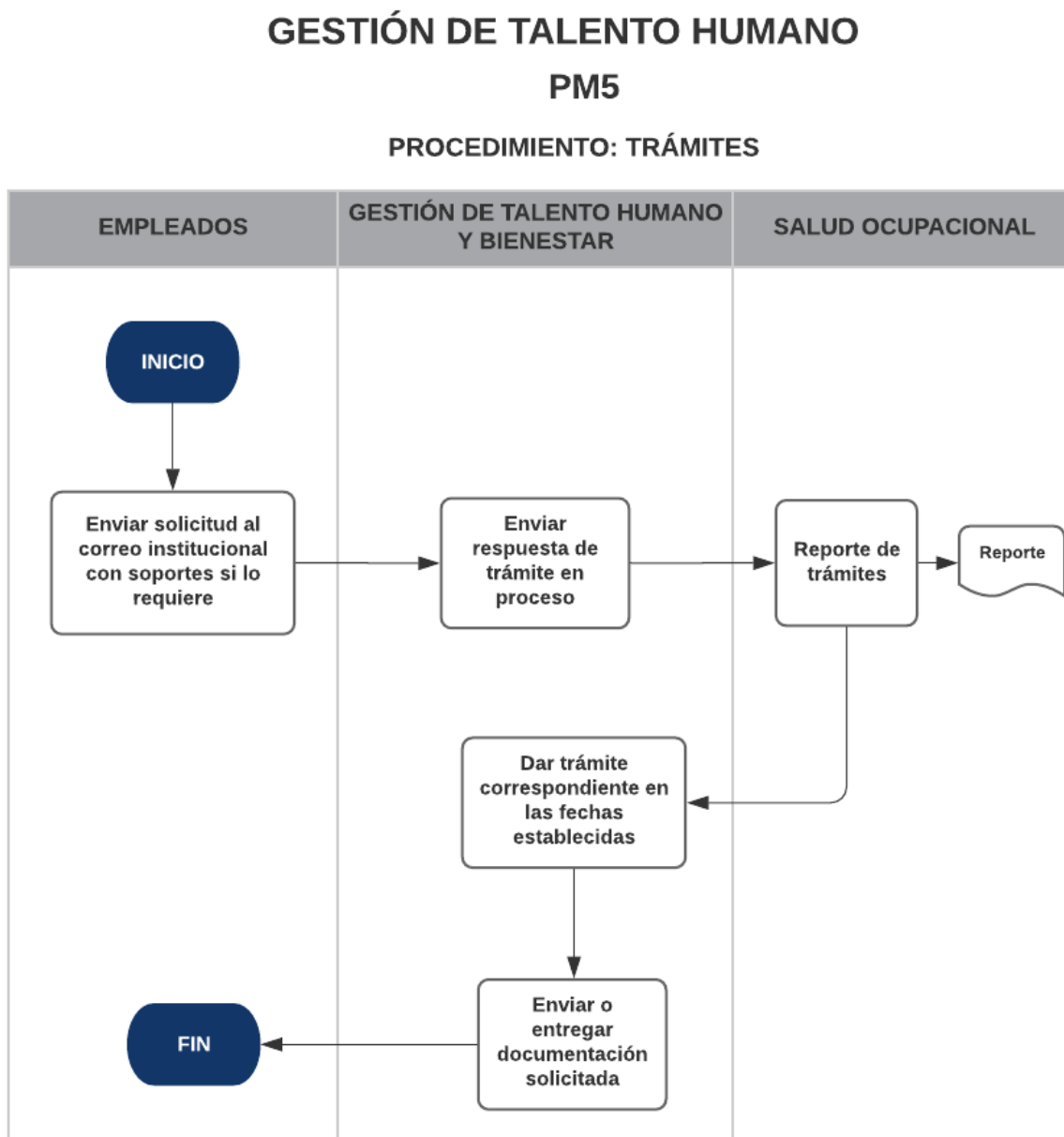


24

<sup>24</sup> Fuente: Elaboración propia

Figura 24

*Diagrama de Flujo del Proceso Gestión de Talento Humano- Trámites*



<sup>25</sup> Fuente: Elaboración propia

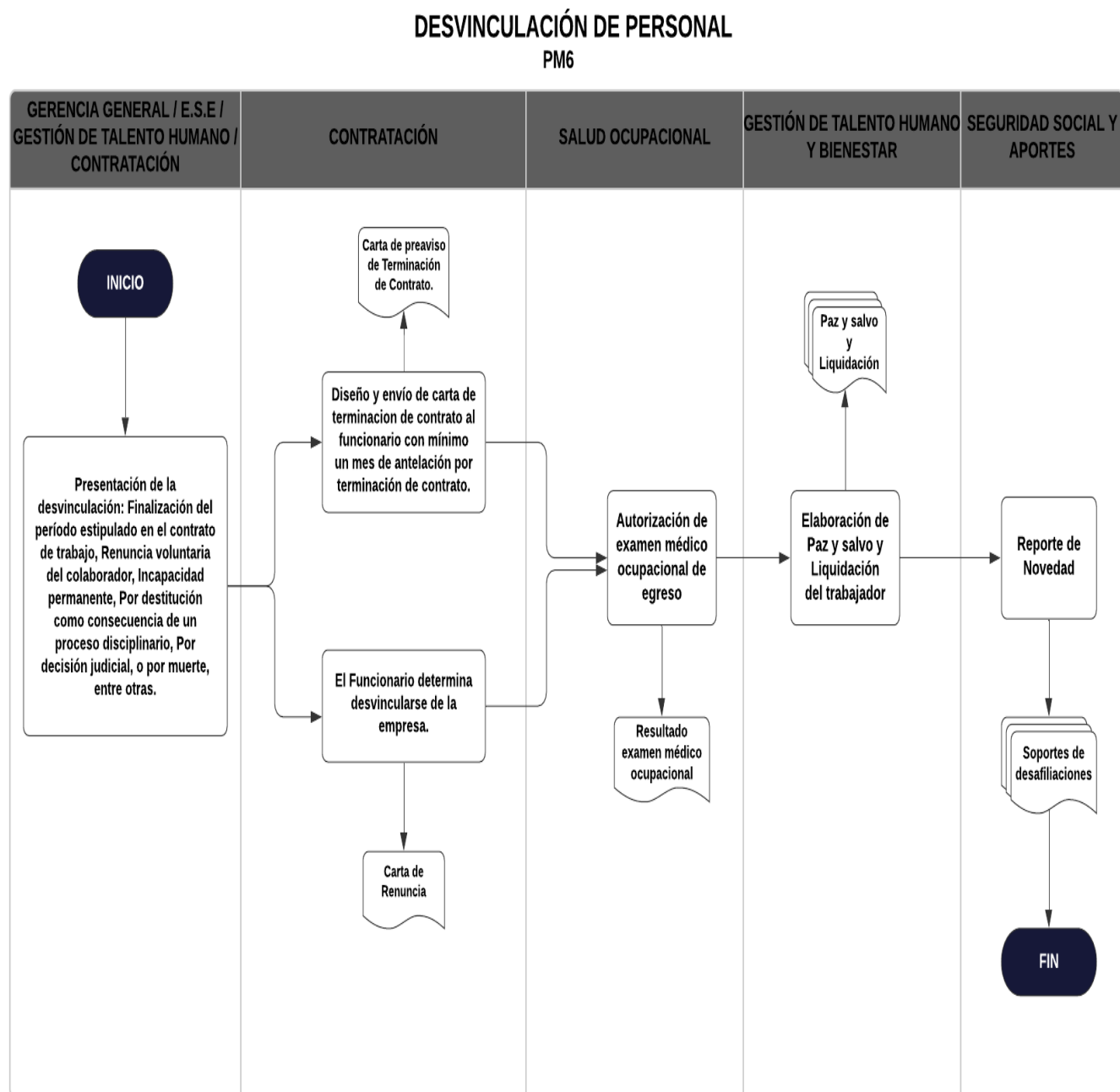
Figura 25

## Caracterización del Proceso Desvinculación Laboral

ACTUAR TEMPORALES REGIMEN 4		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		FECHA: 02 SEPTIEMBRE 2020	
TIPO DE PROCESO:		MISIONAL		CODIGO: PM6	
NOMBRE DEL PROCESO:		DESVINCLACIÓN LABORAL			
OBJETIVO DEL PROCESO:		ESTABLECER LOS LINEAMIENTOS PARA EL RETIRO DEL PERSONAL CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y GARANTIZAR UN PROCESO ADECUADO.			
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:		Reglamento interno de trabajo, Código sustantivo del trabajo, Ley 0312 del 2019 de Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Ley 100 de 1993 Sistema de Seguridad Social integral.			
RIESGOS DEL PROCESO:		No efectuar los pagos de acuerdo con la normatividad vigente ( liquidación de sueldos, prestaciones sociales, seguridad social y cesantías de los funcionarios de la entidad y las mesadas de los pensionados de la entidad), que puedan repercutir en futuras demandas para la entidad.		<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> *Auditoría a los informes de nómina y liquidaciones. *Revisión de nómina y pagos. *Soportes de seguridad social.	
