

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL MANUAL DE  
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DIVISIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS Y LA DIVISIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS DE  
CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA CEDELCA S.A. E.S.P.**



***CARMEN YANET BARRERA GONZALEZ***

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYAN  
2006**

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL MANUAL DE  
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA DIVISIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS Y LA DIVISIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS DE  
CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA CEDELCA S.A. E.S.P.**



**CARMEN YANET BARRERA GONZALEZ**

Trabajo de pasantía como opción de grado para optar al título de Administrador de  
Empresas

ASESOR:  
**ANDRES COLLAZOS**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYAN  
2006**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Popayán, 11 de Julio de 2006

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser la luz en el camino.

A mis padres Sr. Rene Barrera S. y Sra. Fabiola González por ser guías incondicionales.

A mi esposo Sr. José Fernando Mera por su amor y comprensión.

Expreso mis más sinceros agradecimientos a:

Doctor Carlos Alberto Daza Paz, Jefe de la Unidad de Apoyo de Personal de CEDELCA S.A. E.S.P., por su colaboración para el desarrollo de este trabajo.

Doctora Ana Maria Muñoz Simmons, Doctora Melba Ofir Casas Peña Jefe Oficina de Planeación, Andrés Collazos Docente y al Ingeniero Jesús Felipe Duque, asesores del trabajo, por su constante apoyo y motivación.

Y a la planta de personal de la División de Recursos Humanos y Administrativos de CEDELCA S.A. E.S.P. por la cooperación, tiempo y dedicación.

**“El principal objeto de la educación no es el de enseñarnos a ganar el pan,  
sino en capacitarnos para hacer agradable cada bocado”**

**Anónimo**

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>17</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>20</b>
3.1. OBJETIVO GENERAL	20
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
<b>4. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>22</b>
4.1. MARCO CONCEPTUAL	22
4.1.1. Generalidades de Centrales Eléctricas del Cauca CEDELCA S.A. E.S.P.	22
4.1.2. Generalidades Proyecto Metodología para la Actualización de Procedimientos	28
4.2. MARCO TEÓRICO	<b>33</b>
<b>5. METODOLOGIA</b>	<b>35</b>
<b>6. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE     RECURSOS HUMANOS</b>	<b>40</b>
6.1. SELECCIÓN DE GRUPOS	41
6.2. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	43
6.3. LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS	44

	<b>Pág.</b>
6.4. PROCESO DE NOMINA	49
6.4.1. Procedimiento Nomina	49
6.5. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	58
6.5.1. Procedimiento Reconocimiento Jubilación	
Convencional	58
6.5.2. Procedimiento Sustitución Pensional o Pensión de	
Sobrevivientes	68
6.5.3. Procedimiento Trámite para Solicitar la Pensión	
de Vejez	77
6.5.4. Procedimiento Reporte y Cobro de Incapacidades	87
6.5.5. Procedimiento Reporte de Novedades Laborales	93
6.5.6. Procedimiento Cuota Parte Pensional	97
6.5.7. Procedimiento Evaluación de Desempeño	107
6.6. PROCESO DE BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	109
6.6.1. Procedimiento Administración de Servicios Médicos	109
6.6.2. Procedimiento Medicina Preventiva	120
6.6.3. Procedimiento Medicina del Trabajo	127
6.6.4. Procedimiento Higiene y Seguridad Industrial	139
6.6.5. Procedimiento Reporte de Accidentes de Trabajo	146
6.7. PROCESO CAPACITACIÓN	152

	<b>Pág.</b>
6.7.1. Procedimiento Capacitación y Desarrollo No Formal	152
6.7.2. Procedimiento Capacitación y Desarrollo Formal	
Convencional	160
<b>6.8. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>169</b>
6.8.1. Procedimiento Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal	169
6.8.2. Procedimiento Inducción de Personal	184
<b>7. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE     RECURSOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>188</b>
7.1. SELECCIÓN DE GRUPOS	189
7.2. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	190
7.3. LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS	191
7.4. PROCESO DE ABASTECIMIENTO	196
7.4.1 Compras	196
7.4.2. Recepción y Bodegaje de Materiales y Elementos	207
7.4.3. Entrega de Materiales y Elementos	218
7.4.4. Manejo de Elementos Inservibles, de Segunda u Obsoletos	225
7.4.5. Baja por Hurto o Robo de Elementos o Materiales Del Almacén	234

	<b>Pág.</b>
7.5. PROCESO DE SERVICIOS GENERALES	240
7.5.1. Administración de Servicios Generales	240
7.5.2. Suministro de Combustible y Mantenimiento de Vehículos de la Empresa	245
7.5.3. Administración y Control de Servicios Públicos	250
7.5.4. Adecuaciones y Reparaciones Menores y Mayores	253
7.6. PROCESO DE ACTIVOS FIJOS	260
7.6.1. Manejo de Elementos Devolutivos	260
<b>8. CONCLUSIONES</b>	<b>266</b>
<b>9. RECOMENDACIONES</b>	<b>270</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>272</b>
ANEXOS	274



## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>FIGURA 1.</b> ORGANIGRAMA GENERAL DE CEDELCA S.A. E.S.P.	<b>27</b>
<b>FIGURA 2.</b> ORGANIGRAMA GENERAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN HUMANA	<b>47</b>
<b>FIGURA 3.</b> ORGANIGRAMA PROCESO DE NOMINA	<b>48</b>
<b>FIGURA 4.</b> ORGANIGRAMA PROCESO ADMINSTRACIÓN DE PERSONAL	<b>57</b>
<b>FIGURA 5.</b> ORGANIGRAMA PROCESO BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	<b>108</b>
<b>FIGURA 6.</b> ORGANIGRAMA PROCESO CAPACITACIÓN	<b>151</b>
<b>FIGURA 7.</b> ORGANIGRAMA PROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL	<b>168</b>
<b>FIGURA 8.</b> ORGANIGRAMA GENERAL DE PROCEDIMIETNOS LOGISTICA	<b>194</b>
<b>FIGURA 9.</b> ORGANIGRAMA PROCESO DE ABASTECIMIENTO	<b>195</b>
<b>FIGURA 10.</b> ORGANIGRAMA PROCESOS SERVICIOS GENERALES	<b>239</b>
<b>FIGURA 11.</b> ORGANIGRAMA PROCESO ACTIVOS FIJOS	<b>259</b>

## LISTA DE FORMATOS

	<b>Pág.</b>
<b>FORMATO 1.</b> PROCEDIMIENTO NOMINA	52
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO NOMINA	55
<b>FORMATO 1.</b> RECONOCIMIENTO JUBILACIÓN CONVENCIONAL	61
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA RECONOCIMIENTO JUBILACIÓN CONVENCIONAL	65
<b>FORMATO 1.</b> SUSTITUCIÓN PENSIONAL O PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES	71
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA SUSTITUCIÓN PENSIONAL O PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES	74
<b>FORMATO 1.</b> TRAMITE PARA SOLICITAR LA PENSIÓN DE VEJEZ	80
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA TRÁMITE PARA SOLICITAR LA PENSIÓN DE VEJEZ	84
<b>FORMATO 1.</b> REPORTE Y COBRO DE INCAPACIDADES	90
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA REPORTE Y COBRO DE INCAPACIDADES	92
<b>FORMATO 1.</b> REPORTE DE NOVEDADES LABORALES	95
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA REPORTE DE NOVEDADES LABORALES	96
<b>FORMATO 1.</b> CUOTA PARTE PENSIONAL	99
	<b>Pág.</b>
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA CUOTA PARTE PENSIONAL	104
<b>FORMATO 1.</b> ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	112
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	116
<b>FORMATO 1.</b> MEDICINA PREVENTIVA	122
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA MEDICINA PREVENTIVA	125
<b>FORMATO 1.</b> MEDICINA DEL TRABAJO	130
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA MEDICINA DEL TRABAJO	135
<b>FORMATO 1.</b> HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	141
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	144
<b>FORMATO 1.</b> REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO	147
<b>FORMATO 2.</b> FLUJOGRAMA REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO	149
<b>FORMATO 1.</b> CAPACITACIÓN Y DESARROLLO NO FORMAL	155

<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO NO FORMAL</b>	158
<b>FORMATO 1. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO FORMAL CONVENCIONAL</b>	162
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO FORMAL</b>	166
CONVENCIONAL	
<b>FORMATO 1. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE</b>	174
PERSONAL	
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y VINCULACIÓN</b>	179
DE PERSONAL	
	<b>Pág.</b>
<b>FORMATO 1. INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	186
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	187
<b>FORMATO 1. COMPRAS</b>	200
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA COMPRAS</b>	204
<b>FORMATO 1. RECEPCIÓN Y BODEGAJE DE MATERIALES Y ELEMENTOS</b>	210
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA RECEPCIÓN Y BODEGAJE DE MATERIALES Y</b>	214
ELEMENTOS	
<b>FORMATO 1. ENTREGA DE MATERIALES Y ELEMENTOS</b>	220
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA ENTREGA DE MATERIALES Y ELEMENTOS</b>	223
<b>FORMATO 1. MANEJO DE ELEMENTOS INSERVIBLES, DE SEGUNDA U</b>	228
OBSOLETOS	
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA MANEJO DE ELEMENTOS INSERVIBLES, DE</b>	231
SEGUNDA U OBSOLETOS	
<b>FORMATO 1. BAJA POR HURTO O ROBO DE ELEMENTOS O MATERIALES</b>	236
DEL ALMACÉN	
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA BAJA POR HURTO O ROBO DE ELEMENTOS O</b>	238
MATERIALES DEL ALMACÉN	
<b>FORMATO 1. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>	242
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>	244
	<b>Pág.</b>

<b>FORMATO 1. SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y MANTENIMIENTO DE</b>	
VEHÍCULOS DE LA EMPRESA	247
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y</b>	
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE LA EMPRESA	249
<b>FORMATO 1. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	251
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS</b>	252
PÚBLICOS	
<b>FORMATO 1. ADECUACIONES Y REPARACIONES MENORES Y MAYORES</b>	255
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA ADECUACIONES Y REPARACIONES MENORES</b>	257
Y MAYORES	
<b>FORMATO 1. MANEJO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS</b>	262
<b>FORMATO 2. FLUJOGRAMA MANEJO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS</b>	624



## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Informe de Actividades	274
Anexo B. Actas	280
Anexo C. Manual de Selección de Personal	308
Anexo D. Formatos anexos Manual de Selección de Personal	336



## 1. INTRODUCCION

El nivel de satisfacción del cliente es el resultado de un sinnúmero de actividades desarrolladas al interior de la organización. Estas actividades se encuentran integradas en una malla de procesos, en la que estos confluyen y dan vida a un producto o servicio, el cual debe reunir las especificaciones esperadas del cliente y satisfacer sus necesidades y expectativas.

Para que esto último ocurra tenemos que preocuparnos del trabajo que se desarrolla en cada paso del procedimiento, con el fin de que el resultado sea un producto o servicio que deje satisfecho al cliente y que eviten los costos de la mala calidad derivados de procesos defectuosos y sin control.

Con el estado actual de innovación tecnológica, la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P.**, en su proceso de modernización institucional, viene desarrollando acciones planificadas que le



permitan incorporar las técnicas de la administración, para cumplir adecuadamente con su misión y las exigencias de tipo legal.

En coherencia con esta política se conformo un equipo de trabajo el cual estará en cabeza del Jefe de la Oficina de Planeamiento Corporativo, quien será el encargado de elaborar el proyecto inicial para la elaboración y actualización de procedimientos, dentro de sus actividades se encuentra definir la metodología, suministrar las capacitaciones necesarias a los diferentes niveles de la organización para su implementación y apoyar a los líderes de los procesos en las mismas, preparar las circulares y resoluciones de oficialización para la firma del gerente, preparar y presentar a la gerencia y subgerentes los informes de avance del proyecto. Este proceso dará como resultado el Manual de Procesos y Procedimientos, instrumento que deberá convertirse en la guía de trabajo de esta institución.



## 2. JUSTIFICACIÓN

La falta de procedimientos por escrito en las empresas, lleva con el paso de los años a que cada empleado que interviene en los procesos acostumbre agregar más pasos y mas formatos que solamente aumentan la complejidad, disminuyen la productividad, aumentan las demoras en los procesos y en algunos casos se vuelven imprescindibles para la organización por el desconocimiento que se tiene de los procedimientos que utiliza para llevar a cabo sus actividades. La transferencia de conocimientos entre la persona que entrega y recibe un cargo no se realiza a satisfacción, causando traumatismo e inseguridad en el proceso; de igual manera en determinadas ocasiones solo se transmiten aquellos conocimientos que se creen importantes y no los conocimientos completos.

Para hablar de manera concreta, podríamos decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de procesos y procedimientos, se presentarán seguramente: confusión en las responsabilidades, al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, no hay un control eficaz de las actividades; al no existir un procedimiento pre-establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy





pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad (los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos).

El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo.

Así contar con manuales de procedimientos estandarizados y congruentes, no solo representa una manera ordenada de recopilar el material de trabajo, sino que la uniformidad de los procedimientos y los instructivos les proporciona una cualidad singular, una calidad propia que los hace prácticos, esto es, útiles a los usuarios que a su vez redundan en la estandarización de las actividades y los procesos.

En vista de la utilidad que representan estos manuales la Gerencia de CEDELCA S.A. E.S.P. mediante la Directiva de Gerencia 08 septiembre 16 de 2004,



reglamenta los elementos y demás componentes del sistema de control interno, que en su artículo cuarto dice: " Corresponde a esta Oficina (Oficina de Planeamiento Corporativo) elaborar una metodología que permita el diseño, rediseño o ajuste de procedimientos de manera uniforme, con el fin de buscar su estandarización dentro de óptimos marcos de calidad de gestión. Los procedimientos de la entidad deberán compendiarse en un Manual, el cual deberá estar permanentemente actualizado y ser divulgado a todos los niveles de la organización.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la necesidad de elaborar procedimientos integrados a todo nivel de la organización, se implementa la metodología para la actualización de los procedimientos existentes o la creación de aquellos que sean necesarios.



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar y elaborar el Manual de Procesos y Procedimientos para la División de Recursos Humanos y la División de Recursos Administrativos de Centrales Eléctricas del Cauca, CEDELCA S.A. E.S.P.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Plantear las capacitaciones necesarias para el personal relacionado con los procesos objeto de estudio para obtener de esta manera información clara, precisa y objetiva.
  
- Recopilación de procesos y procedimientos existentes en la División de Recursos Humanos y la División de Recursos Administrativos y realizar su actualización.
  
- Realizar el levantamiento y documentación de los procedimientos.



- Elaborar el análisis de la información que permita combinar, simplificar y desarrollar los procedimientos.
  
- Generar recomendaciones que conlleven a mejorar el funcionamiento interno de la División de Recursos Humanos y la División de Recursos Administrativos de CEDELCA S.A. E.S.P.



## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1. MARCO CONCEPTUAL

#### 4.1.1. Generalidades de Centrales Eléctricas del Cauca CEDELCA S.A. E.S.P.

##### *Constitución de la Sociedad<sup>1</sup>*

Los orígenes de Centrales Eléctricas del Cauca, S.A., Cedelca, se ubican en el año de 1954, cuando la administración departamental comenzó a gestar su creación. El acta numero Uno que reposa en el archivo de la empresa, da cuenta que el 31 de diciembre de 1954, a las cuatro de la tarde, con el objeto de organizar la empresa se reunieron el Gerente General del Instituto Nacional de Aprovechamiento de Aguas y Fomento Eléctrico, Alfonso Muñoz Obando; el Gobernador del Cauca, Tomás Castrillón Muñoz y los secretarios de Gobierno, Camilo Arboleda Zúñiga; de Hacienda Luís Carlos Irigorri y de Obras Públicas, Julio Arboleda Valencia, representando estos funcionarios al departamento para suscribir la sociedad anónima comercial.

---

<sup>1</sup> [www.Cedelca.com](http://www.Cedelca.com)



La Sociedad Anónima Centrales Eléctricas del Cauca, Cedelca, se crea mediante escritura pública No. 744, la cual se registró el 31 de marzo de 1955 en la Notaria 5 del Círculo de Bogotá.

Centrales Eléctricas del Cauca S.A. E.S.P. - CEDELCA -, cumple ya 49 años generando y entregando la energía que el Cauca necesita. Ha sido pilar fundamental para el desarrollo del departamento, prestando el servicio de energía eléctrica a sus habitantes. Desde el comienzo, nuestra empresa ha estado identificada con la región, pues nuestros primeros socios fueron aquellos municipios que tenían una incipiente infraestructura eléctrica. En la actualidad, toda esta experiencia adquirida a lo largo de nuestra historia ha permitido posicionar a CEDELCA S.A. E.S.P. como una de las principales empresas del departamento, en beneficio de todos aquellos que estamos comprometidos con el desarrollo del Cauca y de nuestra empresa.

Atendemos a más de 190.000 usuarios del servicio de energía distribuidos en 36 municipios de la geografía caucana, con los cuales asumimos el compromiso del mejoramiento diario de la calidad, continuidad y confiabilidad del servicio. Este objetivo lo estamos cumpliendo a través de nuestras tres actividades principales:

**Generación, Distribución y Comercialización.**

CEDELCA S.A. E.S.P. presta el servicio de comercialización de energía en 36 municipios caucanos; aunque nuestro mercado pertenece en su gran mayoría al



sector residencial, atendemos también los sectores oficial, industrial y comercial; lo mismo que al mercado de usuarios regulados y de alumbrado público.

Nuestra infraestructura nos ha permitido llegar con eficiencia a 170,000 hogares, industrias, empresas y oficinas caucanas, jalando el desarrollo de la región y apostando por una mejor calidad de vida para los habitantes del departamento.

Nuestra actividad de comercialización de energía concibe al cliente como la razón de nuestro esfuerzo y solo puede ser dimensionada en la medida en que superamos sus expectativas e inquietudes de manera eficaz y oportuna por medio de nuestra atención al cliente.

Pero nuestro compromiso va mas allá de la operación comercial, propende también por mantener un canal de comunicación directo, abierto y personalizado, entre la empresa y su cliente.

### **OBJETO**

Se estableció como objeto de la sociedad, la explotación exclusivamente industrial y comercial de plantas generadoras de energía eléctrica, especialmente para solucionar el problema de suministro de energía al Departamento del Cauca y demás lugares que se considerara factible y conveniente, mediante la aplicación de esa energía en los ramos de calefacción, fuerza motriz y alumbrado, como también la importación, producción, distribución y venta de toda clase de artículos eléctricos.



### ***MISIÓN***

Generar, distribuir y comercializar energía eléctrica bajo criterios de efectividad, confiabilidad y rentabilidad financiera que garanticen la viabilidad de la empresa, fortaleciendo su talento humano y utilizando los mejores recursos tecnológicos disponibles, propendiendo por la satisfacción del cliente y evitando el impacto ambiental negativo, para el desarrollo de la región donde se presta el servicio.

### ***VISIÓN***

En el año 2007, nuestra empresa será autosuficiente en sus negocios de comercialización, distribución y generación, con ventajas competitivas sostenibles, reconocida por los clientes como una verdadera opción en la prestación del servicio de energía eléctrica y actividades asociadas.

### ***OBJETIVOS INSTITUCIONALES***

- Rentabilidad Financiera: Alcanzar la viabilidad financiera, que garantice la permanencia y el crecimiento de la empresa en el año 2007.





- Cultura Organizacional: Crear una cultura organizacional orientada hacia el mejoramiento continuo que permita crecer la imagen corporativa como aporte al desarrollo de los colaboradores, accionistas y la sociedad en general.
- Calidad del Servicio: Definir e implementar una estructura funcional que permita cumplir los estándares de calidad normalizados para la prestación de servicios con criterios de efectividad y responsabilidad social.
- Relaciones Empresa Cliente: Crear mecanismos que mejoren los procesos de comunicación involucrados en las relaciones con todos los clientes de la organización.



FIGURA 1. ORGANIGRAMA GENERAL DE CEDELCA S.A. E.S.P.





#### 4.1.2. Generalidades Proyecto Metodología para la Actualización de Procedimientos

La directiva de gerencia 08 de septiembre 16 de 2004, en la cual se reglamentan los elementos y demás componentes del sistema de control interno, que en su artículo cuarto dice: " Corresponde a esta Oficina (Oficina de Planeamiento Corporativo) elaborar una metodología que permita el diseño, rediseño o ajuste de procedimientos de manera uniforme, con el fin de buscar su estandarización dentro de óptimos marcos de calidad de gestión. Los procedimientos de la entidad deberán compendiarse en un Manual, el cual deberá estar permanentemente actualizado y ser divulgado a todos los niveles de la organización ".

#### OBJETIVO

Presentar el proyecto con la metodología general para el levantamiento, la actualización, la capacitación y la divulgación de los manuales de procedimientos en la Empresa.

#### ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Para llevar a cabo un proyecto de conformación de manuales de procedimientos, que permita contar con todos los esenciales para el normal desarrollo de las actividades en una empresa es necesario definir primero la siguiente estructura.



*Gerente General:* Encargado de aprobar el proyecto de actualización de procedimientos en la organización y de oficializar el manual de procedimientos en su versión definitiva.

*Director del proyecto:* La dirección del proyecto estará en cabeza del Jefe de la Oficina de Planeamiento corporativo, quien será el encargado, junto con el equipo de trabajo de esta oficina de elaborar el proyecto inicial para la elaboración y actualización de procedimientos, definir la metodología, suministrar las capacitaciones necesarias a los diferentes niveles de la organización para su implementación y apoyar a los líderes de los procesos en las mismas, recopilar la información proveniente de las diferentes áreas, elaborar los manuales definitivos, preparar las circulares y resoluciones de oficialización para la firma del gerente, preparar y presentar a la gerencia y subgerentes los informes de avance del proyecto.

*Líder del proceso en estudio:* Es el Jefe de la División respectiva en donde se actualizan los procedimientos y tiene un papel importante dentro del proyecto, ya que debe conocer de manera general y particular (en algunos casos) los procedimientos que se realizan. Es responsable de las capacitaciones del personal bajo su dirección, apoyados por el GRUPO DE TRABAJO, seleccionar el grupo de trabajo y de validar los procedimientos mediante el análisis y la simplificación, debe promover el cumplimiento de los cronogramas de trabajo y



apoyar al grupo de trabajo en las inquietudes que surjan. Una vez definidos los procedimientos de su área el debe suscribir y enviar a la Oficina de Planeación para consolidar los manuales.

*Grupo de trabajo:* Integrado por representantes del proceso en estudio y otros procesos que intervienen en el desarrollo de las actividades. A sus integrantes se les denomina analistas y son responsables del inventario de los procedimientos necesarios, la recopilación de procedimientos existentes, su actualización, levantamiento de los nuevos procedimientos, el análisis y simplificación de los mismos junto con el líder del proceso, realizar la diagramación de los procedimientos, seleccionar el grupo de apoyo en el levantamiento de los procedimientos y darle la capacitación necesaria.

*Grupo de apoyo:* Es el grupo de empleados que normalmente desarrollan o ejecutan los procedimientos y que por sus conocimientos, serán quienes suministren la información primaria para su elaboración. Suministraran también apoyo en el momento de realizar el inventario de los procedimientos al líder del proceso y analistas.

Hasta el momento la Oficina de Planeamiento Corporativo adelanta el proyecto de Metodología Para La Actualización De Procedimientos en las Subgerencias Técnica Operativa y Comercial esto debido a que presentaron mayor número de



accidentes de trabajo en los dos años inmediatamente anteriores. La Subgerencia Administrativa y Financiera se encuentra en espera para desarrollar este trabajo.

La Subgerencia Financiera y Administrativa está conformada por la División Financiera, División de Recursos Administrativos y División de Recursos Humanos.

La División de Recursos Humanos esta conformada por la Unidad de Apoyo a Personal y la Unidad de Apoyo de Bienestar Social, esta División es dirigida por el Doctor Oscar Ramiro Muñoz Fuentes, quien tiene a cargo 14 personas que laboran en las dos Unidades de Apoyo.

La División de Recursos Administrativos esta conformada por la Unidad de Apoyo Almacén y la Unidad de Apoyo Compras y Suministros, en la cual laboran 10 personas. El Jefe de División es el Doctor Hernán Samboni.

Los dos grandes Macro Procesos que se analizaran en el transcurso de este trabajo son la División de Recursos Administrativos y la División de Recursos Humanos.

La labor a cargo de la pasante, a quien se denomina analista, radica en llevar a cabo el inventario de los procedimientos necesarios, la recopilación de procedimientos existentes, su actualización, levantamiento de los nuevos procedimientos, el análisis y simplificación de los mismos junto con el líder del



proceso, en este caso la Oficina de Planeamiento Corporativo, realizar la diagramación de los procedimientos, seleccionar el grupo de apoyo en el levantamiento de los procedimientos y darle la capacitación necesaria. El mayor aporte de la pasante dentro de su trabajo se encuentra en el paso referente a el análisis de la información, ya que con sus conocimientos debe estar en capacidad de encontrar y fijar los puntos de control dentro de los procesos críticos y dar a la empresa las recomendaciones necesarias para el mejoramiento de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en las dos Divisiones.

Es de aclarar que la empresa busca uniformidad en los conceptos y en los manuales de procesos y procedimientos, por esto el estudiante debe ceñirse a la metodología propuesta por la Oficina de Planeamiento Corporativo.



## 4.2. MARCO TEORICO

El manual de procesos y procedimientos es mas importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa, el manual de procedimientos reúne la normas básicas (y no tan básicas) de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

Se definen tres palabras claves:

**Manual:** Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores<sup>2</sup>.

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Deben

---

<sup>2</sup> [www.virtual.unal.edu.co](http://www.virtual.unal.edu.co)





estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados.

