**1. OBJETIVO**

Administrar el recurso humano de la Zona Franca Internacional Pereira S.A.S. Usuario Operador y Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira – Propiedad Horizontal adecuadamente, mediante lineamientos claros asegurando el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de la compañía y los requisitos legales vigentes.

**2. ALCANCE**

Colaboradores de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S – Usuario Operador y de la Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira – Propiedad Horizontal.

**3. RESPONSABLE**

Proceso Gestión Administrativa.

**4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**4.1. PROCESO DE SELECCIÓN**

A continuación, se describe el proceso de selección que se tiene establecido para proceder a la contratación de los colaboradores de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas y de la Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira – Propiedad Horizontal.

**Requerimiento de contratación:** Dicho requerimiento debe ser realizado por la gerencia o director(a) de cada proceso, diligenciando el formato “requerimiento de personal”, FO-GH-17, y posteriormente remitirlo a la Gestión Administrativa para proceder con el reclutamiento y selección.

**Recepción de hojas de vida:** El reclutamiento se realiza por uno o varios canales, de ser necesario, a saber:

* A través de nuestra página web, www.zonafrancadepereira.com, en el vínculo: “Trabaje con nosotros”, o serán tomadas de la base de datos del correo electrónico: [hojasdevida@zonafrancadepereira.com](mailto:hojasdevida@zonafrancadepereira.com).
* Publicación de la vacante en los diferentes medios de reclutamiento: plataforma del SENA, centro de empleo (Alcaldía de Pereira y Caja de Compensación), página de las diferentes universidades que tengan dicho servicio.
* Se recibirán directamente en las oficinas de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas.

**Preselección**: Será realizada de acuerdo con el siguiente procedimiento:

* La Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas cuenta con los perfiles requeridos para cada cargo FO-GH-09.
* La directora de Gestión Administrativa realizará el análisis de las hojas de vida recibidas, y posteriormente citará a entrevista a los aspirantes que cumplan con el perfil solicitado. En el caso de tener aspirantes que cumplan de manera parcial con el perfil, serán incluidos dentro del proceso, y de ser seleccionado, se procederá con la firma de un compromiso de formación, para así ajustarse al perfil requerido del cargo.
* Será responsabilidad del proceso de Gestión Administrativa realizar la consulta de antecedentes a los candidatos en las páginas correspondientes, policía nacional, procuraduría y contraloría; o en otras bases de datos que sean necesarias para verificar la ausencia de historial negativo como parte del estudio de seguridad
* Se continúa con la citación a entrevista, la cual se puede realizar de forma individual o grupal según criterio del entrevistador, y donde participa el Director (a) del proceso solicitante, a fin de definir los candidatos (as) que continúan en la aplicación de las pruebas psicotécnicas.
* Posteriormente el proceso de Gestión Administrativa procederá con la verificación de referencias laborales, dejando plasmado en la hoja de vida un sello con los datos de confirmación o negación de las mismas.
* Una vez realizado el análisis de las pruebas psicotécnicas y validado las referencias laborales, se enviará concepto de los candidatos (as) evaluados y será el Director (a) y/o quien realizó la solicitud, quien decida con quien se continua el proceso de contratación.
* Posterior al exámen médico ocupacional y si el concepto es favorable, se procede a la firma del consentimiento informado por parte del candidato más opcionado de selección para la toma de la muestra de saliva y orina que permita la aplicación de las pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas (S.P.A) (en ninguno de los casos se utilizarán pruebas invasivas y se deben realizar a los aspirantes que apliquen a cualquier cargo en la compañía. Aplica para practicantes).
* Los responsables del proceso de Gestión Administrativa, deberán explicar al candidato (a) que el consentimiento informado que firma para autorizar las pruebas de consumo, también aplica para la realización de la visita domiciliaria, con el objetivo de verificar la estructura familiar, el entorno social, las condiciones básicas de vida y aspectos personales del aspirante (FO-GH-02 Visita Domiciliaria).
* Como parte del estudio de seguridad, el Proceso de Gestión Administrativa verificará en el RUAF o en FOSYGA la EPS y AFP donde se encuentra afiliado el candidato.

**NOTA 1:** Si al momento de la contratación el candidato seleccionado reside por fuera del área metropolitana Centro Occidente (Pereira, Dosquebradas, La Virginia,) incluyendo Santa Rosa de Cabal, Cartago y municipios aledaños, la visita domiciliaria se realizará durante el período de prueba.

**NOTA 2:** Será responsabilidad de la Agrupación Zona Franca el proceso de vinculación del candidato (a) a ser contratado (a).

**4.2 CONTRATACIÓN**

Una vez el Proceso de Gestión Administrativa haya notificado al aspirante de su elección, éste deberá presentar los documentos solicitados para su ingreso.

* + 1. **REQUISITOS SOLICITADOS PARA LA CONTRATACIÓN:**
* Hoja de vida actualizada (foto reciente).
* Fotocopia tarjeta profesional. (Si le aplica).
* Certificados de sus dos (2) últimos empleos, actualizados (que incluya tiempo de servicio, cargo desempeñado, en papel membretado, firmado por un representante de la empresa). Si le aplica.
* (2) Referencias personales por escrito actualizadas (con firma y número de cédula de la persona que la emite).
* Fotocopia legible del diploma o acta de grado de estudios realizados o constancia de estudio actual (bachiller, técnico, tecnólogo, universitario o especialización, según corresponda).
* Carta de presentación (Aprendices SENA).
* Fotocopia legible de certificados de formación (cursos, seminarios, talleres).
* (3) Fotocopias de la cédula de ciudadanía ampliada al 150%.
* Certificación a la EPS.
* Certificación AFP.
* (1) Foto tipo documento.
* Antecedentes judiciales (página de policía nacional).
* Certificado cuenta bancaria.

