

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN HUMANA

Responsable: Gerente de Gestión Humana

Versión No.: 5

DG-01-10

Vigencia: Julio 03 de 2012

Objetivo: Instaurar el cumplimiento de las competencias y desempeños laboral del personal mediante la planeación, organización, coordinación y dirección, aportando entrenamiento, desarrollo personal y la gestión integral de las necesidades del personal, orientados al bienestar social de nuestros trabajadores basados en el cumplimiento de los requisitos legales y los establecidos por la organización.

Alcance: Aplica desde las definiciones de competencia del cargo hasta la finalización del vínculo laboral.

P: Planear
V: Verificar
H: Hacer
A: Actuar

P R O V E E D O R E S	PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDAS	PROCESO	C L I E N T E S
	Gestión Gerencial Gestión Administrativa y Financiera	- Documento de Planeación estratégica - Asignación de recursos	- Alinear el proceso con la proyección estratégica. - Generar presupuesto	P-H P-H	- Informes y acciones Correctivas, preventivas y de mejora. - Presupuesto aprobado o con acciones de mejora.	Gestión Gerencial Gestión Gerencial y Gestión Administrativa Toda la organización	
	G. Planeación y Prestación del servicio u otros procesos.	- Requisición de personal	- Validar si se cuenta con el perfil de cargos y funciones, si no se cuenta con perfil generarlo en compañía del líder que está solicitando esa requisición. Si se cuenta con el perfil de cargos y funciones, se procede a:	H	- Manual de perfil y funciones. - Convocatorias en periódicos, internet entre otros.	G.Humana	
	G. Humana Sub- proceso de Selección		- Reclutar las hojas de vida - Seleccionar el personal competente y confiable.	H H		G. Humana (sub-proceso de contratación).	
	G. Humana (sub- proceso de contratación y Sub- proceso de carnetización y superintendencia).	- Recepción de Documentos y requisitos por parte de la empresa.	- Revisión de documentación y vinculación del personal. - Validación de cursos y/o toma fotografías - Enviar al personal al almacén por dotación	H H H	- Hojas preseleccionadas del personal que cumple con los requisitos establecidos en los cargos y funciones. - Entregar documentación al candidato para la recolección de los requisitos.	G. Humana Sub-proceso de inducción y capacitación. Gestión Humana, Gestión de la Planeación y prestación del servicio u otros Procesos	
	G. Humana Sub- proceso de inducción y capacitación.	- Personal Vinculado	- Realizar inducción a la organización	H-P	- Personal Contratado o reprogramado - Personal Carnetizado y con dotación	Todos los proceso.	
	Gestión Humana u Otros procesos diferentes de la planeación y ejecución del servicio.	- Personal contratado y con inducción	- Presentación e inducción al personal en el puesto de trabajo	H-P	- Personal con inducción, evaluación de inducción y listas de asistencias. - Necesidades, aspectos por Mejorar.	Planeación y ejecución del servicio	
	Planeación y ejecución del servicio u otros procesos	- Solicitud de Cambio de Cargo	- Generar programación de acuerdo a la asignación del puesto. - Se valida las posibilidad y se verifica el cumplimiento del perfil de cargos y funciones. - De ser autorizada se coordinar la Inducción y la Re inducción al personal y de no serlo se notifica. - Generar lo cambios correspondientes en el sistema y a nivel documental.	H-P H-P	- Personal programada para inducción en puesto y posteriormente la prestación del servicio. - Personal cambiado y con todos los documentos validados.	Planeación y ejecución del servicio u otros procesos	

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN HUMANA

Responsable: Gerente de Gestión Humana

PROCESO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P-H-V-A	SALIDAS	PROCESO
Planeación y ejecución del servicio u otros procesos.	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de formación - Registro de evaluaciones de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación de la capacitación y formación - Tabulación de evaluación y análisis de las evaluaciones 	<p>P-H-V-A</p> <p>P-H-V-A</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal Capacitado - Planes de acción y cronograma de capacitaciones 	Planeación y ejecución del servicio u otros procesos.
Planeación y ejecución del servicio u otros procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de administración de Personal (procesos disciplinarios, ausentismos, vacaciones, cesantías, cartas laborales, entre otros. - Quejas y reclamaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar las solicitudes. - Registrar y analizar las quejas y reclamaciones, establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora. 	<p>H-V-A</p> <p>H-V-A</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud tramitada - Respuesta a quejas 	<p>Planeación y ejecución del servicio u otros procesos.</p> <p>Planeación y ejecución del servicio u otros procesos</p>