RECURSOS REQUERIDOS:		*Reglamento interno Actuar Temporales SAS. *Código Sustantivo del Trabajo. *Equipos de computo. *Formatos *software.		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>  En construcción.	
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
*Contrato. *Carta de renuncia. *Soporte de incapacidad. *Decisión judicial. *Novedades, Políticas de la empresa y notificaciones. *Soportes de paz y salvo y liquidación.		*Notificaciones de terminación de contrato laboral *Carta de preaviso *Examen ocupacional de egreso. *Certificado de paz y salvo. *Liquidación del trabajador. *Soportes de desafiliación de salud, pensión, cesantías y ARL.		*Procesos estratégicos *Procesos Misionales.	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
*Contrato. *Carta de renuncia. *Soporte de incapacidad. *Decisión judicial.	*Área de contratación. *E.S.E *Área de Gestión de talento humano y bienestar. *Área de gestión jurídica y legal	Determinar la causal de retiro : *Finalización del periodo estipulado en el contrato de trabajo. *Renuncia voluntaria del colaborador. *Incapacidad permanente. * Por destitución, como consecuencia de un proceso disciplinario. *Por decisión judicial. *Por muerte.	*Área de contratación *Área de gestión jurídica y legal.	Notificación de Terminación de contrato, aceptación de renuncia, Pensión obligatoria, Pensión por invalidez o enfermedad común.	*Área de Gestión de talento humano y bienestar. *Área de gestión jurídica y legal
Novedades, Políticas de la empresa y notificaciones.	*Área de contratación. *Gerente general. *E.S.E	Diseño de carta en la cual se notifica la terminación de contrato con mínimo 30 días de antelación.	Área de contratación	Carta de preaviso por pronta terminación de contrato.	*E.S.E *Empleados.
Notificación de la realización del examen médico ocupacional de retiro	Área de Gestión de talento humano y bienestar.	Autorización para la realización del examen médico de retiro.	*Área de gestión de talento humano y bienestar. *Área de salud ocupacional	Examen ocupacional de egreso.	*Área de gestión de talento humano y bienestar.
Soportes de paz y salvo y liquidación.	Área de Gestión de talento humano y bienestar.	Elaborar paz y salvo y liquidación del trabajador.	Área de Gestión de talento humano y bienestar.	*Certificado de paz y salvo. *Liquidación del trabajador.	*Empleados.
Notificación de desafiliación.	Área de Gestión de talento humano y bienestar.	Reportar la novedad a las áreas interesadas.	Área de Gestión de talento humano y bienestar.	Soportes de desafiliación de salud, pensión, cesantías y ARL.	Área de seguridad social.