Se expedirá una carta para la apertura de cuenta nómina en la entidad bancaria con la que se tenga convenio al momento del ingreso del nuevo colaborador (a), e informará al proceso de Gestión Contable y Financiera el número de la cuenta que le sea asignado.

**Nota**: Estos documentos son de carácter obligatorio para proceder a la firma del contrato, en caso de faltantes, no se podrá realizar la contratación hasta que cumpla con los requisitos.

* **Requisitos para Afiliación Caja de Compensación.**

**Hijos**

* Fotocopia del registro civil.
* Para niños mayores de 7 años anexar la fotocopia de la tarjeta de identidad.
* Para niños mayores de 12 años anexar Certificado de estudio más documentos anteriores.

**Padres (Si depende económicamente del trabajador)**

* Fotocopia del registro civil del trabajador
* Fotocopia de la cédula del papá o mamá.

**Compañero o cónyugue.**

* Fotocopia de la cédula.
* Extra-juicio (Unión Libre).
* Acta de matrimonio.
* **Requisitos para Beneficiarios de EPS**

**Hijos.**

* Fotocopia del registro civil.
* Para niños mayores de 7 años anexar la fotocopia de la tarjeta de identidad.
* Mayores de 18 años, certificado de estudio. (El certificado debe de enviarse cada que inicie un periodo lectivo).

**Cónyugue o compañero permanente**.

* Fotocopia de la cédula.
* Extra-juicio (Unión Libre).
* Acta de matrimonio.

**Padres (Solo aplica sino tiene a los hijos como sus beneficiarios).**

* Fotocopia del registro civil del trabajador.
* Fotocopia de la cedula del papá o mamá.

**4.2.2. VINCULACIÓN DE PRACTICANTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

La pasantía de estudiantes provenientes de instituciones educativas se realizará bajo las condiciones sujetas en el convenio que se suscriba con la institución educativa, en el cual se defina claramente la modalidad de la práctica, número de horas de la pasantía, días y horario en los cuales hará presencia el estudiante en la empresa, responsable del seguimiento por parte de la institución, perfil de los estudiantes, y demás requisitos que se consideren importantes para el alcance del convenio.

Por su parte, la Zona Franca Internacional de Pereira, realizará el procedimiento de vinculación de los estudiantes, de acuerdo a los siguientes pasos:

* Selección de los estudiantes por competencias de conocimiento. La evaluación será realizada por el director del proceso donde vaya a realizar la práctica.
* Presentación de la hoja de vida y documento de identificación.
* Prueba de consumo.
* Afiliación a la ARL.
* Inducción en los temas de su competencia.

La entrega de equipos, carné y demás elementos de la empresa que deban ser asignados a los estudiantes, serán entregados al director del proceso, para que sea responsable de su custodia y debido seguimiento.

Al terminar el periodo de la pasantía, el proceso de Gestión Administrativa, será el encargado de gestionar el registro del paz y salvo y acta de entrega.

**4.2.3. REQUISITOS POSTERIORES A LA CONTRATACIÓN.**

* El proceso de Gestión Administrativa debe gestionar las afiliaciones a EPS - AFP y caja de compensación.
* De igual manera se extiende la invitación al nuevo colaborador de pertenecer de manera voluntaria a los convenios interinstitucionales que hacen parte del programa de bienestar laboral de la empresa (FONZFIP, EMI, servicio exequial, medicina prepagada y otros).
* Se debe gestionar a Agrupación Zona Franca la elaboración del Carné de identificación corporativo, registrando su entrega en el formato FO-GH-12.
* De acuerdo con la modalidad de contrato y el tiempo del mismo, la empresa se acogerá a los tiempos del periodo de prueba que establece la ley para realizar el debido entrenamiento y seguimiento al colaborador (a), dejando las recomendaciones u observaciones en el formato periodo de prueba FO-GH-01, el cual debe ser diligenciado por el jefe inmediato y el responsable del Proceso de Gestión Administrativa.

1. **REQUISITOS PARA SEGUIMIENTO**

* El Proceso de Gestión Administrativa es el encargado de programar la fecha para el examen médico ocupacional periódico a cada colaborador (a), dicha periodicidad será definida de acuerdo con las condiciones de salud de los colaboradores y/o al tipo de riesgo al que este expuesto. De igual manera, se debe informar al colaborador (a) que en caso de tener una incapacidad superior a 30 días, ya sea por causa de un accidente laboral o por enfermedad, la empresa procederá conforme a los requerimientos de norma que rigen el reintegro laboral, a remitirlo a valoración médica ocupacional para tal fin.
* De igual manera el Proceso de Gestión Administrativa coordinará la realización de las pruebas de sustancias psicoactivas con todos los colaboradores que ocupen cargos críticos definidos en la matriz FO-GH-11; las pruebas se aplicarán al 100% a los cargos críticos altos, de manera aleatoria a los cargos críticos medios y se procederá a la aplicación de la prueba de sustancias psicoactivas a aquel colaborador (a) de quienes se sospeche consumos de sustancias.

La periodicidad de aplicación de la prueba de consumo es de dos (2) años, para lo cual de manera previa debe ser diligenciado el formato “Consentimiento Informado”FO-GH-07.