**Proceso:** Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos<sup>3</sup>.

**Procedimiento:** Un procedimiento corresponde a la descripción precisa, concisa y clara del material, equipo, condiciones, actividades y requerimientos para obtener un producto o un servicio de una calidad definida.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ibíd.,

<sup>4</sup> [www.paho.org](http://www.paho.org)



## 5. METODOLOGÍA

Esta metodología se basa en el documento definido por la Oficina de Planeamiento Corporativo, donde la actividad de elaboración de los manuales de Procesos y Procedimientos en la empresa comienza por la detección de la necesidad de contar con estos instrumentos y oficializar los diferentes procedimientos y finaliza con el plan de mejoramiento continuo, que implica un propósito diario durante la vida de la organización.

La metodología a utilizar es suministrada por la oficina de Planeamiento Corporativo, quienes hasta el momento han liderado el proyecto de actualización de procedimientos en la organización. Las actividades se iniciaron con el levantamiento de los procedimientos realizados por el personal operativo de los procesos de las Subgerencias Técnica Operativa y Comercial. Por motivos de unificar los criterios de la empresa se utilizará la misma metodología para la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Se realizará un estudio de carácter exploratorio y descriptivo; exploratorio porque nos permitirá facilitar una mayor penetración y comprensión de los procesos



seguidos en la División de Recursos Humanos y la División de Recursos Administrativos de Centrales Eléctricas del Cauca, CEDELCA S.A. E.S.P., y descriptiva porque su objetivo principal es la descripción de estos.

A continuación se expone la metodología general a implementar para el levantamiento y la actualización de los procedimientos existentes o la creación de aquellos que sean necesarios:

**Definición de procesos críticos:** El proyecto de elaboración de los manuales de procedimientos iniciará en aquellas áreas en donde su ausencia sea más crítica para la organización.

**Selección de los grupos:** El líder de cada proceso seleccionará al personal necesario para la conformación de los grupos de trabajo y apoyo, informando de esto a la oficina de Planeamiento Corporativo para definir responsables dentro del cronograma.

Cada Jefe de División deberá diligenciar un formato para la definición del personal que conformará cada grupo.

**Inventario de procedimientos necesarios para el proceso:** Una vez seleccionados los grupos, el líder del proceso junto con los grupos realizará el levantamiento de los procedimientos necesarios y recopilará los ya existentes. Es



importante que se definan en esta etapa aquellos procedimientos que relacionen a otras áreas, para determinar los acuerdos que deben realizarse entre las mismas.

En esta etapa se debe diligenciar el formato para definir los procedimientos que se deben levantar por cada División.

**Levantamiento y actualización de procedimientos:** Los grupos de trabajo iniciarán el proceso de levantamiento de los procedimientos que no existan y actualizarán los existentes.

**Diagramación de procedimientos:** Se deben aplicar las normas y la metodología estándar en la elaboración de los diagramas de flujo de los procedimientos para facilitar su estudio y análisis posterior.

El diagrama de flujo debe ser dibujado de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.

Se debe evitar al máximo los rombos de decisión, por cuanto los procedimientos deben ser lo más claro posibles sin dar lugar a caminos alternos.

Cada uno de los pasos debe ser numerado en forma consecutiva ascendente, siguiendo la lógica del procedimiento.

**Análisis y simplificación:** Evaluación de cada paso del procedimiento para determinar:



- ▢ Si alguno o algunos de ellos pueden ser eliminados.
- ▢ Si se pueden agrupar en uno solo.
- ▢ Si hacen falta pasos importantes.
- ▢ Si es posible fusionar un procedimiento con otro.

Una vez realizado el análisis y la simplificación de los procedimientos el Jefe de la División los envía a la Oficina de Planeamiento Corporativo para validarlos.

**Preparación de los manuales:** Una vez que se cuenta con toda la información del manual se procederá a integrarlo; para tal actividad se requiere convocar a todos los participantes de la presentación del manual, para revisión del contenido y presentación de cada apartado.

**Aprobación de los manuales:** Una vez se dispone de los manuales, se someten a consideración de la División dueña de los procedimientos y luego a aprobación oficial dentro de la empresa, según sus instancias decisorias

**Implantación:** Una vez revisadas las rutinas del proceso y constatado que los formularios, equipos y materiales están disponibles y el personal debidamente capacitado, se puede iniciar la implantación de los nuevos procesos. Esta tarea será función de las directivas de CEDELCA S.A. E.S.P., una vez se hayan cumplido los pasos anteriores.



**Capacitación permanente:** Con el fin de mantener el uso de los procedimientos en la organización, es necesario que los líderes de los procesos participen activamente realizando seguimiento periódico y brindando capacitaciones con periodicidad que permitan tomar correctivos y el mejoramiento continuo de los mismos.

**Actualizaciones:** Regularmente la Oficina de Planeación Corporativa solicitará la revisión y actualización de los procedimientos, realizando el proceso descrito anteriormente para crear una nueva versión.

#### FUENTES DE INFORMACIÓN

*Primarias:* Son los datos que se recolectarán por medio de la observación y entrevistas al personal involucrado en la División de Recursos Humanos y la División de Recursos Administrativos.

-

*Secundarias:* Para obtener datos de tipo técnico, a través de textos, documentos, Internet y División de Recursos Humanos y la División de Recursos Administrativos de CEDELCA S.A. E.S.P.



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN de RECURSOS HUMANOS



**CEDELCA S.A. E.S.P.**  
Centrales Eléctricas del Cauca S.A.  
Empresa de Servicios Públicos



Elaborado por:  
**CARMEN YANET BARRERA GONZALEZ**  
**2006**



## 6. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### 6.1. SELECCIÓN DE GRUPOS

El día 1 de Septiembre de 2005 se realizó la primera reunión formal con el objetivo de seleccionar los grupos de trabajo para cumplir con el proyecto de levantamiento de procedimientos relacionados con la División de Recursos Humanos. En ésta se definieron los grupos de acuerdo al siguiente formato.

CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA OFICINA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA METODOLOGÍA PARA LA ACTUALIZACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS SELECCIÓN DE GRUPOS	
SUBGERENCIA: FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	
DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS	
FECHA DE SELECCIÓN	
1 de Septiembre de 2005 <b>Unidad de Apoyo a Personal</b> 13 de Octubre de 2005 <b>División de Recursos Humanos</b> 15 de diciembre de 2005 <b>Unidad de Apoyo Bienestar Social</b>	
LIDER DEL PROCESO: OSCAR RAMIRO MUÑOZ FUENTES	
PERSONAL GRUPO DE TRABAJO	
NOMBRE	CARGO
OSCAR RAMIRO MUÑOZ	JEFE DE DIVISIÓN
CARLOS ALBERTO DAZA	JEFE DE UNIDAD DE APOYO PERSONAL
MARIA ELENA ORDONEZ	JEFE UNIDAD DE APOYO BIENESTAR
BLANCA LUCIA ENRIQUEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO II





<b>PERSONAL GRUPO DE TRABAJO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
RAFAEL CASAS	TECNICO PROFESIONAL
ISABEL CASTILLO	SECRETARIA II
CARMEN YANET BARRERA	PASANTE UNIVERSIDAD DEL CAUCA

<b>PERSONAL GRUPO DE APOYO</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
CARLOS ALBERTO DAZA	JEFE UNIDAD DE APOYO PERSONAL
BLANCA LUCIA ENRIQUEZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO II
RAFAEL CASAS	TECNICO PROFESIONAL
ISABEL CASTILLO	SECRETARIA II
MARIA DEL CARMEN SANTACRUZ	TECNICO PROFESIONAL
SOCORRO RENJIFO	SECRETARIA II
ANA MARIA MUÑOZ SIMMONS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO II
BERTHA TULIA RODRIGUEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO II
MARIA ELENA ORDOÑEZ	JEFE UNIDAD DE APOYO BIENESTAR



## 6.2. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA OFICINA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA METODOLOGÍA PARA LA ACTUALIZACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS  INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS	
SUBGERENCIA: FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	
DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS	
FECHA DE INVENTARIO	
LIDER DEL PROCESO: OSCAR RAMIRO MUÑOZ FUENTES	
ITEM	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
01	Nomina
02	Reconocimiento Jubilación Convencional
03	Sustitución Pensional o Pensión de Sobrevivientes
04	Tramite para Solicitar la Pensión de Vejez
05	Reporte y Cobro de Incapacidades
06	Reporte de Novedades Laborales
07	Cuota Parte Pensional
08	Evaluación de Desempeño
09	Administración de Servicios Médicos
10	Medicina Preventiva
11	Medicina del Trabajo
12	Higiene y Seguridad Industrial
13	Reporte de Accidentes de Trabajo
14	Capacitación y Desarrollo No Formal
15	Capacitación y Desarrollo Formal Convencional
16	Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal
17	Inducción de Personal



### 6.3 LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

El levantamiento del procedimiento debe realizarse de acuerdo al formato establecido y cumpliendo los requisitos para diligenciarlo.

**Subgerencia:** Escribir el nombre completo de la subgerencia a la que pertenece el personal que esta levantando el procedimiento.

**Numero de procedimiento:** Es el número de identificación del procedimiento, el primer número indica la Subgerencia, el segundo la División y posteriormente el número secuencial dentro del procedimiento.

**Subgerencia Administrativa y Financiera:** 01

División Financiera: 01

División de Recursos Humanos: 02

División de Recursos Administrativos: 03

**División:** Nombre completo de la División a la que pertenece el personal que ejecuta la actividad de levantar el procedimiento.



**Nombre procedimiento:** Nombre completo que fue dado al procedimiento. Dos procedimientos distintos de la misma División no deben tener el mismo nombre.

**Objetivo:** Escribir el objetivo general del procedimiento.

**Alcance:** En términos generales identifica donde empieza y donde termina el procedimiento.

**Norma / implicación legal:** Normatividad legal que regula el procedimiento, tales como Resoluciones internas o externas, Circulares, Decretos, Leyes, Normas, CUANDO APLIQUE.

**Paso:** Numeración de los pasos del procedimiento en forma lógica ascendente, siguiendo la lógica del procedimiento.

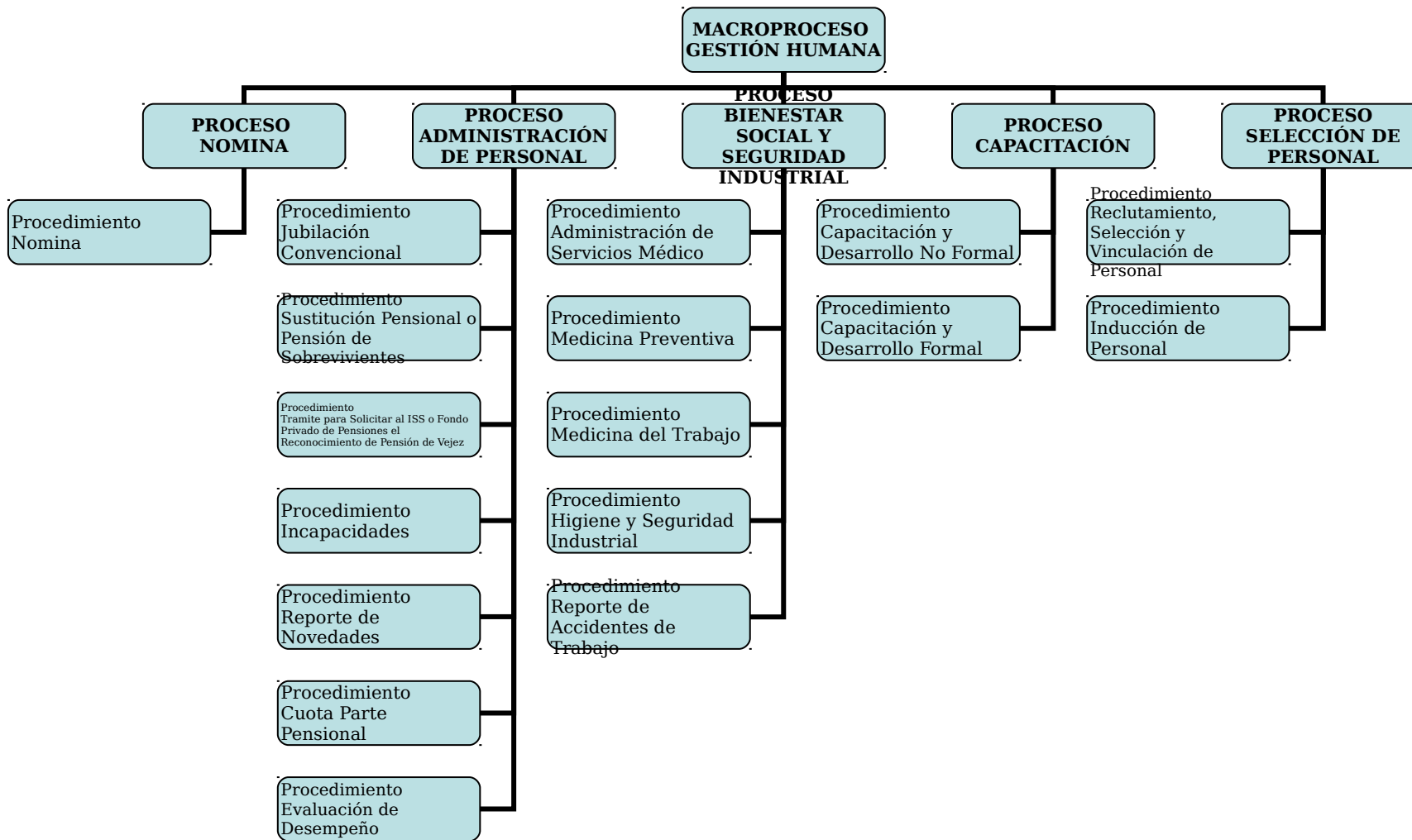
**Descripción:** Es la descripción del paso, debe iniciar con un verbo en **infinitivo**.

**Formatos anexos:** Documentación que interviene en el paso como listados, formatos, formularios, planillas, reportes. Cada formato que interviene en los pasos del procedimiento debe anexarse al mismo con el respectivo manual de diligenciamiento, punto por punto de los ítems que contenga sin obviar ninguno.



**Herramientas (sistema de información):** Identifica las herramientas tecnológicas que se utilizan en cada paso del procedimiento como sistema de información comercial, Office, etc, no debe ser confundido con las herramientas de uso común. Cada herramienta tecnológica debe acompañarse de su respectivo manual de usuario; en caso de no existir el mencionado manual debe levantarse la información del mismo con los empleados que lo utilizan salvo en aquellas herramientas de uso general como el Office.

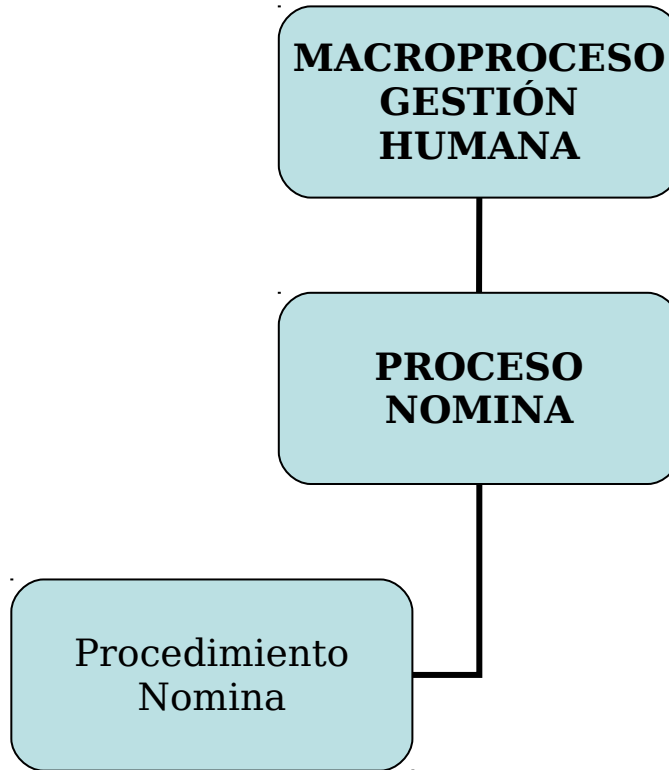
**Responsable:** Descripción del cargo de la persona que realiza el paso.



**FIGURA 2. ORGANIGRAMA GENERAL DE PROCEDIMIENTOS GESTION HUMANA**



FIGURA 3.ORGANIGRAMA PROCESO DE NOMINA





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>NOMINA</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera González	Carlos Alberto Daza Blanca Lucia Enríquez		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe Unidad de Apoyo a Personal Profesional Universitario II		

## **6.4. PROCESO NÓMINA**

### **6.4.1. Procedimiento Nómina**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO**

Este proceso consiste en la liquidación de las obligaciones laborales en las condiciones y plazos establecidos, con el mayor grado de claridad y seguridad en los datos resultantes.

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de Nómina hace referencia al procedimiento mediante el cual se recopila y procesa la información necesaria para la elaboración o pago de la nómina.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**





### **Novedades Laborales**

Hace referencia al reporte periódico de las diferentes modificaciones contractuales como incapacidades, horas extras, ausentismos, vacaciones, libranzas, etc.

### **Liquidación**

Documento en el que se consignan los datos generales o características de una operación dada, con la indicación de la partida presupuestaria que se afecta para realizar algún pago derivado de una obligación a cargo de la empresa, o para efectuar algún movimiento de tipo presupuestario y que sirve de sustentación para el documento presupuestario, que debe expedirse según la naturaleza de la operación.

### **Pre-nomina**

La generación de la prenomina es el proceso final del sistema y permite una gran cantidad de opciones y configuraciones que le permitirán obtener la información necesaria para que su sistema de nómina pueda realizar los cálculos de impuestos y demás retenciones fiscales requeridas.

### **Interface**

Una interface es la parte de un programa informático que permite a éste comunicarse con el usuario o con otras aplicaciones permitiendo el flujo de información

### **Cronograma**



Registro pormenorizado del plan de acción del programa, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas de realización.

### **Nomina**

Listado general de los trabajadores de una institución, en el cual se asientan las percepciones brutas, deducciones y alcance neto de las mismas; la nómina es utilizada para efectuar los pagos periódicos (semanales, quincenales o mensuales) a los trabajadores por concepto de sueldos y salarios

### **A.F.P.**

Administradora de Fondos de Pensiones

### **A.R.P.**

Administradora de Riesgos Profesionales

### **E.P.S.**

Entidad Promotora de Salud

### **Parafiscales**

Son los gravámenes establecidos con carácter obligatorio por la ley, que afectan a un determinado y único grupo social o económico y se utilizan para beneficio del propio sector.

Son contribuciones parafiscales aquellos recursos públicos creados por ley, originados en pagos obligatorios con el fin de recuperar los costos de los servicios que se presten o de mantener la participación de los beneficios que se proporcionen

### **Devengados**



Es la suma que el empleador paga al trabajador. Está formado por los conceptos que constituyen salarios

**Deducidos**

Son todas las deducciones que hace el empleador con la finalidad de realizar los pagos respectivos a Entidades Promotoras de Salud (EPS), Aportes para Pensiones, Retención en la fuente, Descuentos voluntarios

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.01</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>NOMINA</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Procesar la liquidación de las obligaciones laborales en las condiciones y plazos establecidos, con el mayor grado de claridad y seguridad en los datos resultantes	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la solicitud de la información sobre reformas laborales, de seguridad social y otros que puedan afectar el proceso de nomina y finaliza generando el medio magnético para el pago de las nóminas	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Convención Colectiva de Trabajo vigente, Código Sustantivo del Trabajo	

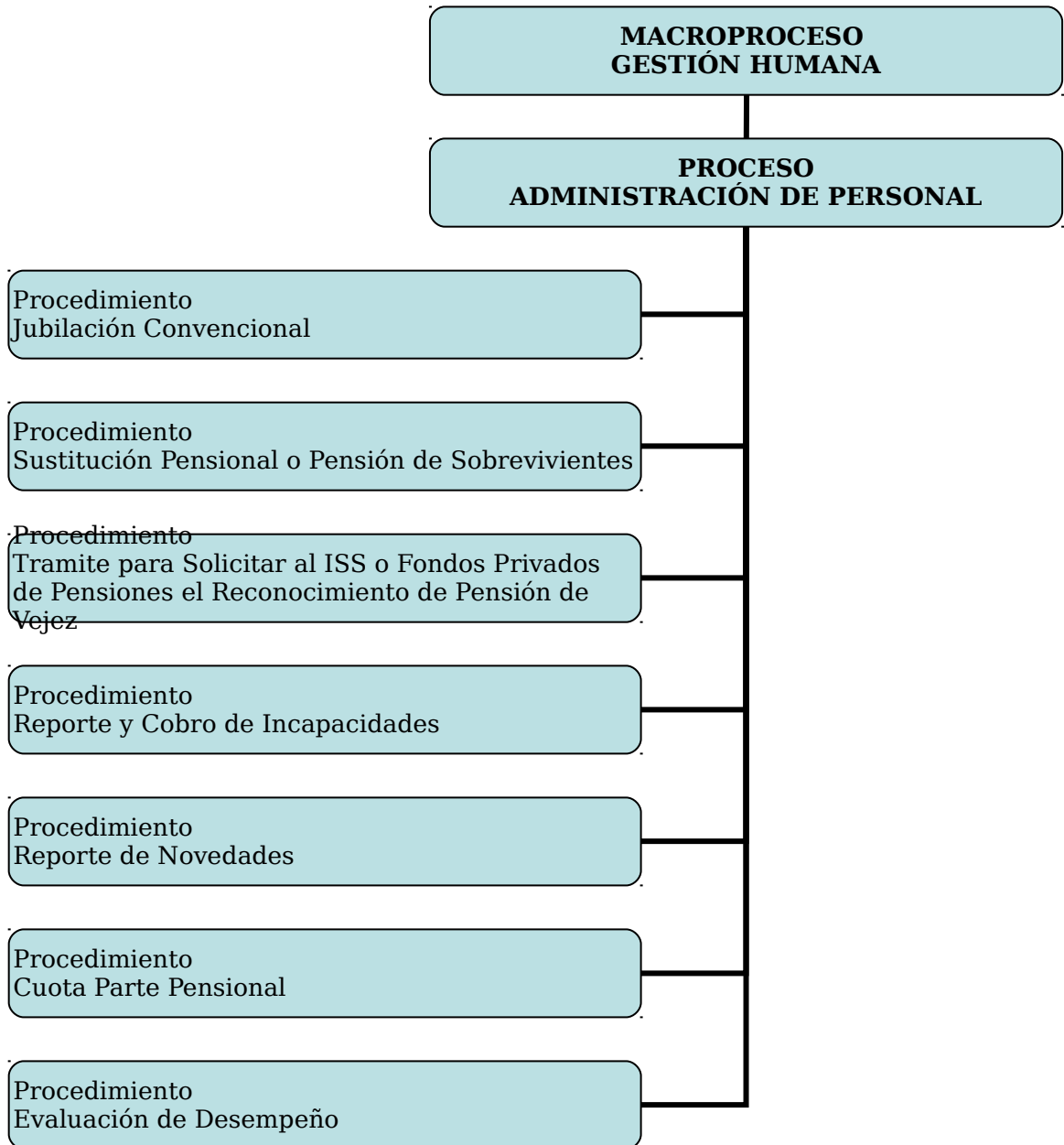
### FORMATO 1. PROCEDIMIENTO NOMINA

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Solicitar y recibir la información sobre reformas laborales, de seguridad social y otros que puedan afectar el proceso de nómina			Profesional Universitario II
2	Parametrizar el módulo de nómina de acuerdo a los cambios laborales que afectan el Proceso de Nómina.		Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Profesional Universitario II
3	Elaborar el cronograma o agenda de trabajo de las actividades a realizar para la liquidación de la nómina			Profesional Universitario II
4	Recepcionar las novedades laborales	Novedades Laborales		Profesional Universitario II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
5	Registrar, previa revisión y aprobación, las novedades laborales y novedades de las pensiones de jubilación, cesantías definitivas y prestaciones sociales en el sistema	Novedades Laborales	Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Profesional Universitario II
6	Liquidar las pre - nóminas, generar reportes e imprimir para su revisión y corrección.	Pre - Nóminas	Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Profesional Universitario II
7	Revisar la liquidación de las prenóminas para identificar las inconsistencias y efectuar las correcciones.	Pre - Nóminas		Profesional Universitario II
8	Adicionar las correcciones de las inconsistencias identificadas	Corrección de Pre - Nómina	Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Profesional Universitario II
9	Liquidar nómina definitiva		Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Profesional Universitario II
10	Imprimir nómina definitiva con anexos (reportes, listados, relaciones de devengados, deducidos, cheques y generar medio magnético fondo de trabajadores)	Nómina	Office, Excel	Profesional Universitario II
11	Efectuar el cierre de las nóminas y generar interfase (con presupuesto, contabilidad y tesorería)		Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Profesional Universitario II
12	Enviar soportes impresos del cierre de nómina a los procesos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.	Soportes Impresos cierre de Nómina		Profesional Universitario II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
13	Solicitar y actualizar mensualmente en el módulo de nómina y de personal, previa revisión y aprobación, las novedades en las EPS, AFP y A.R.P.			Profesional Universitario II
14	Liquidar y generar los reportes de los aportes a EPS, AFP, A.R.P. y parafiscales.		Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Técnico Profesional II
15	Revisar y corregir los aportes a EPS, AFP y A.R.P.			Profesional Universitario II
16	Generar en medios magnéticos la liquidación de EPS, AFP y A.R.P. corregidos.		Office, Excel	Profesional Universitario II
17	Cerrar el mes, se genera interfase de los aportes con los procesos de Presupuestos, Contabilidad y Tesorería.		Sistema Integrado de Información Syneris Módulo Nómina	Profesional Universitario II
18	Enviar a los encargados de los procesos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería los soportes impresos del cierre de aportes y parafiscales.	Soportes Impresos cierre de Aportes y Parafiscales		Profesional Universitario II
19	Generar estadísticas propias del proceso para analizar el comportamiento de la nómina de la empresa y sus gastos inherentes e informar al proceso de planeación estratégica y otros procesos para que tomen las decisiones pertinentes		Sistema Integrado de Información Office, Word, Excel	Profesional Universitario II
20	Generar el medio magnético para el pago de las nóminas			Profesional Universitario II

FORMATO 2. [FLUJOGRAMA](#)



**FIGURA 4.** ORGANIGRAMA PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera	Carlos Alberto Daza Isabel Castillo		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe Unidad de Apoyo a Personal Profesional Universitario II		

## **6.5. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

### **6.5.1. Procedimiento: Reconocimiento Jubilación Convencional**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO**

Este proceso se encarga de administrar las novedades laborales de los trabajadores de CEDELCA, legalizarlas, mantener políticas que estén alineadas con la misión, visión, valores y principios de la organización y asegurar que las relaciones laborales se den en condiciones de respeto y cordialidad.