Figura 26

Diagrama de Flujo del proceso Desvinculación de Personal



27

<sup>27</sup> Fuente: Elaboración propia

## PROCESOS DE APOYO

**Figura 27**

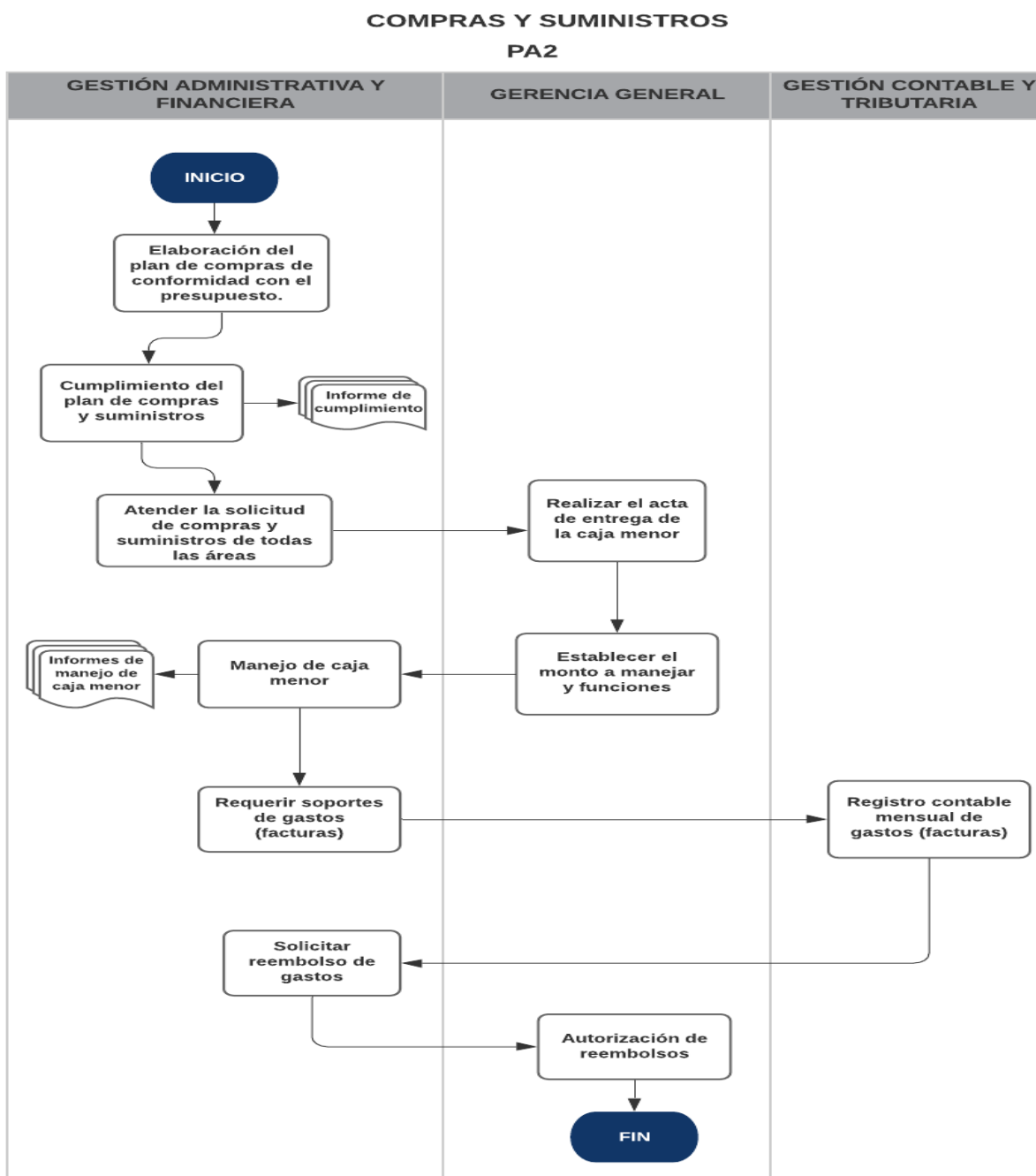
*Caracterización del Proceso Compras y Suministros*