* Cuando el colaborador (a) cumpla 2 años dentro de la organización, se procederá a realizar la visita domiciliaria de seguimiento diligenciando el formato FO-GH-13.
* De requerirse el reintegro de una persona en un periodo no superior a un año, podrá omitirse la aplicación de pruebas psicotécnicas y la visita domiciliaria solo si el candidato (a) no ha cambiado de domicilio.

1. **INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO:**
   1. **Inducción.**

El objetivo de la inducción es brindar información general, amplia y suficiente que les permita a los nuevos colaboradores de Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S – Usuario Operador de Zonas Francas, Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira, Propiedad Horizontal, y contratistas, fortalecer el sentido de pertenencia y dar cumplimiento a los estándares de seguridad, además de realizar las funciones con autonomía y responsabilidad.

Posterior a la contratación y durante las primeras semanas de su vinculación, el Proceso de Gestión Administrativa programará de manera oportuna el cronograma de inducción con cada uno de los procesos de la compañía, resaltando a cada director el compromiso de cumplir con la programación asignada. Para asegurar el cumplimiento, se hará entrega al colaborador (a) de una carpeta de inducción que debe ser diligenciada por el responsable de cada proceso, consignando su correspondiente firma y validando la lista de los temas tratados en el formato FO-GH-10.

La inducción se realizará en dos etapas; una general y una específica:

* **Inducción general**:

Estará a cargo del proceso de Gestión Administrativa, cuya temática estará basada en los siguientes temas:

* Reglamento Interno de trabajo; Será entregado ya sea de manera física o virtual y se le entregará el perfil de cargo según formato FO-GH-09 con el anexo roles y responsabilidades.
* Generalidades en Seguridad Social;
* Normas generales de saneamiento básico;
* Servicio al personal (incapacidades, dotación, vacaciones);
* Programas especiales (Plan de Capacitación, back up de personal, entrenamiento);
* Programa de Adicciones (Matriz cargos críticos, aplicación pruebas alcohol y drogas);
* Visita a instalaciones.

Los demás procesos serán agendados por el proceso de Gestión Administrativa:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDUCCIÓN NUEVO COLABORADOR (A)** | | |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** |  |
| **1. Saludo de bienvenida y presentación del nuevo colaborador (a) a todo el personal de la compañía.** | Gestión Administrativa | En el primer día de ingreso del nuevo colaborador (a), será Gestión Administrativa el encargado de recibir y direccionarlo en el proceso de Inducción. |
| **2. Formalización del empleo.** | Entrega de contrato de trabajo y acuerdo de confidencialidad firmado por el empleador. |
|
| Diligenciamiento del formato FO-GH-06, el cual exige registro fotográfico, huella, firma y datos personales necesarios para el conocimiento y bienestar del colaborador (a) dentro de la empresa. |
| **3. Entrega instructivo de conocimiento de la Zona Franca Internacional de Pereira.** | Entrega de la carpeta de Inducción, la cual contiene información general de la empresa y el formato FO-GH-10, comprobante de inducción estandarizado para cada proceso. |
|
| **4. Socialización de los temas más representativos en cada proceso.** | Gestión Comercial y Servicio al Cliente | Brochure comercial de la organización. Clientes. |
| Gestión de Operaciones | Generalidades del Régimen. |
| Gestión SIG | Procedimientos en gestión de calidad y seguridad. |
| Certificaciones de la empresa |
| Servicio al cliente |
| Lectura de procedimientos aplicables. |
| Gestión Administrativa | Manual de Gestión Humana |
| Seguridad y Salud en el trabajo (SST) |
| Responsabilidad Social Empresarial (RSE) |
| Gestión Tecnología e Informática | Manual Tecnología Informática |
| Gestión Contable y Financiera | Pagos, nomina, cuenta bancaria, manejo de presupuesto. |
| Gestión Jurídica y Propiedad Horizontal | Requisitos legales, Agrupación Zona Franca. |
| Otros. | Tareas de apoyo, mensajería, correspondencia. |

* **Inducción específica**:

Estará a cargo del director (a) de cada proceso o en su defecto del jefe inmediato, en esta etapa, se debe reforzar toda la información específica del oficio que desarrolla el colaborador (a) dentro de la organización, profundizando en todo aspecto relevante del cargo. Es importante recordar, que todos los colaboradores deben recibir instrucciones claras, sobre lo que la empresa espera de ellos, como lo puede hacer (o como se hace) y la forma en cómo será evaluada; individual y/o colectivamente. El formato de Inducción “FO-GH-10” debe ser diligenciado por cada jefe inmediato o el encargado de dar la inducción.

En el proceso de inducción por parte de Gestión Administrativa, se debe explicar claramente al colaborador el procedimiento para solicitar permisos. Dicho procedimiento tiene como propósito controlar las diferentes solicitudes personales (reuniones escolares, cita médica familiar, diligencia en bancos, calamidades, entre otras) y permisos médicos (medicina general, odontología, medicina especializada y exámenes de laboratorio), la solicitud de permiso debe quedar documentada en el formato FO-GH-19 “Solicitud de Permisos”, previo a la entrega de la solicitud al proceso de Gestión Administrativa, el permiso debe contar con el visto bueno del jefe inmediato y posteriormente con el de la dirección de Gestión Administrativa para cumplir con el debido proceso. Adicionalmente el proceso de Gestión Administrativa debe administrar el formato “Consecutivo de Permisos” FO-GH-25, para el debido seguimiento con los indicadores.