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de Jubilación pretende reconocer y pagar el derecho a Jubilación que tiene un trabajador una vez se acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo vigente.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**



### **Jubilación Convencional**

Se percibe tras cumplir veinte (20) años de servicios continuos o discontinuos en la empresa, que sumados con la edad arrojen un total de setenta y cinco (75) puntos para los hombres y setenta y dos (72) puntos para las mujeres y cesar en toda actividad laboral, de acuerdo a la Cláusula Cuarenta y Cinco (45) de la Convención Colectiva de Trabajo 2004-2007.

### **Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.

### **Liquidación**

Documento en el que se consignan los datos generales o características de una operación dada, con la indicación de la partida presupuestaria que se afecta para realizar algún pago derivado de una obligación a cargo de la empresa, o para efectuar algún movimiento de tipo presupuestario y que sirve de sustentación para el documento presupuestario, que debe expedirse según la naturaleza de la operación.

### **Jubilación**



Prestación de carácter laboral que consiste en la entrega de una pensión vitalicia a los trabajadores cuando cumplen determinados requisitos de antigüedad, edad o en caso de invalidez por accidente de trabajo, que cubre parte o la totalidad del sueldo que el trabajador percibía al momento de su retiro

### **Trabajadores Convencionados**

Son los trabajadores que se encuentran vinculados a la empresa con contrato de trabajo a término indefinido y se rigen por la Convención Colectiva de Trabajo.

### **Convención Colectiva de Trabajo**

Convención colectiva es la que se celebra entre uno o varios patronos o asociaciones patronales, por una parte, y uno o varios sindicatos o federaciones sindicales de trabajadores, por la otra, para fijar las condiciones que regirán los contratos de trabajo durante su vigencia

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.02</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>RECONOCIMIENTO JUBILACIÓN CONVENCIONAL</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Reconocer y pagar el derecho a Jubilación que tiene un trabajador una vez se acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo vigente.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la solicitud por parte del trabajador de la Pensión de Jubilación y finaliza con el archivo en la hoja de Vida del Acta de terminación del contrato, oficio de reconocimiento de pensión, formato de liquidación de Jubilación y Prestaciones y el envío de la información de tal reconocimiento a la Unidad de Apoyo a Tesorería y a Novedades en Nomina.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Convención Colectiva de Trabajo vigente, Código Sustantivo del Trabajo.	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO JUBILACIÓN CONVENCIONAL**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Solicitar a través de la Unidad de Apoyo de Personal el reconocimiento y pago del derecho a jubilación convencional.	Oficio de Solicitud de Reconocimiento Pago de Pensión de Jubilación		Trabajador
2	Recepcionar las solicitudes de los trabajadores convencionales para establecer el derecho a la pensión de jubilación.	Oficio de Solicitud de Reconocimiento Pago de Pensión de Jubilación		Profesional Universitario II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
3	Examinar la hoja de vida del trabajador para establecer el derecho confrontándolo con los requisitos establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo Vigente respecto a edad y tiempo de servicio	Hoja de Vida		Profesional Universitario II
4	Enviar oficio informando al trabajador que su petición de jubilación es rechazada, se explica los motivos de la decisión y se anexa una copia a la Hoja de Vida.	Oficio		
5	Enviar oficio informando al trabajador que su petición de jubilación es procedente solicitando la documentación exigida para continuar el tramite	Oficio de solicitud de documentos	Office, Word	Secretaria II
6	Recepcionar y revisar la documentación solicitada en el oficio y/o exigir corrección de esta.			Profesional Universitario II
7	Revisar información de nomina con acumulados de pagos doce meses antes de la fecha de retiro y establecer salario promedio para liquidar el valor de la pensión	Acumulados de pago	Office, Excel	Profesional Universitario II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
8	Liquidar de acuerdo a la Convención Colectiva de Trabajo vigente, en primera instancia la pensión de Jubilación con base a los salarios devengados en el ultimo año de servicio continuando con las cesantías y prestaciones sociales	Liquidación	Office, Excel	Profesional Universitario II
9	Revisar la liquidación	Liquidación	Office, Excel	Jefe Unidad de Personal
10	Expedir pro-formas de liquidación de pensión y cesantías e intereses y prestaciones sociales debidamente revisadas y aprobadas.	Pro-forma de Liquidación	Office, Word, Excel	Profesional Universitario II
11	Realizar Oficio de Reconocimiento oficial y definitivo de la Pensión de jubilación, Actas de Terminación de Contrato de mutuo acuerdo.	Acta de Terminación de contrato Oficio de Reconocimiento de Pensión	Office, Word	Profesional Universitario II
12	Citar al trabajador para firmar el Acta de Terminación de Contrato, radicar en la Unidad de Apoyo de Archivo y Correspondencia el Oficio de Reconocimiento de Pensión dirigido a la Unidad de Apoyo de Tesorería y a Novedades Laborales y archivar en la hoja de vida del pensionado la copias del acta de terminación de contrato y el oficio de reconocimiento de pensión.	Acta de Terminación de contrato Oficio de Reconocimiento de Pensión	Internet, Intranet, Teléfono	Secretaria II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
13	Recepcionar Oficio de Reconocimiento de Pensión de Jubilación	Oficio de reconocimiento		Unidad de Apoyo de Tesorería y Novedades en Nómina

FORMATO 2. [FLUJOGRAMA](#)



## **6.5. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

### **6.5.2. Procedimiento Sustitución Pensional o Pensión de Sobrevivientes**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de Sustitución Pensional o Pensión de Sobrevivientes busca conceder, a las personas que acrediten el derecho conforme a la ley, la Sustitución Pensional o Pensión de Sobrevivientes de un pensionado o trabajador que haya cumplido los requisitos al momento de su fallecimiento.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.

##### **Sustitución Pensional**

Hay sustitución pensional en los siguientes casos: a) Cuando fallece una persona pensionada con derecho a pensión de jubilación, invalidez o vejez; b) Cuando





fallece un trabajador particular o un empleador o trabajador del sector público después de haber completado el tiempo de servicios requerido por la ley, convenciones o pactos colectivos para adquirir el derecho a la pensión de jubilación

**Personas con derecho o interés legítimo**

En forma vitalicia al cónyuge sobreviviente y, a falta de este, al compañero o compañera permanente del causante. A los hijos menores de 18 años, inválidos de cualquier edad y estudiantes de 18 años o más de edad, que dependen económicamente del causante, mientras subsistan las condiciones de minoría de edad, invalidez o estudios. A falta de cónyuge, compañero o compañera permanente o hijos con derecho, en forma vitalicia a los padres legítimos, naturales y adoptantes del causante, que dependen económicamente de este. A falta de cónyuge, compañero o compañera permanente, hijos y padres con derecho, a los hermanos inválidos que dependen económicamente del causante y hasta cuando cese la invalidez.

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.03</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>SUSTITUCIÓN PENSIONAL O PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Conceder, a las personas que acrediten el derecho conforme a la ley, la Sustitución Pensional o Pensión de Sobrevivientes de un pensionado o trabajador que haya cumplido los requisitos al momento de su fallecimiento.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la solicitud de Sustitución Pensional o Pensión de Sobrevivientes por parte de la persona(s) que acrediten el derecho a sustituir conforme a la ley y finaliza con el archivo en la hoja de vida del trabajador del oficio de reconocimiento o negación de la petición.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Artículo 275 del Código Sustantivo del Trabajo y Ley 100 de 1993	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO SUSTITUCIÓN PENSIONAL O PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Solicitar la sustitución pensional o pensión de sobrevivientes a través de la Unidad de Apoyo a Personal, acompañada de los documentos soportes de acuerdo a los requisitos exigidos por la Empresa.	Solicitud de Sustitución Pensional Documentos Soporte		Persona(s) con derecho

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
2	<p>Recepcionar, revisar y analizar la solicitud confrontándola con la hoja de vida y establecer de acuerdo a leyes que regulan la materia el derecho a la sustitución pensional.</p> <p><i>NOTA: Solicitar la documentación complementaria y la publicación del aviso de prensa en un diario oficial por dos veces</i></p>	<p>Solicitud de Sustitución Pensional  Documentos Soporte Hoja de Vida  Oficio de Respuesta</p>	Office, Word	Profesional Universitario II
3	<p>Enviar oficio negando la solicitud y anexar copia a la Hoja de Vida</p>	<p>Oficio de Respuesta</p>		Secretaria II
4	<p>Publicar en diario de alta circulación nacional dos anuncios con un intervalo de quince (15) días entre uno y otro y envía a la Unidad de Apoyo de Personal la documentación complementaria.</p> <p><i>NOTA: El aviso debe indicar el nombre del fallecido y las personas que se crean con derecho a reclamar las prestaciones y acreencias laborales. Los gastos de publicación del aviso pueden ser asumidos tanto por la persona que reclama o por la Empresa.</i></p>	<p>Recorte de anuncio del Periódico  Documentación Complementaria</p>		<p>Persona(s) con derecho  CEDELCA S.A.  E.S.P.</p>
5	<p>Recepcionar y revisar la documentación complementaria solicitada</p>	<p>Documentación Complementaria</p>		Profesional Universitario II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
6	Dejar transcurrir treinta (30) días hábiles a partir de la publicación del último aviso con el fin de garantizar reclamos o solicitudes por parte de otras personas con derecho o interés legítimo en la sustitución pensional.			Persona(s) con derecho CEDELCA S.A. E.S.P.
7	Recepcionar reclamos o solicitudes de otras personas con derecho o interés legítimo en la sustitución pensional	Reclamos o Solicitudes		Profesional Universitario II
8	Estudiar y analizar el reclamo o solicitud de otras personas con derecho o interés legítimo, confrontándolo con normas aplicables al caso y la hoja de vida. <i>NOTA: En caso de conflicto entre personas que reclaman el derecho a Sustitución Pensional, se les responde solicitando que tal diferencia debe ser definida y resuelta por un Juez Laboral competente el cual una vez halla sentencia en firma debe ser enviada a la empresa para continuar con el trámite de sustitución.</i>	Reclamos o Solicitudes Hoja de Vida		Jefe Unidad de Apoyo de Personal
9	Proyectar el Oficio de Reconocimiento de Sustitución Pensional para firma por parte del Representante Legal de la Empresa.	Oficio de Reconocimiento de Sustitución Pensional	Office, Word	Profesional universitario II
10	Dirigir copia de Oficio de Reconocimiento de Sustitución Pensional a Novedades Laborales, Unidad de Apoyo a Tesorería y Archivo en Hoja de Vida.	Oficio de Reconocimiento de Sustitución Pensional		Secretaria II

## FORMATO 2. FLUJOGRAMA



## **6.5. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

6.5.3. Procedimiento Trámite Para Solicitar Al Instituto De Seguros Sociales (Iss) O Fondos Privados De Pensiones El Reconocimiento De Pensión De Vejez

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento tramita el reconocimiento ante el ISS o Fondos Privados de Pensiones la Pensión de Vejez a un trabajador o jubilado que ha reunido los requisitos mínimos establecidos por el Sistema de Seguridad Social en pensiones.

### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

#### **Pensión de Vejez**

Pensión a la que tienen derecho los trabajadores que han reunido los requisitos mínimos establecidos por la Legislación Laboral.

#### **Personal Activo**

Todo trabajador que se encuentra vinculado con contrato de trabajo a término indefinido.

#### **Personal Jubilado**

Trabajadores que han cesado totalmente su actividad laboral.



### **Fondos Privados de Pensiones**

Patrimonio creado con el objeto exclusivo de dar cumplimiento a un plan de pensiones. Carecen de personalidad jurídica y son administrados necesariamente por una entidad gestora con el concurso de una entidad depositaria.

### **Instituto de Seguros Sociales**

El Decreto 2148 de 1992 establece que El Instituto de Seguros Sociales es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; además, la Ley 100 de 1993 le asignó competencias en tres grandes áreas de gestión: Salud, Pensiones, y Riesgos Profesionales, convirtiéndose en el mayor holding empresarial con cubrimiento nacional en el área de la seguridad social.

### **Retroactivos**

Son recursos que el Instituto de Seguros Sociales reintegra a la empresa por concepto de pensión cuando la empresa ha cubierto en algún tiempo la obligación que era del ISS

### **Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.



## **Resolución**

Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad administrativa o judicial.



<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.04</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>TRAMITE PARA SOLICITAR AL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES (ISS) O FONDOS PRIVADOS DE PENSIONES EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE VEJEZ</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Tramitar el reconocimiento ante el ISS o Fondos Privados de Pensiones la Pensión de Vejez de un trabajador o jubilado que ha reunido los requisitos mínimos establecidos por el Sistema de Seguridad Social en pensiones.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia cuando se revisa el Estudio sobre Personal Activo y Jubilado y su situación frente a los diferentes Fondos de Pensiones e ISS (Junio de 2004) y finaliza con la recepción de la Resolución de Reconocimiento de la Pensión de Vejez expedida por el ISS o Fondos Privados de Pensiones de la cual se informa a la Gerencia General, a novedades en nomina y a la Unidad de Apoyo a Tesorería.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Ley 100 de 1993 y Decretos reglamentarios, Acuerdo 049 de 1990 ISS.	

**FORMATO 1.** PROCEDIMIENTO TRÁMITE PARA SOLICITAR AL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES (ISS) O FONDOS PRIVADOS DE PENSIONES EL RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE VEJEZ

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Revisar Estudio de personal activo y jubilado y su situación frente al Instituto de Seguros Sociales (ISS) y Fondos Privados de Pensiones.	Hoja de Vida	Office, Excel	Profesional Universitario II
2	Revisar documentación en la hoja de vida relacionada con los requisitos para pensión de vejez.	Hoja de Vida		Profesional Universitario II
3	Analizar y verificar el cumplimiento de los requisitos de la pensión de vejez		Office, Word	Profesional Universitario II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
4	<p>Remitir oficio al trabajador o jubilado, que haya cumplido los requisitos, solicitando los documentos que debe presentar directamente al ISS, Fondo Privado de Pensiones o a la Empresa para el reconocimiento de pensión de vejez estableciéndole plazo máximo de quince (15) días.</p> <p><i>NOTA: El trabajador cuenta con treinta (30) días después de la fecha en que cumple los requisitos para solicitar al ISS o Fondo Privado de Pensiones el reconocimiento de Pensión de vejez. Si pasados treinta (30) días el trabajador no solicita, con los documentos pertinentes, la empresa inicia la búsqueda de documentos en la hoja de vida o entidades comprometidas para solicitar a nombre del trabajador o jubilado el reconocimiento de la pensión de vejez.</i></p>	Oficio de Solicitud de Documentos	Office, Word	Secretaria II
5	Elaborar y presentar la Solicitud de Reconocimiento y Pago de Pensión de vejez con los documentos soporte ante el ISS o fondos Privados de Pensión.	Solicitud de reconocimiento y Pago de pensión de vejez		Jubilado, Trabajador o CEDELCA S.A. E.S.P. (Jefe Unidad de Apoyo de Personal)
6	Solicitar la constancia de recibido de Solicitud que expide la entidad Administradora de Fondo de Pensiones y esperar respuesta de Reconocimiento o Negación de la Pensión de Vejez. <i>NOTA: Hacer seguimiento permanente</i>	Constancia de Recibido		Jefe Unidad de Apoyo de Personal

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	<i>a la petición hecha al ISS o a la Administradora de Fondo de Pensiones.</i>			
7	Recepcionar Resolución expedida por el ISS o a la Administradora de Fondo de Pensiones. <i>NOTA: la Resolución puede ser para Reconocer o Negar la Pensión de Vejez.</i>	Resolución de Reconocimiento		Profesional Universitario II
8	Analizar, estudiar, proyectar y presentar para agotar vía administrativa la reposición o en subsidio el de apelación correspondiente ante la Entidad que expidió la Resolución de Negación de pensión de vejez.	Recurso de Reposición	Office, Word	Profesional Universitario II
9	Recepcionar Resolución definitiva de Reconocimiento del Derecho o Negación de la Pensión de Vejez, archivarla en la hoja de vida. <i>NOTA: en caso de reconocimiento de la Pensión de Vejez el procedimiento continúa en el paso 13. En caso de negación enviar resolución con soportes a la Oficina de Jurídica para demanda de nulidad y restablecimiento del derecho.</i>	Resolución definitiva de Reconocimiento del Derecho o Negación de la Pensión de Vejez		Profesional Universitario II
10	Liquidar el mayor valor pensional si lo hay y establecer el valor del reintegro al que haya lugar a favor de la empresa.		Office, Word	Profesional Universitario II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
11	Enviar Oficio a la Unidad de Apoyo a Tesorería informando el Reconocimiento de Pensión de Vejez con mayor valor pensional si lo hubiere y valor de retroactividad a favor de la empresa para su seguimiento, lo mismo a novedades laborales y archivo de Resolución en hoja de vida.	Oficio de Reconocimiento de Pensión		Profesional Universitario II
12	Hacer seguimiento al pago efectivo del valor de los retroactivos reconocidos por el ISS o Administradora de Fondo de Pensiones			Profesional Universitario II
13	Alimentar base de datos de la Unidad de Apoyo a Personal sobre retroactivos cancelados realmente y personal con pensión de vejez y mayor valor pensional.		Cuadro Retroactivos Sistema Integrado de Información	Profesional Universitario II

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## **6.5. PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

### 6.5.4. Procedimiento Reporte y Cobro de Incapacidades

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de incapacidades busca actualizar permanentemente la base de datos de incapacidades de los trabajadores por accidente o enfermedad para efectuar el cobro respectivo a la EPS o ARP correspondiente.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Incapacidad**

La incapacidad causada por una enfermedad o accidente es el impedimento de realizar una actividad temporal o permanente, puede ser parcial o total. La fractura de un dedo es una incapacidad temporal y parcial. La pérdida de un dedo es parcial permanente. La fractura de las dos piernas es una incapacidad temporal y total. La pérdida de las dos piernas es permanente y total.

##### **Novedad Laboral**

Hace referencia al reporte periódico de las diferentes modificaciones contractuales como incapacidades, horas extras, ausentismos, vacaciones, libranzas, etc.

##### **Ausentismo**

Definido como el número de días ausentes por causa de enfermedad y/o accidente en un trabajador en un tiempo y espacio dados.



## **EPS**

Entidades Promotora de Salud

## **ARP**

Administradora de Riesgos Profesionales.

## **Liquidación**

Documento en el que se consignan los datos generales o características de una operación dada, con la indicación de la partida presupuestaria que se afecta para realizar algún pago derivado de una obligación a cargo de la empresa, o para efectuar algún movimiento de tipo presupuestario y que sirve de sustentación para el documento presupuestario, que debe expedirse según la naturaleza de la operación.

## **Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.

## **Base de Datos**

Conjunto de registros (unidades de información relevante) ordenados y clasificados para su posterior consulta, actualización o cualquier tarea de mantenimiento mediante aplicaciones específicas.



### **Enfermedad Profesional**

Es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga a un trabajador como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo, o del medio en que se ha visto obligado a laborar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional

### **Accidentes de Trabajo**

Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.05</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>REPORTE Y COBRO DE INCAPACIDADES</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Actualizar permanentemente la base de datos de incapacidades de los trabajadores por accidente o enfermedad para efectuar el cobro respectivo a la EPS o a la ARP correspondiente	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la presentación de la Incapacidad por parte del trabajador y finaliza con el cobro a la EPS o la ARP	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Ley 100 de 1993	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO REPORTE Y COBRO DE INCAPACIDADES**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Presentar el formato de incapacidad expedido por la EPS. a la cual se encuentra afiliado el trabajador. Ésta debe presentarse debidamente certificada por la EPS.	Formato de Incapacidad EPS		Trabajador
2	Recepcionar e informar la incapacidad al Jefe inmediato del trabajador. <i>NOTA: Incapacidades menores de tres (3) días van con oficio al jefe inmediato y copia a la hoja de vida, para las incapacidades mayores de tres (3) días se debe enviar además con copia a Novedades Laborales.</i>	Oficio de Reporte de Incapacidad		Secretaria II



PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
3	Registrar en la Base de Datos el ausentismo por incapacidad expedido por la EPS o ARP	Formato de Incapacidad expedido por la EPS o la ARP		Secretaria II
4	Efectuar el cobro respectivo de las incapacidades liquidadas y hacer seguimiento al pago de la misma y/o deducirlas de la liquidación del mes correspondiente al pago o cotización según el caso. <i>NOTA: El cobro de las incapacidades por enfermedad se hace a la EPS respectiva y a las incapacidades por accidente laboral debe realizarse a la ARP respectiva.</i>	Formato de Incapacidad expedido por la EPS o la ARP		Secretaria II
5	Actualizar permanentemente la información de ausentismos por incapacidades de enfermedad general, profesional y accidentes de trabajo.	Formato de Incapacidad expedido por la EPS o la ARP		Secretaria II

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## **6.5. PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

### 6.5.5. Procedimiento: Reporte De Novedades Laborales

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de reporte de novedades laborales hace referencia a la información que se presenta en cuanto a personal jubilado, terminaciones de contrato de trabajo y el reporte que se hace de los mismos a las entidades correspondientes.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Reporte**

Informe, noticia.

##### **Novedades Laborales**

Hace referencia al reporte periódico de las diferentes modificaciones contractuales.

##### **Personal Jubilado**

Trabajadores que han cesado totalmente su actividad laboral.

##### **Personal Eventual**

Todo trabajador que se encuentra vinculado con contrato de trabajo a término fijo

##### **Personal Activo**



Todo trabajador que se encuentra vinculado con contrato de trabajo a término indefinido.

### **Contrato de Trabajo**

Es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Art. 22 Código Sustantivo del Trabajo.

### **COMFACAUCA:**

Caja de Compensación Familiar del Cauca.

### **EPS**

Entidades Promotoras de Salud

### **ARP**

Administradora de Riesgos Profesionales.

### **Base de Datos**

Conjunto de registros (unidades de información relevante) ordenados y clasificados para su posterior consulta, actualización o cualquier tarea de mantenimiento mediante aplicaciones específicas

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO REPORTE DE NOVEDADES**

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA			<b>No 01.02.06</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS			
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>REPORTE DE NOVEDADES LABORALES a la ARP, EPS, AFP, COMFACAUCA (En cuanto a Jubilados, Terminaciones de Contrato de personal activo y eventual, Nuevos Contratos de Trabajo)</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Registrar y reportar a las entidades correspondientes. todas las novedades laborales en cuanto a personal jubilado, terminaciones de contrato de trabajo, etc.			
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recopilación mensual de las novedades laborales y finaliza con el reporte de estas a la entidad correspondiente y la actualización de la Base de Datos de Novedades Laborales.			
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	No aplica			
<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recopilar y organizar mensualmente las novedades acerca del personal jubilado y terminación de contratos de trabajo, etc.	Formato de reporte de Novedades.	Office, Word	Secretaria II
2	Elaborar Oficio de Reporte de Novedades.	Oficio de Reporte de Novedades	Office, Word	Secretaria II
3	Enviar oficio de reporte de novedades a COMFACAUCA, EPS, ARP, a la División de Facturación y a Novedades en Nomina.	Oficio de Reporte de Novedades		Secretaria II
4	Recepcionar el Oficio de Reporte de Novedades	Oficio de Reporte de Novedades		División de Facturación y Novedades en Nomina

5	Actualizar permanentemente la Base de Datos de Novedades Laborales.	Oficio de Reporte de Novedades	Office, Word	Secretaria II
---	---	--------------------------------	--------------	---------------

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## **6.5. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

### **6.5.6. Procedimiento Cuota Parte Pensional**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de cuota parte pensional consiste gestionar el cobro de cuotas partes pensionales acumuladas y generadas mes a mes a otras entidades u organismos del Estado a favor de CEDELCA S.A. E.S.P., así mismo, analizar y aprobar o desaprobado el cobro que en ese mismo sentido se haga a la empresa.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Cuota parte pensional**

Son los períodos de tiempo cotizado o servido sucesiva o alternativamente a distintas entidades de Derecho Público del Orden Nacional o Territorial, descentralizadas territorialmente o por servicios, que se acumulan para el cómputo del tiempo requerido para la pensión que le corresponda.

##### **Liquidación**

Documento en el que se consignan los datos generales o características de una operación dada, con la indicación de la partida presupuestaria que se afecta para realizar algún pago derivado de una obligación a cargo de la empresa, o para efectuar algún movimiento de tipo presupuestario y que sirve de sustentación para



el documento presupuestario, que debe expedirse según la naturaleza de la operación.

**Personal Jubilado**

Trabajadores que han cesado totalmente su actividad laboral.

**Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.07</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>CUOTA PARTE PENSIONAL</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar el cobro de Cuotas Partes Pensionales Acumuladas y generadas mes a mes a otras entidades u organismos del Estado a favor de CEDELCA S.A. E.S.P., así mismo analizar y aprobar o desaprobar el cobro que en ese mismo sentido se haga a la empresa.	
<b>ALCANCE</b>	Empieza con el estudio de la hoja de vida y liquidación de cuotas partes del personal con servicio en otras entidades públicas y termina con el cobro y archivo en la hoja de vida y expediente del jubilado	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Numeral 3 del artículo 75. Decreto 2921 de 1.948; Artículo 28 del Decreto 3135 de 1968; Art. 75 del Decreto Reglamentario 1848 de 1969; Art. 11 del Decreto 2709 de 1994, Ley 33 de 1.985, Ley 71 de 1.988	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO CUOTA PARTE PENSIONAL**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Realizar el estudio de la Historia Laboral, calcular o reajustar el valor de las Cuotas Partes Pensionales del personal jubilado con tiempo de servicio en otras entidades u organismos del Estado		Office, Excel	Profesional Universitario II
2	Confirmar los datos consolidados de la hoja de vida cruzándolos con la información contenida en el estudio de Cuotas Partes Pensionales	Estudio de Cuotas Partes Pensionales Hoja de Vida		Profesional Universitario II



PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
3	Solicitar certificado de pago de la pensión del jubilado del cual se consulta la Cuota Parte Pensional al Jefe de Unidad de Apoyo de Tesorería	Oficio de Solicitud de Certificado	Office, Word	Profesional Universitario II
4	Recepcionar el Certificado de Pago de Pensión expedido por la Unidad de Apoyo de Tesorería.	Certificado de pago de pensión	Office, Word	Profesional Universitario II
5	Proyectar oficio de Consulta de Cuota Parte Pensional y Oficio de remisión del mismo del personal jubilado del cual se va iniciar por primera vez el cobro respectivo anexando el Formato de Datos Personales del Estudio de Cuotas partes, Formato de Liquidación año a año Cuotas Partes y Resolución u Oficio de sustitución pensional.(Anexos)	Oficio de Consulta de Cuota Parte Pensional Oficio Remisorio Certificado de pago de Pensión de Jubilación o Mayor Valor Pensional Documentos Anexos (Formato de Datos Personales del Estudio de Cuotas partes, Resolución u Oficio de sustitución pensional y a Formato de Liquidación año a año Cuotas Partes)	Office, Word y Excel	Profesional Universitario II
6	Revisar, aprobar o desaprobar el borrador de Consulta de Cuota Parte Pensional con base en formatos anexos y hoja de vida, y enviar respuesta. <i>NOTA: Si el Jefe de la Unidad desaprueba el borrador de consulta de cuota parte pensional el procedimiento regresa a la actividad numero 1</i>	Oficio de Consulta de Cuota Parte Pensional Oficio Remisorio Certificado de pago de Pensión de Jubilación o Mayor Valor Pensional Borrador de Consulta de Cuota Parte Pensional Hoja de vida anexos		Jefe División de Recursos Humanos

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
7	Remitir Oficio de Consulta de Cuota Parte Pensional a la entidad de la que se exige el pago acompañada de certificados y formatos anexos.	Oficio de Consulta de Cuota Parte Pensional Oficio Remisorio Certificado de pago de Pensión de Jubilación o Mayor Valor Pensional anexos		Profesional Universitario II
8	Recepcionar constancia u oficio de aceptación o Negación de la Consulta de Cuota Parte Pensional emitida por la entidad a la cual se exige el pago. Si es aceptada continua en el punto 15. <i>NOTA: La entidad de la que se exige el pago cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que recibe el oficio para pronunciarse negando o aceptando la consulta, vencido el termino se entiende que la entidad acepta la Consulta por lo tanto se debe expedir una constancia de aceptación y se prepara la cuenta de cobro.</i>	Oficio de Respuesta		Profesional Universitario II
9	Estudiar en caso de negación los Fundamentos Jurídicos y proyectar la respuesta confirmando la Consulta inicial hecha por CEDELCA S.A. E.S.P. o aceptando los argumentos de negación de la entidad de la que se exige el pago	Documentos anexos o pruebas que soporten el oficio de respuesta Borrador de Proyecto de respuesta	Office, Word	Profesional Universitario II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
10	Revisar el oficio de respuesta a negación de la consulta para corregir y/o aprobar.	Oficio de Respuesta Documentos anexos o pruebas que soporten Borrador de Proyecto de Propuesta.		Jefe División de Recursos Humanos
11	Proyectar el oficio definitivo confirmando la posición inicial hecha en la consulta o aceptando los argumentos de la negación y enviarlo a la entidad de la que se exige el pago de la Cuota Parte Pensional	Documentos anexos o pruebas que soporten aceptación Oficio de respuesta Oficio definitivo de respuesta.	Office, Word	Profesional Universitario II
12	Recepcionar de la entidad de la cual se exige el pago la respuesta definitiva de aceptación si la hubiere de la Consulta inicialmente negada de Cuota Parte Pensional	Constancia u Oficio de aceptación de Cuota Parte de la entidad consultada		Profesional Universitario II
13	Enviar cuenta de cobro de Cuota Parte Pensional a la Entidad de la que se exige el pago solicitando que remitan el comprobante de consignación efectiva vía fax. <i>NOTA: Cuando se trata de una cuota parte pensional del personal jubilado de quien ya se ha aceptado la consulta se remite semestralmente la cuenta de cobro.</i>	Cuenta de Cobro		Profesional Universitario II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
14	<p>Recepcionar comprobante de consignación, archivar en la hoja de vida y en el expediente del jubilado una vez se constate consignación efectiva y remitir oficio informando a Unidad de Apoyo de Contabilidad para realizar el registro contable de pago de cuota parte pensional.</p> <p><i>NOTA: En caso que la entidad responsable del pago de la cuota parte pensional no lo realice, CEDELCA enviará la documentación del cobro a la Oficina de Jurídica para proceder al cobro por vía judicial.</i></p>	Oficio Informando Cuota Parte Pensional		Secretaria o Auxiliar Administrativo
15	Actualizar la información de cobro y pago de Cuotas Partes Pensionales en el Sistema Integrado de Información.		Sistema Integrado de Información Syneris	Profesional Universitario II

FORMATO 2. FLUJOGRAMA



## **6.5. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

### 6.5.7. Procedimiento: Evaluación Del Desempeño

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de Evaluación del Desempeño busca evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de CEDELCA S.A. E.S.P. de acuerdo a los lineamientos del manual para Evaluación de Desempeño.

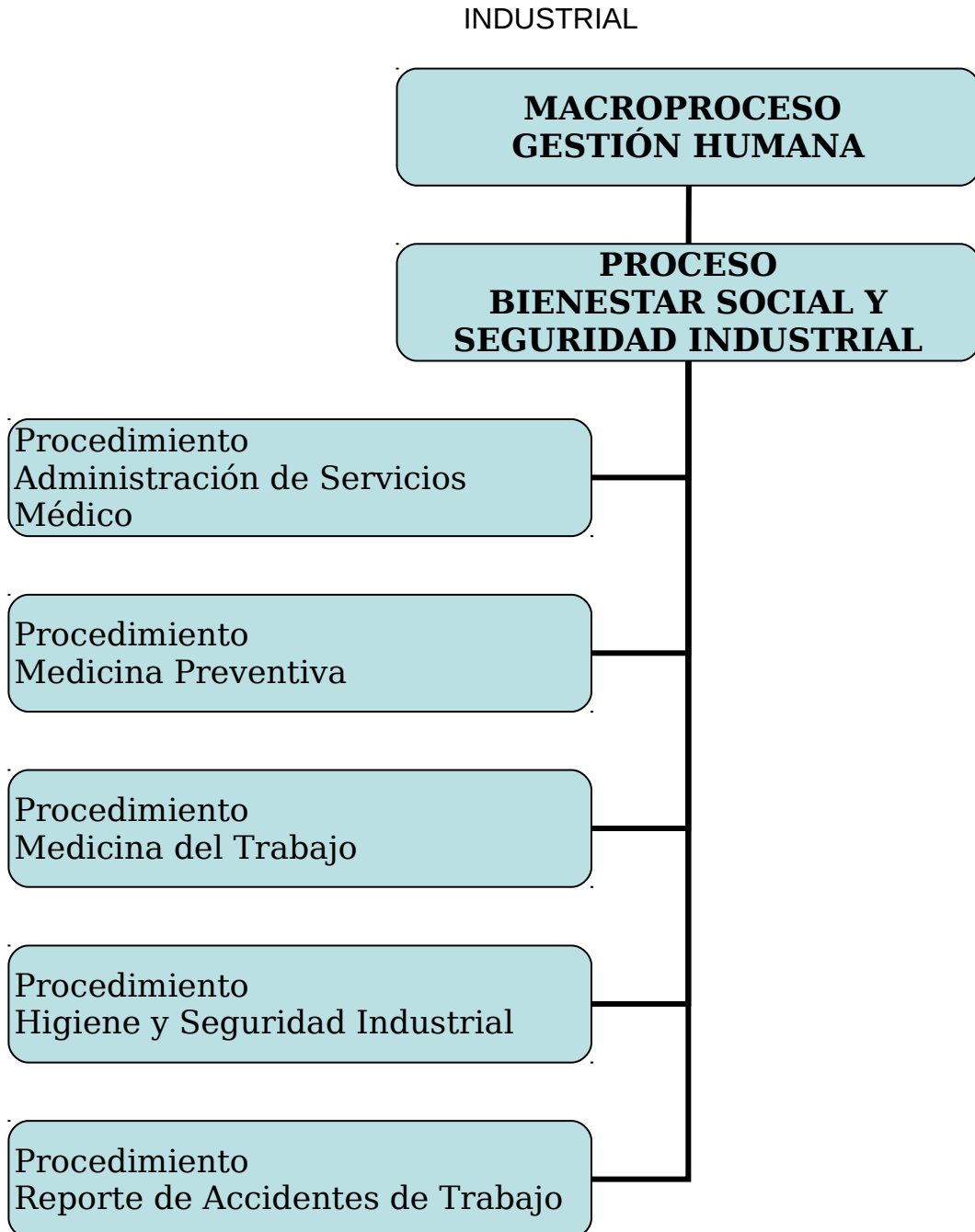
Este Procedimiento presenta un caso particular debido a que la empresa adelanta de manera informal la evaluación de empleados eventuales y no se ha definido una metodología específica que la guíe.

Actualmente se desea ampliar el alcance de esta evaluación a los empleados activos y eventuales de la empresa, pero para llevar a cabo este proyecto se debe implantar una metodología explícita que defina los parámetros de la evaluación, las políticas, el alcance, el objetivo, los factores a evaluar etc.

Este trabajo no tendrá en cuenta dicho procedimiento, pese la necesidad que tiene la empresa de su realización.



**FIGURA 5. ORGANIGRAMA PROCESO DE BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD**





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera G.	Carlos Alberto Daza Maria Elena Ordóñez Bertha Tulia Rodríguez		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe Unidad de Apoyo a Personal Jefe Unidad de Apoyo a Bienestar Social Auxiliar Administrativo II		

## **6.6. PROCESO BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

### 6.6.1. Procedimiento Administración de Servicios Médicos

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO**

El Proceso de bienestar social y seguridad industrial procura generar las condiciones de medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial para brindar un ambiente laboral óptimo que garantice condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de bienestar físico, mental y social de trabajadores, jubilados, pensionados y sus beneficiarios.

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento administración de servicios médicos busca brindar atención médica oportuna a los trabajadores, jubilados, pensionados y sus beneficiarios.



## **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

### **Base de Datos**

Conjunto de registros (unidades de información relevante) ordenados y clasificados para su posterior consulta, actualización o cualquier tarea de mantenimiento mediante aplicaciones específicas.

### **Beneficiarios**

La Convención Colectiva de Trabajo vigente los define como los familiares de los trabajadores, de los jubilados, pensionados siempre y cuando se encuentren inscritos en los registros de CEDELCA, teniendo en cuenta el parentesco y dependencia económica de acuerdo con el Capítulo VII de la Convención Colectiva de Trabajo vigente.

### **Carné**

Pequeña pieza de material plano y ligero, de cartulina de forma rectangular, que lleva impreso los datos personales del beneficiario del servicio médico convencional.

### **Historia Clínica**

La historia clínica es el conjunto de documentos surgidos de la relación entre el médico y el paciente

### **Fórmula Médica**





El documento normalizado por el cual los facultativos médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para su dispensación por las farmacias.

**Personal Pensionado**

Categoría legal que adquieren todos los afiliados o sus beneficiarios al momento de recibir una pensión

**Personal Jubilado**

Persona retirada del ejercicio de sus funciones y ha obtenido su jubilación

**Auditoria**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios acordados.

**Reintegros**

Es un pago o devolución que se restituye parcial o totalmente por concepto aportes hechos por prestación de servicios médicos

**Cuenta de Cobro**

Es la relación escrita que la entidad prestadora del servicio médico entrega a la empresa detallando los servicios que ha prestado, indicando cantidades, naturaleza, precio y demás condiciones de la venta o de a prestación del servicio.

<b>SUBGERENCIA</b> <b>A</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.09</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Brindar atención médica oportuna a los trabajadores, jubilados, pensionados y sus beneficiarios	
<b>ALCANCE</b>	Inicia estableciendo las políticas del servicio médico y finaliza con el registro para el trámite de pago de las cuentas de cobro autorizadas y archivo de toda la documentación referente a la prestación de servicios médicos.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Convención Colectiva de Trabajo vigente, Ley 100 de 1993	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Establecer las políticas concernientes con los procedimientos que se deben cumplir para acceder al servicio médico convencional e informarlo a los diferentes procesos y beneficiarios del servicio.	Cronograma		Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social
2	Mantener actualizada la base de datos con la documentación necesaria para tener derecho al servicio medico convencional.	Circular para Solicitud de Documentación (servicio de salud) Formato de Información	Sistema Integrado de Información Syneris	Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social
3	Elaborar y actualizar los carné de acuerdo a los cambios en las condiciones civiles de los	Formato de Información del trabajador, jubilado o pensionado y sus		Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	beneficiarios y en el ingreso o retiro de los mismos.	beneficiarios Carné		Social
4	Entregar los carné a los Beneficiarios del servicio médico convencional.			Secretaria II
5	Solicitar cita médica.	Carné		Beneficiario
6	Asignar cita medica para el servicio médico convencional o legal (ISS y COOMEVA) de acuerdo con los libros de relación de citas médicas. <i>NOTA: Con ISS y COOMEVA, CEDELCA tiene un convenio médico razón por la cual los afiliados se atienden directamente en el consultorio de la empresa.</i>	Libros de relación de citas medicas		Técnico Profesional
7	Seleccionar y entregar la historia clínica según la cita medica asignada.	Historias Clínicas		Técnico Profesional
8	Prestar el Servicio Médico Convencional y remitir fórmula médica. <i>NOTA: EL Servicio Médico Convencional únicamente se prestará cuando el beneficiario haya agotado el procedimiento por la EPS a la cual se encuentre vinculado o cuando este no se encuentre afiliado a una EPS.</i>	Formato de historia clínica Formato de pacientes atendidos Fórmula Médica		Medico

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
9	Generar y entregar a los beneficiarios las ordenes de apoyo para procedimientos, citas especializadas, intervenciones quirúrgicas, etc.	Ordenes de Apoyo Fórmula Médica		Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social
10	Recepcionar y realizar la auditoria de las cuentas de cobro de las entidades con las cuales se tiene contrato para suministro de Servicio Medico y de Medicamentos y las cuentas de reintegro de los trabajadores, pensionados o jubilados. <i>NOTA: Los reintegros se presentan cuando el beneficiario paga por cuenta propia una fórmula médica que la empresa no cubrió en su momento por prestación de servicios médicos.</i>	Cuentas de cobro Cuenta de Reintegro Autorizaciones de pago para cuentas de cobro		Medico Auditor
11	Recepcionar la Cuenta de Cobro y la cuenta de reintegro con sus respectivas autorizaciones.	Cuentas de cobro Cuenta de Reintegro y Autorizaciones de pago para cuentas de cobro		Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social
12	Hacer el registro de las cuentas en la base de datos del sistema de información de Bienestar para el servicio medico.	Cuentas de cobro Cuenta de Reintegro Autorizaciones de pago para cuentas de cobro	Sistema Integrado de Información Syneris	Secretaria II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
13	<p>Enviar la información a la Unidad de Apoyo de Presupuesto y a la Unidad de Apoyo de Tesorería para que se inicie el trámite de pago o cruce de cuentas, con el respectivo registro presupuestal de la cuenta.</p> <p><i>NOTA: Suministrar a la Unidad de Apoyo de Tesorería con base en la orden de pago, la información para los cruces de cuentas, indicando a qué código se aplicarán los valores de la factura del servicio médico asistencial prestado.</i></p>	<p>Cuentas de cobro Cuenta de Reintegro Autorizaciones de pago para cuentas de cobro</p>		<p>Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social</p>
14	<p>Enviar Relación de Pago a cada proveedor del servicio médico asistencial anexando la copia de la orden de pago y el oficio de solicitud de cruce de cuentas.</p>			<p>Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social</p>
15	<p>Archivar toda la documentación referente a la prestación de servicios médicos</p>	<p>Cuentas de cobro Cuenta de Reintegro Autorizaciones de pago para cuentas de cobro</p>		<p>Secretaria II</p>

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## **6.6. PROCESO: Bienestar Social y Seguridad Industrial**

### 6.6.2. Procedimiento Medicina Preventiva

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento medicina preventiva realiza actividades dirigidas a la identificación temprana de los agentes causales de enfermedad, de su control óptimo y rehabilitación integral del individuo afectado.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Comité Paritario de Salud Ocupacional**

Es un organismo establecido por la ley (resolución 2013/86) para promover y vigilar las actividades de salud Ocupacional al interior de la empresa. Igualmente servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores y gobierno, en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional; para mejorar las condiciones de trabajo y salud en los ambientes laborales.

##### **EPS**

Entidades Prestadoras de Salud

##### **ARP**

Administradora de Riesgos Profesionales



### **Cronograma**

Registro pormenorizado del plan de acción del programa, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas de realización.

### **Programa de Salud Ocupacional**

Es la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de salud, que desarrolla la empresa, tendientes a preservar, mantener y mejorar la condición de salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones, las cuales deben ser desarrolladas en los sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.10</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICINA PREVENTIVA</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Realizar actividades dirigidas a la identificación temprana de los agentes causales de enfermedad, de su control óptimo y rehabilitación integral del individuo afectado	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la determinación de necesidades de capacitación sobre el auto-cuidado y finaliza con el archivo de la documentación del procedimiento	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Resolución 1016 de 1989 Reglamentación de la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Decreto 614 de 1984 Bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO MEDICINA PREVENTIVA**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Diagnosticar las necesidades de formación y capacitación sobre el auto-cuidado y la forma de proteger y conservar la salud del trabajador.	Informe del Diagnostico	Office, Excel, Word	Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social y Seguridad Industrial
2	Planear y coordinar con las EPS y ARP actividades de formación y capacitación de acuerdo a la normatividad vigente para el programa de Salud Ocupacional que deben desarrollar los empleadores en el país y el diagnostico de las necesidades. (citología vaginal, salud oral, nutrición,	Informe del Diagnostico	Office, Excel, Word	Auxiliar Administrativo II



PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	optometrías, estilo de vida saludable, tabaquismo, alcoholismo, drogadicción, hipertensión arterial entre otras)			
3	Elaborar el cronograma anual.	Cronograma Informe del Diagnostico	Office, Excel, Word	Auxiliar Administrativo II, EPS y ARP
4	Notificar mediante circular a los trabajadores que participarán de manera obligatoria a la capacitación y de las actividades de promoción y prevención. <i>NOTA: Si la capacitación es de interés general, se publica en cartelera, con copia a cada División.</i>	Circular		Auxiliar Administrativo II
5	Coordinar el apoyo logístico de las capacitaciones y/o de las actividades de prevención y promoción.			Auxiliar Administrativo II
6	Ejecutar las actividades de capacitación, promoción y prevención.	Control de asistencia a actividades de formación y capacitación Control de asistencia a jornadas médicas		Auxiliar Administrativo II, EPS.
7	Evaluar las actividades realizadas para el cumplimiento del programa de salud ocupacional.			Auxiliar Administrativo II
8	Elaborar un informe de comentarios y recomendaciones y presentarlo al Comité	Informe de Recomendaciones		Auxiliar Administrativo II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	Paritario de Salud Ocupacional para seguimiento y control de las mismas.			
9	Archivar la documentación correspondiente al procedimiento	Cronograma Control de asistencia a actividades de formación y capacitación Control de asistencia a jornadas médicas Informe de Recomendaciones		Auxiliar Administrativo II

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## **6.6. PROCESO BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

### **6.6.3. Procedimiento Medicina de Trabajo**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento medicina de trabajo realiza acciones dirigidas al mejoramiento de la salud del trabajador, procurando que las condiciones de trabajo de la empresa conduzcan al bienestar físico y mental.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Bienestar Físico y Mental**

Busca contribuir a la formación y al pleno desarrollo de las potencialidades físicas, psicológicas, emocionales, afectivas, psicomotoras, y sociales de los trabajadores, mediante la integración de acciones educativas, de promoción de la salud, de prevención de la enfermedad y de manejos ambientales dirigidas a la comunidad y su entorno.

##### **Cronograma**

Registro pormenorizado del plan de acción del programa, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas de realización.



### **Examen Médico Ocupacional**

Examen periódico que revisa las condiciones físicas del trabajador que ha estado vinculado a la empresa durante un periodo igual o superior a 12 meses o en un periodo más corto si las condiciones laborales lo exigen

### **Historia Clínica Ocupacional**

La historia clínica es el conjunto de documentos surgidos de la relación entre el médico y el paciente

### **Enfermedad Común**

Alteración de la salud que no tenga la condición de accidente no laboral, accidente de trabajo o enfermedad profesional.

### **EPS**

Entidad Promotora de Salud

### **IPS**

Institución Prestadora de Servicios de Salud

### **CISO**

Comité Interdisciplinario de Salud Ocupacional

### **Enfermedad Profesional**

Es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como Enfermedad Profesional por el gobierno nacional.



### **Patología**

Rama de la medicina que estudia las enfermedades y los trastornos que se producen en el organismo.

### **Riesgo**

Es la probabilidad de ocurrencia de un siniestro.

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.11</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>MEDICINA DEL TRABAJO</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Realizar acciones dirigidas al mejoramiento de la salud del trabajador, procurando que las condiciones de trabajo de la empresa conduzcan al bienestar físico y mental.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la coordinación de los exámenes médicos de ingreso y finaliza con la realización del examen médico Ocupacional de Retiro.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Decreto 1832 de 1994, Decreto 614 de 1984, Resolución 1016 de 1989, Circular unificada abril del 2004	

### FORMATO 1. PROCEDIMIENTO MEDICINA DEL TRABAJO

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recibir la información de la División de Recursos Humanos sobre personal que ingresa a la Empresa			Auxiliar Administrativo II
2	Programar los exámenes médicos de ingreso y enviar al Médico Ocupacional el cronograma.	Cronograma de Exámenes Médicos	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo II
3	Realizar el examen médico ocupacional de ingreso. <i>NOTA: Este examen deberá practicarse a todo trabajador que ingrese a la empresa con el fin de valorar aptitudes</i>	Cronograma de Exámenes Médicos Historia Clínica Ocupacional	Office, Word, Excel	Médico Ocupacional.

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	<i>físicas y psicológicas.</i>			
4	Evaluar las condiciones físicas del trabajador de acuerdo al cargo que este va a desempeñar e identificar restricciones laborales del nuevo trabajador frente a los riesgos específicos de su puesto de trabajo.	Historia Clínica Ocupacional	Office, Word, Excel	Médico Ocupacional.
5	Enviar a la Oficina de Apoyo a Bienestar Social la Historia Clínica ocupacional; junto con las observaciones y recomendaciones.	Historia Clínica Ocupacional	Office, Word, Excel	Médico Ocupacional
6	Recepcionar y seleccionar el análisis de las Historias Clínicas Ocupacional. <i>NOTA: Para las personas que son aptas para ocupar el cargo se archiva el diagnóstico en el consultorio médico, para las personas que presentan restricciones laborales se envía oficio a la División de Recursos Humanos, informando la</i>	Historia Clínica Ocupacional	Office, Word, Excel	Unidad de Apoyo de Bienestar Social

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	<i>restricción.</i> <b>FIN</b>			
7	Realizar exámenes médicos ocupacionales periódicos a cada trabajador como mínimo una vez al año. <i>NOTA: Cuando el trabajador no presenta ninguna enfermedad la Historia Clínica Ocupacional se archiva en el consultorio médico, si presenta alguna enfermedad común se remite a la EPS, para control de la patología, cuando se sospecha de una enfermedad profesional o secuela de accidente de trabajo se debe continuar con el procedimiento.</i>	Historia Clínica Ocupacional.		Auxiliar Administrativo II Médico Ocupacional
8	Hacer el seguimiento de los casos detectados con patologías de origen profesional y coordinar exámenes médicos especiales. <i>NOTA: El examen médico especial que se debe realizar al trabajador y el tipo de medición se identifican haciendo seguimiento del factor de riesgo (SVE)</i>			Auxiliar Administrativo II



<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
9	Programar los exámenes médicos periódicos y enviar al Médico Ocupacional el cronograma.	Cronograma	Office, Word, Excel	
10	Citar al trabajador de acuerdo al cronograma al examen médico especial e identificar trabajadores que presenten deterioro de la capacidad laboral.	Cronograma Historia Clínica Ocupacional	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo II
11	Solicitar a la EPS del trabajador la Historia Clínica	Historia Clínica Ocupacional		Auxiliar Administrativo II
12	Revisar y analizar la Historia Clínica y expedir el diagnóstico donde se informe si la enfermedad es de origen profesional o común.	Historia Clínica Ocupacional		Auxiliar Administrativo II Médico Ocupacional
13	Remitir al trabajador a la IPS para que realicen el análisis del diagnóstico y lo remitan al especialista pertinente para la valoración.			Auxiliar Administrativo II
14	Recepcionar y analizar los resultados de la valoración remitidos por la IPS.	Valoración.		Auxiliar Administrativo II
15	Remitir al trabajador a la oficina de salud ocupacional de la IPS, si es una enfermedad profesional.			Auxiliar Administrativo II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
16	<p>Recepcionar oficio de Solicitud de documentos y enviar el diagnóstico confirmado al CISO de la IPS con la documentación solicitada para que califiquen el origen del evento.</p> <p><i>NOTA: La IPS tiene treinta (30) días calendario para emitir su concepto.</i></p>	Oficio de Solicitud de Documentos (Examen de Ingreso, Historia Clínica Ocupacional, Funciones del Trabajador, Análisis del puesto de trabajo)		Auxiliar Administrativo II
17	<p>Recepcionar el diagnóstico.</p> <p><i>NOTA: Si se diagnostica enfermedad de origen profesional se debe remitir el trabajador a la ARP, si la enfermedad es de origen común se informa al trabajador para que haga los trámites por la IPS, si la enfermedad es de origen común agravada por las condiciones de trabajo se solicita al COPASO la readaptación laboral del trabajador.</i></p>			Auxiliar Administrativo II
18	Realizar el Examen Médico Ocupacional de Retiro a los trabajadores que se desvinculan laboralmente (jubilación o terminación del contrato) de la empresa con el fin de evaluar su estado de	Historia Clínica Ocupacional.		Auxiliar Administrativo II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	salud al retiro.			
19	Archivar las Historias Clínicas Ocupacionales de cada trabajador.	Historia Clínica Ocupacional		Auxiliar Administrativo II

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## **6.6. PROCESO BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

### **6.6.4. Procedimiento Higiene y Seguridad Industrial**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento higiene y seguridad industrial ejecuta actividades dirigidas a la atención del medio ambiente laboral, en el reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en los lugares de trabajo y que pueden generar riesgos al trabajador causantes de los accidentes de trabajo.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Riesgo**

Riesgo es la probabilidad de obtener una secuela desfavorable como resultado de la exposición a un evento inseguro dado.