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN HUMANA

Responsable: Gerente de Gestión Humana

C O N T R O L	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
	Reclutamiento del Personal	# Candidatos admitidos (Cumplimiento de Perfil) / # de Candidatos Examinados	50%	Mensual (*)	Gerente de Gestión Humana
	Entrenamiento y desarrollo a nivel admón. y operativo	$\frac{\# \text{ de capacitaciones ejecutadas}}{\text{capacitaciones planeadas}} \times 100$	85%	Mensual (*)	
		$\frac{\# \text{ de evaluaciones de desempeño excelentes y adecuadas}}{\# \text{ de evaluaciones realizadas}}$	90%	Mensual (*)	
	Inducción del personal operativo nuevo	$\frac{\# \text{ de personal operativo nuevo con inducción en un periodo}}{\text{Total de personal operativo nuevo en ese periodo.}}$	95%	Mensual (*)	
	Cobertura	$\frac{\# \text{ de personas capacitadas}}{\# \text{ de personas convocadas.}}$	95%	Mensual (*)	
	Medición del clima Organizacional	$\frac{\# \text{ de empleados satisfechos}}{\text{total de empleados evaluados}}$	95%	Mensual (*)	
	Efectividad en credenciales	$\frac{\# \text{ de credenciales tramitadas efectivamente}}{\# \text{ de credenciales vencidas}}$	98%	Mensual	
	Cumplimiento Legal	$\frac{\# \text{ total de credenciales vencidas}}{\# \text{ de personas en actividad operativa}}$	<=10%	Mensual	
	Conservación del personal	$\frac{100\% - \text{Personal Retirado}}{\text{Total Personal}} \times 100$	80%	Mensual (*)	
	Contratación del personal	$\frac{\# \text{ De Contrataciones que cumplen con todos los requisitos.}}{\# \text{ Contrataciones Realizadas}}$	95%	Mensual	
	Reclamaciones en Nomina	$\frac{\text{Número total de reclamos de liquidación de nómina}}{\text{Total de empleados liquidados}}$	<=2 %	Por Periodo	
	Matricula de cuentas Bancarias.	$\frac{\text{Total de empleados sin cuenta}}{\text{Número total de reclamos por pago inoportuno}}$	<=1%	Por Periodo	
	Horas Extras	% de Horas Extras laboradas mensualmente que supere el tope de horas extras.	2%	Por Periodo	

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN HUMANA

Responsable: Gerente de Gestión Humana

R E C U R S O S	HUMANO	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS ASOCIADOS	
	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinadora de Nómina - Coordinadora de Personal - Coordinador de Salud Ocupacional - Coordinador de Capacitación y bienestar laboral. - Analista de Selección. - Auxiliar de cursos y credenciales. - Auxiliar de conciliaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento: PH-01 "Gestión del Recursos Humano". - Documento DH-01-01 "Manual de Perfil de Cargos y funciones". - Documento DH-01-03 "Valoración de competencias. - Documento DG-01-04 "Listado de puestos cargos críticos". <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento: PH-02-02 "Vinculación y retiro de personal" - Procedimiento: PH-03 "Manejo de cursos y credenciales" 	<ul style="list-style-type: none"> - FH-01-01 "Requisición de Personal". - FH-01-02 "Prueba Informal". - FH-01-03 "Verificación de referencias Personales". - FH-01-04 "Verificación de Referencias Laborales". - FH-01-05 "Entrevista Psicológica". - FH-01-06 "Entrevista Técnica- Guardas A". - FH-01-07 "Entrevista Técnica – Guardas B". - FH-01-08 "Entrevista Técnica – Escoltas". - FH-01-09 "Entrevista Técnica Supervisores". - FH-01-10 "Entrevista Técnica – Investigaciones" - FH-01-11 "Entrevista Técnica- Administración" - FH-01-12 "Solicitud de Visita Domiciliaria". - FH-01-13 "Visita Domiciliaria". - FH-01-14 "Paso de Historial Laboral". - FH-01-15 "Validación al cargo Personal Activo". - FH-01-16 "Inducción a la Empresa". - FH-01-17 "Inducción al Puesto". - FH-01-18 "Solicitud de cambio de Cargo". - FH-01-19 "Necesidades, programación y evaluación de la formación." - FH-01-21 "Registros de Asistencia". - FH-01-22 "Evaluación del Desempeño Personal Operativo". - FH-01-23 "Satisfacción del Cliente Interno". 	<ul style="list-style-type: none"> - FH-01-24 "Autorización proceso de Selección". - FH-01-27 "Evaluación del Desempeño Administrativo" - FH-01-30 Evaluación de Inducción SSOMA - FH-02-01 "Tarjeta decadactilar" - FH-02-02 "Documentos para el ingreso de personal Administrativo" - FH-02-03 "Información de empleado" - FH-02-04 "Actualización información del empleado" - FH-02-05 "Boleta de ingreso y retiro del personal" - FH-02-06 "Compromiso con los carné" - FH-02-07 "Hoja de evaluación" - FH-02-08 "Documentos para el ingreso de personal Operativo" - FH-03-01 "Entrega de credenciales"
	OTROS RECURSOS			
	<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Maquina de escribir - Recursos Financieros 			

(*) Indicadores Primarios – Nivel Estratégico.