En caso de que el colaborador requiera ausentarse de la empresa para realizar actividades institucionales en espacios externos, debe diligenciar el formato FO-GH-22 “Reporte de salidas del personal” previo a su retiro, con el fin de soportar el cumplimiento de actividades laborales en caso de llegar a sufrir un accidente laboral.

**Nota**: Cada colaborador nuevo en la compañía, tendrá la oportunidad de asistir como invitado al Copasst y al Comité de Convivencia Laboral, con el propósito de conocer las dinámicas internas y estrategias existentes en la compañía, para trabajar por la prevención de la salud y la sana convivencia, será responsabilidad de los respectivos presidentes extenderles la invitación.

* 1. **Reinducción.**

Teniendo en cuenta que la reinducción es un proceso planeado de reorientación al personal vinculado en la compañía, que busca garantizar una adecuada adaptación al trabajo para los colaboradores de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S – Usuario Operador de Zonas Francas, Propiedad Horizontal, y contratistas, se ha definido realizar dicho proceso de acuerdo a los siguientes casos:

* Cuando el colaborador (a) cumpla un año de servicio en la empresa, ocupando el mismo cargo.
* Cambios normativos;
* Modificación de políticas o procedimientos; (aplica como reinducción la socialización de procedimientos y formatos);
* Cuando el colaborador (a) sea promovido a otro cargo o exista un reintegrado.
* Por vacaciones, licencia y/o incapacidad médica superior a 30 días.
  1. **Entrenamiento.**

Al interior de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S – Usuario Operador de Zonas Francas se debe garantizar que el entrenamiento sea un método ordenado y práctico para orientar a los colaboradores sobre cómo hacer su trabajo correctamente, y con eficiencia desde la primera vez que ingresen a la organización. El propósito es brindarles toda la información necesaria para que puedan desarrollar habilidades y destrezas que les permita desempeñar sus funciones con estándares de calidad, productividad, control de costos y seguridad, llenando el vacío entre estar capacitado para hacer bien el trabajo y lo que puede llegar a ser capaz de hacer un buen colaborador para la compañía cuando está bien entrenado, asegurando, que en un corto plazo pueda alcanzar un nivel aceptable en su desempeño.

El entrenamiento es responsabilidad de los directores de proceso, y se debe realizar al momento en el cual el nuevo colaborador inicia su proceso de empalme en el cargo, por lo tanto la estrategia que se deben desarrollar para implementarlo será:

* **Transmitir información**: deberán entregar de manera oportuna la información a los nuevos colaboradores de su proceso (manuales, procedimientos, formatos, entre otros).
* **Desarrollo de Aptitudes**: el proceso de entrenamiento deberá estar encaminado a que los nuevos colaboradores desarrollen habilidades, destrezas y conocimientos relacionados con el desempeño del cargo.
* **Modificar actitudes**: Cuando un director de proceso identifique actitudes negativas en los colaboradores, deberá solicitar el acompañamiento del Proceso de Gestión Administrativa para iniciar un proceso que conlleve al cambio de actitudes favorables articuladas con los valores corporativos.
* **Desarrollo de conceptos**: es necesario que el entrenamiento se enfoque en el propósito de elevar el conocimiento, ideas y pensamiento de los nuevos colaboradores.

Con un buen manejo del entrenamiento la empresa se podrá ver beneficiada en un largo o mediano plazo de la siguiente manera:

**A nivel de Gestión Humana y Administración:**

Reducción en la rotación de colaboradores en la empresa.

Disminución del ausentismo.

Aumento de las habilidades de los colaboradores.

Elevación del conocimiento de los colaboradores.

Cambio positivo de actitudes y de comportamientos de los colaboradores.

**A nivel de tareas y operaciones:**

Aumento de la productividad en cada proceso.

Mejora en la calidad de los servicios.

Mejora de la atención al cliente.

Reducción del índice de accidentalidad.

El entrenamiento también se debe realizar a los nuevos colaboradores y a los que ya están vinculados a la empresa pero que son ascendidos o transferidos de cargo. Dicho proceso será responsabilidad de la persona que entrega el cargo o en su defecto de la persona back up asignada para el cargo vacante.

1. **BACK UP DE PERSONAL**

El back up de personal tiene como propósito crear un soporte por cargo, para que los colaboradores de la empresa tengan un respaldo en otro colaborador (a), evitando la pérdida de continuidad en los procesos y una posible pérdida de información en caso de:

* Periodo de vacaciones.
* Licencias e incapacidades.
* La desvinculación imprevista de un colaborador (a).

El procedimiento de back up funcionará de la siguiente manera:

* El Proceso de Gestión Administrativa notificará a cada colaborador (a) sobre la responsabilidad de ser back up, y el cargo al cual debe dar respaldo.
* El director de cada proceso debe asegurarse que cada colaborador reciba entrenamiento de las funciones del cargo back up y deberán pasar el registro que evidencie la capacitación al proceso Gestión Administrativa.
* Cada director (a) debe coordinar la metodología a utilizar para el proceso de entrenamiento (personalizada en el puesto de trabajo, lectura de manuales y procedimientos).