##### **Factores de Riesgo**

Es esa condición o evento del ambiente, de la organización, o de la persona, capaz de contribuir al desarrollo de la contingencia o siniestro (enfermedad o accidente).

##### **Higiene Industrial**

Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y al control de los agentes y factores del ambiente del trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores



### **Seguridad Industrial**

Comprende el conjunto de actividades destinadas a la identificación y control de las causas de los accidentes de trabajo.

### **Accidentes de Trabajo**

Todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa o con ocasión de trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica una perturbación funcional, una invalidez o la muerte

### **Panorama de Factores de Riesgo**

El panorama de factores de riesgo es el resultado de la aplicación de técnicas y procedimientos para la recolección de información sobre los factores de riesgo laboral, la intensidad de exposición a que están sometidos los distintos grupos de trabajadores, así como los controles existentes al momento de la evaluación

### **Lista de Chequeo**

Instrumento escrito donde se determinan numerosos aspectos necesarios para el levantamiento de información

### **Cronograma**

Registro pormenorizado del plan de acción del programa, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas de realización.

### **COPASO**

Comité Paritario de Salud Ocupacional

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.12</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Ejecutar actividades dirigidas a la atención del medio ambiente laboral, en el reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en los lugares de trabajo y que pueden generar riesgos al trabajador causantes de los accidentes de trabajo.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la visita de inspección al área de trabajo y finaliza con el envío de la solicitud de compra de elementos preventivos a la Gerencia General	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Decreto Ley 1295 de 1994, Decreto 1831 de 1994 Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Establecer un cronograma de visitas de inspección a los diferentes puestos de trabajo de los procesos de la Empresa. <i>NOTA: Las inspecciones pueden ser planeadas donde se le informará al trabajador de la visita, no planeadas donde no se informa al trabajador de la visita para verificar si ésta usando lo elementos de protección y circunstancias dependiendo la necesidad del evaluador.</i>	Cronograma	Office, Word, Excel	ARP Auxiliar Administrativo II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
2	Realizar visita de inspección para observar y determinar los factores de riesgo en el área de trabajo según su clasificación, evaluar las condiciones higiénicas y de seguridad industrial.	Lista de Chequeo		ARP Auxiliar Administrativo II
3	Elaborar el panorama de riesgos con recomendaciones y medidas de control.	Panorama de Riesgos Informe de Recomendaciones.	Office, Word, Excel	ARP Auxiliar Administrativo II
4	Determinar necesidades de elementos de protección personal de acuerdo al panorama de Riesgos	Panorama de Riesgos Informe de Recomendaciones.		ARP Auxiliar Administrativo II
5	Planear y ejecutar campañas de prevención de accidentes de trabajo, previo estudio de puestos de trabajo.			ARP Auxiliar Administrativo II
6	Informar al COPASO y al Jefe de la Unidad de Apoyo de Bienestar Social sobre la necesidad de elementos de protección y de las medidas necesarias a tomar	Panorama de Riesgos Informe de Recomendaciones.		Auxiliar Administrativo II
7	Evaluar y determinar la viabilidad de compra de los elementos de acuerdo al presupuesto y envió del mismo a la Unidad de Apoyo de Bienestar Social. <i>NOTA: Si el presupuesto es insuficiente se aplaza la aprobación hasta que haya disponibilidad.</i>	Viabilidad de Compra		COPASO

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
8	Recepcionar la viabilidad de compra aprobada y elaborar la solicitud de compra anexando las especificaciones técnicas para enviarla a la Unidad de Apoyo de Compras.	Viabilidad de Compra Solicitud de Compra	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo II
9	Sugerir el proveedor y/o producto que cumple con la normatividad, y se envía el concepto a la Unidad de Apoyo de Compras. <b>FIN. Se remite al procedimiento de compras.</b>			COPASO
10	Recepcionar notificación de ingreso de los elementos al almacén y gestionar vale de almacén para retirarlos y entregarlos o enviarlos a los procesos que los requieran.	Vale de Almacén		Auxiliar Administrativo II
11	Verificar permanentemente durante las visitas el uso adecuado de los elementos entregados y evaluar los resultados de actividades desarrolladas.			ARP Auxiliar Administrativo II

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)





## **6.6. PROCESO BIENESTAR SOCIAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

### **6.6.5. Procedimiento Reporte de Accidentes de Trabajo**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento reporte de accidentes de trabajo busca reportar oportunamente ante la ARP la ocurrencia de un accidente de trabajo, hacer seguimiento de lo ocurrido con el fin de adelantar los trámites para su reconocimiento, identificar causas y aplicar medidas correctivas

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Accidente de Trabajo**

Todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa o con ocasión de trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

##### **ARP**

Aseguradora de Riesgos Profesionales

##### **EPS**

Empresa Prestadora de Salud

##### **Siniestro**

**Constituye un sólo y mismo siniestro el conjunto de daños y/o perjuicios derivados de una misma causa.**

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.13</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Reportar oportunamente ante la ARP la ocurrencia de un accidente de trabajo, hacer seguimiento de lo ocurrido con el fin de adelantar los trámites para su reconocimiento, identificar causas y aplicar medidas correctivas	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con el reporte de un accidente de trabajo y finaliza con la determinación de si es un accidente de trabajo o un accidente común.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Decreto 1295 de 1994	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Establecer con la ARP las políticas para evaluar accidentes de trabajo.			Auxiliar Administrativo II
2	Informar a la Unidad de Apoyo de Bienestar Social el accidente de trabajo inmediatamente este ocurra.			Compañeros, Jefe Inmediato o Lesionado
3	Evaluar las causas inmediatas de acuerdo a las políticas definidas con la ARP.			Jefe Unidad de Apoyo de Bienestar Social
4	Diligenciar el formato de Reporte de Accidente de Trabajo y enviarlo a la ARP <i>NOTA: La norma establece que la empresa</i>	Formato de Reporte de Accidente de Trabajo		Auxiliar Administrativo II

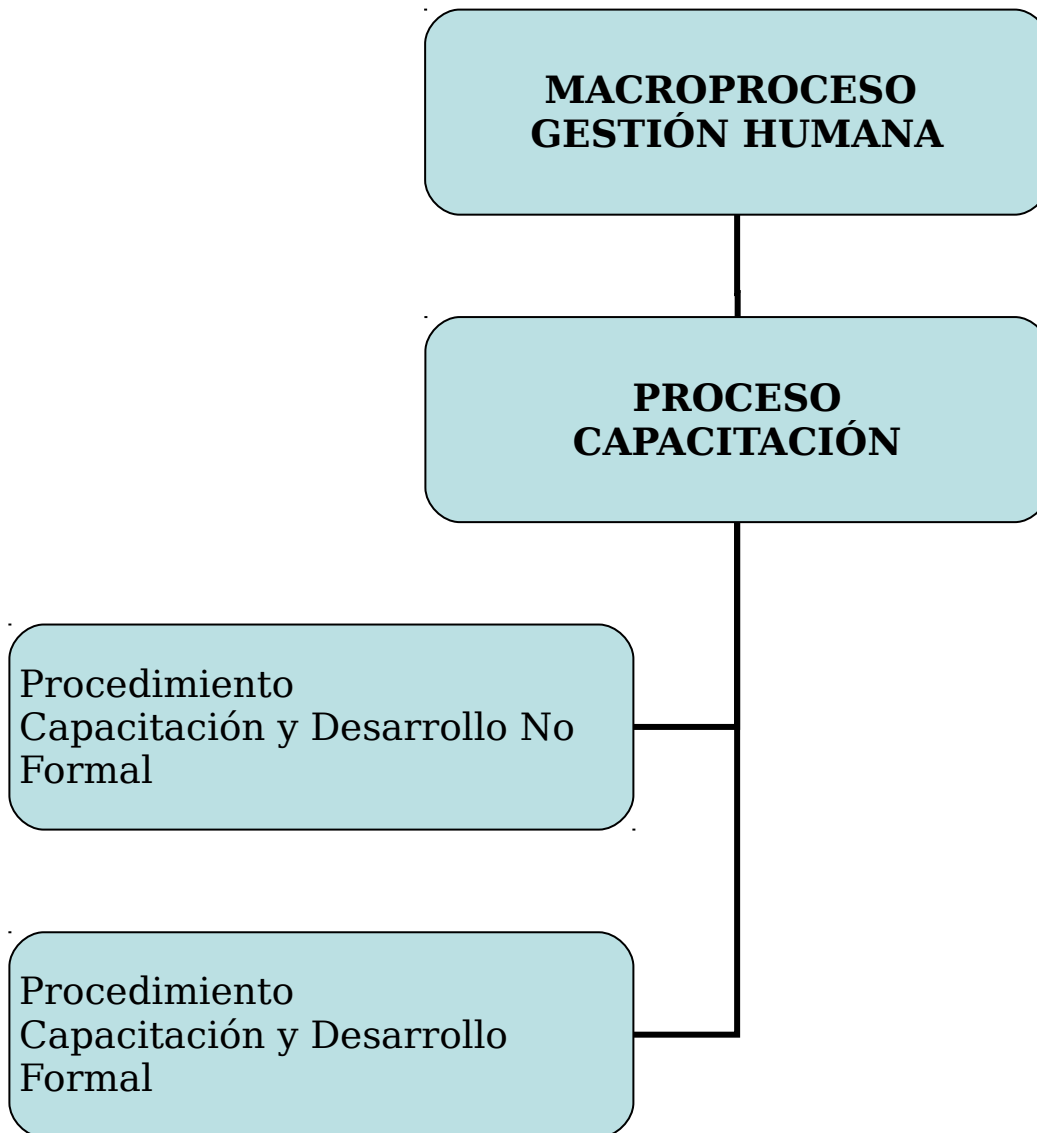
PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	<i>cuenta con dos (2) días hábiles para reportar el accidente ante la ARP.</i>			
5	Realizar la investigación con el objetivo de identificar si es un acto inseguro o una condición insegura la que dio origen al accidente.	Formato de Investigación de Accidente de Trabajo.	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo II Representante de COPASO
6	Visitar el sitio de ocurrencia del accidente e identificar medidas de control par minimizar futuros accidentes. <i>NOTA: La finalidad de la visita es observar el lugar para documentar la localización de las victimas, testigos, maquinaria, prácticas de trabajo, etc.</i>			Auxiliar Administrativo II Representante de COPASO
7	Entrevistar a los Trabajadores involucrados y a los testigos. <i>NOTA: Se entrevistará en forma individual al lesionado, los posibles testigos y si es necesario a otras personas.</i>			Auxiliar Administrativo II Representante de COPASO
8	Analizar la información recopilada y preparar un listado de las causas básicas encontradas. <i>NOTA: Para cada causa se debe determinar el tipo de correcciones que serán efectivas para prevenir no solo ese evento sino cualquier accidente similar.</i>	Listado de Causas Básicas	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo II Representante de COPASO

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
9	Preparar el informe anual para el proceso estadístico identificando tipo de accidentes, causas y consecuencias. <i>NOTA: Se debe socializar trimestralmente con los Jefes de la División y los trabajadores las recomendaciones y medidas de control, haciendo seguimiento del cumplimiento de las mismas.</i>	Informe Anual		Auxiliar Administrativo II Representante de COPASO

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



FIGURA 6. ORGANIGRAMA PROCESO DE CAPACITACIÓN





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>CAPACITACIÓN</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera	Carlos Alberto Daza Ana Maria Muñoz		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe Unidad de Apoyo a Personal Profesional Universitario II		

## **6.7. PROCESO CAPACITACIÓN**

### **6.7.1. Procedimiento Capacitación y Desarrollo No Formal**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO**

Este proceso consiste en complementar la educación académica del trabajador y ampliar sus conocimientos sobre el cargo para que así se desempeñe de manera efectiva y contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de capacitación y desarrollo no formal busca contribuir a la necesidad de capacitación y entrenamiento del personal de CEDELCA, con temas relacionados con el desempeño laboral y personal; con el fin de desarrollar las competencias organizacionales y de conocimiento,

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**



### **Capacitación y Desarrollo**

Es complementar la educación académica del "Trabajador" o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad. Otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos entramos al campo del adiestramiento, el conjunto capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo.

### **Educación no Formal**

Es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales.

### **Evaluación de Desempeño**

Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.

### **Encuesta**

Recopilación de datos obtenidos mediante consulta, referentes a cualquier aspecto de la actividad humana.

### **Programa Anual de Capacitación**

Registro detallado de actividades de capacitación acompañado de un presupuesto.

### **Presupuesto**



Registro detallado de todos los ingresos ganados y utilizados durante un período de tiempo específico.

### **Certificado**

Documento público, autorizado por persona competente, destinado a hacer constar la existencia de un hecho, acto o calidad, para que surtan los efectos jurídicos en cada caso correspondiente.

### **Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.



<b>SUBGERENCIA</b> <b>A</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.14</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>CAPACITACION Y DESARROLLO NO FORMAL</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Contribuir a las necesidades de capacitación y entrenamiento del personal de la empresa, con temas relacionados con el desempeño laboral y personal; con el fin de desarrollar las competencias organizacionales y retroalimentación del conocimiento.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia planeando las actividades para diagnosticar las necesidades de capacitación del personal de la empresa y finaliza elaborando el informe final de evaluación de las actividades de capacitación.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Convención Colectiva de Trabajo vigente	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y DESARROLLO NO FORMAL**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Planear actividades para diagnosticar las necesidades de capacitación del personal de la empresa.			Profesional Universitario II
2	Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal, de acuerdo a encuestas, datos obtenidos en la evaluación de desempeño o las necesidades detectadas por los jefes mediante, la confrontación de situaciones.	Encuestas Resultados de evaluación de desempeño.		Profesional Universitario II

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
3	Elaborar un programa anual de Capacitación de acuerdo a los resultados del diagnostico, incluyendo actividades a desarrollar, estableciendo fechas tentativas acompañadas de un Presupuesto.	Programa Anual de Capacitación Presupuesto	Office, Excel, Word	Grupo de trabajo. (Unidad de Apoyo a Bienestar Social, División de Recursos Humanos, ARP)
4	Presentar el Programa y el Presupuesto a la Gerencia General y a la Oficina de Planeación para ser evaluado y aprobado	Programa Anual de Capacitación, Presupuesto	Office, Excel, Word	Grupo de trabajo. (Unidad de Apoyo a Bienestar Social, División de Recursos Humanos, ARP)
5	Contactar facilitadores idóneos fuera o dentro de la empresa que contribuya a las necesidades de capacitación propuestas.			Grupo de trabajo. (Unidad de Apoyo a Bienestar Social, División de Recursos Humanos, ARP)
6	Coordinar el apoyo logístico de cada capacitación (Disponibilidad de recursos, apoyo audiovisual, contactos pertinentes, espacio físico, etc.)			Grupo de trabajo. (Unidad de Apoyo a Bienestar Social, División de Recursos Humanos, ARP)

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
7	<p>Notificar mediante oficio a los trabajadores que participarán de manera obligatoria a las capacitaciones establecidas.</p> <p><i>NOTA: Si la capacitación es de interés general se notifica en cartelera con oficio a las divisiones.</i></p>	Oficios	Office, Excel, Word	Grupo de trabajo. (Unidad de Apoyo a Bienestar Social, División de Recursos Humanos, ARP)
8	<p>Realizar control de asistencia durante la capacitación. Entrega de certificados.</p> <p><i>NOTA: Al finalizar la capacitación el trabajador debe diligenciar y entregar el formato de evaluación de la capacitación.</i></p>	Certificados	Office, Excel, Word	Grupo de trabajo. (Unidad de Apoyo a Bienestar Social, División de Recursos Humanos, ARP)
9	Anexar en la Hoja de Vida del trabajador una copia del Certificado de Capacitación	Copia del Certificado de Capacitación		Secretaria II
10	<p>Elaborar un informe final incluyendo el resultado de la capacitación, asistencia, observaciones y recomendaciones con el fin de realizar ajustes y tomar medidas correctivas para futuras capacitaciones.</p> <p><i>NOTA: Una vez ejecutado el programa de Capacitación se debe verificar los resultados del entrenamiento o cursos de capacitación en cuanto al mejoramiento de las funciones o actividades desempeñadas como medio de control.</i></p>	Certificados y Formato de Asistencia a Capacitaciones	Office, Excel, Word	Grupo de trabajo. (Unidad de Apoyo a Bienestar Social, División de Recursos Humanos, ARP)

## FORMATO 2. FLUJOGRAMA





## **6.7. PROCESO CAPACITACIÓN**

### **6.7.1. Procedimiento Capacitación y Desarrollo Formal Convencional**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de capacitación y desarrollo formal busca fomentar la formación, participación, actualización permanente de conocimientos con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Capacitación y Desarrollo**

Es complementar la educación académica del "Trabajador" o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad. Otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos entramos al campo del adiestramiento, el conjunto capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo.

##### **Educación Formal**

Es aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares



progresivas, y conducente a grados y títulos, a esta pertenecen la educación preescolar, básica primaria y secundaria, media y superior.

### **Programa de Capacitación**

Registro detallado de actividades de capacitación acompañado de un presupuesto.

### **Presupuesto**

Registro detallado de todos los ingresos ganados y utilizados durante un período de tiempo específico.

### **Certificado**

Documento público, autorizado por persona competente, destinado a hacer constar la existencia de un hecho, acto o calidad, para que surtan los efectos jurídicos en cada caso correspondiente.

### **Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.15</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>CAPACITACION Y DESARROLLO FORMAL CONVENCIONAL</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Fomentar la formación, participación, actualización permanente de conocimientos con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de peticiones para educación formal y finaliza con el archivo en la hoja de vida de la copia del certificado de estudios obtenido por el trabajador.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Convención Colectiva de Trabajo vigente.	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO CAPACITACIÓN Y DESARROLLO FORMAL CONVENCIONAL**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Planear el presupuesto anual para aprobación de estudios formales.	Presupuesto de Capacitación		Comité de Capacitación
2	Recepcionar las solicitudes de aprobación de estudios formales enviadas por los trabajadores convenionados al comité de capacitación.	Solicitud de Aprobación de Estudios Formales		Jefe de División de Recursos Humanos

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
3	<p>Citar a reunión a los miembros del comité de capacitación.  <i>NOTA: El Comité de Capacitación esta integrado por un representante de la Subdivisión Financiera, el Jefe de la División de Recursos Humanos, Jefe de Archivo y representantes del Sindicato. Este comité debe reunirse cada dos meses.</i></p>			Jefe de División de Recursos Humanos
4	<p>Exponer las solicitudes de aprobación de estudios formales recepcionadas por el Jefe de la División de Recursos Humanos.</p>			Jefe de División de Recursos Humanos
5	<p>Evaluar las solicitudes hechas por los trabajadores y tomar la decisión de aprobar o negar una solicitud de acuerdo a lo estipulado en la Convención Colectiva de Trabajo vigente.</p>			Comité de Capacitación
6	<p>Elaborar y enviar oficio informando al trabajador la no aprobación de la solicitud exponiendo las causas de la decisión con copia al archivo de capacitación</p>	Oficio de Información.		Secretaria del Comité de Capacitación.



PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
7	Elaborar oficio informando al trabajador la aprobación de la solicitud y solicitando la presentación de los documentos y requisitos previos para acceder al derecho según la Convención Colectiva de Trabajo vigente.	Documentos y Requisitos		Secretaria del Comité de Capacitación
8	Recepcionar los documentos previos para acceder al derecho de capacitación y desarrollo Formal y elaborar la disponibilidad presupuestal para enviarla a la Unidad de Apoyo de Presupuesto	Documentos Disponibilidad Presupuestal		Secretaria del Comité de Capacitación
9	Evaluar permanentemente la utilización de los beneficios escolares de acuerdo a cláusula veinticuatro de la Convención Colectiva de Trabajo vigente. <i>NOTA: el Comité de Capacitación solicitará a los beneficiarios del servicio escolar los certificados de asistencia y certificados de notas expedidos por el ente educativo donde se adelanten los estudios cada , con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el trabajador con la empresa.</i>			Comité de Capacitación
10	Verificar los resultados una vez terminado el ciclo de estudios formales en cuanto al mejoramiento de las funciones o actividades			Jefe de División de Recursos Humanos

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	desempeñadas por el trabajador.			
11	Anexar copia de los certificados obtenidos por el trabajador en la Hoja de Vida.	Copia de Certificados		Secretaria II

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



**FIGURA 7. ORGANIGRAMA PROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL**





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera	Carlos Alberto Daza Ana Maria Muñoz		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe Unidad de Apoyo a Personal Profesional Universitario II		

## 6.8. PROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

### 6.8.1. Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

Este proceso define cada una de las etapas para seleccionar el personal idóneo para proveer vacantes al interior de la empresa, mediante la figura de concurso para contratar, ascender y/o promover personal, conforme a lo estipulado en el manual de selección de personal adoptado por la empresa.

Este proceso aplica para todos los cargos y su alcance va desde identificar la necesidad de cubrir una vacante en cualquier División, Oficina o Unidad, hasta lograr la integración del trabajador contratado y/o ascendido a las tareas organizacionales, y así proveer a la organización con los talentos humanos necesarios para su funcionamiento.



## **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento busca seleccionar el mejor perfil para llenar una vacante con la cual se garantiza el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos de la empresa y el objeto social de la organización.

## **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

### **Reclutamiento**

Es el procedimiento mediante el cual la empresa atrae candidatos potenciales para desarrollarles un proceso de selección.

### **Vacante**

Empleo o cargo que permanece libre sin que nadie lo ocupe

### **Retiro**

El retiro de un trabajador de la empresa puede ser por muerte o por terminación del contrato

### **Licencia**

Autorización concedida a alguien para ausentarse de un empleo.

### **Vacaciones**

Descanso o interrupción en el trabajo que es concedida a los trabajadores que hayan cumplido un (1) año de servicio requerido para disfrutarlas.

### **Cargo Nuevo**

Cargo que se crea por necesidad del servicio.



### **Convocatoria**

La oferta de trabajo hecha pública de la existencia de una vacante al interior de la empresa que debe ser cubierta

### **Intranet**

Red de uso privado que emplea los mismos estándares y herramientas de Internet.

### **Web**

La World Wide Web, es un sistema de hipertexto que funciona sobre Internet. **Hoja**

### **de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.

### **Proceso de selección**

En el ámbito laboral, elección de una o varias personas entre otras para ocupar un puesto determinado con base a un estudio de datos obtenido normalmente a través de pruebas psicotécnicas, de conocimientos específicos, y prácticamente siempre, una o varias entrevistas.



### **Pruebas de Conocimiento y Psicotécnicas**

Estas pruebas pretenden medir el desarrollo mental aptitudes, habilidades o conocimientos del aspirante, las cuales se evalúan mediante métodos de selección.

### **Evaluación de Desempeño**

Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación a sus responsabilidades.

### **Instrucción Básica**

Esta definida por el nivel de escolaridad requerido más la capacitación complementaria.

### **Entrevista**

Reunión entre dos o más personas, en nombre propio o en representación ajena, a fin de obtener, informaciones esclarecedoras o revelaciones.

### **Vinculación**

Es la fase en la cual la empresa decide contratar a un trabajador mediante una de las diversas formas conocidas y dentro de los requisitos que establece el Código Sustantivo de Trabajo o el Régimen específico que lo gobierna.

### **Concurso Externo**

El concurso es externo cuando, al presentarse determinado vacante, la empresa intenta llenarla con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento.



### **Concurso Interno**

El concurso es interno cuando, al presentarse determinado vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus Trabajadores, los cuales pueden ser ascendidos o promovidos

### **Preselección**

Elegir entre las hojas de vida de los aspirantes los perfiles que cumplan con los requisitos especificados en la convocatoria. Los aspirantes preseleccionados podrán continuar con el proceso de selección.