 <b>ACTUAR TEMPORALES</b> <small>901243861-6</small>		CARACTERIZACION DEL PROCESO		FECHA: 15 ABRIL 2020	
<b>TIPO DE PROCESO:</b>		APOYO		<b>CODIGO: PA1</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		COMPRAS Y SUMINISTROS			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS CUMPLIENDO CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS EN EL MOMENTO OPORTUNO, EN LAS CANTIDADES REQUERIDAS Y CON PRECIOS FAVORABLES.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>		Reglamento interno de Actuar temporales zomac S.A.S, Decreto 358 del 2020 reglamentación de la facturación electrónica, Artículo 621 del Código de comercio.			
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Conflictos con proveedores.</li> <li>*Demora en la entrega de los productos o servicios contratados.</li> <li>*Compra de productos a precios elevados.</li> </ul>		<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	
<b>RECURSOS REQUERIDOS:</b>		*Equipo de computo y papeleria.		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Registro y procedimiento presupuestal.</li> <li>*Plan de compras y suministros.</li> <li>*Manejo de caja menor.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Plan de compras y suministros.</li> <li>*Informe sobre el cumplimiento del servicio.</li> <li>*Cuenta de cobro con los soportes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Gestión de talento humano y bienestar</li> <li>*Gestion financiera.</li> </ul>	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Registro y procedimiento presupuestal.	E.S.E	P Elaboración del plan de compras de conformidad con el presupuesto.	*Gestión Administrativa y financiera. *Gerencia General.	Plan de compras y suministros.	Todas las áreas.
Plan de compras y suministros.	Gestión administrativa y financiera.	H Cumplimiento del plan de compras y suministros.	Gestión administrativo y financiero	Informe sobre el cumplimiento del servicio.	Gestión administrativa y financiera.
Manejo de Caja menor	Gestión administrativo y financiero	H Atender a solicitud de compras y suministros de todas las áreas	Gestión administrativo y financiero	Cuenta de cobro con los soportes.	Gerencia general