Basados en lo anterior, se presenta la relación de los cargos con su correspondiente back up:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BACK UP** | | |
| **PROCESO** | **CARGO POSESIÓN** | **CARGO BACK UP** |
| Gerencia | Gerente | Junta Directiva |
| Comercial | Coordinador Comercial | Director Operaciones |
| Operaciones | Director de Operaciones | Analista II Operaciones |
| Analista II de Operaciones | Analista I Operaciones |
| Analista I de Operaciones | Analista I Operaciones |
| Auxiliar de Patios | Mensajero |
| Administrativa | Director (a) Gestión Administrativa | Auxiliar Gestión Administrativa |
| Auxiliar Gestión Administrativa | Secretaria General |
| Auxiliar Seguridad y Salud en el Trabajo | Director (a) Gestión Administrativa |
| Secretaria | Secretaria PH |
| Mensajero | Auxiliar de Ingresos |
| Auxiliar Servicios Generales | Auxiliar Servicios Generales |
| Contabilidad y Finanzas | Director (a) Contable y Financiera | Analista Contable y Financiera |
| Analista Contable y Financiera | Director (a) Contable y Financiera |
| Técnico | Director Técnico | Director (a) Juridica y de PH |
| Auxiliar de Mantenimiento | Auxiliar de Mantenimiento |
| Tecnología e Informática | Analista Sistemas | Practicante Sistemas |
| Juridica y Propiedad Horizontal | Director (a) Juridica y de PH | Auxiliar Contable |
| Auxiliar Contable | Secretaria PH |
| Auxiliar de Ingresos | Auxiliar Monitoreo Seguridad Nacional |
| Auxiliar de Monitoreo | Auxiliar Monitoreo Seguridad Nacional |
| Sistema de Gestión | Coordinador (a) Sistemas de Gestión | Auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo |

**8. ASCENSO, TRANSFERENCIA, PROMOCIÓN Y REMOCIÓN DE UN CARGO.**

El movimiento interno de un colaborador dentro de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S – Usuario Operador de Zonas Francas ya sea por ascenso, transferencia, promoción o despido, es una decisión que estará bajo la discrecionalidad de la Junta Directiva y/o de la Gerencia según sea el cargo. Para todos los casos la responsabilidad de administrar el procedimiento para movimiento de colaboradores, será competencia del Proceso de Gestión Administrativa.

* 1. **Ascensos**

La Zona Franca Internacional de Pereira extiende a sus colaboradores la posibilidad de ascender en la escala organizacional de la compañía con la finalidad de dar reconocimiento a su buen desempeño; un colaborador (a) podrá postularse a los ascensos bajo los siguientes parámetros:

Si la gerencia y/o junta directiva tienen identificado un colaborador (a) que cumpla con los requisitos del cargo vacante, otorgarán el ascenso de manera directa al colaborador (a) de no ser así, se procederá basado en el siguiente procedimiento:

* Como se establece en el presente manual, en caso de requerirse una nueva contratación cada director de proceso tiene la responsabilidad de presentar la solicitud ante el proceso de Gestión Administrativa diligenciando el formato requerimiento de personal FO-GH-17.
* Los primeros días de la convocatoria se abrirá la oferta para todos los empleados de la compañía.
* El colaborador que esté interesado en postular su hoja de vida para el cargo vacante, debe comunicarse con el proceso de Gestión Administrativa, quien tiene la responsabilidad de darle a conocer los requisitos para ser tenido en cuenta; posteriormente la Dirección de Gestión Administrativa de la mano con la Gerencia, hará un análisis de las hojas de vida de los postulados de acuerdo con las expectativas o necesidades de la compañía.
* De considerarse que los colaboradores postulados reúnen la mayor cantidad de los requisitos solicitados, será incluido en el proceso de selección, con las mismas pruebas y entrevistas que los candidatos externos. Esto conlleva a pruebas de habilidades, técnicas y/o de personalidad de acuerdo con el cargo que se esté evaluando, además de la entrevista con el director(a) de Gestión Administrativa y Director de Proceso donde existe el cargo vacante y Gerente de ser necesario.
* De ser seleccionado el colaborador (a) de la compañía, se revisará el salario, las condiciones del contrato y se le dará a conocer los objetivos que debe cumplir en el nuevo cargo al cual ha sido ascendido para que inicie el debido proceso de entrenamiento.
* Si el colaborador de la compañía no es seleccionado, se le asesorará sobre las medidas que debe tomar para alcanzar los objetivos esperados y así logre postularse con éxito a vacantes futuras.

Será el Proceso de Gestión Administrativa el responsable de realizar la retroalimentación del proceso de selección con el colaborador (a) interno.

**8.2 Transferencia**

La Zona Franca Internacional de Pereira Usuario Operador de Zonas Francas, ha visualizado las transferencias temporales a otros cargos dentro de la compañía, con varios propósitos:

* Adquirir mayor experiencia laboral y apoyar las diferentes tareas que se adelantan en otros procesos, siendo ello parte de su desarrollo y una posibilidad para aspirar a ocupar vacantes futuras cuando se presenten.
* Permitir la posibilidad de ascensos con aquellos cargos que permanecen vacantes, hasta que se defina la necesidad de cubrirla.
* Mantener a los colaboradores interesados y motivados en su trabajo, el hecho de transferir a un colaborador a otro cargo temporalmente, no implicará que reciba una promoción o sufra una remoción.

* 1. **Promoción**

La promoción de los colaboradores en la Zona Franca Internacional de pereira S.A.S – Usuario Operador de Zonas Francas, aplicará únicamente de manera interna para cada proceso, con el propósito de buscar una mayor motivación del colaborador y por ende un mayor desempeño en el desarrollo de sus funciones. Podrá darse el caso de colaboradores muy productivos, pero que no podrán ser promovidos debido a la necesidad puntual de su formación o experticia en el cargo, esto no significa que no puedan aspirar a un ascenso o transferencia.