### **Examen Médico Ocupacional**

Es un instrumento para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto y que determina si es apto para desempeñar las funciones que el puesto requiere.



<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.16</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Seleccionar el mejor perfil para llenar una vacante con la cual se garantiza el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos de la empresa y el objeto social de la organización.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con una solicitud de requerimiento de personal y finaliza con la elección y vinculación laboral del candidato a ascender o a contratar.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Manual de Selección de Personal adoptado por la Empresa, Convención Colectiva De Trabajo vigente	

**FORMATO 1. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recepcionar de cada uno de los jefes la solicitud de requerimiento de personal para proveer vacantes ya sea por retiro, licencias, vacaciones o creación de cargo.	Solicitud de Requerimiento de Personal.		Secretaria de Gerencia
2	Aprobar la Solicitud de Requerimiento de personal	Solicitud de Requerimiento de Personal.		Gerente General
3	Enviar aprobación de Solicitud de Requerimiento de Personal al Jefe de Recursos Humanos	Solicitud de Requerimiento de Personal.		Gerente General
4	Diseñar y Publicar la Convocatoria con los perfiles exigidos en cartelera, Intranet de la empresa y otros	Formato de Convocatoria	Computador, Intranet, Internet	Jefe División de Recursos Humanos

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	medios de comunicación (prensa, radio, Internet, paginas Web especializadas)			
5	Recepcionar, Inscribir y preseleccionar las hojas de vida de acuerdo al formato y a los requerimientos exigidos en la Convocatoria.	Hoja de Vida Formato de inscripción de hojas de vida Formato de Análisis de Hojas de Vida	Computador, Intranet, Internet	Jefe División de Recursos Humanos o delegado
6	Publicar en cartelera de la empresa o por el mismo medio en el que se hizo la convocatoria el listado de las Hojas de vida que fueron preseleccionadas y que pueden continuar con el proceso de selección.	Listado de Hojas de Vida Preseleccionadas		Jefe División de Recursos Humanos
7	Informar al Subgerente y Jefe inmediato del cargo en concurso para que planeen las pruebas de conocimiento con base en el cronograma establecido en la convocatoria	Oficio de Información		Jefe División de Recursos Humanos
8	Informar y citar a los aspirantes preseleccionados a las pruebas de conocimiento y personalidad.	Oficios	Teléfono, Internet, Intranet, Fax, etc.	Jefe División de Recursos Humanos o delegado

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
9	Realizar las pruebas establecidas (Evaluación de conocimientos o capacidad). Para la Convocatoria Externa se aplicará además una prueba Psicológica de Personalidad. <i>NOTA: No continuarán el proceso de selección aquellos aspirantes que no supere el 50% del examen de evaluación de conocimientos.</i>	Formato de Prueba de Conocimiento Formato de Pruebas Psicológicas de Personalidad		Líder del proceso donde este adscrito el cargo sometido a concurso Psicólogo
10	Calificar a cada aspirante los items de Instrucción Básica y Experiencia Laboral. Para la Convocatoria Interna se tendrá en cuenta el puntaje de la Evaluación de Desempeño.	Hojas de Vida		Jefe División de Recursos Humanos
11	Diligenciar el Formato de Integración Consolidada del Proceso de Selección de Personal. Analizar el resultado y elegir los tres mejores puntajes	Formato de Integración Consolidada del Proceso de Selección de Personal Resultado de la Evaluación de Desempeño Resultado de las Pruebas de Conocimiento Resultado de las Pruebas de Personalidad Resultado de la Evaluación de Instrucción Básica y la Experiencia Laboral		Jefe División de Recursos Humanos

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
12	Verificar antecedentes laborales y personales de la hoja de vida de los tres mejores candidatos seleccionados, corroborando la información que en ellas se haya registrado	Formato De Verificación De Referencias Laborales Hoja de Vida	Teléfono	Jefe División de Recursos Humanos o delegado
13	Realizar el Examen Medico Ocupacional, con el fin de detectar situaciones médicas adversas que los imposibiliten a juicio del médico responsable, para desarrollar en condiciones óptimas las actividades descritas para el perfil del cargo sometido a concurso. <i>NOTA: Este examen se aplicará para la convocatoria externa e interna.</i>	Formato de Historia Clínica Ocupacional		Medico Ocupacional
14	Realizar visita domiciliaria cuando los requerimientos del cargo lo ameriten.	Formato de Informe de visitas domiciliarias		Jefe División de Recursos Humanos
15	Realizar entrevista a los tres mejores puntajes	Formato Estructura De Entrevista Informe De Entrevista		Líder del proceso donde este adscrito el cargo sometido a concurso Psicólogo

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
16	Elegir entre los entrevistados al aspirante que se considere debe ocupar el cargo en concurso, para lo cual se informará oficialmente al responsable del proceso.			Líder del Proceso donde este adscrito el cargo sometido a concurso
17	Enviar resultado del Proceso de Selección a la Gerencia General para que apruebe la contratación o ascenso correspondiente	Oficio Comunicando Decisión		Jefe División de Recursos Humanos
18	Ordenar mediante oficio el ascenso o promoción del aspirante escogido si se trata de un trabajador activo o temporal que concurso u ordenar la elaboración del contrato de trabajo al líder del proceso de administración de personal, del aspirante seleccionado mediante concurso abierto para proveer un cargo vacante de trabajador temporal y abrir la carpeta de hoja de vida	Oficio de Aceptación		Gerente General
19	Recepcionar respuesta de aprobación de contratación o ascenso emitida por el Gerente General.	Oficio de Aceptación		Jefe División de Recursos Humanos
20	Recibir del Proceso de Selección de Personal el listado del personal escogido junto con la documentación soporte y exigir apertura de cuenta en la cual se consignará el salario.			Jefe Unidad de Apoyo Personal

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
21	Elaborar contrato laboral de la persona escogida en el Proceso de Selección de Personal y enviarlo a gerencia para la firma.	Contrato de Trabajo	Office, Word	Jefe Unidad de Apoyo Personal
22	Recepcionar los contratos laborales suscritos por gerencia general e informar mediante oficio al encargado del Proceso de Nómina para el registro de la novedad respectiva, actualizar módulo de personal con los datos del nuevo personal.	Contrato de Trabajo		Jefe Unidad de Apoyo Personal
23	Tramitar la afiliación a A.R.P., EPS, pensiones y cesantías del trabajador contratado. Actualizar módulo de personal y módulo de nómina y archivar documentación en hoja de vida	Contrato de Trabajo Afiliación a la ARP Afiliación a la EPS Afiliación a la AFP		Jefe Unidad de Apoyo Personal

## [FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)

***Anexo Manual de Selección de Personal con formatos anexos***



## **6.8. PROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL**

### 6.8.2. Procedimiento Inducción de Personal

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento busca garantizar la mejor interacción, conocimiento, adaptación y sensibilización de los nuevos trabajadores con las condiciones organizacionales de CEDELCA S.A. E.S.P.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Inducción Institucional**

Proceso de conocimiento y sensibilización del cargo, de las funciones y de la entidad de que es objeto el servidor público en el momento de su ingreso como funcionario.

##### **Inducción en el Puesto de Trabajo**

Hace referencia al proceso de acomodación y adaptación, incluyendo aspectos relacionados con rutinas, ubicación física, manejo de elementos, información específica de la División, Unidad U Oficina, su misión y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales.



### **Periodo de prueba**

Es la etapa inicial del contrato de trabajo que tiene por objeto por parte del empleador, apreciar las actitudes del trabajador, y por parte de este, la conveniencia de las condiciones de trabajo.

### **Hoja de Vida**

Es la tarjeta de presentación de una persona, documento escrito imprescindible que debe presentar una persona a la hora de solicitar un puesto de trabajo, en el que se describe la trayectoria de una persona, sus estudios y conocimientos, su experiencia profesional, laboral y todos los datos que ayudan a comprender su trayectoria profesional además de referencias personales.



<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.02.17</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS HUMANOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar la mejor interacción, conocimiento, adaptación y sensibilización de los nuevos trabajadores con las condiciones organizacionales de CEDELCA S.A. E.S.P.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia citando al nuevo trabajador a la inducción y finaliza con el archivo de los formatos de evaluación en la Hoja de vida del trabajador nuevo o llamado de atención al trabajador ascendido.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Guía para Inducción de Personal adoptado por la empresa, Código Sustantivo del Trabajo.	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN DE PERSONAL**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Planear el programa de Inducción de la Empresa			Profesional Universitario II
2	Recepcionar la información enviada por la División de Recursos Humanos referente a nuevos contratos laborales.	Informe Novedades Laborales		Profesional Universitario II
3	Programar la inducción para los nuevos trabajadores	Programa de Inducción		Profesional Universitario II
4	Citar al nuevo Trabajador a la inducción		Internet, intranet, Teléfono celular.	Profesional Universitario II

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
5	Realizar inducción Institucional al nuevo Trabajador, haciendo entrega de toda la información relacionada con el reglamento, misión, visión, políticas, procesos, procedimientos, estructura organizacional, seguridad industrial, salud ocupacional, etc.	Folleto de Información Institucional y/o Video Institucional	Video	Jefe de División Recursos Humanos
6	Presentar al nuevo Trabajador en la División o Unidad en la cual ha sido asignado y relacionarlo con el Jefe Inmediato y compañeros de trabajo.			Jefe de División Recursos Humanos
7	Realizar Inducción practica en el puesto de trabajo al nuevo Trabajador teniendo en cuenta las disposiciones del programa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.			Jefe Inmediato, ARP
8	Realizar evaluación de la inducción realizada	Formato de Evaluación de Inducción		Nuevo Trabajador
9	Evaluar después del periodo de prueba al nuevo trabajador, trabajador promocionado o ascendido	Formato de Evaluación del Periodo de Prueba		Jefe Inmediato
10	Recepcionar la evaluación del periodo de prueba <i>NOTA: Si es satisfactoria se archiva en la hoja de vida del nuevo trabajador, si no es satisfactoria se solicita la desvinculación; para trabajadores ascendidos que no hayan satisfecho la inducción se hará un llamado de atención</i>	Formato de Evaluación del periodo de prueba		Jefe de División de Recursos Humanos.

## FORMATO 2. FLUJOGRAMA



CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P.  
CEDELCA

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS



**CEDELCA S.A. E.S.P.**  
Centrales Eléctricas del Cauca S.A.  
Empresa de Servicios Públicos



Elaborado por:  
**CARMEN YANET BARRERA GONZALEZ**  
**2006**



## 7. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS

### 7.1. SELECCIÓN DE GRUPOS

CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA OFICINA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA METODOLOGÍA PARA LA ACTUALIZACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS  SELECCIÓN DE GRUPOS	
SUBGERENCIA: FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	
DIVISIÓN: RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
FECHA DE SELECCIÓN	
27 de Febrero de 2006	
LIDER DEL PROCESO: HERNÁ SAMBONI	
PERSONAL GRUPO DE TRABAJO	
NOMBRE	CARGO
HERNÁN SAMBONI	JEFE DIVISIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS
GABRIEL CABANA	JEFE UNIDAD DE APOYO ALMACÉN
SONIA VILLAQUIRAN	JEFE UNIDAD DE APOYO COMPRAS
CARMEN YANET BARRERA	PASANTE UNIVERSIDAD DEL CAUCA

PERSONAL GRUPO DE APOYO	
NOMBRE	CARGO
HERNÁN SAMBONI	JEFE DIVISIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS
GABRIEL CABANA	JEFE UNIDAD DE APOYO ALMACÉN
SONIA VILLAQUIRAN	JEFE UNIDAD DE APOYO COMPRAS
JUAN JOSE HURTADO	TECNICO PROFESIONAL
FREDDY POLINDARA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO I
RUBEN DARIO MUÑOZ	AUXILIAR ADMINSITRATIVO I
EDGAR QUIGUA	ASISTENTE



CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P.  
CEDELCA

---

JOSÉ TROCHEZ TROCHEZ

AUXILIAR ADMINISTRATIVO III



## 7.2. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

<b>CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA OFICINA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA METODOLOGÍA PARA LA ACTUALIZACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>SUBGERENCIA: FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA</b>	
<b>DIVISIÓN: RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>FECHA DE INVENTARIO</b>	
<b>LIDER DEL PROCESO: HERNAN HERIBERTO SAMBONI</b>	
<b>ITEM</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>
01	Compras
02	Recepción y Bodegaje de Materiales y Elementos
03	Entrega de Materiales y Elementos
04	Manejo de Elementos Inservibles, de Segunda u Obsoletos
05	Baja por Hurto o Robo de Elementos o Materiales del Almacén
06	Administración de Servicios Generales
07	Suministro de Combustible y Mantenimiento de Vehículos de la Empresa
08	Administración y Control de Servicios Públicos
09	Adecuaciones y Reparaciones Menores y Mayores
10	Manejo de Elementos Devolutivos



### 7.3. LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

El levantamiento del procedimiento debe realizarse de acuerdo al formato establecido y cumpliendo los requisitos para diligenciarlo.

**Subgerencia:** Escribir el nombre completo de la subgerencia a la que pertenece el personal que esta levantando el procedimiento.

**Numero de procedimiento:** Es el número de identificación del procedimiento, el primer número indica la Subgerencia, el segundo la División y posteriormente el número secuencial dentro del procedimiento.

**Subgerencia Administrativa y Financiera:** 01

División Financiera: 01

División de Recursos Humanos: 02

División de Recursos Administrativos: 03

**División:** Nombre completo de la División a la que pertenece el personal que ejecuta la actividad de levantar el procedimiento.





**Nombre procedimiento:** Nombre completo que fue dado al procedimiento. Dos procedimientos distintos de la misma División no deben tener el mismo nombre.

**Objetivo:** Escribir el objetivo general del procedimiento.

**Alcance:** En términos generales identifica donde empieza y donde termina el procedimiento.

**Norma / implicación legal:** Normatividad legal que regula el procedimiento, tales como resoluciones internas o externas, circulares, decretos, leyes, normas, CUANDO APLIQUE.

**Paso:** Numeración de los pasos del procedimiento en forma lógica ascendente, siguiendo la lógica del procedimiento.

**Descripción:** Es la descripción del paso, debe iniciar con un verbo en **infinitivo**.

**Formatos anexos:** Documentación que interviene en el paso como listados, formatos, formularios, planillas, reportes. Cada formato que interviene en los pasos del procedimiento debe anexarse al mismo con el respectivo manual de diligenciamiento, punto por punto de los ítems que contenga sin obviar ninguno.

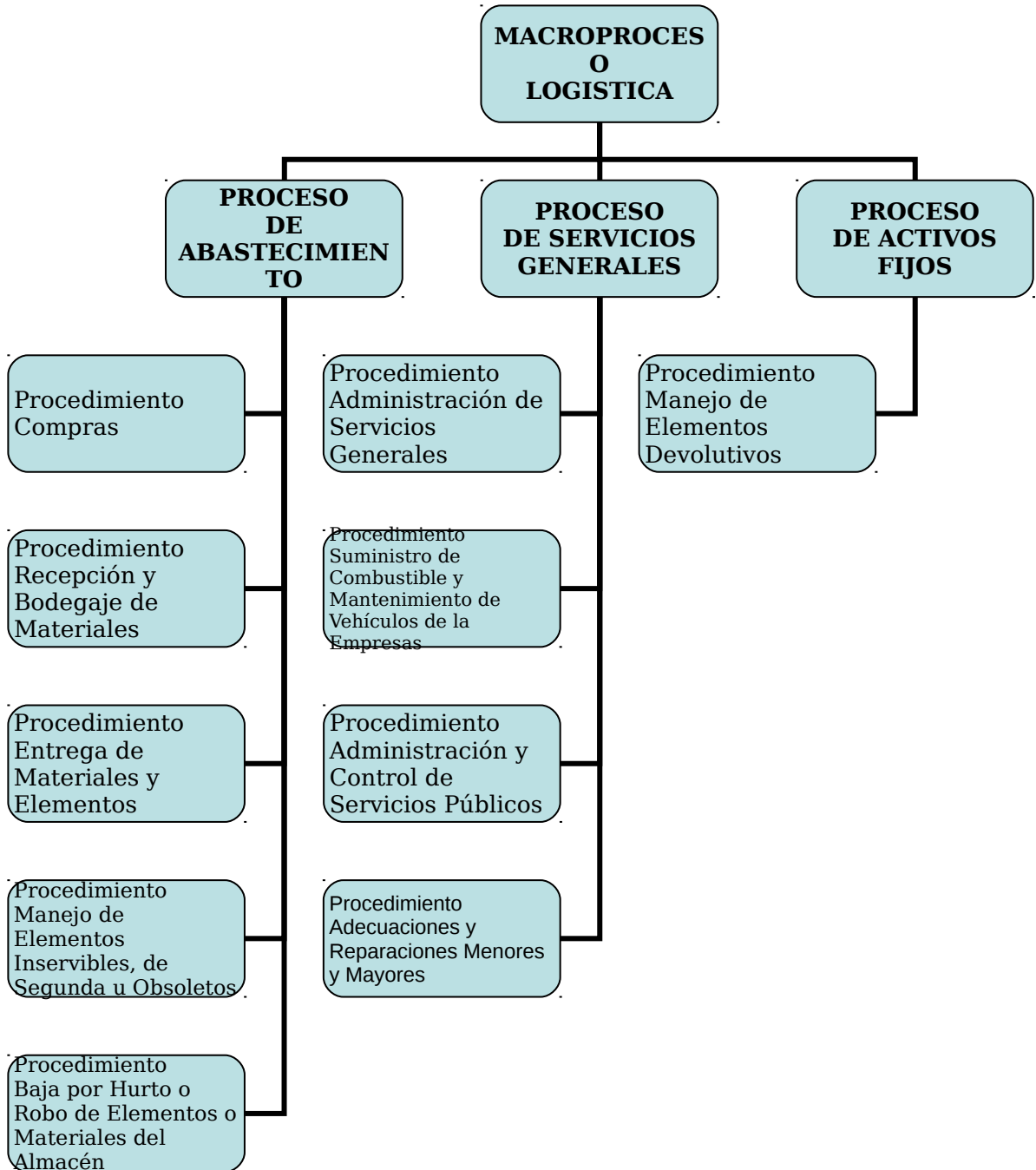


**Herramientas (sistema de información):** Identifica las herramientas tecnológicas que se utilizan en cada paso del procedimiento como sistema de información comercial, Office, etc, no debe ser confundido con las herramientas de uso común. Cada herramienta tecnológica debe acompañarse de su respectivo manual de usuario; en caso de no existir el mencionado manual debe levantarse la información del mismo con los empleados que lo utilizan salvo en aquellas herramientas de uso general como el Office.

**Responsable:** Descripción del cargo de la persona que realiza el paso.

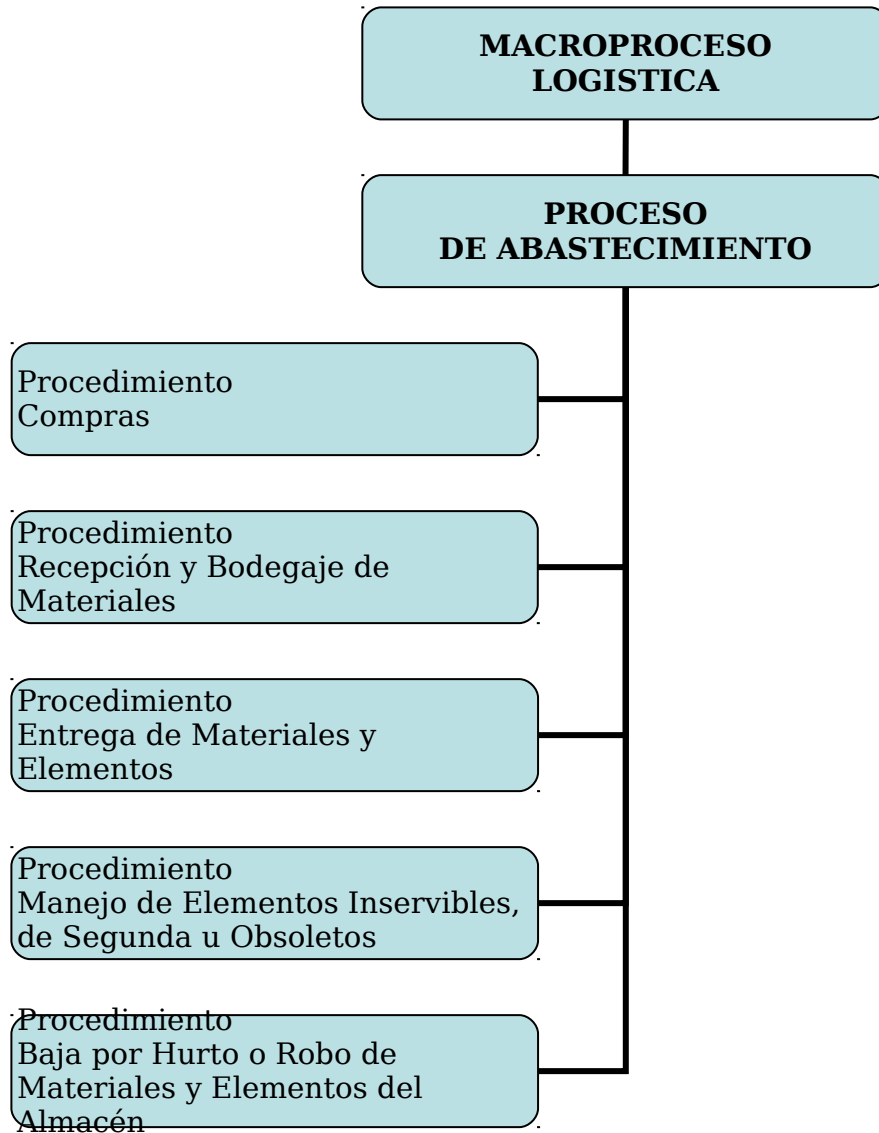


FIGURA 8. ORGANIGRAMA GENERAL DE PROCEDIMIENTOS LOGISTICA





**FIGURA 9. ORGANIGRAMA PROCESOS DE ABASTECIMIENTO**





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>ABASTECIMIENTO</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera	Hernán Heriberto Samboni A.		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe División de Recursos Administrativos		

## **7.4. PROCESO ABASTECIMIENTO**

### **7.4.1. Procedimiento Compras**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO**

Este proceso se encarga de gestionar la compra, almacenaje, administración y entrega de insumos de acuerdo con las necesidades y requerimientos de cada proceso de la empresa.

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de Compras busca atender las necesidades de elementos y materiales de los diferentes procesos, prestando el apoyo logístico para cumplir las metas y objetivos propuestos, garantizando que se cumpla con los requisitos específicos de compra, de acuerdo con la selección, evaluación y análisis de los proveedores

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**



### **Abastecimiento**

Suministro o provisión de víveres y otros productos de primera necesidad.

### **Compras**

Se denomina compra a toda adquisición de algún bien realizada a cambio de dinero.

### **Almacén**

Es el lugar o espacio físico donde se depositan las materias primas, el producto semi terminado y/o el producto terminado a la espera de ser transferido al siguiente eslabón de la cadena de suministro. Sirve como centro regulador del flujo de mercancías entre la disponibilidad y la necesidad de fabricantes, comerciantes y consumidores.

### **Elemento**

Son los activos que permanecen en la empresa. (Como equipo, oficinas)

### **Material**

Son los principales recursos que se usan en la producción. Estos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación

### **Orden de Pedido**

Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega. La orden de compra es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura. Todos los artículos comprados por una compañía deben



acompañarse de las órdenes de compra, que se enumeran en serie con el fin de suministrar control sobre su uso

### **Proveedor**

Personas naturales o jurídicas que proporcionen a otra persona natural o jurídica bienes, presten servicios o ejecuten obras.

### **Cotizaciones**

Comunicar precios y cantidades en un contrato o producto, mediante órdenes de compra o venta. Las cotizaciones son los precios de un activo / producto a los que siempre corresponderán unas cantidades

### **Registro Presupuestal**

Se entiende por registro presupuestal del compromiso la imputación presupuestal mediante la cual se afecta en forma definitiva la apropiación, garantizando que esta solo se utilizará para este fin

### **Vale de Almacén**

Documento interno por el cual se entregan los materiales y bienes necesarios solicitados previamente por los diferentes procesos de la Empresa.

### **Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP)**

El certificado de disponibilidad es un documento expedido por el jefe de la Unidad de Apoyo de presupuesto con el cual se garantiza la existencia de apropiación disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos con cargo al presupuesto de la respectiva vigencia fiscal

### **Plan de Compras**



Plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública de las entidades.

**Requisición o Solicitud de Compras**

Es la comunicación escrita que dirige los Jefes de Subgerencia a la División de Recursos Administrativos para que suministre materiales o elementos.