Figura 28

Diagrama de Flujo del proceso de Compras y Suministros



29

<sup>29</sup> Fuente: Elaboración propia

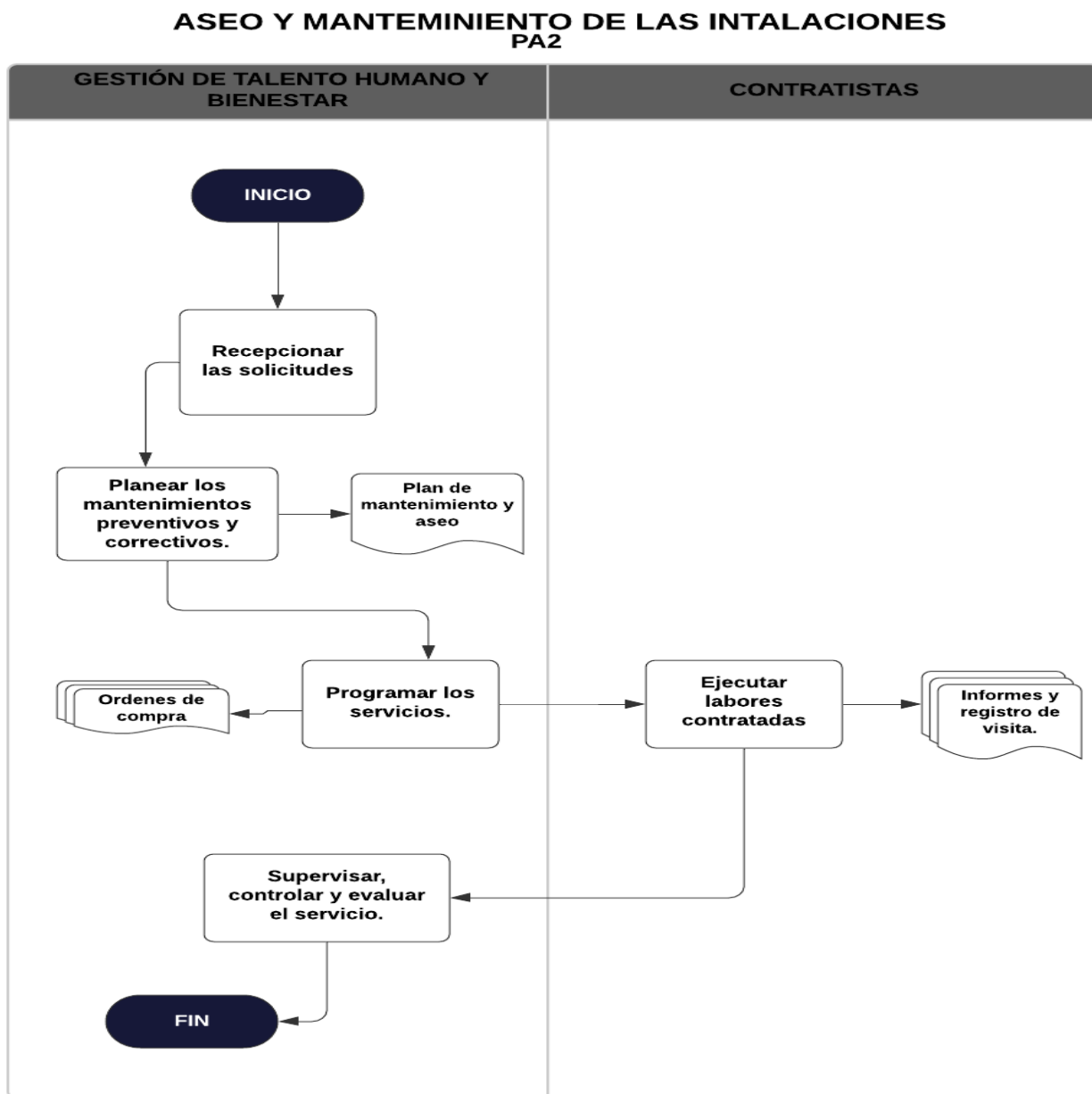
Figura 29

## Caracterización del Proceso de Aseo y Mantenimiento de las Instalaciones

ACTUAR TEMPORALES 901243861-6		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		FECHA: 23 FEBRERO 2020	
TIPO DE PROCESO:		APOYO		CODIGO: PA2	
NOMBRE DEL PROCESO:		ASEO Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES			
OBJETIVO DEL PROCESO:		MANTENER Y MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA REQUERIDA PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL			
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:		Artículo 1495 de Código Civil por la que los contratista independiente son vinculado mediante un contrato de prestación de servicios, Artículo 34 del Código Laboral figura de contrato por prestación de servicios, reglamento interno de Actuar Temporales			
RIESGOS DEL PROCESO:		*Infraestructura física y tecnológica obsoleta o inadecuada. *Interrupción del fluido eléctrico y/o servicios públicos.	PUNTOS DE CONTROL:	*Notificación de novedades. *Registros. *Supervisión del proceso.	
RECURSOS REQUERIDOS:		*Utensilios e implementos. *Herramientas de mano. *Contratistas.	INDICADORES DEL PROCESO:	En construcción.	
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
*Presupuesto, inventario y solicitudes de compras. *Plan de mantenimiento y aseo. *Ofertas y propuestas de proveedores.		*Plan de mantenimiento y aseo. *Ordenes de compra y Acciones remediales y de mejora. *Registro e Informes de mantenimientos realizados.		*Gestión administrativa y financiera. *Gestión de talento humano y bienestar.	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Presupuesto, inventario y solicitudes de compras.	*Gestión administrativa y financiera. *Área de talento humano y bienestar.	P Planeación de la realización de mantenimientos preventivos y correctivos.	Área de Gestion humana y Bienestar.	Plan de mantenimiento y aseo.	Gestión administrativa y financiera.
Plan de mantenimiento y aseo.	Gestión administrativa y financiera.	H Dar cumplimiento al plan de mantenimiento y aseo.	Área de Gestion humana y Bienestar.	Ordenes de compra y Acciones remediales y de mejora.	Gestión administrativa y financiera.
Ofertas y propuestas de de proveedores	Área de Gestion humana y Bienestar.	V Control de Recursos y Suministros y verificación de actas de supervisión de lo contratado.	Área de Gestion humana y Bienestar.	Registro e Informes de mantenimientos realizados.	Área de Gestion humana y Bienestar.

**Figura 30**

*Diagrama de Flujo del proceso de Aseo y Mantenimiento de las Instalaciones*



<sup>31</sup> Fuente: Elaboración propia

Hoy en día es fundamental la eficiencia y eficacia en los procesos ejecutados por las empresas para optimizar la relación calidad- precio de un servicio o producto, con el fin de ser más competitivas en el mercado y mantener su vigencia y concentración del mismo. Una de las formas para mejorar estos parámetros es la aplicación de la mejora de sus procesos.

La mejora de los procesos es una parte esencial en la gestión empresarial, ya que al analizar los resultados de los indicadores que miden la gestión, se evidenciará la favorabilidad de los cambios realizados en cada proceso.