**8.4 Remoción**

Partiendo del concepto que remover es quitar o sacar algo de en lugar, independiente de que sea reemplazado o no por otro. Para la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S – Usuario Operador de Zonas Francas, la remoción de un colaborador puede darse de manera temporal mientras un proceso requiera apoyo para realizar una tarea puntual, así mismo la remoción estará sujeta a la matriz de los cargos críticos y será la principal causa para justificar la remoción.

El Proceso de Gestión Administrativa debe vigilar que los empleados cumplan con las políticas de uso y devolución de uniformes institucionales en caso de renovación de la dotación o al retiro del colaborador de la empresa, además de la debida destrucción de las prendas, y consignar la información en el formato de acta FO-GH-15, al igual que dejar el correspondiente registro fotográfico.

**9 BIENESTAR Y FORMACIÓN.**

Una vez vinculado el empleado:

* El proceso de Gestión Administrativa es el encargado de programar las actividades de “Bienestar Laboral” consignado en el formato cronograma de actividades, FO-GH-18. Entre las actividades más relevantes se encuentran: celebraciones de fechas especiales, cumpleaños, actividad recreativa y de formación, semana de la salud, celebraciones de navidad, entre otras.
* De igual manera, se debe documentar el “Plan Anual de Formación” dejando registro en el formato FO-GH-08, planeado de manera anual por cada director (a) de proceso, de acuerdo a las necesidades de capacitación de su personal a cargo.
* Las capacitaciones programadas internamente deben registrarse en el “Formato de Asistencia Interna” FO-GH-03, aquellas capacitaciones y/o reuniones que sean dirigidas para personal externo, serán registradas en el “Formato de Asistencia Externa “FO-GH-04”. La persona responsable de coordinar la capacitación será el responsable de entregar dicho formato al proceso de Gestión Administrativa, como soporte a la ejecución del plan anual de formación.
* El Proceso de Gestión Administrativa debe realizar con una periodicidad anual la actualización de datos personales de cada colaborador (a) y la verificación de los antecedentes, además de solicitar el debido soporte sobre el inicio o culminación de estudios y/o capacitaciones realizadas durante el año anterior, todo deberá ser anexado a la hoja de vida.

1. **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:**

Será el Proceso de Gestión Administrativa el responsable de gestionar la evaluación de desempeño a la totalidad de los colaboradores, esperando ser éste un insumo para el mejoramiento continuo de cada colaborador (a) y del ambiente laboral.

Para el personal con contratación a término indefinido, la evaluación se realizará anual y el seguimiento cada semestre por medio del formato FO-GH-16 Plan de desarrollo individual, retroalimentando y evaluando el impacto de las capacitaciones brindadas hasta el momento, de acuerdo al plan anual de formación. Para el personal con contrato fijo a 6 meses, se deberá realizar la evaluación de desempeño antes de culminar este tiempo, con el fin de realizar la retroalimentación pertinente, estableciendo el plan de mejora y realizando el seguimiento a dicho plan, en caso de renovación de contrato.

Algunos beneficios de implantar un Programa de Evaluación del Desempeño:

* Determina las responsabilidades y prioridades de cada colaborador.
* Desarrolla las habilidades, destrezas y competencias de sus colaboradores.
* Mejora el rendimiento individual de sus colaboradores y la productividad de su empresa.
* Proporciona una opinión constructiva sobre lo que se hace bien (reconocimiento) y lo que es mejorable (para aprender).
* Fomenta la comunicación cara a cara entre sus colaboradores y sus jefes directos.

Etapas del proceso de evaluación de desempeño:

* El Líder del proceso realiza junto con el colaborador la evaluación de desempeño: aquí se revisa las competencias requeridas para cada cargo y los resultados alcanzados por el colaborador (a).
* Se reconocen y comunican las fortalezas y oportunidades de mejora del colaborador (a).
* De acuerdo a los resultados de la evaluación, se establece un plan de mejora.
* El formato de evaluación totalmente diligenciado, debe ser firmado por el líder del proceso y por el colaborador, y enviado a Gestión Administrativa.

**11. PROCESO DE DESVINCULACIÓN**

El proceso de desvinculación de los colaboradores de la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S Usuario Operador, ya sea de manera voluntaria o por terminación del contrato, debe cumplir con el siguiente procedimiento y dejarse evidenciado en el formato FO-GH-05 “Certificado de Paz y Salvo”, para proceder el pago de liquidaciones y demás pagos a que se dieran lugar por parte de la empresa.

El formato contiene:

* **Visto bueno del colaborador responsable de administrar las contraseñas**; la cual debe coordinar con el Proceso de Tecnología e Informática para anular y/o modificar las claves de acceso a los sistemas APPOLO, DIAN, e-mail corporativo y las demás que apliquen, además los accesos a equipo de cómputo, alarmas y otras cuentas relacionadas con la empresa en los casos que lo requiera.

* **Visto bueno del Proceso de Tecnología e Informática;** este proceso debe recibir todos los equipos tecnológicos y demás elementos de ayuda ergonómica que le hubieran sido entregados al colaborador para acondicionar el puesto de trabajo, y asegurarse de que se encuentren en buen estado.
* **Visto bueno del Proceso Gestión Administrativa:** quienes deberán recibir los uniformes, carné, líneas corporativas y sellos autorizados entregados por la Zona Franca Internacional de Pereira S.A.S. Usuario Operador de Zonas Francas, adicionalmente deberá enviar un correo al auxiliar de ingreso para la restricción de acceso del personal desvinculado a las instalaciones físicas, esto con el fin de cumplir a cabalidad con un proceso seguro de desvinculación.
* **Visto bueno del responsable Seguridad y Salud en el Trabajo;** quien deberá recibir los EPP y la dotación ya sea del copasst o de la brigada de emergencias.
* **Visto bueno Líder del proceso:** que puede ser el director de proceso o jefe inmediato al que pertenecía el colaborador para garantizar la transversalidad y acompañamiento en el proceso de entrega y será el último en firmar el paz y salvo.