<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No. 01.03.01</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>COMPRAS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Atender las necesidades de elementos y materiales de los diferentes procesos, prestando el apoyo logístico para cumplir las metas y objetivos propuestos, garantizando que se cumpla con los requisitos específicos de compra, de acuerdo con la selección, evaluación y análisis de los proveedores	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la revisión de las necesidades de los diferentes procesos de la Empresa para elaborar anualmente el Plan Anual de Compras y finaliza informando del ingreso del elemento o material a la Unidad de Apoyo Almacén a la persona que hizo la requisición.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Manual Interno de Contratación	

### FORMATO 1. PROCEDIMIENTO COMPRAS

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Revisar las necesidades de elementos o materiales de los diferentes procesos de acuerdo con lo solicitado para la elaboración del Plan de Compras.	Solicitud de Compra		Jefe División de Recursos Administrativos
2	Elaborar anualmente un Plan de Compras de acuerdo a las necesidades de los diferentes procesos, las estadísticas de consumo y movimientos de inventario.	Plan de Compras	Office, Word Excel, Syneris	Jefe División de Recursos Administrativos Jefe Unidad de Apoyo de Compras
3	Aprobar el Plan de Compras	Plan de Compras		Comité de Compras

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
4	Recepcionar la requisición de compras de los diferentes procesos de la empresa y verificar si la necesidad o requerimiento está contemplada dentro del presupuesto del proceso solicitante y se ajusta al plan de compras aprobado.	Requisición de Compras		Jefe Unidad de Apoyo de Compras
5	Verificar la disponibilidad de los elementos requeridos en el inventario del almacén. NOTA: Si hay disponibilidad de los elementos en el almacén tramitar el vale de Almacén para entrega de suministros.		Synerssis, teléfono, fax	Jefe Unidad de Apoyo de Compras
6	Tramitar una Solicitud de compra si no existe disponibilidad de los materiales requeridos en el almacén de la empresa	Solicitud de Compra	Office, Word	Jefe Unidad de Apoyo de Compras
7	Contactar posibles proveedores para que envíen cotizaciones		Fax, Teléfono, Internet	Jefe Unidad de Apoyo de Compras
8	Recibir y clasificar las cotizaciones enviadas por los proveedores	Cotizaciones		Jefe Unidad de Apoyo de Compras
9	Exponer las cotizaciones al Comité de Compras para que se analice y se seleccione el proveedor.	Cuadro de Cotizaciones		Jefe Unidad de Apoyo de Compras
10	Analizar y seleccionar el proveedor más favorable para realizar la compra. <i>NOTA: El comité de compras lo conforma el Ordenador del Gasto, el Jefe de la Unidad de Apoyo de Compras, el Jefe de la División de Recursos Administrativos, el Subgerente Administrativo y Financiero, el Jefe de la Oficina de Control Interno, el Jefe de la Unidad de Apoyo Almacén y en los</i>	Cuadro de Cotizaciones	Office, Excel	Comité de Compras

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	<i>casos que se requiera asistirá ingeniero o jefe que hace el requerimiento.</i>			
11	Enviar a la Unidad de Apoyo Presupuesto la Solicitud de Compra para certificar la disponibilidad presupuestal. <i>NOTA: Si no hay Disponibilidad Presupuestal se espera hasta que se haga una adición o transferencia presupuestal</i>	Solicitud de Compra Cuadro de Cotizaciones		Jefe Unidad de Apoyo de Compras
12	Recepcionar la Solicitud de Compra y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) enviado por la Unidad de Apoyo Presupuesto	Solicitud de Compra Cuadro de Cotizaciones CDP		
13	Elaborar la Orden de Pedido de compra y confirmar el proveedor	Orden de Pedido	Office, Excel, Word	Jefe Unidad de Apoyo de Compras
14	Enviar Orden de Pedido a la Oficina de Presupuesto para el registro presupuestal	Orden de Pedido		Jefe Unidad de Apoyo de Compras
15	Preparar la documentación necesaria para enviarla a la Unidad de Apoyo de Almacén. <i>NOTA: Almacén recepciona la documentación, una vez recibe el pedido expide un Certificado de Ingreso y envía toda la documentación a la División de Recursos Administrativos.</i>	CDP Orden de Pedido Solicitud de Compra Certificado de Ingreso Cuadro de Cotizaciones		Jefe Unidad de Apoyo de Compras
16	Recepcionar Documentación y Certificado de Ingreso enviados por la Unidad de Apoyo Almacén para enviarlo a trámite de Cuentas para que se	CDP Orden de Pedido Solicitud de		Jefe Unidad de Apoyo de Compras

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	efectúe el pago al proveedor.	Compra Certificado de Ingreso Cuadro de Cotizaciones		
17	Informar el ingreso del elemento al almacén a la persona que lo solicito.		Intranet, Internet	Jefe Unidad de Apoyo de Compras
18	Generar estadísticas de compras, consumos, proveedores, precios de materiales bienes y servicios, etc. y remitir al proceso de Planeación Estratégica, verificar el cumplimiento del Plan de Compras.		Office, Excel, Word	Jefe División de Recursos Administrativos

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## **7.4. PROCESO ABASTECIMIENTO**

### **7.4.2. Procedimiento de Recepción y Bodegaje de Materiales y Elementos**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento de recepción y bodegaje de materiales receptiona y verifica el ingreso de materiales y elementos cuya compra se ha aprobado por la empresa con el fin de resguardarlos de manera temporal o definitiva y mantenerlos seguros y controlados hasta llevar a cabo la entrega de los mismos

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Elementos**

Son los activos que permanecen en la empresa. (Como equipo, oficinas)

##### **Materiales**

Son los principales recursos que se usan en la producción. Estos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación

##### **Orden de Pedido**

Es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega. La



orden de compra es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura. Todos los artículos comprados por una compañía deben acompañarse de las órdenes de compra, que se enumeran en serie con el fin de suministrar control sobre su uso

### **Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP**

El certificado de disponibilidad es un documento expedido por el jefe de la Unidad de Apoyo de presupuesto con el cual se garantiza la existencia de apropiación disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos con cargo al presupuesto de la respectiva vigencia fiscal

### **Solicitud de Compra**

Es la comunicación escrita que dirige los Jefes de Subgerencia a la División de Recursos Administrativos para que suministre materiales o elementos

### **Remisión**

Se utiliza este comprobante para ejecutar la entrega o remisión de los bienes al comprador o entre locales de la misma empresa. Debe ser firmado por quien recibe

### **Factura**

Documento que el vendedor entrega al comprador y que acredita que ha realizado una compra por el importe reflejado en el mismo. La factura recoge la identificación de las partes, la clase y cantidad de la mercancía vendida o servicio prestado, el número y fecha de emisión, el precio unitario y el total, los gastos que



por diversos conceptos deban abonarse al comprador y, en su caso, las cantidades correspondientes a los impuestos que la operación pueda devengar.

### **Contrato Compra – Venta**

Se denomina contrato de compraventa a aquel contrato bilateral en la que una de las partes, (vendedora) se obliga a la entrega con transmisión del pleno dominio de un bien a otra (compradora) a cambio de un precio cierto.

### **Kárdex**

Mecanismo de control de las existencias de mercancías.

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No. 01.03.02</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>RECEPCIÓN Y BODEGAJE DE MATERIALES Y ELEMENTOS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Recepcionar y verificar el ingreso de materiales y elementos cuya compra se ha aprobado por la empresa con el fin de resguardarlos de manera temporal o definitiva y mantenerlos seguros y controlados hasta llevar a cabo la entrega de los mismos.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de la documentación soporte de la compra enviada por la Unidad de Apoyo de Compras y finaliza con la generación de estadísticas de recepción de materiales	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	Índice Universal de Inventarios (Clasificar grupo de inventarios), Normas de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional	

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y BODEGAJE DE MATERIALES Y ELEMENTOS**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recepcionar la documentación soporte de la compra enviada por la Unidad de Apoyo de Compras. NOTA: Se presentarán ocasiones que se recepcione primero los materiales y elementos antes que la documentación en tal caso se debe almacenar los materiales y elementos en un lugar aparte en calidad de deposito, en espera de la documentación.	Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) Orden de Pedido Solicitud de Compra Cuadro de Cotizaciones		Asistente Jefe Unidad de Apoyo Almacén
2	Planear la recepción y almacenamiento de los elementos o materiales a recibir de acuerdo a la documentación recepcionada.	Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) Orden de Pedido Solicitud de		Jefe Unidad de Apoyo Almacén



PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
		Compra Cuadro de Cotizaciones		
3	Recepcionar los materiales y elementos que llegan al Almacén. NOTA: La recepción se hace teniendo en cuenta los materiales y elementos que se relacionan en la remisión o factura. Cuando se presenta entrega de materiales y elementos por contrato de compra venta se levanta un acta de recepción de los mismos.	Orden de Pedido Solicitud de Compra		Asistente
4	Verificar que lo contenido en la Orden de Pedido y sus anexos coincida con las características descritas en la remisión o factura.	Orden de Pedido Solicitud de Compra		Asistente Jefe Unidad de Apoyo Almacén
5	Descargar los materiales y elementos conservando las normas de Seguridad Industrial.			Operador Montacargas Bodeguero

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
6	<p>Informar el ingreso de los materiales y elementos al interventor, en caso de contrato de compra venta, para que verifique personalmente si el material y elemento cumple o no con las especificaciones. O informar al solicitante en el caso de una Orden de Pedido en que los materiales y elementos no cumplen con las características específicas o cuando la recepción de los mismos requiera de verificación por parte del solicitante.</p>			Jefe Unidad de Apoyo Almacén
7	<p>Verificar las características específicas de los materiales y elementos y decidir si se recibe o se rechaza el pedido.</p>			Interventor o Solicitante
8	<p>Informar a la Unidad de Apoyo de Compras la novedad del pedido que no cumplió con las características específicas de la Orden de Pedido y la Solicitud de Compra para que se tomen las medidas necesarias.</p>			Interventor o Solicitante
9	<p>Analizar, verificar, clasificar y codificar de acuerdo a la clasificación de grupos de inventario los elementos que se relacionan en la documentación.  <i>NOTA: La documentación se entiende completa cuando se dispone de Orden de Pedido, Solicitud de Compra, Certificaciones, acta de ingreso a Almacén, acta de interventoría y de liquidación , factura original, remisiones y cotizaciones.</i></p>	<p>Orden de Pedido  Solicitud de Compra  Ingreso de Almacén</p>		Digitador

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
10	<p>Realizar el registro en el Kárdex sistematizado de almacén e imprimir los soportes correspondientes, para la firma del Jefe de Unidad de Apoyo Almacén.</p> <p>NOTA: El ingreso del material y elemento al sistema genera un número consecutivo de ingreso el cual sirve para informe de ingreso. Además del registro sistematizado se ingresa en la Tarjeta de Control Manual.</p>	<p>Orden de Pedido Solicitud de Compra Ingreso de Almacén</p>	<p>Sistema Integrado de Información Synergis Modulo de Almacén</p>	<p>Digitador</p>
11	<p>Almacenar el elemento de acuerdo a la clasificación, codificación y número consecutivo.</p> <p>NOTA: Los elementos y materiales de destinación específica se almacenan de acuerdo a sus características y durante treinta (30) días a partir del día que la Unidad de Apoyo de Compras notifica el ingreso estarán reservados exclusivamente para la dependencia solicitante, después de lo cual se entiende como de existencia general y cualquier dependencia puede tramitar su retiro.</p>	<p>Orden de Pedido Solicitud de Compra Ingreso de Almacén</p>		<p>Operador Montacargas Bodeguero</p>

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
12	Desglosar los documentos del pedido y sus anexos y enviar los originales a la Unidad de Apoyo de Compras para que se realice el trámite de cuentas respectivo con copia a la Unidad de Apoyo de Contabilidad mediante Boletín General de Almacén.	Orden de Pedido Solicitud de Compra Ingreso de Almacén		Jefe Unidad de Apoyo Almacén
13	Generar estadísticas de recepción de elementos y materiales		Office, Word, Excel	Jefe Unidad de Apoyo Almacén

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## 7.4. PROCESO ABASTECIMIENTO

### 7.4.3. Procedimiento de Entrega de Materiales y Elementos

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento busca satisfacer de manera eficaz y oportuna las necesidades de los procesos de la empresa logrando mejorar la utilización de los recursos materiales, todo ello bajo un marco de planeación, organización, dirección y control

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Elemento**

Son los activos que permanecen en la empresa. (Como equipo, oficinas)

##### **Material**

Son los principales recursos que se usan en la producción. Estos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación

##### **Vale de Almacén**

Documento interno por el cual se entregan los materiales y bienes necesarios solicitados previamente por los diferentes procesos de la Empresa.



### **Inventario**

Documento que contiene la relación pormenorizada de los bienes muebles de una institución, en la cual debe estar detallado el nombre y código patrimonial, características propias, estado actual de conservación, valor en libros, valor de tasación, usuario y ubicación del bien

### **Devolutivos**

Son aquellos bienes que no se consumen por el primer uso que de ellos se haga, estos son entregados individualmente al trabajador para el uso, custodia y administración y será el único responsable del bien.

### **Boletín de Unidad de Apoyo Almacén**

Publicación periódica con Comunicados e Información referente a los movimientos mensuales de materiales y elementos del Almacén.

## FORMATO 1. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE MATERIALES Y ELEMENTOS

<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b> FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>No. 01.03.03</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS			
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>ENTREGA DE MATERIALES Y ELEMENTOS</b> Verificar la disponibilidad de los elementos y materiales requeridos en el inventario del almacén		Sistema Integrado de Información Synergis	Solicitante o Jefe de la Unidad de Apoyo Compras
<b>OBJETIVO</b>	Satisfacer de manera eficaz y oportuna las necesidades de los procesos de la empresa logrando mejorar la utilización de los recursos materiales, todo ello bajo un marco de planeación, organización, dirección y control.			
<b>ALCANCE</b>	2 Recepcionar vale de almacén de los diferentes procesos para entrega de materiales y elementos archivando los documentos soporte de los movimientos de almacén y verificar que se encuentre diligenciado correctamente.	Vale de Almacén		Asistente
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>	NOTA: Se debe entregar al almacén el original más dos copias del vale, este es el único documento válido para retirar elementos o materiales del almacén y este debe contener la fecha del mes en curso, la ciudad, nombres y apellidos completos o razón social del autorizado a retirar los elementos, nombre y firma del funcionario quien ordena la entrega (debe ser únicamente por el Ordenador del Gasto o Subgerentes de la empresa), identificación de los elementos a entregar, destino de los elementos y sitio de utilización, descripción detallada de los materiales, firmas (de quien lo ordena, lo autoriza, quien recibe).			
3	Descargar la salida de materiales y elementos del Kárdex sistematizado y la tarjeta de control manual de almacén e imprimir los soportes correspondientes, para la firma del Jefe de Unidad de Apoyo	Kárdex Vale de Almacén Soporte de Entrega	Sistema Integrado de Información Synergis	Auxiliar Administrativo III

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	Almacén.			
4	<p>Hacer entrega física o enviar el elemento y material al proceso respectivo o persona encargada de recibir el material y elemento y entregar copia del vale y del soporte de entrega.</p> <p>NOTA: La entrega de los materiales se entiende formalizada con la firma de recibido a satisfacción del autorizado y la firma del funcionario que entrega tanto del vale como del soporte generado por el sistema</p> <p>NOTA: Si se trata de un activo fijo debe ser codificado y llevado al modulo de devolutivos y activos fijos.</p>	Copia Vale de Almacén Soporte de Entrega		Operador Montacargas
5	Verificar la entrega del elemento y material solicitado.	Copia Vale de Almacén Soporte de Entrega		Jefe Unidad de Apoyo Almacén
6	Desglosar mensualmente la documentación para preparar boletín de la Unidad de Apoyo de Almacén.	Copia Vale de Almacén Soporte de Entrega		Jefe Unidad de Apoyo Almacén



PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
7	Archivar la documentación soporte de los movimientos de almacén.	Copia Vale de Almacén Soporte de Entrega		Auxiliar Administrativo III

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## 7.4. PROCESO ABASTECIMIENTO

### 7.4.4. Procedimiento Manejo de Elementos Inservibles, de Segunda u Obsoletos

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento tiene la finalidad de identificar elementos que se hayan en el almacén que pueden ser objeto de baja por obsolescencia, deterioro o que no se requieren para el desarrollo de las actividades de la empresa.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Elementos Inservibles**

Son bienes o elementos inservibles aquellos que, por su estado de deterioro, no pueden ser recuperados o habilitados para el desarrollo del objeto social institucional.

##### **Elementos de Segunda**

Bienes de Segunda aquellos que, sin ser inservibles, la Empresa no los requiere para el cumplimiento de sus objetivos.

##### **Elementos Obsoletos**

La obsolescencia es la caída en desuso de máquinas, equipos y tecnologías motivada no por un mal funcionamiento del mismo, sino por un insuficiente



desempeño de sus funciones en comparación con las nuevas máquinas, equipos y tecnologías introducidos en el mercado.

### **Baja**

Es la operación física y contable demostrativa del valor de los bienes muebles o inmuebles dados de baja por conceptos distintos al consumo, a la entrega para el uso o traspaso de bienes. Ocurre la baja de bienes, cuando se presenta alguno de los siguientes casos: Venta directa, remate, donación, desmantelamiento, destrucción o agotamiento, inservibilidad, merma, rotura, desuso, desaparición, pérdida y otros conceptos que extingan el valor del bien de que se trate.

### **Alta**

Es la operación física, fiscal y contable que registra el valor de los bienes que ingresen al almacén por conceptos distintos a la compra o recibo por traspaso, cuyo valor no se encuentre registrado en la contabilidad y el origen o procedencia no responda a operaciones realizadas corrientemente

### **Avaluar**

Estimación o dictamen pericial que se hace del valor o precio de una cosa

### **Remate**

Sistema de negociación con tres períodos claramente definidos para su operatoria: período de inscripción (en donde se inscribe todas las ofertas de compra y venta), período de difusión (en el cual permite que todos los participantes conozcan las ofertas inscritas y sus condiciones) y período de recepción de posturas y



adjudicación (en el cual se hace el cierre de las negociaciones y se adjudica los bienes rematados).

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No. 01.03.04</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>MANEJO DE ELEMENTOS INSERVIBLES, DE SEGUNDA U OBSOLETOS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Identificar elementos que se hayan en el almacén que pueden ser objeto de baja por obsolescencia, deterioro o que no se requieren para el desarrollo de las actividades de la empresa.	
<b>ALCANCE</b>	Recepción de los elementos y materiales devueltos de los diferentes procesos de la Empresa y finaliza con el informe de venta del elemento y material a la Unidad de Apoyo de Contabilidad.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>		

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS INSERVIBLES, DE SEGUNDA U OBSOLETOS**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recibir los elementos y materiales devueltos de los diferentes procesos de la Empresa. <i>NOTA: Cuando se trata de devolución de materiales se recibe con oficio remisorio y se levanta una constancia de recibido, cuando se trata de elementos devolutivos se reciben mediante Acta de Entrega de Bienes y copia del Devolutivo.</i>	Acta de Entrega Copia Devolutivo		Jefe Unidad de Apoyo Almacén Asistente
2	Planear acciones a seguir con los elementos y materiales devueltos al almacén y clasificarlos según su estado para recuperarlos o darlos de baja.	Acta de Entrega Copia Devolutivo		Jefe Unidad de Apoyo Almacén Asistente

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
3	<p>Elaborar el acta correspondiente en la que conste que los elementos devueltos no son utilizables por la empresa.</p> <p><i>NOTA: Los motivos pueden ser por daño irreparable, su obsolescencia, desactualización tecnológica, imposibilidad de su uso debido a la modernización de la infraestructura.</i></p>	Acta de Elementos no Utilizables	Office, Word, Excel	Jefe Unidad de Apoyo Almacén Asistente
4	Realizar Actas de Altas de Almacén y registro en el kárdex sistematizado.	Acta de Alta de Elementos	Sistema Integrado de Información Synerisis	Digitador
5	<p>Avaluar cada elemento, la cuantía total de ellos determinará si el procedimiento para su venta será directa o por remate.</p> <p><i>NOTA: El valor de venta lo recomendará el Técnico o Subgerentes y lo aprueba el Ordenador del Gasto.</i></p>			Jefes de la División de Recursos Administrativos Oficina Jurídica Subgerente Financiero y Administrativo Subgerente Técnico Operativo
6	Elaborar Actas de Baja de los materiales y elementos de segunda, inservibles u obsoletos y realizar el descargue de kárdex sistematizado.	Acta de Baja de Elementos	Sistema Integrado de Información Synerisis	Digitador

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
7	<p>Hacer publicación en un diario de amplia circulación y en la cartelera de la empresa.  <i>NOTA: La publicación debe incluir la característica de los materiales, elementos y/o equipos ofrecidos, el valor base del remate, día y hora de la exhibición, fecha de recepción de ofertas y lugar donde se recibirán.</i></p>			Jefe División de Recursos Administrativos Secretaría General
8	Ejecutar el remate	Soportes de Venta		Jefe División de Recursos Administrativos Secretaría General
9	<p>Ordenar una segunda publicación en un diario de amplia circulación y en la cartelera de la empresa con una base del 70% del avalúo en el caso que no hubiese remate por falta de postores o porque no llegare a la base establecida.  <i>NOTA: Si en la segunda publicación, tampoco hubiese postores, ni se llegare el valor asignado para este remate el Ordenador del Gasto tendrá la facultad para desestimar y declarar desierto el remate por conveniencia para la empresa e igualmente podrá adjudicar total o parcialmente el material o elemento.</i></p>			Ordenador del Gasto
10	Informar la venta del elemento a la Unidad de Apoyo de Contabilidad para que realicen los registros contables.	Actas de Baja Soportes de Venta		Jefe Unidad de Apoyo Almacén

## FORMATO 2. FLUJOGRAMA





## **7.4. PROCESO ABASTECIMIENTO**

### **7.4.5. Procedimiento Baja por Hurto o Robo de Materiales y Elementos del Almacén**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento consiste en establecer las instancias de tipo administrativo que permitan determinar la responsabilidad por materiales, elementos y equipos de propiedad la empresa que hayan sido robados o hurtados. Dentro del mismo operar la baja definitiva del registro y control de inventarios.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Baja**

Es el proceso mediante el cual la administración decide retirar un bien definitivamente del patrimonio de la entidad.

##### **Hurto**

Consiste el delito de hurto en el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, ajena en todo o en parte, realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.



### **Robo**

El robo es el delito contra el patrimonio consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en las personas.

### **Elementos**

Son los activos que permanecen en la empresa. (Como equipo, oficinas).

### **Materiales**

Son los principales recursos que se usan en la producción. Estos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación.

### **Denuncia Penal**

Noticia o aviso por escrito, que acerca de un delito o falta se hace a la autoridad, para que ésta proceda a la consiguiente averiguación del hecho y castigo del culpable.

### **Exoneración**

Liberar de una obligación o responsabilidad.

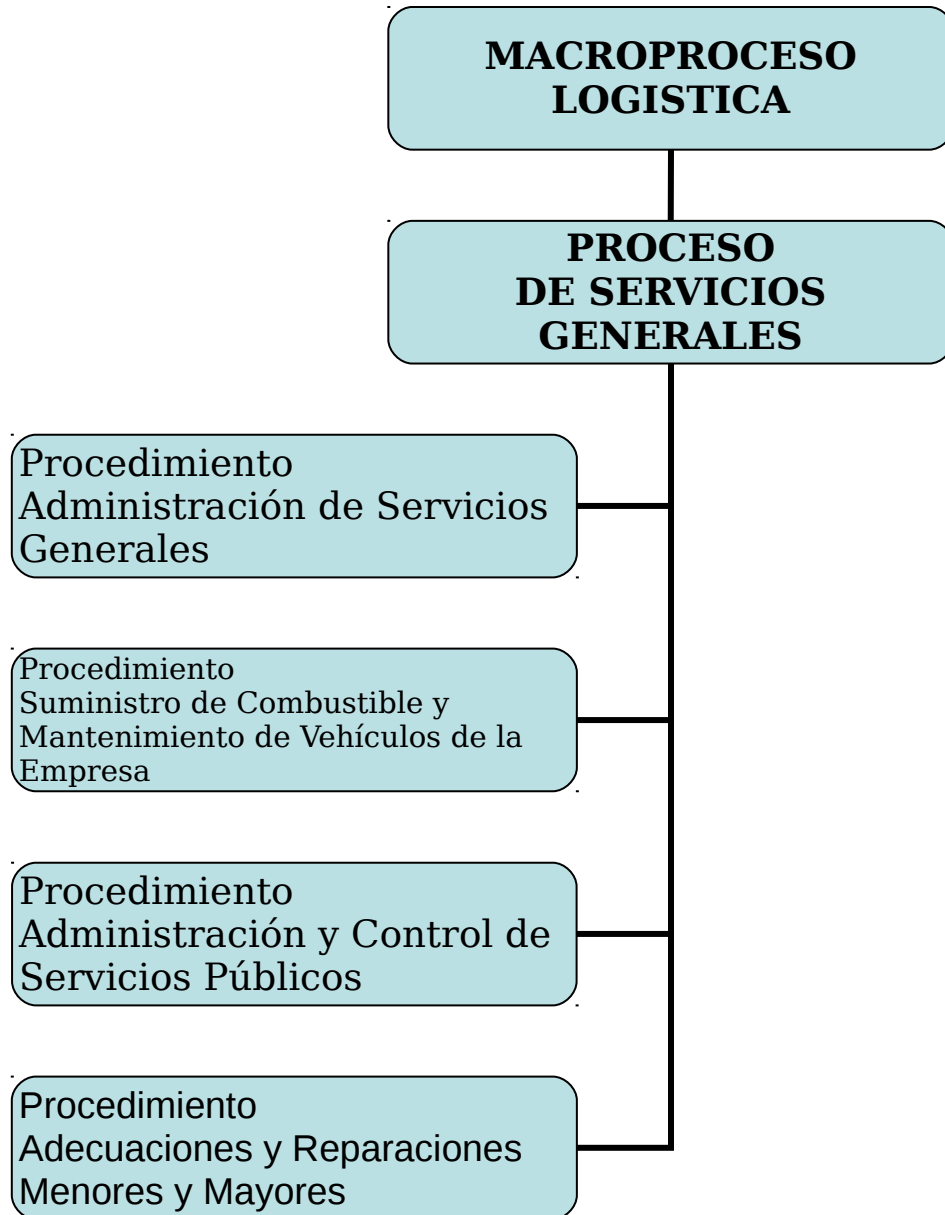


PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
5	<p>Descargar de kárdex sistematizado y dar de baja el elemento.</p> <p><i>NOTA: Cuando ocurran pérdidas por hurto o robo de elementos cuyo escaso valor no justifique el trámite de un denuncia penal podrá prescindirse de éste y bastará con la exoneración de la responsabilidad administrativa para que el Ordenador del Gasto ordene la baja y el descargue de los inventarios del responsable.</i></p>	Orden de Baja	Sistema Integrado de Información Syneris	Digitador
6	Anexar la documentación al archivo del Almacén y enviar soportes a la Unidad de Apoyo de Contabilidad para el registro contable.	Denuncia Edicto Orden de Baja		Digitador

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



**FIGURA 10.** ORGANIGRAMA PROCESOS DE SERVICIOS GENERALES





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>SERVICIOS GENERALES</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera	Hernán Heriberto Samboni A. Rubén Darío Muñoz Juan José Hurtado		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe División de Recursos Administrativos Auxiliar Administrativo I Técnico Profesional		

## 7.5. PROCESO SERVICIOS GENERALES

### 7.5.1. Procedimiento Administración de Servicios Generales

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Este proceso se encarga de prestar los servicios de aseo, mantenimiento, administrar los servicios públicos, alquiler, cafetería y otros de manera oportuna con criterio de eficiencia y calidad para el adecuado funcionamiento de la organización.

