

NOMBRE DE PROCESO		Gestión Humana			
OBJETIVO:		Proveer y mantener personal idóneo según necesidades y requerimientos de la empresa y sus diferentes departamentos.			
ALCANCE:		Este procedimiento es aplicado en el departamento de Gestión Humana con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001, la normatividad laboral y gestionar los objetivos del proceso de Gestión Humana.			
RESPONSABLE:		Directora Gestión Humana			
INDICADORES		FÓRMULA DEL INDICADOR	METAS	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Rotación de Personal		<p>(Número retiros justa causa y renuncia)/(Total trabajadores)</p> <p>Se contempla como retiro por justa causa y renuncia los siguientes: terminación por solicitud del cliente, terminación en periodo de prueba, terminación contrato a término fijo.</p> <p>No se tendrá en cuenta para medir el indicador: las terminaciones de proyecto (por el modelo de negocio, los proyectos tienen una durabilidad establecida), terminación de contratos de aprendizaje (Se da cumplimiento a la normatividad y tienen una durabilidad establecida), los reingresos por movimientos internos (busca ascender a los colaboradores).</p>	< 5%	Mensual	Brindar un servicio de excelencia
Ausentismo		<p>(Número horas ausentismo)/ (Total horas periodo=192 horas* colaborador)</p>	< 3%	Mensual	Brindar un servicio de excelencia
Capacitación		<p>(Total Capacitaciones realizadas / Total Capacitaciones planeadas)*100</p>	85%	Anual	Potencializar los conocimientos de nuestros colaboradores
PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Entradas"		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Salidas"
Gestión Estratégica		Horizonte Institucional Objetivos Estratégicos Política de calidad	Plan de gestión de acuerdo a la planeación estratégica, lineamientos estratégicos.	Proyección estratégica. Plan anual de gestión. Cumplimiento de lineamientos estratégicos aplicados al proceso y las partes interesadas	Gestión Estratégica
Gestión Estratégica		Identificación de los riesgos y oportunidades.	Estudio de los riesgos, oportunidades del proceso y planificación de respuesta a los riesgos	Gestión de los riesgos y oportunidades.	Gestión Estratégica
Gestión de Calidad		Documentación de manuales, procedimientos e instructivos.	Revisión de documentación.	Actualización de Procedimientos, Instructivos y Formatos.	Gestión de Calidad
Todos los procesos del SGC		Solicitud de recursos humanos.	Reclutamiento hojas de vida. Entrevista de candidatos Evaluación y selección de candidatos	Contratación de nuevos candidatos para procesos y proyectos	Todos los procesos del SGC
Gestión Estratégica		Aprobación planes de capacitación y evaluaciones de desempeño	Realizar evaluación de desempeño del personal. Recepción evaluaciones de desempeño de otros procesos y consolidación	Informe de evaluaciones de desempeño para toma de acciones generales	Gestión Humana; Gestión Estratégica
Todos los procesos del SGC		Informe de Evaluaciones de Desempeño para toma de acciones generales	Diagnóstico necesidades de capacitación. Análisis evaluaciones desempeño y diseño plan acción general. Cronograma Entrenamiento y Capacitación	Evaluaciones de desempeño. Ejecución de cronograma de entrenamiento y capacitaciones	Todos los procesos del SGC
Todos los procesos del SGC		Lineamientos indicadores de gestión. Desempeño del proceso	Análisis de los datos del desempeño y cumplimiento de metas del proceso	Informe de indicadores.	Gestión Estratégica Gestión de Calidad
Clientes		Atención a quejas ,reclamos Y SNC	Contacto con cliente, realizar aclaración de lo sucedido evidenciando los hechos en conjunto con servicio al cliente, coordinación y aplicación de acciones de mejora.	Comunicación felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos - FPQR a Calidad Y SAC	Gestión de calidad
Gestión Estratégica		Directrices de mejora. Informe de indicadores seguimiento al desempeño.	Análisis de causas y planteamiento de acciones correctivas y de mejora.	Acciones correctivas y de mejora.	Gestión Estratégica Gestión de Calidad
Gestión de calidad		Acciones correctivas y de mejora.	Evaluación de acciones de mejora	Implementación acciones de mejora.	Gestión de calidad
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso)		INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
Decreto Único Laboral 1072 de 2015. Requisitos aplicables ISO 9001. Requisitos del cliente y reglamentarios aplicables.		Empleadores y trabajadores en el territorio Colombiano.		Reglamento Interno de Trabajo, contrato laboral. Procedimientos, instructivos y formatos del S.G.C. definidos en los listados maestros de la información documentada.	

RECURSOS	PUNTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO
HUMANOS	<p>Ausentismo por EG, AL, EL, LR,LNR,Calamidad</p> <p>Cumplimiento de Requisiciones de personal</p> <p>Informe anual de desempeño del personal por competencia.</p>
Director de Gestión Humana, Coordinador de selección y SST, Coordinador Gestión Humana, Asistente Gestión Humana, Asistente selección, recepcionista.	
TECNOLÓGICOS Y FÍSICOS	
Software nómina, oficina y puestos de trabajo con equipo de computo y comunicación telefónica e internet.	
FINANCIEROS	
Presupuesto para desarrollo del cronograma de entrenamiento y capacitación anual.	

CONTROL DE VERSIONES							
VERSIÓN	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		NATURALEZA DEL CAMBIO
	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	
3	Nathalia Sánchez	23/02/2021	Jennifer Parra H	25/05/2021	Diana Morales	26/05/2021	Actualización Formato
4	Nathalia Sánchez	8/02/2022	Jennifer Parra H	28/03/2021	Diana Morales	28/03/2021	Ajuste de meta y medición indicador de Rotación de Personal