El Proceso de Gestión Administrativa debe asegurarse que el colaborador diligencie de manera voluntaria las preguntas que están al respaldo del formato FO-GH-05 certificado de paz y salvo, lo cual permitirá identificar el motivo de retiro de la organización.

Así mismo, se hará entrega de la orden de examen médico de egreso formato “FO-GH-23”; para aquellos colaboradores que definan no practicarse el examen deberán dejar la evidencia que renuncian a este derecho diligenciando dicho formato.

Por último, el Proceso de Gestión Administrativa reportará la novedad de retiro del colaborador al Proceso de Contabilidad y Finanzas para que procedan con la liquidación correspondiente de las prestaciones económicas a las cuales tenga derecho. Así mismo, deberán explicar al colaborador ya desvinculado, que la compañía tiene el periodo de corte con la siguiente quincena para el pago de la liquidación, seguidamente, deberán reportar el pago al Proceso de Gestión Administrativa y será este proceso, el responsable de contactar al ex - colaborador para la firma de los comprobantes de pago.

**12. ANEXOS**

* FO-GH-01 Evaluación del periodo de prueba.
* FO-GH-02 Visita domiciliaria.
* FO-GH-03 Registro de asistencia interno.
* FO-GH-04 Registro de asistencia externo.
* FO-GH-05 Certificado de paz y salvo.
* FO-GH-06 Registro de actualización de datos.
* FO-GH-07 Consentimiento informado.
* FO-GH-08 Plan anual de formación.
* FO-GH-09 Perfil de cargo.
* FO-GH-10 Comprobante de inducción.
* FO-GH-11 Matriz de cargos críticos.
* FO-GH-12 Distribución de carné.
* FO-GH-13 Visita domiciliaria de seguimiento.
* FO-GH-14 Lista de chequeo de hojas de vida.
* FO-GH-15 Entrega de uniformes.
* FO-GH-16 Plan de desarrollo individual.
* FO-GH-17 Requerimiento de personal.
* FO-GH-18 Cronograma de actividades.
* FO-GH-19 Solicitud de permisos.
* FO-GH-22 Reporte de novedades para salida de personal.
* FO-GH-23 Examen de egreso.
* FO-GH-24 Evaluación de desempeño.
* FO-GH-25 Consecutivo de permisos.
* Roles y responsabilidades.