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento busca conservar los espacios físicos en condiciones estéticas de higiene y salubridad óptimas, contribuyendo a mejorar los ambientes laborales para el desarrollo de las tareas de los trabajadores, suministrar de manera



oportuna los elementos de aseo y cafetería para que se preste el servicio de manera eficiente

## **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

### **Presupuesto**

Registro detallado de todos los ingresos ganados y utilizados durante un período de tiempo específico

### **Materiales**

Son los principales recursos que se usan en la producción. Estos se transforman en bienes terminados con la adición de mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación

### **Plan de Compras**

Plan de adquisiciones de bienes, servicios y obra pública de las entidades

### **Vale de almacén**

Documento interno por el cual se entregan los materiales y bienes necesarios solicitados previamente por los diferentes procesos de la Empresa

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No. 01.03.06</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Conservar los espacios físicos en condiciones estéticas de higiene y salubridad óptimas, contribuyendo a mejorar los ambientes laborales para el desarrollo de las tareas de los trabajadores, suministrar de manera oportuna los elementos de aseo y cafetería para que se preste el servicio de manera eficiente	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la programación anual de consumo de materiales de aseo y cafetería y finaliza con el reporte anual de las estadísticas de consumo de materiales de aseo y consumo.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>		

**FORMATO 1. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Programar anualmente el presupuesto para la compra de materiales de aseo y cafetería teniendo en cuenta los datos históricos de consumo.	Programación de consumo de materiales de aseo y cafetería	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo I
2	Enviar la programación a la División de Recursos Administrativos para que se revise y se incluya en el plan de compras.	Programación de consumo de materiales de aseo y cafetería		Auxiliar Administrativo I



PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
3	Elaborar y diligenciar el vale de almacén para el retiro de los materiales de aseo y cafetería. <i>NOTA: El retiro de materiales del almacén se hace teniendo en cuenta la programación mensual establecida.</i>	Vale de Almacén	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo I
4	Retirar los materiales de aseo y cafetería del Almacén y almacenarlos en la bodega.	Vale de Almacén		Auxiliar Administrativo I
5	Entregar los materiales al personal encargado del aseo y la cafetería.	Relación de Entrega		Auxiliar Administrativo I
6	Controlar la entrega de materiales y el uso de los mismos.			Auxiliar Administrativo I
7	Verificar el cumplimiento de la programación y tomar las medidas correctivas para futuras programaciones.			Auxiliar Administrativo I
8	Reportar anualmente las estadísticas de consumo de materiales de aseo y cafetería.	Reporte de consumo		Auxiliar Administrativo I

[FORAMTO 2. FLUJOGRAMA](#)



## 7.5. PROCESO SERVICIOS GENERALES

7.5.2. Procedimiento Suministro de Combustible y Mantenimiento de Vehículos de Propiedad de la Empresa.

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento busca atender con la oportunidad requerida los servicios de suministro de combustible de los vehículos de propiedad de la empresa además velar por el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.

### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

#### **Mantenimiento Vehicular**

Comprende todas las revisiones preconizadas por el fabricante del vehículo, cambios de aceite, filtros, etc., así como la reposición de piezas de desgaste, pastillas de freno, zapatas, embragues, etc. También incluye la reparación de las averías que pudieran surgir en el vehículo

#### **Mantenimiento Correctivo**

Mantenimiento que se realiza tras detectarse la falla

#### **Mantenimiento Preventivo**

Mantenimiento que se realiza de forma preestablecida con el objetivo de prevenir la ocurrencia de fallas



### **Cronograma**

Registro pormenorizado del plan de acción del programa, en el cual se incluyen las tareas, los responsables y las fechas de realización

### **Vale**

Es un documento probatorio de la realización de una operación económica, frecuentemente una compraventa. Debe reunir una serie de requisitos como previo, impuesto del valor añadido, fecha, etc

### **Cuenta de Cobro**

Es la relación escrita que la entidad prestadora del servicio médico entrega a la empresa detallando los servicios que ha prestado, indicando cantidades, naturaleza, precio y demás condiciones de la venta o de a prestación del servicio

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No. 01.03.07</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Atender con la oportunidad requerida los servicios de suministro de combustible de los vehículos de propiedad de la empresa además velar por el mantenimiento vehicular preventivo y correctivo de los mismos.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la elaboración del cronograma mensual de suministro de combustible y mantenimiento de vehículos de propiedad de la empresa y finaliza con la verificación del pago efectivo de la cuenta de cobro por abastecimiento de combustible y mantenimiento.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>		

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Elaborar un cronograma mensual de suministro de combustible y mantenimiento de los vehículos de propiedad de la empresa. Programar los desplazamientos para el uso de los vehículos propios y contratados.	Cronograma	Office, Excel, Word	Técnico Profesional
2	Verificar el suministro de combustible de acuerdo al cronograma y diligenciar el vale respectivo; ejecutar y controlar el cronograma de mantenimiento diligenciando el vale. <i>NOTA: Se debe entregar el original del vale de combustible o mantenimiento al encargado de suministrar el combustible.</i>	Cronograma Vale de Combustible o Mantenimiento		Técnico Profesional

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
3	Recepcionar quincenalmente la cuenta de cobro, soportada por una factura general expedida por el encargado de suministrar el combustible	Cuenta de Cobro Factura General		Técnico Profesional
4	Desglosar, la cuenta de cobro por vehículo, fecha y zona, como medida de control y verificar que el valor de la cuenta corresponde al valor de los vales de combustible o mantenimiento.	Cuenta de Cobro Factura General Vale de Combustible o Mantenimiento	Office, Excel, Word	Técnico Profesional
5	Generar y enviar oficio a trámite de cuentas con copia a la Oficina de Control Interno, a la División Financiera y Unidad de Apoyo a Contabilidad, informando el valor por concepto de suministro de combustible, mantenimiento y el número de la partida presupuestal.	Oficio de Información.	Office, Excel, Word	Técnico Profesional
6	Verificar y controlar mediante el sistema integrado de información, en el módulo de consulta, el pago efectivo de la cuenta.		Sistema Integrado de Información Syneris	Técnico Profesional

## FORMATO 2. FLUJOGRAMA



## **7.5. PROCESO SERVICIOS GENERALES**

### 7.5.3. Procedimiento Administración y Control de Servicios Públicos

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento se encarga de recibir, clasificar, pagar y registrar los recibos de servicios públicos, implementando políticas para administrar el presupuesto asignado para el pago de servicios públicos.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Presupuesto**

Registro detallado de todos los ingresos ganados y utilizados durante un período de tiempo específico

##### **Tendencias de Consumo**

Series temporales de datos cuyo análisis y extrapolación nos permite proyectarlos en el futuro. Este método nos permite conocer el futuro tendencial, o libre de sorpresas, aquel en que las cosas cambian en la misma dirección y al mismo ritmo que en el presente.

## FORMATO 1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA		<b>No. 01.03.08</b>	
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS			
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Recibir, clasificar, pagar y registrar los recibos de servicios públicos, implementando políticas para administrar el presupuesto asignado para el pago de servicios públicos.			
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la planeación del presupuesto anual para el pago de servicios públicos de la empresa (acueducto, energía, telefonía fija y celular) y finaliza con el seguimiento al uso de los servicios públicos y la optimización del manejo de los recursos.			
<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Planear el presupuesto anual para pago de servicios públicos de la empresa (Acueducto, energía, telefonía fija y celular) de acuerdo a las tendencias de consumo de los años anteriores	Estadística de Consumo		Técnico Profesional
2	Recepcionar todos los recibos de pago de servicios públicos (Acueducto, Energía, Telefonía Fija y Celular)	Recibos de Pago		Técnico Profesional
3	Tramitar las cuentas de pago de los servicios públicos	Recibos de Pago	Office, Word, Excel	Técnico Profesional
4	Verificar y controlar el pago efectivo de las cuentas de los servicios públicos.	Recibos de Pago	Synersis	Técnico Profesional
5	Realizar seguimiento al uso de los servicios públicos y determinar su buen uso con el fin de optimizar el manejo de estos recursos.	Informe de pago de servicios públicos Estadísticas de Consumo		Técnico Profesional

## FORMATO 2. FLUJOGRAMA





## **7.5. PROCESO SERVICIOS GENERALES**

### 7.5.4. Adecuaciones y Reparaciones Menores y Mayores

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento busca ejecutar acciones preventivas o correctivas en las instalaciones, equipos o enseres para prevenir daños o repararlos cuando se producen y con el fin de mantener en estado óptimo los bienes de la empresa.

#### **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS**

##### **Mantenimiento Correctivo**

Mantenimiento que se realiza tras detectarse la falla

##### **Mantenimiento Preventivo**

Mantenimiento que se realiza de forma preestablecida con el objetivo de prevenir la ocurrencia de fallas

##### **Equipos**

Cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.

##### **Presupuesto**

Registro detallado de todos los ingresos ganados y utilizados durante un período de tiempo específico.



### **Contrato de Trabajo**

Acuerdo por el cual una *persona natural* (trabajador) se obliga a prestar un servicio personal a otra *persona natural* o *jurídica* (empleador), bajo dependencia o subordinación de la segunda y a cambio de un salario.

### **Adecuaciones**

Acomodar, apropiar una cosa a otra.

### **Interventor**

Persona que autoriza y fiscaliza las operaciones, de los contratos de trabajo, de compra venta, para garantizar su legalidad.

### **Muebles y Enseres**

Son bienes tangibles de uso permanente referente a muebles y enseres de oficina que coadyuvan a las operaciones y actividades administrativas.

<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No. 01.03.09</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>ADECUACIONES Y REPARACIONES MENORES Y MAYORES</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Ejecutar acciones preventivas o correctivas en las instalaciones, equipos o enseres para prevenir daños o repararlos cuando se producen y con el fin de mantener en estado óptimo los bienes de la empresa.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de la solicitud de reparaciones locativas, muebles y enseres y finaliza con la verificación del trabajo terminado a satisfacción y la recolección y envío de la documentación a trámite de cuentas	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>		

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO ADECUACIONES Y REPARACIONES MENORES Y MAYORES**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recepcionar de los diferentes procesos de la empresa las solicitudes de reparaciones locativas, muebles y enseres	Solicitud		Jefe División de Recursos Administrativos
2	Planear el presupuesto anual para reparaciones y/o adecuaciones de acuerdo a las solicitudes de reparaciones.	Solicitud Presupuesto	Office, Word, Excel	Jefe División de Recursos Administrativos
3	Informar mediante oficio al encargado del procedimiento de adecuaciones y reparaciones	Oficio	Office, Word, Excel	Jefe División de Recursos Administrativos

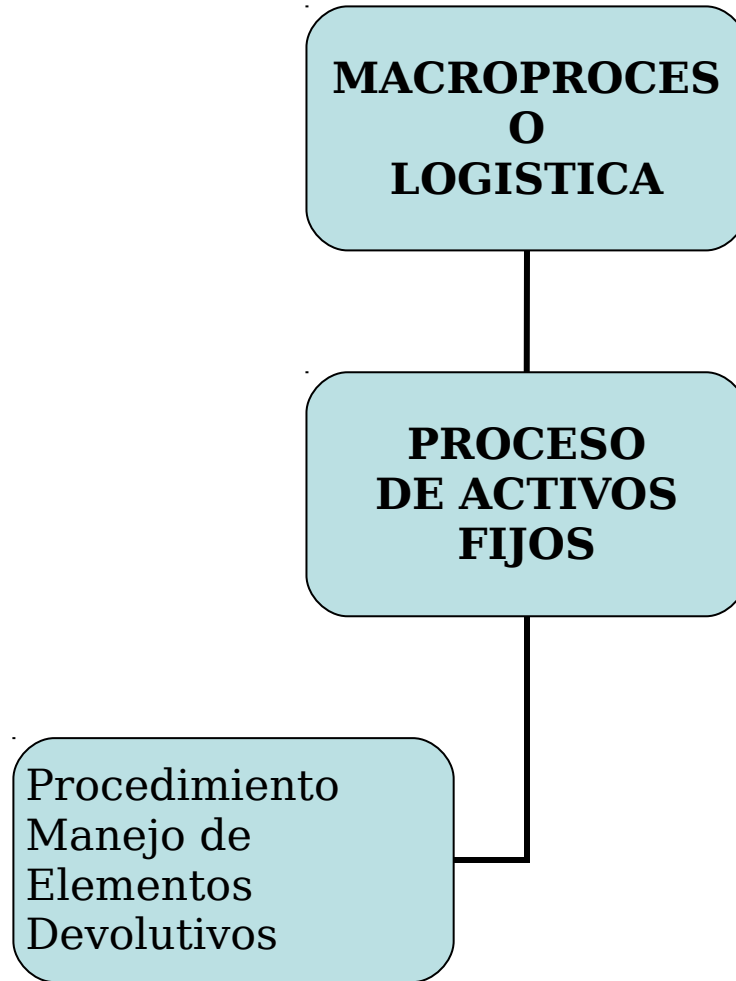
<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
4	Inspeccionar las instalaciones para determinar las necesidades de reparación, la cantidad de obra requerida y los insumos necesarios	Oficio Formato de Inspección		Auxiliar Administrativo I
5	Elaborar programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones locativas, muebles y enseres, dependiendo la urgencia de las reparaciones y del presupuesto asignado	Programa de Mantenimiento	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo I
6	Solicitar a la División de Recursos Administrativos los materiales necesarios para la reparación	Formato de Inspección Programa de Mantenimiento	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo I
7	Recepcionar orden de trabajo o contrato de trabajo	Orden de Trabajo o Contrato de Trabajo		Auxiliar Administrativo I
8	Ejecutar trabajo bajo supervisión del interventor del contrato de trabajo			Contratista
9	Verificar que el trabajo se realice a satisfacción del interesado	Orden de Trabajo o Contrato de Trabajo Oficio de trabajo entregado a satisfacción	Office, Word, Excel	Auxiliar Administrativo I

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
10	Reunir documentación para enviar a Trámite de Cuentas	Orden de Trabajo o Contrato de Trabajo Oficio de trabajo entregado a satisfacción		Auxiliar Administrativo I

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



FIGURA 11. ORGANIGRAMA PROCESO ACTIVOS FIJOS





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
<b>ABASTECIMIENTO</b>			
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Carmen Yanet Barrera	Hernán Heriberto Samboni A. Freddy Polindara		
Pasante Universidad del Cauca F.C.C.E.A.	Jefe División de Recursos Administrativos Auxiliar Administrativo I		

## 7.6. PROCESO ACTIVOS FIJOS

### 7.6.1. Procedimiento Manejo de Elementos Devolutivos

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

Este proceso se encarga de administrar los bienes de la empresa ofreciendo calidad, confiabilidad y legalidad; velar por su seguridad y realizar las actualizaciones de las valoraciones correspondientes.

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento mantiene actualizado el registro de los bienes muebles asignados a los respectivos trabajadores, y llevar a cabo la entrega de dichos bienes a los nuevos resguardatarios, además de verificar el estado de los bienes en custodia.

#### DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS



### **Vale de Almacén**

Documento interno por el cual se entregan los materiales y bienes necesarios solicitados previamente por las diferentes dependencias universitarias

### **Elemento**

Son los activos que permanecen en la empresa. (Como equipo, oficinas)

### **Elemento Devolutivo**

Artículos que prestan su concurso para ejecutar las labores de los empleados, que hacen parte del activo fijo de la Empresa y se cargan como devolutivos al empleado que los utilizan

### **Elemento de Consumo**

Artículos que se utilizan para desarrollar las actividades propias de las dependencias y que no son susceptibles de ser inventariadas

### **Devolutivos**

Es un documento en el cual está relacionado el elemento que se entrega a un trabajador.

### **Adjudicar**

Declarar que determinada cosa corresponde a una persona o conferírsela en satisfacción de un derecho, entregar, dar

### **Traspasar**

Transferir elementos de una persona a otra.



<b>SUBGERENCIA</b>	FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	<b>No 01.03.10</b>
<b>DIVISIÓN</b>	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	
<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>MANEJO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Mantener actualizado el registro de los bienes muebles asignados a los respectivos trabajadores, y llevar a cabo la entrega de dichos bienes a los nuevos resguardatarios, además de verificar el estado de los bienes en custodia.	
<b>ALCANCE</b>	Inicia diligenciando el vale de almacén para retirar el elemento devolutivo y finaliza realizando una verificación permanente del estado de los elementos devolutivos en custodia.	
<b>NORMA / IMPLICACIÓN LEGAL</b>		

**FORMATO 1. PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS**

<b>PASO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FORMATOS ANEXOS</b>	<b>HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Diligenciar vale para solicitar elementos devolutivos cuando estos se van a retirar del Almacén.	Vale de Almacén	Office, Word, Excel	Trabajador
2	Diligenciar formato de devolutivo para hacer la entrega del elemento o cuando se va a traspasar un elemento a otro trabajador.	Formato de Devolutivo		Almacén
3	Descargar del kárdex sistematizado y generar consecutivo		Sistema Integrado de Información Synerisis	Almacén
4	Enviar el formato original del devolutivo a la División de Recursos Administrativos y entregar copia al trabajador.			Almacén

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
5	Recepcionar los formatos originales de devolutivos diligenciados con la descripción del elemento (De Consumo o Devolutivo) que se adjudicara o se traspasa de un trabajador a otro, sus características, valor, fecha de entrega del devolutivo, etc.	Formato de Devolutivos		Auxiliar Administrativo I
6	Buscar la carpeta de historia de devolutivos del trabajador al cual se le va a adjudicar y/o traspasar un elemento para anexar el nuevo devolutivo.	Formato de Devolutivos Carpeta de Historia de Devolutivos		Auxiliar Administrativo I
7	Efectuar la adjudicación y/o traspaso de elementos devolutivos en el módulo de activos fijos del sistema de información. <i>NOTA: Como medida de control es necesario que cada vez que se efectuó un traspaso, este quede debidamente diligenciado y registrado en la División de Recursos Administrativos.</i>	Formato de Devolutivos	Sistema Integrado de Información Syneris	Auxiliar Administrativo I
8	Verificar permanentemente el estado de los elementos devolutivos y si estos se encuentran en funcionamiento. <i>NOTA 1: El trabajador con bienes en custodia esta en la obligación de reintegrar al almacén los elementos que no estén en funcionamiento para que estos sean dados de baja.</i>			Auxiliar Administrativo I

PASO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS ANEXOS	HERRAMIENTAS (SISTEMAS DE INFORMACIÓN)	RESPONSABLE
	<i>NOTA 2 En caso de perdida de un elemento en custodia el trabajador debe notificarlo mediante denuncia a la División de Recursos Administrativos.</i>			

[FORMATO 2. FLUJOGRAMA](#)



## 8. CONCLUSIONES

- ❖ El levantamiento de procesos y procedimientos arrojó en total 8 procesos, 27 procedimientos para las Divisiones de Recursos Humanos y Administrativos, discriminados así: 5 procesos, 17 procedimientos para la División de Recursos Humanos y 3 procesos y 10 procedimientos para la División de Recursos Administrativos.
  
- ❖ El manual de procesos, “es una herramienta que permite que la empresa integre una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración y mejorar la calidad del servicio, y que lleven a comprometerse con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente interno y externo y asegure el éxito de la empresa.
  
- ❖ La Oficina de Planeación se encargó de las Jornadas de Socialización que se brindó no solo a las Divisiones a las que se dirigía el trabajo sino que se hizo a todo el personal de la empresa, independiente a éstas se dio una breve instrucción para recordar los conceptos ya vistos.



- ❖ Este Manual de Procesos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la empresa y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.
  
- ❖ El Manual expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos de que se compone cada procedimiento, los formatos a utilizar, el responsable de cada paso., los fundamentos legales, las Normas y Políticas que regulan su operación, los sistemas de información de apoyo a su labor, Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones.
  
- ❖ Los procedimientos deben superar una serie de revisiones previas a su aprobación, en primera instancia el Jefe de cada División debe dar la aprobación, después pasa a la Oficina de Planeación en donde se encargan de revisar que los procedimientos tengan una secuencia lógica y se hace la simplificación de los mismos, luego de esto es la ARP la encargada de agregar las normas de seguridad industrial necesarias para el desarrollo del procedimiento, la cuarta revisión esta a cargo de la Oficina de Control Interno en donde se le revisa los puntos de control de cada procedimiento y por ultimo



la revisión y aprobación del Gerente General, quien dará la orden de implementar los procedimientos.

- ❖ La experiencia de la pasantía alimenta en gran medida los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.
  
- ❖ Un factor importante de éxito en el desarrollo de la práctica ha sido la colaboración de los empleados de la Empresa, quienes con sus aportes y conocimientos en el desarrollo de su labor facilitaron el levantamiento de los procesos y procedimientos.
  
- ❖ El mayor aporte dentro de mi carrera como profesional fue la posibilidad de aplicar y afianzar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional académica, mejorar el aprendizaje sobre la administración del talento humano y reforzar las competencias conceptuales, técnicas y de relaciones interpersonales.
  
- ❖ La metodología implementada por la empresa para el levantamiento de procedimientos presenta algunas deficiencias, ya que no es clara en la forma como se debe realizar los procedimientos, como se deben o pueden graficar y además tiene vacíos que dan lugar a muchas interpretaciones.



**CENTRALES ELECTRICAS DEL CAUCA S.A. E.S.P.  
CEDELCA**

---



## 9. RECOMENDACIONES

- ❖ Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual requiere de revisiones periódicas anuales por parte de la Oficina de Planeación para estudiar la creación, modificación y supresión de los diferentes procedimientos de la empresa para mantenerlo actualizado.
  
- ❖ Es importante señalar que los manuales de procesos y procedimientos son base fundamental del sistema de calidad y del mejoramiento de la eficiencia y la eficacia, poniendo en claro que no bastan las normas, sino que es indispensable el cambio de actitud, de la cultura organizacional en materia no solo de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas y aprobadas.
  
- ❖ Se debe tener en cuenta que para lograr efectividad se debe mejorar la comunicación y realizar capacitaciones y actualizaciones en el manejo de la información.
  
- ❖ Es importante que se realicen posteriores prácticas donde tome en cuenta la medición de tiempos en cada una de las actividades desempeñadas por los





empleados de CEDELCA S.A. E.S.P., para así establecer indicadores de gestión como tiempo de atención al cliente interno, tiempo de contratación, cumplimiento en entrega de pedidos, tiempo de recibo y despacho de materiales y elementos, etc.

- ❖ Se debe implementar una cultura de planeación y verificación, generando objetivos por puesto de trabajo, metas, indicadores, pasos importantes para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos.
- ❖ Se debe pensar en modificar, eliminar, remplazar algunos de los registros e informes de los procesos y procedimientos, para contribuir de manera integral al mejoramiento de los mismos, un ejemplo es actualizar los formatos de la Unidad de Apoyo Bienestar Social para mejorar el nivel de la información, los formatos de cotizaciones, el formato de elementos en custodia, entre otros.
- ❖ La Universidad y sobre todo el Programa de Administración de Empresas, debe tener en cuenta los requerimientos del mercado laboral para así fortalecer el personal que egresa de la facultad, si vemos esto se presenta debido a que las metodologías para el levantamiento de procesos y procedimientos es un tema que no aparece dentro del pensum y tiene que ver con sistemas de calidad.



## BIBLIOGRAFÍA

- ▯ CERTO, Samuel C. Administración Moderna. Octava Edición. Prentice Hall.2001
- ▯ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición. Mc Graw Hill. 2000
- ▯ FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín. Manuales administrativos: Guía para su elaboración" México, FCA – UNAM.
- ▯ JOE Peppard, PHILLIP Rowland. La esencia de la Reingeniería en los Procesos de Negocios. Prentice Hall. 1996. 256 Pág.
- ▯ LONDOÑO CHICA, Carlos. Curso Básico de Administración de Empresas: Gerencia y Recursos Humanos. Bogotá : Norma, 1991
- ▯ MARTÍNEZ Bermúdez, Rigoberto. Los Manuales de Procedimientos. Segunda Edición. Biblioteca Jurídica DIKE. 1997.
- ▯ Ing. RAMÍREZ RUSSI, Silvana Patricia. Jefe Oficina De Planeamiento Corporativo. Centrales Eléctricas del Cauca. CEDELCA S.A. E.S.P. Proyecto Metodología para la Actualización de Procedimientos.
- ▯ Manual de Concurso para Contratar o Ascender Personal.
- ▯ Convención Colectiva de Trabajo 2004-2007



- ▯ Código Sustantivo de Trabajo
  
- ▯ KPMG Colombia
  
- ▯ [www.paho.org](http://www.paho.org)
  
- ▯ [www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas)
  
- ▯ [www.javeriana.edu.co/puj/viceadm](http://www.javeriana.edu.co/puj/viceadm)
  
- ▯ [www.google.com](http://www.google.com)