Al ser un tipo de auditoría interna con el cual se desea generar valor agregado, el manual de procesos y procedimientos realizado para la empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S, donde se proporcionó toda la información a partir de fuentes primarias; contribuyo satisfactoriamente a la toma de decisiones por parte de los administrativos para alcanzar sus objetivos y metas, y además la generación de pequeños cambios en los procesos.

En el transcurso del proyecto se utilizó el ciclo PHVA, como herramienta sistemática, sencilla y altamente efectiva en la implementación de mejoras; ya que es usado generalmente a nivel internacional en la resolución de problemas. Es de vital importancia que este ciclo se convierta en una constante en la empresa para así llevar un control de sus actividades y procesos y siempre con el objetivo de mejora continua.

**Figura 31***Evidencias*

32

<sup>32</sup> Evidencias Fotográficas del desarrollo de la práctica profesional, tomadas dentro de las instalaciones de la empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S

## 5. CONCLUSIONES

- Se pudo evidenciar que la empresa Actuar Temporales Zomac S.A.S es una empresa que se encuentra en su etapa de crecimiento, prueba de ello es el aumento de nuevos clientes y mayor presencia en el mercado; razón por la cual la constitución del Manual de Procesos y Procedimientos le permitirá llevar acciones operacionales más eficientes y eficaces.

- Para la elaboración de este Manual fue necesario realizar entrevistas de tipo informal a cada uno de los colaboradores según su disponibilidad; con el fin de corroborar la información obtenida a través de la observación y tener mayor exactitud de las responsabilidades en el desempeño de sus funciones.

- El diseño, elaboración y ejecución del Manual de Procesos y Procedimientos solucionó uno de los problemas que presentaba la empresa, al carecer de un documento guía con el cual se consiguiera ejercer un control tanto interno como externo más práctico; con el fin de obtener la certificación de calidad en un futuro.

- En el trascurso del desarrollo del trabajo de investigación los funcionarios de Actuar Temporales Zomac S.A.S, percibieron el valor que tiene un Manual de Procesos y Procedimientos para el buen funcionamiento de toda la organización; teniendo en cuenta que permite la

estandarización de todos los procedimientos, unifica los esfuerzos y contrarresta la pérdida de tiempo en pasos innecesarios.

- La realización de este manual le permitió a la organización tener un diagnóstico de cómo lleva a cabo sus operaciones actualmente, para así ejecutar los correctivos necesarios que le dejen alcanzar los objetivos proyectados.

## 6. RECOMENDACIONES

- Por carencia de tiempo se ha estado recortando el proceso de selección y vinculación en algunas ocasiones, ya que en la necesidad urgente de suplir las vacantes se ha ido perdiendo pasos clave del proceso, justificando así su actuar. Por eso es de vital importancia que Actuar Temporales Zomac S.A.S implemente esta herramienta, para así acortar tiempos en la ejecución de sus tareas y actividades; además servirá de guía a la hora de brindarle inducción a los nuevos empleados.

- Deberá ser política de la empresa la actualización permanente de este Manual, con el fin de mejorar constantemente sus procesos y procedimientos para optimizar el tiempo y los recursos necesarios para la prestación de un servicio de calidad.

- El Manual de Procesos y Procedimientos de la empresa deberá estar al alcance de todos los empleados, en un lugar de fácil acceso para cualquier consulta y/o socialización del mismo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 9001, I. (s.f.). ISO 9001 Calidad. Sistemas de Gestion de Calidad segun ISO 9001. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/clasificacion-de-procesos-49.html>
- Benjamin, F. e. (2002). Organizacion de empresas. analisis, diseño y estructura. . Mexico D.F: McGraw- Hill.
- Coello. (2013). La gestion de procesos. Madrid: A.A.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). La Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008.
- Koontz, H. (s.f.). Administración, una perspectiva global.
- Krajewski, L. J. (2000). Administracion de operaciones: estrategia y analisis. Mexico: pearson education.
- Rigoberto Martinez Bermudez. (1994). Manual de Procedimientos: Elaboración, Implantación, Mejoramiento Continuo . Corporación Colombiana de Organización y Métodos.
- Trias, M., Gonzalez, P., Fajardo, S., & Flores, L. (2009). Las 5 W + H y el ciclo de mejora. Laboratorio Tecnológico del Uruguay, 5.
- Vergara, M. E. (2017). Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización. Universidad y Sociedad.