**13. CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Control de Cambios** | | |
| **Versión** | **Fecha** | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 3 | 12/02/13 | Adición de punto en requerimiento de contratación con formato relación FO-GH-17.  Adiciones en proceso de selección:   1. Los empleados deben adjuntar con la hoja de vida actualizada, la documentación soporte y certificaciones requeridas. 2. Relación de formato FO-GH-11 Matriz de cargos críticos de la Zona Franca Internacional de Pereira. 3. Adición de formato FO-GH-13 en el cual se relacionan verificación de antecedentes.   Adiciones en proceso de contratación:   1. Agregar Comfamiliar como afiliaciones obligatorias y cambio en la palabra ARP (Aseguradora de riesgos profesionales) a ARL (Aseguradora de riesgos laborales). 2. Adición al formato manual de funciones FO-GH-16. 3. Del mismo modo formato FO-GH-12 registro de entrega de carné. 4. Relación y explicación de procedimiento de inducción consignado en formato FO-GH-10. 5. Inclusión del formato FO-GH-09, en el cual se asignan las llaves, claves u otros a los trabajadores. 6. Para el punto de periodo de prueba se regula que este debe realizarse por el jefe inmediato y la directora de gestión humana.   En el numeral correspondiente a mantenimiento y capacitación:   1. Inclusión del formato FO-GH-08 en el cual se consigna el cronograma de capacitaciones. 2. Adición del formato FO-GH-15 en el que se da tratamiento adecuado al uso, entrega y devolución de uniformes. 3. Del mismo modo se agrega el formato FO-RH-14 referente a lista de chequeo de hojas de vida.   Cuadro de aprobación en adición a columna de revisado por. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Control de Cambios** | | |
| **Versión** | **Fecha** | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 4 | 15/04/14 | * Ampliación del objetivo del proceso de GH. * Adición en el numeral 4.1 primer punto de la “Recepción de hojas de vida”, donde se incluyeron otras fuentes de reclutamiento. En el numeral 2, se especifican las características de las hojas de vida que se reciben en las oficinas de la compañía y en el numeral 3, se adicionó el correo electrónico donde se reciben. * En la verificación de referencias, se omitió la información de antecedentes en el mismo formato, el cual cambió, dado que se encuentran en el proceso de “Contratación”. * La “Entrevista Familiar y Visita Domiciliaria” se realizará antes de la contratación, como parte del proceso de selección y no posterior como estaba propuesta. * Se complementa la documentación requerida para la contratación como soporte de la hoja de vida del candidato seleccionado. De igual manera, se especifican las paginas donde el Auxiliar de GH verifica antecedentes judiciales, disciplinarios y otros. * Se aclara que en el proceso de contratación, se invita de manera voluntaria a los nuevos empleados a acogerse a los convenios institucionales que hacen parte del programa de Bienestar, el cual se consigna en el nuevo formato FO-GH-18.   Por último, se adiciona al procedimiento de capacitaciones, en el formato de “Satisfacción de Capacitaciones” FO-GH-20. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Control de Cambios** | | |
| **Versión** | **Fecha** | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 5 | 24/04/14 | * Se cambió el nombre del proceso a Gestión Humana, por lo tanto se realizan los cambios pertinentes. * El formato antes llamado cronograma de capacitación, cambia a plan anual de formación. * Se adiciona el formato matriz de perfiles FO-GH-21 * Sustentar los temas tratados en caso que no exista evidencia de memorias en las capacitaciones. * Se aclara que las visitas domiciliarias de los trabajadores que residen en ciudades lejanas se realizará durante el periodo de prueba. |
| 6 | 02/07/14 | * Se amplía en el Numeral 4.1 proceso de selección, ítem de pre-selección que se enseñará a los Directivos los pasos a seguir antes de una contratación. * Se cambia el punto de verificación de antecedentes judiciales que estaba en el proceso de contratación y pasa al punto de la pre-selección. * Se adiciona en el proceso de desvinculación la valoración médica ocupacional de ingreso. * Por último, adiciona el anexo FO-GH-23 correspondiente al formato para la remisión de examen médico ocupacional de egreso. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Control de Cambios** | | | |
| **Versión** | | **Fecha** | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 7 | | 09/02/15 | * Fue cambiado el responsable del proceso que antes pertenecía a la dirección de gestión humana por el proceso de gestión humana. * Son adicionadas de nuevo la realización de pruebas psicotécnicas. * Se realizaran a la gerencia y presidencia visita domiciliaria según decisión optativa de la junta directiva. * Se adiciono el formato FO-GH-24 autorización de examen médico ocupacional. * El contrato laboral requiere visto bueno del proceso jurídico. * Fue incorporado a la empresa un nuevo procedimiento para requerir permisos personales y médicos mediante los formatos FO-GH-19 Solicitud de permisos y FO-GH-25 Consecutivo de permisos. * Para el control de los permisos institucionales se creó formato FO-GH-22. * Finalmente se creó el formato FO-GH-26 para requerir y controlar vacaciones del personal. * Por último se anexa el requerimiento de evaluación de desempeño para todos los empleados anualmente. |
| 8 | | 01/09/16 | * El alcance del manual se hizo extensivo a los empleados de la Agrupación Zona Franca Internacional de Pereira – Propiedad Horizontal. * Se ajustaron los pasos a seguir con el procedimiento de contratación. * Se estandarizo un procedimiento de selección urgente que aplicara a casos especiales que la empresa requiera. * Se establecieron los requisitos previos para una contratación. * Se ajustaron los requisitos para seguimiento. * Se modificó el procedimiento de inducción, reinducción y entrenamiento con su correspondiente programa. * Se documentó el procedimiento de back up para personal con la relación de cargos. * Se definió el nuevo procedimiento de ascensos, transferencias, promociones y remociones de los cargos. * Se completó información en el programa de bienestar laboral. * Se documentó la manera como debe funcionar el plan de incentivos para los colaboradores de la empresa. * En el procedimiento de desvinculación se replanteo todo lo concerniente al paz y salvo. |
| 9 | | 07/06/17 | * Se modificaron algunos lineamientos que se tenían definidos para el proceso de Selección, en el componente de los requisitos Preselección Candidatos. * Se modificaron algunos plazos en el proceso de selección urgente. * Se adicionaron criterios para la vinculación de practicantes instituciones educativas. * Se agregó una nota aclaratoria en el proceso de inducción. * Se eliminó la columna de intensidad horaria en el cuadro de inducción. * Se eliminó el paso de evaluación en un cuestionario diseñado para tal fin con el proceso de reinducción. * Se eliminaron los tiempos en el proceso de back up. * Se eliminaron algunos requisitos del proceso de bienestar y formación. |
| **Control de Cambios** | | | |
| **Versión** | **Fecha** | | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 10 | | 18/06/18 | * Se elimina dentro del manual aquellas actividades relacionadas con la entrega y recepción de manejo de llaves. * Se actualiza el back up, donde el cargo de Coordinador de SIG será cubierto por la Auxiliar de SST, así mismo, el cargo de Coordinador Comercial será cubierto por el Director de Operaciones. Directora Gestión Administrativa será cubierto por Auxiliar administrativa. * Se elimina plan de incentivos y se anexa procedimiento para la realización de la evaluación de desempeño. * Se actualizan razón social, nombre del cargo y procesos dentro de la compañía. * Se actualiza objetivo del manual de Gestión Humana y Administración. * Se elimina nombre manual de funciones y matriz perfil del cargo por perfil del cargo. * Se agrega formato FO-GH-16 Plan de desarrollo individual. * Se actualiza cuadro de inducción nuevo colaborador. * Se crea anexo de roles y responsabilidades de SST, Sistema Integrado de Gestiòn (BASC-ISO), Medio ambiente y Responsabilidad Social Empresarial. * Se elimina formato FO-GH-20 Satisfacción a Capacitaciones. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Nombre: Johana Restrepo | Nombre: Stephanie Montoya | Nombre: Johana Restrepo |
| Fecha: 15 de Junio de 2018 | Fecha: 18 de Junio de 2018 | Fecha: 18 de Junio de 2018 |
| Firma: | Firma: | Firma: |